

Innovación Socio tecnológica para la Inclusión: La Red de Comunicación y Apoyo a Migrantes en la Frontera Norte de Colombia

Arthurastunes Coimbra Guerra Yanes

Asesor

Juliana Fuquene Barreto

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela Ciencias Sociales Artes Y Humanidades

Diplomado en Innovación Social

2024

Resumen

La sistematización de la "Red de Comunicación y Apoyo a Migrantes en la Frontera Norte de Colombia" evidenció el impacto de la innovación sociotecnológica en la atención de la crisis migratoria en Cúcuta. Se utilizó una metodología cualitativa basada en entrevistas semiestructuradas y observación directa para analizar la implementación y operación del proyecto. Los resultados mostraron cómo la combinación de tecnología, participación comunitaria y coordinación interinstitucional mejoró el acceso a servicios esenciales, fortaleció la cohesión social y promovió la inclusión. Se destacan aprendizajes clave, como la sostenibilidad financiera y la replicabilidad en contextos similares. Se concluye que la red es un modelo replicable para abordar crisis migratorias mediante estrategias innovadoras y colaborativas.

Palabras clave: Migración, innovación social, inclusión, participación comunitaria, sostenibilidad.

Abstract

The systematization of the "Communication and Support Network for Migrants in Northern Colombia" highlighted the impact of socio-technological innovation in addressing the migration crisis in Cúcuta. A qualitative methodology, including semi-structured interviews and direct observation, was used to analyze the project's implementation and operation. Results revealed how the integration of technology, community participation, and interinstitutional coordination improved access to essential services, strengthened social cohesion, and promoted inclusion. Key learnings included financial sustainability and replicability in similar contexts. It concludes that the network serves as a replicable model to address migration crises through innovative and collaborative strategies.

Keywords: Migration, social innovation, inclusion, community participation, sustainability.

Tabla de contenido

Introducción.....	5
Metodología.....	7
Resultados.....	10
Referencias Bibliográficas.....	17

Introducción

En el contexto de la crisis migratoria que afecta a América Latina, la frontera norte de Colombia se ha convertido en un epicentro de retos humanitarios y sociales, con miles de migrantes venezolanos enfrentando dificultades para acceder a servicios esenciales como salud, educación y apoyo legal. Ante esta problemática, la "Red de Comunicación y Apoyo a Migrantes en la Frontera Norte de Colombia" emerge como una experiencia innovadora de tipo sociotecnológico. Desde su creación en 2018, esta red ha utilizado herramientas digitales, como una plataforma interactiva, para proporcionar información crítica y servicios en tiempo real. Además, se destaca su capacidad para integrar actores gubernamentales, ONGs y voluntarios locales en un ecosistema colaborativo enfocado en el bienestar de los migrantes (Mejía, 2020).

El ecosistema de esta innovación social se caracteriza por la coordinación entre múltiples actores, incluyendo instituciones públicas y privadas, que trabajan conjuntamente para garantizar la efectividad del proyecto. Las mesas de trabajo, el uso de tecnologías accesibles y la participación activa de los migrantes han sido pilares fundamentales para el éxito de esta iniciativa. Estas acciones no solo han promovido la inclusión social y la cohesión comunitaria, sino que también han sentado las bases para su replicabilidad en otros contextos con características similares (Meneses, 2022).

La implementación de esta red responde a los principios de la innovación pública, donde la tecnología y las estrategias sociotécnicas se alinean con las políticas de inclusión social, generando una respuesta integral a una problemática compleja. Según el Departamento Nacional de Planeación (DNP, 2024), estas iniciativas no solo mejoran el acceso a servicios, sino que también fomentan la equidad y el desarrollo sostenible, elementos fundamentales en la consolidación de un entorno inclusivo. El objetivo de esta

sistematización es analizar los logros, aprendizajes y desafíos de esta experiencia, identificando cómo la tecnología, la colaboración interinstitucional y el enfoque inclusivo pueden transformar las dinámicas sociales en regiones afectadas por crisis migratorias. Se busca, además, destacar los elementos clave que podrían servir de modelo para futuras iniciativas en otras regiones. Adicionalmente, este análisis explora cómo la integración de actores locales e internacionales contribuye a la sostenibilidad del proyecto. El fortalecimiento de redes de apoyo entre migrantes y comunidades receptoras se presenta como un ejemplo de innovación sociotécnica que puede ser replicado en otros escenarios de alta vulnerabilidad. La "Red de Comunicación y Apoyo a Migrantes" demuestra cómo la innovación puede actuar como un catalizador para superar barreras estructurales, promoviendo una respuesta multisectorial y adaptativa ante la crisis migratoria (Mejía, 2020; Meneses, 2022). Finalmente, el análisis aborda la importancia de los aprendizajes derivados de esta experiencia, no solo en términos de acceso a servicios, sino también en la creación de un marco organizativo flexible y dinámico. Esto subraya la relevancia de documentar y compartir modelos de gestión que integren tecnología, participación comunitaria y enfoques de equidad, contribuyendo al diseño de políticas públicas más efectivas en América Latina (DNP, 2024).

Metodología.

La metodología para la sistematización de la experiencia de la "Red de Comunicación y Apoyo a Migrantes en la Frontera Norte de Colombia" se desarrolló siguiendo un enfoque cualitativo, el cual permitió profundizar en los aspectos más significativos de la implementación y operación de la iniciativa. Este proceso se fundamentó en la recopilación, análisis y estructuración de información obtenida a través de entrevistas semiestructuradas y observaciones directas, técnicas reconocidas por su capacidad para explorar fenómenos sociales complejos (Hernández, Tirado & Ariza, 2016).

El primer paso consistió en la planificación de la entrevista semiestructurada, diseñada específicamente para abordar puntos clave como la motivación detrás de la creación de la red, los métodos utilizados para identificar necesidades, las estrategias innovadoras implementadas y los desafíos enfrentados. La entrevista se realizó de manera presencial en las instalaciones de la fundación responsable de la red, lo que permitió un contacto directo y detallado con los actores principales. Según Estrada, Montero y Herrera (2019), este tipo de técnica facilita la generación de datos ricos y contextualizados, posibilitando que los participantes compartan experiencias, opiniones y sugerencias de mejora de manera libre y espontánea.

Durante la fase de recolección de información, se entrevistó a un representante clave de la fundación, quien proporcionó insights valiosos sobre la coordinación interinstitucional, la implementación de la plataforma digital interactiva y las estrategias de vinculación con la población migrante. Este representante detalló cómo la red utiliza mesas de trabajo con ONGs, autoridades locales y voluntarios para garantizar una gestión eficiente y coordinada de los recursos disponibles. Asimismo, destacó el impacto de la plataforma digital en la mejora del acceso a servicios básicos y en la comunicación con los

beneficiarios, subrayando la importancia de las actualizaciones constantes basadas en la retroalimentación de los usuarios (Meneses, 2022).

El análisis de la información recolectada se llevó a cabo mediante la técnica de categorización temática, que permitió organizar los datos según los ejes principales de la experiencia: innovación tecnológica, impacto social, sostenibilidad y desafíos operativos. Este enfoque facilitó la identificación de patrones, relaciones y lecciones aprendidas que se derivan de la operación de la red. Además, se aplicó la metodología de los niveles de preparación tecnológica (TRL, por sus siglas en inglés) para evaluar el grado de desarrollo y consolidación de las herramientas y procesos implementados. Según Gutiérrez y Gutiérrez (2021), esta metodología es clave para comprender el avance de las tecnologías aplicadas en el sector público y su capacidad de respuesta a problemáticas sociales. Los resultados mostraron que la red ha alcanzado niveles avanzados de validación comunitaria y escalabilidad, lo que confirma su potencial para ser replicada en otros contextos con características similares.

El trabajo de campo incluyó la observación directa de las instalaciones y del entorno en el que opera la red, proporcionando un entendimiento integral de las condiciones físicas y logísticas que influyen en su funcionamiento. Esta observación permitió corroborar la información obtenida en la entrevista y enriquecer el análisis con detalles contextuales relevantes, como la interacción entre los voluntarios y los beneficiarios, y las dinámicas de colaboración entre los diferentes actores involucrados (Hernández, Tirado & Ariza, 2016).

Finalmente, la sistematización culminó en un informe que integra los hallazgos obtenidos, destacando las fortalezas de la red, como su enfoque en la innovación sociotecnológica y la inclusión social, así como las áreas de mejora, especialmente en

términos de sostenibilidad financiera y ampliación de cobertura. Este proceso no solo permitió documentar la experiencia de manera estructurada, sino que también generó insumos para reflexionar sobre cómo replicar este modelo en otros contextos de crisis migratoria. La sistematización ofrece una guía valiosa para el diseño de políticas públicas y proyectos que busquen abordar problemáticas similares, evidenciando la importancia de combinar innovación tecnológica con un enfoque humanitario y participativo (Gutiérrez & Gutiérrez, 2021).

Resultados

Los resultados de la sistematización de la "Red de Comunicación y Apoyo a Migrantes en la Frontera Norte de Colombia" destacan el impacto significativo de la innovación sociotecnológica en el abordaje de la crisis migratoria en la región. Estos hallazgos se estructuran en torno a las categorías definidas por la metodología de niveles de preparación tecnológica (TRL), evidenciando cómo la combinación de tecnología, participación comunitaria y enfoques inclusivos puede transformar las dinámicas sociales (Gatica, Soto & Vela, 2015).

El análisis inicial de la gestión de las ideas y de la creatividad revela que la red nació como respuesta directa a la crisis migratoria, un fenómeno que afectó profundamente a comunidades en Cúcuta, Norte de Santander. El proyecto identificó una necesidad crítica: el acceso limitado de los migrantes a servicios esenciales, incluyendo salud, educación y apoyo legal. La red fue conceptualizada a partir de talleres participativos y entrevistas realizadas con actores clave, como ONGs, autoridades locales y los propios migrantes. Estas actividades permitieron definir roles claros y objetivos específicos, lo que facilitó la puesta en marcha de una plataforma digital interactiva, un componente central de esta innovación social. Este enfoque de co-creación aseguró la pertinencia de las soluciones diseñadas, validando el principio básico de que las iniciativas deben surgir desde las comunidades afectadas para garantizar su éxito y sostenibilidad (Álvarez, Natera & Castillo, 2019).

En cuanto a la gestión del desarrollo interactivo aplicativo, los resultados muestran cómo la implementación de la plataforma digital ha mejorado significativamente el acceso a servicios y la cohesión social en la región. La herramienta no solo permite a los migrantes

acceder en tiempo real a información sobre derechos y recursos disponibles, sino que también actúa como un canal de comunicación entre los usuarios y las organizaciones participantes. Esta estrategia tecnológica se complementó con talleres de capacitación en el uso de la plataforma, lo que fomentó la apropiación social de la herramienta por parte de los beneficiarios. La retroalimentación recogida a través de entrevistas y observaciones directas señala que los migrantes valoran especialmente la accesibilidad y claridad de la plataforma, aunque también se identificaron áreas de mejora, como la inclusión de más idiomas y una interfaz más intuitiva (González-Romero, 2020).

El trabajo en gestión del proceso evidenció una estructura organizativa sólida, basada en mesas de trabajo regulares que incluyen a ONGs, voluntarios y representantes gubernamentales. Este modelo de gobernanza colaborativa permitió una coordinación eficiente de recursos y actividades, maximizando el impacto de la red. Las evaluaciones periódicas realizadas por los actores involucrados han sido clave para ajustar estrategias, lo que demuestra una alta capacidad de adaptabilidad a las cambiantes necesidades de la población migrante. La red también ha explorado estrategias para asegurar su sostenibilidad en el tiempo, incluyendo la formación de alianzas con empresas privadas y la integración de componentes adicionales, como apoyo psicológico y capacitación laboral. Estos esfuerzos no solo garantizan la continuidad del proyecto, sino que también amplían su alcance e impacto (Alonso, González & Nieto, 2018).

Finalmente, en la categoría de gestión de las oportunidades y gestión del cambio, los resultados destacan la creación de un capital social significativo entre migrantes y comunidades locales. La implementación del proyecto ha generado aprendizajes valiosos tanto para los beneficiarios como para los actores involucrados, fomentando un sentido de

pertenencia y empoderamiento en la población migrante. Estos aprendizajes han sido sistematizados mediante evaluaciones y encuentros interinstitucionales, lo que ha facilitado la replicabilidad del modelo en otros contextos. Además, la red ha establecido alianzas con comunidades y organizaciones en otras regiones, ampliando su impacto y fortaleciendo su capacidad de incidencia. Los testimonios recogidos durante la sistematización subrayan la importancia de estos vínculos en la construcción de confianza y cohesión social, factores esenciales para el éxito de cualquier iniciativa de innovación social (Cruz Lera, 2021).

En síntesis, los hallazgos de esta sistematización muestran cómo una intervención bien diseñada puede transformar las dinámicas sociales en contextos de alta vulnerabilidad. La "Red de Comunicación y Apoyo a Migrantes" no solo ha mejorado el acceso a servicios esenciales, sino que también ha promovido la inclusión social y el desarrollo comunitario a través de estrategias innovadoras y colaborativas. Estos resultados ofrecen lecciones valiosas para el diseño de futuras políticas públicas y proyectos sociales, destacando la importancia de integrar tecnología, participación comunitaria y enfoques sostenibles en la solución de problemas complejos. La experiencia de la red demuestra que la innovación social puede ser un catalizador poderoso para el cambio, especialmente cuando se fundamenta en las necesidades y fortalezas de las comunidades afectadas (Gatica, Soto & Vela, 2015; Álvarez, Natera & Castillo, 2019).

Conclusiones y Recomendaciones.

La sistematización de la "Red de Comunicación y Apoyo a Migrantes en la Frontera Norte de Colombia" evidencia cómo una intervención sociotecnológica bien diseñada puede generar impactos significativos en la transformación de dinámicas sociales y la atención a problemáticas complejas, como la crisis migratoria en la región. Desde su concepción, esta iniciativa ha demostrado un alto grado de maduración en términos de innovación social, alcanzando niveles avanzados en el índice de preparación tecnológica (TRL), que posicionan su modelo como un referente replicable y escalable en contextos similares (García, 2019).

Una de las principales conclusiones es que el éxito de la red radica en su enfoque integral, que combina tecnología, participación comunitaria y coordinación interinstitucional. La plataforma digital interactiva, como herramienta central de la iniciativa, ha permitido no solo mejorar el acceso a servicios esenciales para los migrantes, sino también establecer un canal de comunicación bidireccional que fortalece la confianza y la cohesión social. Este componente tecnológico se ha consolidado como un eje transformador, destacando la importancia de adaptar las soluciones tecnológicas a las necesidades y contextos específicos de las poblaciones beneficiarias (Tania, 2022).

La red ha mostrado también una capacidad notable para articular actores diversos en un ecosistema colaborativo, que incluye ONGs, autoridades locales, voluntarios y los propios migrantes. Este modelo de gobernanza participativa no solo asegura una gestión eficiente de recursos, sino que también fomenta un sentido de pertenencia y empoderamiento en la comunidad migrante. Las mesas de trabajo y los encuentros

interinstitucionales han sido clave para mantener la coherencia y la sostenibilidad del proyecto, permitiendo ajustes estratégicos basados en evaluaciones periódicas y retroalimentación constante de los beneficiarios (García, 2019).

Desde una perspectiva disciplinar, se destaca la pertinencia de integrar enfoques inclusivos y participativos en el diseño e implementación de proyectos sociales. La experiencia de la red subraya que las soluciones más efectivas surgen cuando las comunidades afectadas participan activamente en la identificación de problemas y la formulación de respuestas. Este enfoque, alineado con los principios de la innovación social, garantiza que las iniciativas sean pertinentes, sostenibles y adaptables a los desafíos emergentes (Tania, 2022).

Sin embargo, el análisis también revela áreas de mejora que deben ser abordadas para fortalecer el impacto y la sostenibilidad de la red. Entre los principales desafíos se encuentra la necesidad de ampliar la cobertura de los servicios ofrecidos, especialmente en términos de accesibilidad tecnológica para aquellos migrantes que enfrentan barreras lingüísticas o limitaciones en el acceso a dispositivos y conectividad. Además, la sostenibilidad financiera sigue siendo un reto, lo que requiere explorar nuevas alianzas estratégicas con actores del sector privado y organizaciones internacionales que puedan aportar recursos y conocimientos técnicos (García, 2019).

En términos de recomendaciones, y considerando el grado de maduración alcanzado por la red. Se recomienda desarrollar un modelo de financiamiento mixto que combine recursos públicos, aportes del sector privado y apoyo de organismos internacionales. Esto podría incluir la implementación de programas de responsabilidad social empresarial (RSE) que integren a la red como beneficiaria directa de recursos económicos, tecnológicos y

humanos (Tania, 2022). Aunque la red ha logrado impactos significativos en Cúcuta, es esencial expandir su alcance a otras regiones afectadas por la crisis migratoria. Esto requerirá adaptar las herramientas y metodologías a contextos locales, garantizando que las soluciones sigan siendo culturalmente pertinentes y efectivas (García, 2019). Se sugiere implementar programas de formación y capacitación para líderes comunitarios, voluntarios y beneficiarios. Estos programas deberían enfocarse en fortalecer habilidades en gestión de proyectos, uso de tecnologías digitales y promoción de derechos humanos, asegurando que las comunidades puedan asumir roles más activos en la sostenibilidad de la red (Tania, 2022). Para garantizar que la plataforma digital sea accesible para todos los migrantes, es fundamental incluir versiones multilingües y diseñar interfaces intuitivas. Además, se recomienda establecer puntos de acceso público a la plataforma, como quioscos digitales en comunidades vulnerables, para reducir las barreras de acceso (García, 2019). Se debe establecer un sistema de monitoreo y evaluación que permita medir el impacto de las actividades de la red de manera sistemática. Esto no solo ayudará a identificar áreas de mejora, sino que también proporcionará datos valiosos para justificar nuevas inversiones y para la replicabilidad del modelo (Tania, 2022).

Se recomienda ampliar las alianzas con instituciones educativas, empresas y organizaciones de la sociedad civil para diversificar las fuentes de apoyo y aprovechar sinergias. Estas alianzas pueden incluir proyectos conjuntos de investigación, programas de capacitación y campañas de sensibilización sobre los derechos de los migrantes (García, 2019).

Es crucial garantizar que las actividades y servicios de la red aborden las necesidades específicas de mujeres, niños y otros grupos vulnerables dentro de la población

migrante. Esto incluye desarrollar programas especializados que promuevan la equidad de género y protejan los derechos de las personas en situaciones de mayor riesgo (Tania, 2022). Aprovechando la experiencia acumulada, se deben desarrollar guías y manuales de implementación que puedan ser utilizados por otras comunidades y organizaciones interesadas en replicar el modelo. Esto incluiría compartir mejores prácticas, lecciones aprendidas y herramientas adaptadas a diferentes realidades (García, 2019).

En conclusión, la "Red de Comunicación y Apoyo a Migrantes en la Frontera Norte de Colombia" representa un ejemplo inspirador de cómo la innovación social puede abordar desafíos complejos mediante la integración de tecnología, participación comunitaria y enfoques inclusivos. Los logros alcanzados hasta ahora son un testimonio de la capacidad de esta red para generar cambios positivos y duraderos en la vida de los migrantes y en la cohesión social de las comunidades receptoras. Sin embargo, el camino hacia una mayor sostenibilidad y escalabilidad requiere un compromiso continuo con la innovación, la colaboración interinstitucional y el aprendizaje permanente. Este caso no solo ofrece una hoja de ruta para enfrentar crisis migratorias en América Latina, sino que también demuestra el potencial transformador de las intervenciones sociotecnológicas en contextos de alta vulnerabilidad (García, 2019; Tania, 2022).

Referencias Bibliográficas

- Alonso, D; González, N; Nieto, M. (2018). Emprendimiento social vs innovación social. Cuadernos Aragoneses de Economía. https://doi.org/10.26754/ojs_cae/cae.20141-22640
- Álvarez, I., Natera, J. M., & Castillo, Y. (2019). Generación y transferencia de ciencia, tecnología e innovación como claves de desarrollo sostenible y cooperación internacional en América Latina. Documentos de trabajo (Fundación Carolina): Segunda época, (19), 1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7113385>
- Cruz Lera, E. (2022). Innovación social y política de los colectivos mexicanos de estatus mixto en zonas metropolitanas de los Estados Unidos: buenas prácticas y nuevos retos durante la Covid-19. Clivajes. Revista de Ciencias Sociales, (15). <https://doi.org/10.25009/clivajesrcs.i15.2697>
- DNP. (2024). Sobre innovación pública. https://www.dnp.gov.co/LaEntidad_/subdireccion-general-prospectiva-desarrollo-nacional/direccion-gobierno-ddhh-paz/Paginas/sobre-innovacion-publica.aspx
- Estrada, G; Montero, J. M. C; Hernández & Herrera, J. (2019). Innovación tecnológica: Reflexiones teóricas. Revista Venezolana de Gerencia, 24(85). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058864011>
- Gatica, S; Soto, W; & Vela, D. (2015). Ecosistemas de innovación social: "El caso de las universidades de américa latina. <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.30050.76483>
- González-Romero, G. (2020). La innovación social como estrategia de desarrollo. Políticas urbanas y acción colectiva. Revista Latinoamericana de Investigación En Organizaciones, Ambiente y Sociedad. <https://doi.org/10.33571/teuken.v11n16a2>

- Guaipatin, C. [TEDx Talks]. (2017, agosto 22) Innovación social: muchas definiciones, un ejemplo.<https://www.youtube.com/watch?v=94URYsTz0P0>
- Gutiérrez, Jaime, and Gutiérrez, Luis. (2021). ¿Para qué la innovación en el sector público? Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública, 36, 101–134.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8247332.pdf>
- Gutiérrez, M. Á. Z., & Santos, D. G. (2020). Exploración de prácticas disruptivas en el aula. Documentos de trabajo Areandina, (2).
<https://revia.areandina.edu.co/index.php/DT/article/view/1730>
- Hernández, José; Tirado, P; Ariza, A. (2016). El concepto de innovación social: ámbitos, definiciones y alcances teóricos. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, núm. 88, diciembre, pp. 164-199 Centre International de Recherches et d'Information sur l'Economie Publique, Sociale et Coopérative Valencia, España.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17449696006>
- Mejía, J. (2020). Epistemología de las políticas de ciencia y tecnología en América Latina. Cinta de Moebio, (67), 14–25. <https://doi.org/10.4067/s0717-554x2020000100014>
- Meneses, T (2022). Innovación II parte. Radio UNAD Virtual.
<https://ruv.unad.edu.co/ruvwp/programas/tramando-sentidos-88-innovacion/>
- Meneses, T (2022). Innovación. Radio UNAD Virtual.
<https://ruv.unad.edu.co/ruvwp/programas/tramando-sentidos-87-innovacion/>
- Oscar, J. H. (2018). La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader . Capítulo I.

páginas (27- 42) y Capitulo 4. Páginas (135-165)

<http://www.cinde.org.co/userfiles/files/Novedades.pdf>

Roa Mendoza, C., & Acero Robayo, Y. (2021). Sistematización de experiencias. *Germina*, 3(3), 31–38. <https://doi.org/10.52948/germina.v3i3.230>

Waisburd, G. (2009). Pensamiento creativo. *Revista Digital Universitaria*. 10(12), 1 -9.

<https://www.revista.unam.mx/vol.10/num12/art87/art87.pdf>