



# La experiencia de la ciudadanía que acude a los Centros Comunitarios del Ayuntamiento de Xalapa

Joaquín Rojas Molina <sup>a</sup>

Elba Alvarado Cuervo <sup>b</sup>

César León Rodríguez <sup>c</sup>

**Resumen** – Este texto es un acercamiento a una realidad contextual; explora la dinámica de la labor *-in situ-* que se realiza en los Centros Comunitarios del Municipio de Xalapa, Veracruz, desde la experiencia de sus principales actores, los ciudadanos. Nos preguntamos acerca del impacto que tiene el trabajo comunitario desarrollado en estos Centros, desde la perspectiva de la ciudadanía que lo experimenta. Vislumbramos una ciudadanía que se involucra en un proceso que revitaliza sus talentos, el desarrollo de sus capacidades y las actitudes proactivas que inciden en su bienestar personal como colectivo. Sustentamos nuestra visión desde los aportes de la Biología del Conocimiento y la Biología del Amor de Maturana. Concluimos que el territorio ofrece oportunidades para un florecimiento humano, desde la responsabilidad compartida, la transferencia de conocimientos y el desarrollo de habilidades para un nuevo vivir, más sano y pacífico.

**Palabras clave** – Biología del Conocimiento, Biología del Amor, Territorio, Red Social, Trabajo Comunitario.

**Abstract** – This text is an approach to a contextual reality; explores the dynamics of the work *-in situ-* carried out in the Centros Comunitarios of the Municipality of Xalapa, Veracruz, from the experience of its main actors, the citizens. We wonder about the impact that the community work of these Centers has, from the perspective of the citizens who experience it. We envision a citizenry that is involved in a process that revitalizes their talents, the development of their capabilities and the proactive attitudes that affect their personal well-being as a collective. We support our vision from the contributions of Maturan's Biology of Knowledge and Biology of Love. We conclude that the territory offers opportunities for human flourishing, from shared responsibility, the transfer of knowledge and the development of skills for a new, healthier and more peaceful life.

**Keywords** – Biology of Knowledge, Biology of Love, Territory, Social Network, Community Work.

## CÓMO CITAR HOW TO CITE:

Rojas Molina, J., Alvarado Cuervo, E., & León Rodríguez, C. (2024). La experiencia de la ciudadanía que acude a los Centros Comunitarios del Ayuntamiento de Xalapa. *Interconectando Saberes*, (18), 231-244.  
<https://doi.org/10.25009/is.v0i18.2896>

Recibido: 8 de junio de 2024  
Aceptado: 30 de septiembre de 2024  
Publicado: 25 de octubre de 2024

<sup>a</sup> Universidad Veracruzana, México. E-mail: [jorojas@uv.mx](mailto:jorojas@uv.mx)

<sup>b</sup> Dirección de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Xalapa, México. E-mail: [alvaradocuervoe@hotmail.com](mailto:alvaradocuervoe@hotmail.com)

<sup>c</sup> Dirección de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Xalapa, México. E-mail: [cessareleon@gmail.com](mailto:cessareleon@gmail.com)



## INTRODUCCIÓN

El municipio de Xalapa Veracruz comprende una extensión territorial de 124.4 km<sup>2</sup>, con una población de 488,531 habitantes, 53.6% mujeres y 46.4% hombres (INEGI, 2020). Ha recibido migrantes principalmente de los municipios vecinos, pero también de otros estados. En los últimos años se observa una tendencia de crecimiento, por lo que son perceptibles en su geografía zonas urbanas, semiurbanas y rurales. La diversidad cultural tiene presencia en un territorio con oportunidades, pero también enfrentado a una diversidad de problemáticas.

Oportunidades como una variedad de opciones para estudiar, para prepararse y actualizarse; para incursionar en actividades deportivas, artísticas, comerciales, de servicios, actividades gubernamentales, de emprendimiento, entre otras. Problemáticas como la discriminación de la mujer, rechazo por incapacidad, discriminación racial, etaria población indígena, pobreza y adulto-centrismo (Dirección de Desarrollo Social, 2022).

Para aprovechar las oportunidades y atender las problemáticas sociales del municipio de Xalapa, el H. Ayuntamiento cuenta con 16 Centros Comunitarios, coordinados por la Dirección de Desarrollo Social. 11 urbanos (Fovissste, Plan de Ayala, Arroyo Blanco, Rafael Lucio, Casa Blanca, Constituyentes, Naranjal, Reforma, El Moral, Las Minas, El Olmo). Y 5 rurales (El Castillo, Tronconal, Chiltoyac, 6 de Enero y San Antonio Paso del Toro).

Los Centros Comunitarios (CC) son espacios generadores de vínculos y experiencias de co-participación, coordinados por la Dirección de Desarrollo Social. Entre sus atribuciones se encuentran,

de acuerdo con el Art. 54 bis cap. XVI bis, dirigir, organizar, coordinar, supervisar y evaluar la operación de los Centros de Gestión Comunitaria; promover las actividades que se realicen en los Centros de Gestión Comunitaria; entre otras (Gaceta oficial, febrero 2022).

De esta manera el trabajo comunitario que se realiza en los CC permite crear un espacio para la atención de problemáticas desde, con y para la ciudadanía, así como para el co-diseño del territorio, a través del diálogo de saberes y del reconocimiento del otro, promoviendo la autogestión. Desde una perspectiva de la biología del conocimiento y del amor (Maturana, 1993; Maturana, 1995) nos cuestionamos cuál es la experiencia de los ciudadanos que acuden a los CC.

La ciudadanía que habita en un municipio, en sus distintas dimensiones del vivir, moviliza diariamente diversas relaciones e interacciones que tienen que ver con sus maneras de ser, de pensar, principios y valores, sus motivaciones, sus flujos de emociones, sus necesidades. Conductas distintas que establecen múltiples redes de interacción, tramas conductuales, en las cuales el lenguaje y la reflexión tendrían que ser vías de búsqueda de entendimiento entre unos y otros. De lo que se vive, de lo que se quiere conservar o de aquello que se quiere cambiar (Maturana, 2002).

La pregunta central que buscamos responder con este estudio es ¿Qué tipo de impactos tiene en la ciudadanía el trabajo comunitario desarrollado en los Centros Comunitarios? El propósito es visibilizar el impacto del trabajo comunitario que se realizan en los 16 CC, la manera como inciden en la ciudadanía en su ámbito personal, familiar y social, y en qué les beneficia.

Lo antes comentado representa un acercamiento a la existencia de alternativas en el respeto a la diversidad

cultural, la confianza en las personas y sus cualidades creativas para la autogestión. Es un ejemplo de otros que existen a favor de lógicas de pensamiento constructivo en atención a problemáticas latentes, como la desigualdad social, la pobreza, la marginación, la inseguridad alimentaria, entre otros.

Este texto es producto de una investigación de corte cualitativo, con aplicación de una encuesta a la ciudadanía que acude a los 16 CC que existen en el Municipio de Xalapa. Primero abordamos los conceptos centrales y damos a conocer la ubicación contextual; en seguida, comentamos sobre las características de la metodología empleada, cerrando con los resultados y conclusiones.

## BIOLOGÍA DEL CONOCIMIENTO

Desde las aportaciones de Humberto Maturana y Francisco Varela, consideramos que este aporte nos conduce a reconocer que los seres humanos somos seres vivos con un conocer que ocurre -en nuestro ser cotidiano- a través de nuestro operar como seres vivos en un ámbito especificado. Es decir, con pertenencia a un medio en el que existimos e interactuamos.

Vivimos en un entorno, en que se da la conservación y adaptación; esto es, la realización de los seres humanos como seres vivos. Al respecto Maturana dice:

Los seres vivos incluidos los seres humanos, somos sistemas determinados estructuralmente. Esto quiere decir que todo ocurre en nosotros en la forma de cambios estructurales determinados por nuestra estructura, ya sea como resultado de nuestra propia dinámica estructural interna, o como cambios estructurales gatillados en nuestras interacciones con el medio, pero no determinados por éste (Maturana, 1995, p.13).

En nuestro vivir como seres vivos, día a día estamos en un continuo acoplamiento estructural con el medio. Conocer es un acoplamiento estructural ineludible para conservar la organización como seres vivos. Conocer es vivir, y necesariamente se da en un contexto relacional. Así, ante una perturbación del medio, la estructura interna del ser vivo determina el cambio a realizar para lograr una congruencia con el medio (Maturana y Varela, 2004).

Es el entorno en que se da y transcurre la vida como seres vivos. Un nicho vital caracterizado por factores bióticos (animales, plantas, hongos, bacterias y protistas) y abióticos (el suelo, el aire, la luz solar, el agua, la temperatura y los minerales). Entorno en el que existimos, en el que requerimos "...que la expansión de la consciencia humana sea el proceso trascendente por el que exploramos el misterio de la existencia y descubrimos nuevos ámbitos de significado" (Rifkin, 2010, p. 47). Por ejemplo, reconocer la existencia de la actual crisis civilizacional con múltiples problemáticas, en la cual se encuentra implicada la especie humana. Especie humana que necesita dejar de combatirse a sí misma y destruir su hábitat, por el contrario, requiere apreciar y cuidar la casa -el planeta Tierra-, *Pachamama*, *Gaia*; necesario advertir las oportunidades que ofrece el territorio, en este caso el municipal.

En suma, nuestro conocer y aprender es un acoplamiento estructural que se da en el vivir; en la relacionalidad de los procesos internos con los procesos sociales, culturales y ambientales del entorno. En este aprender adquieren relevancia los procesos internos, bioquímicos, genéticos, emocionales, por lo cual destacamos lo referente a la biología del amor.

## BIOLOGÍA EL AMOR

Los seres humanos con sus propias características biológicas forman parte de la especie humana que ha experimentado cambios a lo largo de su proceso evolutivo como también del cultural. Uno de ellos es el que refiere a las interacciones, las cuales las establecemos como expresión del operar como seres vivos participantes de relaciones cooperativas; un dominio de acoplamiento estructural recíproco que se manifiesta durante nuestra vida.

La relacionalidad, la integración, la búsqueda de asociación de los seres vivos, es una característica distintiva,

...en nosotros, los seres humanos este acoplamiento estructural recíproco se da espontáneamente en muchas circunstancias diferentes, como expresión de nuestro modo de ser biológico actual, y aparece ante un observador como una pegocidad biológica que puede ser descrita como el placer de la compañía o como amor, en cualquiera de sus formas. (Maturana, 2002, p. 17).

La pegocidad biológica- reacción neurofisiológica que nos mueve a la búsqueda del establecimiento de relaciones e interacciones, a integrarnos entre unos, otros y otras; también a la búsqueda de un nicho vital. Sin esta pegocidad biológica, sin el placer de la compañía, sin amor, no hay socialización humana” (Maturana, 2002, p. 20).

Los seres humanos somos seres vivos con una tendencia de cercanía con los otros y las otras; de involucrarnos en una convivencia en que nos vamos transformando; es el operar del sistema social humano como sistema biológico en un contexto cultural, social y ambiental. Por lo tanto, “el acoplamiento estructural es un proceso cognitivo inherente a la vida” (Maturana, 1995, p. 22). Buscamos conocer para vivir y esto se da en la relacionalidad; en la convivencia.

El respeto a la diferencia, la aceptación del otro, la cordialidad, la cooperación, la colaboración, la actitud amorosa, la organización, conservación y adaptación son fortalezas para la vida cotidiana ante problemas sociales que tienen que ver con los mundos que construimos en la convivencia. Aquí queremos subrayar que los seres humanos inmersos en una realidad histórica implican lo biológico con lo cultural, lo individual con lo social, es “...el resultado de dos procesos, conservación y variación” (Maturana, 2002, p. 28).

Por lo antes dicho, la noción de vida adquiere relevancia ¿En qué sentido?, en el sentido amoroso. Al respecto Maturana dice que todo sistema social humano se funda en el amor, que une a sus miembros y el amor es la apertura a un espacio de existencia para el otro como ser humano junto a uno (2002). Agrega “Si no hay amor no hay socialización genuina, la conducta social está fundada en la cooperación” (Maturana, 2002, p. 34).

El ser humano con una naturaleza que entrelaza sus distintas dimensiones: lo físico, biológico, psicológico, emocional, social, cultural y espiritual, lo acompañan y forman parte de su desarrollo humano; de los procesos de vida-aprendizaje. Esto nos abre a nuevas perspectivas, la comprensión y atención de las realidades humanas. La perspectiva de la biología del amor nos lleva a observar que no hay vida sin amor, que no hay acoplamiento estructural fuera de las relaciones con la otredad. Con esta fortaleza podemos atender nuestras necesidades sociales en un territorio que amerita de nuestro real y amoroso cuidado.

## TERRITORIO

Como seres humanos tenemos pertenencia a un territorio en el que movilizamos experiencias a través de la participación, potenciamos nuestras capacidades de acción ¿Qué sentido le damos? ¿En qué tipo de procesos nos involucramos? ¿Qué expresamos? ¿Cómo colaboramos? ¿Qué aportamos? ¿Cómo estructuramos el espacio que habitamos? ¿Qué legitimamos al participar? ¿Nos transformamos?

Habitamos un territorio en el que vivimos, en el que podemos desplazarnos para la dinámica de nuestras vidas, lo que denota una constante relacionalidad con los otros, las otras y con nuestro entorno. El término territorio

...se utilizaba con referencia al espacio de la soberanía o la jurisdicción de sus unidades administrativas, y era especialmente relevante en geografía política. El concepto de territorio se fue llenando cada vez más de contenido social, pasó a concebirse como espacio social y espacio vivido (Capel, 2016: 1).

El territorio tiene que ver con una jurisdicción en el que se establecen leyes, normas, derechos y obligaciones de las personas que lo habitan. Espacio en que diariamente establecemos una socialización constante porque somos seres humanos en continua relación e interacción. Esto nos lleva a advertir que los procesos sociales están arraigados a espacios territoriales, ¡apreciemos su cuidado!

En la vida diaria como seres humanos nuestros procesos de pensamiento-reflexión nos llevan a formular múltiples preguntas, damos respuestas, realizamos acciones individuales como colectivas. En ambas, tendría que prevalecer una gran responsabilidad; un buen pensar para un buen vivir. Lo que expresemos en los grupos en los que participemos se asume como un posicionamiento e influye en la relaciones e

interacciones con las otras y los otros con implicaciones en los territorios que habitamos. Será importante prestar atención a la estructura de nuestros pensamientos, ideas y conceptos. Es decir, de nuestras formas de sentipensar, de ser, hacer, de convivir; de cómo nos conducimos; de las actividades que realizamos; del impacto al territorio que habitamos.

Esto implica una atención permanente a lo que podemos favorecer con nuestras relaciones presenciales de vida concreta, en la toma de decisiones y acciones que emprendamos, es de decisiva relevancia para el florecimiento del territorio. Lo antes dicho, nos lleva a ampliar la mirada en la red social, grupo-territorio, encuentro, socialización, reflexión y acción, principalmente en estos momentos que requerimos afianzar relaciones respetuosas, cordiales, valorando las enseñanzas y aprendizajes con impacto positivos en los territorios.

## RED SOCIAL

Como seres humanos tenemos un amplio campo de posibilidades al establecer múltiples relaciones e interacciones con una diversidad de personas. Y esto se da en el transcurrir de nuestro vivir, de acuerdo a las diferentes edades y etapas de desarrollo, de los lugares donde habitemos; siempre ligado a nuestros principios y valores, a nuestras formas de pensar y de ver el mundo. Podemos decir que, a lo largo de nuestra vida, formamos parte de una red social, según nuestro dinamismo que con frecuencia es impulsado por nuestras emociones e intereses, expectativas y proyectos de vida.

Al respecto Navarro (2004) nos dice que “la red social es aquel entretejido formado por las relaciones sociales que, en los diferentes ámbitos de vida, y con diferente grado de significatividad, vinculan a un sujeto

con otros” (p.20). Somos parte de la trama de la vida, y en el día a día con oportunidad de asumirnos como co-creadores de relaciones de aprendizaje con pertenencia a un entorno natural y sociocultural. “La red social a lo largo del ciclo vital se configura como un proceso permanente de construcción tanto individual como colectiva, y sus efectos sobre la salud y el bienestar de las personas son especialmente significativos y probados” (Navarro, 2004, p.20).

Precisamos de darnos cuenta cómo queremos incidir en el territorio que habitamos; en la tierra que es nuestro gran hogar. Notar que esto se encuentra vinculado a nuestra historia personal, familiar, escolar, laboral, social-cultural, ambiental, pero también planetaria en tiempos que ameritan una intervención cuidadosa en todos los ámbitos de nuestra existencia. Reflexión-acción constante, “promover prácticas reflexivas que permitan a los miembros de las redes de la comunidad verse a sí mismos de un modo novedoso en las consecuencias de su accionar” (Navarro, 2004, p. 104). Mirarnos a nosotros en nuestros talentos y actos creativos que podamos hacer y nos hagan la vida buena, una de muchas alternativas alude al trabajo comunitario.

## TRABAJO COMUNITARIO

Implica, en un primer momento, la relacionalidad individuo y grupo. El primero decide incorporarse de manera activa a una dinámica social contextual (con otros y otras), involucra su propia dinámica de cambio sustentada por la realidad que viva, por la información de sus necesidades socioculturales; puede decirse que toma consciencia de su propia situación que lo pueden llevar a asumirse como protagonista de su propio aprendizaje.

Freire subraya que “la curiosidad nos empuja, nos motiva, nos lleva a develar la realidad a través de la acción” (2003, p.22). Las acciones concretas llegan a tomar fuerza si se actúan de manera colaborativa. Al formar parte de un grupo se establecen relaciones e interacciones, se genera información, vínculos, motivación individual y colectiva, se van interconectando intereses, objetivos comunes, emerge la cohesión (mantenerse unidos), las reglas o acuerdos; se dinamiza la comunicación, el diálogo de saberes (Bohm, 1997) para integrarse como comunidad.

La comunidad se implica en un proceso de trabajo comunitario a través de la co-construcción de la organización de sus integrantes, en un espacio territorial, con su realidad social contextual local vinculada con lo global; el fortalecimiento de ésta en el respeto a la diversidad cultural y la percepción del bien común.

Al conformarse los grupos, vamos dando lugar a la comunidad, posibilitamos el trabajo comunitario que alude a movilizar la actitud de disposición de acompañar, y sus miembros se involucran en un proceso de cambio y crecimiento interior hacia el logro de bienestar social (Lillo & Roselló, 2004). El trabajo comunitario es poder vernos como seres humanos colaborativos, en el que unos y otros enseñamos y aprendemos, damos lugar a la empatía, al diálogo de saberes, al ofrecimiento de alternativas para atender problemáticas que pueden generar procesos de autoorganización, de autogestión, de emprendimiento.

La percepción del trabajo comunitario alude a un -nosotros-, es la comprensión de la comunidad como entidad local, con sus procesos sociales articulados a una dimensión macrosocial. González afirma que:

se presenta como un espacio con cierta autonomía para la toma de decisiones, y por ello es posible incidir en el diseño, operación y evaluación de proyectos sociales que tienda a enfrentar problemas específicos y satisfacer necesidades concretas, y así, participar en el desarrollo comunitario (2020, p. 41).

En suma, el trabajo comunitario se presenta entonces, como el proceso a través del cual dialogamos, nos relacionamos, conocemos y co-creamos el territorio que necesitamos para la vida que queremos.

## XALAPA, SUS PROBLEMÁTICAS Y LOS CENTROS COMUNITARIOS

Ante un mundo con realidades complejas, los territorios locales necesariamente se ven impactados por los distintos acontecimientos globales, nacionales, estatales y municipales. Situaciones propias de las actuales realidades complejas son la crisis generada por la pandemia del SARs-COV-2 y sus efectos en materia de salud, el calentamiento global y la inestabilidad en las condiciones del clima, la pérdida acelerada de la biodiversidad, la violencia, la inseguridad, la diferenciación social, la desigualdad social, la pobreza, entre otros.

En particular, en el Territorio del Municipio de Xalapa se presentan diversas problemáticas, el aumento del tráfico vehicular, escasez de recursos indispensables como el agua, o tener acceso a una actividad laboral segura, a una vivienda, a servicios de salud, ciertos grupos de la población sin oportunidades laborales o en la informalidad laboral, entre otras, inciden en los niveles de pobreza, generando circunstancias desiguales de acceso al bienestar social.

La conceptualización de Desarrollo Social, desde la actual administración municipal 2022-2025 se territorializa, busca el bienestar para la comunidad, reconociéndolos como sujetos de derecho, pero también considerando sus conocimientos, habilidades y actitudes propositivas. La apuesta por una perspectiva inclusiva se decanta en una intervención social con diversas formas de comunicación y co-construcción fortaleciendo y dinamizando la formulación de acciones adaptivas a la coyuntura territorial local-global.

Las actividades de la Dirección de Desarrollo Social se encuentran articuladas al Plan de Desarrollo Municipal, acercando a la ciudadanía los elementos para estar en posibilidades de realizar un cambio positivo individual como colectivo, desde el ámbito de la actual Administración Municipal en el contexto de Xalapa, Ver.

La planeación municipal tiene como eje rector abatir la desigualdad social mediante una ejecución integral de los servicios públicos municipales y los programas sociales para disminuir los rezagos sociales. Precisamente los Centros Comunitarios tienen un papel relevante en la puesta en marcha de los programas sociales, mismos que se extienden a otros espacios como son los recintos culturales, parques, bibliotecas, canchas, gimnasios, explanadas, convirtiéndolos en escenarios de unión, de convivencia y de sano esparcimiento (Dirección de Desarrollo Social, 2022).

Estos Centros pretenden incidir en la reconfiguración del tejido social comunitario, promueven la formación de valores comunitarios como la solidaridad, la tolerancia y el respeto, para contrarrestar la influencia de los grupos y prácticas delictivas, el consumo de drogas y la violencia, entre otras, que afectan principalmente a la población infantil y a las y los jóvenes. Con el aprovechamiento de las

relaciones de vinculación que establece la dependencia que tiene a su cargo los Centros Comunitarios, en este caso la Dirección de Desarrollo Social con otras instancias, direcciones del H. Ayuntamiento, instituciones de educación e investigación, con los diversos sectores público y privado, y/o organizaciones es decisiva la existencia de los CC y del trabajo comunitario.

## METODOLOGÍA

El presente documento es un texto respaldado por una investigación cualitativa que se caracteriza por el acercamiento a grupos de población, para conocer sus percepciones, sus experiencias, vivencias ante ciertas situaciones particulares. Al respecto Taylor y Bogdan nos dicen que este tipo de investigación busca “el acercamiento a la comprensión del complejo mundo de la experiencia vivida desde el punto de vista de las personas que lo viven” (1984, p. 54).

En este caso en particular, consideramos un contexto específico y temporal, la ciudadanía del Municipio de Xalapa que acudió a los Centros Comunitarios durante el año 2023, enfocándonos a indagar en sus experiencias subjetivas. La población que acude diariamente a los CC es muy variable; depende de múltiples factores, entre ellos si se trata de un Centro Comunitarios Rural o Urbano, el tipo de actividades, talleres, eventos, campañas que se estén realizando, incluso según el mes, día, hora, o temporada en que se encuentre, entre otros factores.

El proceso metodológico se caracterizó por contactar a un subconjunto de la población total, se eligió al azar a personas que se encontraban el día y hora en que se acudió y se llegó a cada Centro Comunitario. Para identificar las características de la población

consideramos la edad, sexo, ocupación, lugar de procedencia, tiempo en que acude al CC y medio o forma en que se enteró de su existencia.

Edad, un promedio de 70% de personas de 50 y más años son las que con frecuencia acuden a los Centros Comunitarios. El otro 30% incorpora diversas edades menores a 50 años. De los 16 CC, 12 CC se caracterizan porque acuden mayoritariamente personas de 50 y más años, los otros 4 CC porque acuden de diversas edades. Sexo, el 90% corresponde a mujeres que son las que principalmente acuden y se observa principalmente en 13 CC, en 3 CC se puede notar mayor presencia de hombres, aunque sigue siendo la población femenina la que se impone un poco más. El 10% corresponde a población masculina.

Ocupación, el 70% de las personas que acuden tienen como ocupación las labores del hogar, el restante 30% son personas jubiladas, empleadas, estudiantes y personas que se dedican al campo. Estado civil, el 50% de las personas que acuden tienen un nivel de escolaridad primaria, el 25% secundaria, el 15% preparatoria, el 5% sin escolaridad, el 5% estudios a nivel licenciatura o maestría. Procedencia, el 60% son personas de la localidad que nacieron en Xalapa y el 40% son personas que no son de Xalapa, pero ya radican en esta ciudad. Tiempo en que acude a los CC, el 50% más de un año, 30% más de tres años, 20% de entre 3 y 6 meses.

Finalmente, forma o medio en que se enteró de la existencia de los CC, el 60% por una vecina que le comentó y por la cercanía al CC, el 20% redes sociales, *Facebook*, grupo *WhatsApp*, Agente Municipal, maestra y maestro que imparten los talleres, 20% visita domiciliaria, con volante y cartel.

La técnica de recolección de datos fue el diseño y aplicación de cuestionario abierto, dado que el interés se dirigió a conocer la perspectiva de las personas en torno a una situación o tema específico; el impacto personal, familiar y social al acudir a los CC. El procedimiento de análisis de datos implicó el vaciado de la información, la sistematización de la codificación de datos cualitativos (conceptos, opiniones de las personas), mismos que se categorizaron por asociaciones de palabras o frases comunes que representan los conceptos establecidos como marco de referencia. A continuación, se presentan los resultados del análisis.

## PERCEPCIONES DE LA CIUDADANÍA QUE ACUDE A LOS CENTROS COMUNITARIOS

La ciudadanía que se logró contactar comenta sobre su impacto personal, familiar y social, el significado que le atribuyen a las actividades en las que se han involucrado en los Centros Comunitarios, de la labor del trabajo comunitario que realizan los Enlaces (personas responsables de los CC).

A continuación, presentamos algunas de las respuestas de la ciudadanía agrupadas en función del marco conceptual establecido y respondiendo a la pregunta de investigación, sobre el impacto que tiene el trabajo comunitario desarrollado en estos Centros, desde la perspectiva de la ciudadanía que lo experimenta.

## Impacto que tiene el trato de los Enlaces

“Muy bien son respetuosos y participativos con nosotras, establecemos una bonita relación” (Ama de casa, 62 años, CC Tronconal).

“Un trato bueno, son personas respetuosas, colaborativas y honestos” (Empleada, 26 años, CC Reforma).

“Bien porque nos atienden bien y nos tratan bien” (Ama de casa, 88 años, CC Constituyentes).

“Son amables y me gustaría que también los sábados y domingos abrieran el Centro Comunitario” (Ama de casa, 62 años, CC Las Minas).

“Bien, porque hay comunicación mutua, muy buena, hay una buena relación” (Ama de casa, 32 años, CC 6 de Enero).

Sus respuestas constatan una práctica de valores adecuados que las y los hace sentir bien. Advierten que cuando acuden al CC los reciben bien, comprenden sus necesidades, les informan, establecen buenas relaciones humanas y se involucran unos y otros, Enlaces (persona responsable del CC) y ciudadanía. El buen trato de los Enlaces se convierte en el factor de pegocidad, del que habla Maturana, que facilita el trabajo comunitario.

## Impacto en los aprendizajes

“Repostería, Taichi, Danzón, activación física, corte y confección, me benefician en mi superación personal, en una convivencia que se da en un ambiente sano y de buenas relaciones humanas” (Jubilada, 66 años, CC Fovissste).

“En la sala de Lectura y Apoyo de Tareas, mi hijo mejoró la lectura y su aprendizaje en la escuela”. (Ama de casa, 35 años, CC San Antonio Paso del Toro, lleva a su hijo de 10 años).

“En el Huerto, aprendo y beneficio a mi familia, cultivo para nosotros y nos alimentamos de manera más orgánica” (Campesino, 59 años, CC Chiltoyac).

“Aprender como asistente educativo, me beneficia para bien, ya que es para poder superarme tanto personal como de manera laboral” (Empleada, 26 años, CC Reforma).

El aprender sucede en el ámbito de las interacciones continuas del individuo, su entorno y sus semejantes (Maturana, 1993). La ciudadanía reconoce un acto vital que sucede en el interior de su ser, en su propio diálogo personal, que lo llevan a generar una nueva comprensión acerca de su persona, de los beneficios que va advirtiendo en diversos ámbitos de su vivir y de su actuar. Los seres humanos como seres sociales; vivimos nuestro ser cotidiano en continua imbricación con el ser de otros; pero al mismo tiempo somos individuos y vivimos nuestro ser cotidiano como un continuo devenir de experiencias individuales intransferibles (Maturana, 2002).

### Impacto en las emociones

“El club de adultos mayores de manualidades, como el de bordado y el de tejido, me ha ayudado a sobrellevar las pérdidas familiares” (Viuda, 84 años, CC Constituyentes).

“Aprendo más del entrenamiento y juego de béisbol, es muy útil para mí. Me agrada que mi familia me apoya y me siento feliz” (Niño, 10 años, CC El Castillo).

“Bisutería fina, bordado, manualidades en foami y costura, me han ayudado porque he comenzado a autoemplearme gracias a lo que aprendí a elaborar. Me siento más feliz y menos ansiosa o deprimida” (Estudiante, 23 años, CC Rafael Lucio).

“Aprendo futbol, estoy contento y hago amistades” (Niño, 10 años, CC Las Minas).

La emoción constituye el primer impulso vital, es el fundamento del fluir de la vida, incluso es más rápida que la dimensión cognitiva (Maturana y Varela, 2004). Como seres humanos nos caracterizamos por un conjunto de emociones. Por lo que expresa la ciudadanía, en su vivencia desarrollan su capacidad positiva, redescubren sus emociones como el agrado y la alegría.

### Impacto en el aprender y emprender

“Realicé manualidades y bisutería para mi uso personal y también para vender” (Ama de casa, 43 años, CC Casa Blanca).

“Manualidades, huerto, cocina, corte y confección es algo muy bonito porque aprendo muchas cosas e igual se puede hacer para vender y además la convivencia que tenemos aquí con todas las personas que venimos y nos ayuda a desestresarnos y sentirnos bien con nosotras mismas” (Ama de casa, 60 años, CC El Olmo).

“Aprendo y emprendo con la venta de productos herbolarios” (Ama de casa, 66 años, CC Plan de Ayala).

“Nos enseñan a realizar trabajos que nos generan ingresos económicos” (Ama de casa, 59 años, CC Rafael Lucio)

La ciudadanía que acude a los CC moviliza sus procesos de pensar, de reflexionar, que expanden su curiosidad en sus vivencias de construcción de experiencias y conocimientos que los lleva a descubrir otros horizontes, uno de ellos es el económico; poco a poco fortalecen su deseo de emprender confiando en sus propias creaciones como puede ser el ofrecimiento de un nuevo producto. El aprendizaje está ligado a la vida. La ciudadanía con sus necesidades aprovecha espacios con lógicas constructivas, se redescubre y actúa propositivamente. Se percibe en los comentarios de la ciudadanía el acoplamiento estructural a su medio.

### Impacto en la salud

“Me siento físicamente mejor, conozco a personas y disfruto los eventos culturales” (Estudiante, 28 años, CC El Moral).

“Cocina, panadería, piñatas y bisutería, aprendo y emprendo, me ayudan a relajarme, me ayuda económicamente” (Empleada, 57 años, CC Naranjal).

“De los Talleres de manualidades, herbolaria, huertos, me agrada tener conocimientos, me mantengo activa, ocupada, mejora mi salud y tengo nuevas amistades” (Ama de casa, 61 años, CC Plan de Ayala).

“Estoy agradecida por la existencia de estos Centros porque nos motiva a salir de nuestras casas y hacer actividades de acuerdo a nuestras

posibilidades que nos hacen sentir útiles, sentirnos bien” (Ama de casa, 64 años, CC Constituyentes).

En los CC se movilizan múltiples actividades formativas, recreativas, de emprendimiento, se tejen redes de aprendizajes; se transfieren conocimientos para que las personas se ayuden a sí mismas. La ciudadanía al acudir a los CC tiene posibilidades de conocer, sentirse motivada(o), interesarse por ciertas actividades, proponerse metas, lograrlas y mejorar su calidad de vida al involucrarse en procesos autogestivos.

### Impacto personal

“Estoy en un mejor estado de ánimo y mejor organización” (Estudiante, 20 años, CC Arroyo Blanco).

“Me siento feliz, aprendo y hago buenas amistades” (Niño, 10 años, CC El Moral).

“Me ayuda a aprender muchas cosas y principalmente la seguridad de mí misma” (Ama de casa, 26 años, CC 6 de Enero).

“Me siento contenta porque hago lo que me gusta” (Ama de casa, 62 años, CC Chiltoyac).

“Alegre” (Niña, 8 años, CC El Olmo).

La ciudadanía toma consciencia de sus vivencias, advierte un ambiente agradable que contribuye a asumir su responsabilidad co-participativa; en un territorio que también les ofrece oportunidades para cultivar su creatividad, para sentirse bien.

### Impacto en la familia

“Mi hijo tiene una actitud muy positiva, ha facilitado la manera en que actúa, su higiene y es más ordenado, estamos muy contentos de que asista al taller prácticas de béisbol” (Ama de casa, 28 años, CC El Castillo).

“A mi familia, a mis hijas les gusta que aprenda y yo me siento muy bien” (Ama de casa, 55 años, CC Fovissste).

“Aprendemos, cultivamos y nos alimentamos de manera más orgánica” (Campesino, 49 años, CC Chiltoyac).

“Mi familia está contenta al verme feliz y tranquila” (Ama de casa, 49 años, CC Casa Blanca).

La ciudadanía establece interacciones comunicativas al asistir a los CC con oportunidades de involucrarse en redes de aprendizajes, que los llevan a comprender su situación y advertir también la de otras y otros con los que convive. Asumen la responsabilidad de su propio aprendizaje y son capaces de cultivar sus vocaciones emprendedoras (sus talentos que traen consigo) y de mostrar sus acciones productivas.

### Impacto social

“Actividades que son buenas, me siento útil” (Ama de casa, 59 años, CC Rafael Lucio).

“Porque puedo poner un negocio familiar, de lo que he aprendido” (Ama de casa, 53 años, CC Arroyo Blanco).

“Por qué aprendemos a hacer las cosas y las podemos vender para ayudarnos económicamente” (Viuda, 61 años, CC 6 de Enero).

“Actividad positiva porque este uno bien, convivo sanamente” (Ama de casa, 64 años, CC Tronconal).

“Me da la oportunidad de mostrar las creaciones y tener un ingreso extra” (Ama de casa, 50 años, CC Casa Blanca).

“Mi hijo se involucra en una actividad buena, deportiva, positiva” (Ama de casa, CC El Moral).

“Actividad útil y bonita convivencia, me siento como parte de una familia” (Ama de casa, 63 años, CC Fovissste).

Los Centros Comunitarios son espacios de oportunidades diversas, siendo importante el trabajo comunitario del Enlace, que es la persona responsable del mismo. Una dinámica coordinada por la Dirección de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Xalapa que busca favorecer la transferencia de conocimiento, el desarrollo de habilidades, procesos autogestivos en la ciudadanía. Se co-construye un ambiente cordial y de empatía que ayuda a que la ciudadanía, al sentirse en familia, movilice sus aprendizajes con aplicación práctica para beneficios de su propia vida cotidiana; para el

bienestar social. Y todo esto incide en favorecer una cultura de paz y no violencia.

Este primer acercamiento con la ciudadanía que conoce, acude y vive el trabajo comunitario de los CC, nos lleva a percibir la naturaleza humana, su interés de encontrar respuestas favorables a lo que están viviendo (niñas, niños y adolescentes, jóvenes, adultos y personas adultos mayores). Por su parte, el Enlace de recibirlos, prestarles la atención debida, escucharlos; de posibilitar el diálogo de saberes; de establecer una relación cercana, presencial, dialógica que abre paso a la corresponsabilidad, desde una biología del amor. Que coadyuven al ejercicio de los derechos humanos y sociales con un sentido de máxima inclusión en la población, como así lo plantea la Dirección de Desarrollo Social.

## CONCLUSIONES

Considerando los aportes teóricos, las herramientas de intelección, como en este caso ciertos conceptos para advertir una realidad sociocultural específica (los 16 Centros Comunitarios del municipio de Xalapa, Veracruz, administrados por el H. Ayuntamiento y coordinados por la Dirección de Desarrollo Social); externamos lo siguiente, aclarando que los hallazgos no son generalizables, por tratarse de un caso de estudio.

La respuesta a la pregunta formulada de acuerdo con lo que externó la ciudadanía refleja que el trabajo comunitario tiene un impacto positivo en sus vidas, en lo individual, familiar y en lo social. Cabe señalar, que no se presentaron respuestas que señalarán un impacto negativo del trabajo comunitario de los CC.

El trabajo comunitario es decisivo para la ciudadanía cuando advierten el fortalecimiento de sus aprendizajes.

Al respecto Assman (2002) nos dice “el ser humano vive procesos dialógicos y creativos en el que bulle un factor primordial: el gozo de pensar y el placer por descubrir y encontrar respuestas” (p,24). Más aún si se tratan de respuestas favorables para su vivir cotidiano en un territorio en que pueden tejer redes sociales en ambientes de paz, de sana y agradable convivencia.

El Municipio de Xalapa es un territorio que es el nicho vital en que su población construye constantemente una realidad contextual con su participación; ya sea en su desempeño como autoridades o como ciudadanía. Una realidad específica que se abre paso a relaciones dialógicas y colaborativas convoca a favorecer procesos que perciban la confianza en la diversidad cultural, en las capacidades naturales del conocer de las personas, con sus saberes, motivaciones e intereses individuales como colectivos.

Desde el plano de la administración pública municipal, que tiende a contemplar políticas de desarrollo social, las consideren desde un cambio paradigmático; es decir, posibiliten procesos de vida-aprendizaje respetuosos, dialógicos, de trabajo comunitario que promuevan relaciones e interacciones horizontales, cordiales, amorosas; de una cultura de paz.

Estamos hablando de aprendizaje transformativo en la convivencia humana. La ciudadanía gusta de la compañía y que puedan cultivar la colaboración y la cooperación, que incide positivamente en su vivir individual como colectivo. Maturana a esto lo llama biología del amor, subraya que la condición biológica de los seres humanos, su necesidad y capacidad de vivir en el amor, da lugar a la empatía que favorece nuestra salud fisiológica y espiritual (2002).

La ciudadanía puede desarrollar su potencial creativo en tiempos de incertidumbre, una condición para ello es el buen trato respetuoso, la atenta escucha, el involucramiento; la corresponsabilidad. Ciudadanía que externó el cumplimiento de dichas condiciones.

Lo que nos hace ser seres sociales son las relaciones que se fundamentan en la aceptación del otro en el vivir; y el lenguaje surge en el proceso del vivir, como espacio abierto y de respeto en el que se dan las interacciones entre los seres humanos (Maturana, 2002, p. 61).

Por lo antes dicho, el trabajo comunitario al favorecer y cultivar otras dimensiones más allá de la racional, como es la emocional, se encuentran con apertura a integrar la actividad emprendedora con el disfrute, con la motivación, con la emoción del gozo de la vida. La convivencia agradable entre unos y otro.

En el trabajo comunitario que se realiza en los 16 CC se perciben un esfuerzo de cultivar un sentido vital para los asistentes, para la ciudadanía: una humana convivencia. Enfatizan -las relaciones de aprendizaje- en que la ciudadanía puede transformarse en la convivencia. Se asocia la razón y la emoción, la dimensión sensitiva, afectiva, percibiendo una realidad que viven bajo experiencias del trabajo comunitario que los hacen sentirse bien, con impactos positivos para su persona, su familia y en el plano social.

La ciudadanía manifiesta su expresión creativa al involucrarse en una diversidad de actividades y talleres. Desde la perspectiva de Maturana alude a la coordinación de coordinaciones de comportamientos vinculados al gozo y a la alegría de conocer, permitiendo con ello darle un sentido y valor a la vida con lo que hacemos y experimentamos como seres humanos en la convivencia (Maturana, 2002).

El aprendizaje humano es un proceso biológico-cultural, la ciudadanía como aprendientes se involucran en el trabajo comunitario de los CC. Al formar parte de este trabajo, los lleva a vivir experiencias en la sana y agradable convivencia con sus semejantes y en el respeto a la naturaleza. Sus aprendizajes los aplican a su propio desarrollo personal con impacto positivo en lo familiar como en lo social, un proceso que emerge de sus propias cualidades naturales inherentes al ser humano, al ser vivo que son.

El aprendizaje no es algo que viene de afuera del sujeto aprendiente, no es algo que viene fuera del ciudadano. Es algo que emerge desde su autonomía vital como respuesta estructural de acoplamiento a su ambiente natural, social y cultural (Maturana, 2002). A su nicho vital, al territorio de Xalapa en el que vive; a su pegocidad biológica.

La ciudadanía que conoce y acude a los CC -participa de relaciones de aprendizaje- en un proceso dinámico que despierta su motivación, su interés. Moviliza su comprensión, reflexión, toma de decisiones y acciones; comparte experiencias con otros, con otras (establece diálogos, vínculos, empatía, propuestas). La ciudadanía advierte que hay otros, otras diferentes a él o a ella que también tienen necesidades, pero también propuestas y capacidad de acción, lo cual tiene un impacto positivo en el territorio que habitamos.

## REFERENCIAS

- Assmann, H. (2002). *Placer y ternura en la educación*. Editorial Narcea.
- Bohm, D. (1997). *Sobre el diálogo*. Editorial Kairós.
- Capel, H. (2016). Las ciencias sociales y el estudio del territorio. *Biblio3W. Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*, 21, artículo 1.149, 1-38. <https://www.ub.edu/geocrit/b3w-1149.pdf>

- Dirección de Desarrollo Social. (2022). *Políticas de desarrollo social 2022-2025*. H. Ayuntamiento de Xalapa, Veracruz.
- Freire, P. (2003). *El grito manso*. Siglo XXI.
- Gaceta Oficial del Estado de Veracruz. (2022, febrero). Capítulo XVI BIS, Art. 54 bis, 54 ter, 54 quater. *Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave*.
- González, M. V. (2020). *Teoría del trabajo social comunitario*. Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Trabajo Social.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2020). *Censo de población, Xalapa, Veracruz*.
- Lillo, N., & Roselló, E. (2004). *Manual para el trabajo social comunitario*. Editorial Narcea.
- Maturana, H. (1993). *Amor y juego: Fundamentos olvidados de lo humano*. Dolmen Ediciones.
- Maturana, H. (1995). *La realidad ¿objetiva o construida? I. Fundamentos biológicos de la realidad. II Fundamentos biológicos del conocimiento*. Anthropos en coedición con la Universidad Iberoamericana e ITESO.
- Maturana, H. (2002). *Transformación en la convivencia*. Ediciones Dolmen.
- Maturana, H., & Varela, F. (2004). *El árbol del conocimiento: Las bases biológicas del entendimiento humano*. Lumen, Editorial Universitaria.
- Navarro, S. (2004). *Redes sociales y construcción comunitaria: Creando contextos para una acción social ecológica*. Colección Intervención Social, Editorial CCS.
- Rifkin, J. (2010). *La civilización empática: La carrera hacia una conciencia global en un mundo en crisis*. Editorial Paidós.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1984). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós.