

## **Experiencia de innovación social Fundación Unidos Para Servir**

Oscar Armando Chacón Quesada

Diego Armando Hernández Jiménez

Asesor

Juan Sebastián Ávila Santos

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades-ECSAH

Diplomado de Profundización en Innovación Social

2025

## Resumen

Este trabajo utiliza la metodología de sistematización de experiencias para analizar la fundación Unidos Para Servir, ubicada en el barrio Tuna Alta de Bogotá. Esta organización ha sido un apoyo fundamental para los adultos mayores en situación de vulnerabilidad, implementando actividades como alfabetización, socialización, danza, servicios psicológicos y evangelización. A través de este análisis, se contextualiza la comunidad impactada, se indaga acerca del funcionamiento de la fundación, y de su experiencia de innovación social. Además, se utiliza una entrevista como herramienta de recolección de datos, la cual, es aplicada a la representante legal, obteniendo una visión de los desafíos enfrentados. El trabajo también evalúa la experiencia de la fundación a través de los cinco vectores propuestos por la Guía para la Evaluación de la Innovación Social (innovación, impacto social, cambio sistémico, participación, consistencia) y finalmente, se concluye con recomendaciones para mejorar sus procesos y resultados.

***Palabras clave:*** *Innovación social, fundación, tercera edad*

## **Abstract**

This paper uses the experience systematization methodology to analyze the Unidos Para Servir Foundation, located in the Tuna Alta neighborhood of Bogotá. This organization has been a fundamental support for elderly people in vulnerable situations, implementing activities such as literacy, socialization, dance, psychological services, and evangelization. Through this analysis, the impacted community is contextualized, the functioning of the foundation is explored, and its experience of social innovation is examined. Additionally, an interview is used as a data collection tool, applied to the legal representative, providing insight into the challenges faced. The paper also evaluates the foundation's experience through the five vectors proposed by the Guide for the Evaluation of Social Innovation (innovation, social impact, systemic change, participation, consistency), and concludes with recommendations for improving its processes and outcomes.

***Keywords:*** *Social innovation, foundation, elderly*

## Tabla de Contenido

Introducción.....	6;Error! Marcador no definido.
Objetivos.....	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos .....	8
Marco conceptual.....	9
Metodología.....	10
Descripción de la experiencia.....	12
Análisis .....	14
Innovación .....	14
Impacto social .....	15
Cambio sistémico.....	15
Participación .....	15
Consistencia.....	16
Conclusiones y recomendaciones .....	17
Referencias .....	18

**Apéndice A: Preguntas de la entrevista..... 21**

## Introducción

En este trabajo se aplica la metodología de sistematización de experiencias, teniendo como objetivo analizar a la fundación Unidos Para Servir, organización ubicada en el barrio Tuna Alta de la localidad de Suba en Bogotá, la cual ha sido un pilar de apoyo para la población de adultos mayores en situación de vulnerabilidad desde hace más de una década. Una fundación que, a través de un modelo innovador que no se limita a la visión tradicional del asilo, ha implementado diversas actividades como alfabetización, socialización, danza, acceso a servicios psicológicos, y de evangelización, con la intención de generar valor social en su comunidad.

Al discurrir en este trabajo, se encuentra una contextualización de la comunidad impactada, se indaga sobre el funcionamiento de la fundación, se describe su experiencia en cuanto a la innovación social, se realiza una delimitación acerca del concepto de innovación social, se explica la metodología empleada y se incluye un podcast de la realización de una entrevista con la administradora de la fundación, permitiendo obtener una visión directa de los desafíos enfrentados.

De igual manera, este trabajo se complementa con un análisis basado en los cinco vectores propuestos por la Guía para la Evaluación de la Innovación Social del Observatorio de la Realidad Social, evaluando diferentes aspectos clave de la experiencia de la fundación Unidos Para Servir y su impacto en la comunidad, terminando con unas conclusiones y formulación de recomendaciones para mejorar los procesos y resultados de esta fundación.

Por último, se indica al lector, que este trabajo es de gran interés debido a que proporciona una comprensión profunda de cómo una organización ha logrado generar un cambio en la vida de los adultos mayores en un sector de la ciudad, y que su lectura con detenimiento

ofrece un conocimiento valioso acerca de las innovaciones sociales y la forma en cómo se puede replicar su actuar al reconocer el funcionamiento real y los obstáculos que se pueden presentar en la búsqueda de aportar desinteresadamente a la calidad de vida de los más vulnerables.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar la fundación Unidos Para Servir como una experiencia de innovación social.

### **Objetivos específicos**

Indagar acerca del funcionamiento de la fundación Unidos Para Servir.

Describir la experiencia de innovación social de la fundación Unidos Para Servir.

Recomendar acciones de mejora en la experiencia de innovación social llevada a cabo en la fundación Unidos Para Servir.

## Marco conceptual

La innovación social como concepto puede ser ambigua en algunos momentos debido a que su definición varía según la disciplina y el momento histórico, como indican Hernández et al. (2016, pp. 175-178). En este trabajo, se entiende la innovación social como la implementación de una idea. Esta no es considerada una innovación si no se puede llevar a cabo en un grupo social. La idea no tiene que ser nueva para el mundo, pero sí debe serlo para el contexto en el que se busca impactar.

Siendo de esta manera, es imprescindible que la implementación de la innovación social busque el mejoramiento en la calidad de vida de un grupo de personas, por lo que el dinero, el reconocimiento y el capital político no podrían ser el objetivo a alcanzar. Adicional a esto, su validación, su implementación y su evaluación de impacto mejora tanto como la sociedad a la cual se pretende impactar sea la que la reconozca y apoye, aumentando “el nivel de participación (comunitario y personal)”, según lo indica (Alonso et al., 2018, p.123).

Aunado a lo anterior, es importante reconocer características como lo son la variabilidad de fuentes para recaudar los recursos necesarios para llevar a cabo el funcionamiento e impacto social por parte de la organización, la originalidad de las propuestas en el contexto social en donde se encuentra y la participación de la comunidad en los momentos de implementación de los proyectos que buscan el beneficio común, tal como lo señala Jaillier Castrillón et al. (2020).

## Metodología

Este trabajo utiliza la sistematización de experiencias como método. El desarrollo se realiza de manera intencionada y reflexiva para recaudar datos e información, que luego se analizan con el fin de comprender las prácticas y acciones de la fundación Unidos Para Servir. Estos datos se convierten en conocimiento útil para el emprendedor social y la comunidad en general.

Este método pretende sistematizar el conocimiento y la experiencia que la fundación tiene frente a los desafíos de llevar a cabo actividades que mejoren la vida de personas de la tercera edad, y cómo desarrollan una visión, una emoción y una administración que permitiría entender y renovar las acciones actuales de la sociedad, así como alcanzar los objetivos de este estudio a través de una indagación, descripción y construcción de recomendaciones de mejora que lleven a un análisis de esta fundación como una experiencia de innovación social.

Teniendo en cuenta que la sistematización de experiencias se hace a través de una intencionalidad, una conciencia y un método para aprender de otro y con otros según lo indica Holliday (2018). Se diseña una entrevista semiestructurada con ocho preguntas que se aplica presencialmente el día 29 de marzo del año 2025 a su administradora por 45 minutos en el inmueble de la fundación en mención, ubicada en el barrio Tuna Alta de la localidad de Suba en la ciudad de Bogotá, abordando las temáticas de conformación de la fundación, las actividades que se realizan en beneficio de la comunidad, los objetivos que se tienen, las proyecciones a llevar a cabo, la población vulnerable beneficiada e impactada positivamente. También la forma en cómo se organizan para realizar las actividades, los inconvenientes que se presentan para alcanzar su propios objetivos, las gestiones pensadas para poder superarlos y las novedades que la pueden diferenciar con otras organizaciones, utilizando como medio tecnológico de registro,

una grabadora digital, realizándose también un podcast en donde se sintetiza los apartes más importantes de la entrevista y se carga a la plataforma digital YouTube para mostrar su contenido, el cual, se adjunta en el siguiente link: <https://youtu.be/t1K4t8q05yA?si=M-tLoq0PZrQpDzaq>

De igual forma, para el análisis de la experiencia de innovación social, se utilizan los cinco vectores propuestos en la guía para la evaluación de la innovación social del Observatorio de la Realidad Social. (2021). En donde plantea la evaluación de una innovación social a partir de cinco ejes, siendo estos la innovación, el impacto social, el cambio sistémico, la participación y la consistencia, los cuales son compuestos por elementos que permiten evaluar diferentes aspectos de los proyectos innovadores y su impacto en lo social.

## **Descripción de la experiencia**

La experiencia analizada en este trabajo es la fundación Unidos Para Servir, la cual, desde el 2013 se encuentra realizando sus funciones en el barrio Tuna Alta de la localidad de Suba en la ciudad de Bogotá D.C., un barrio en el que aún se mantienen áreas sin construcción, y en el que las clasificaciones oficiales del catastro distrital de sus casas varían entre el estrato 1 y 3, se encuentra a 20 minutos de vías principales de la ciudad como son la avenida Boyacá, la calle 170 y la avenida carrera 104, sin embargo, tiene ruta del Sistema Integrado de Transporte Público, el comercio es escaso, las vías son inclinadas y en algunas cuadras el acceso es por escalones; presentan problemas de convivencia por recolección de basuras, y es usual los problemas por posesión de inmuebles debido a recibir herencias sin realizar los procedimientos jurídicos pertinentes.

En el sector, existe una población de adultos mayores que no tienen los recursos suficientes para cubrir plenamente sus necesidades materiales, emocionales, de salud, de protección, y de ocio, este último entendido también como una necesidad y un derecho, según lo plantean Muñoz Espinosa y Salgado Gómez (2006). La fundación Unidos Para Servir pretende brindar impacta cerca de treinta personas de la tercera edad con las que lleva a cabo actividades de alfabetización, socialización, danza, acceso a consulta psicológica, evangelización, celebración de fechas especiales y entrega de mercados. La administradora de la fundación de manera frecuente convoca a personas fuera de la comunidad para que se solidaricen con compra de rifas, entrega de recursos y/o prestaciones de servicios que busquen suplir parcialmente las necesidades de los adultos mayores que llegan a la fundación. Allí, se llevan a cabo actividades de lunes a viernes, ya que, no es un asilo, sino un lugar de acogimiento; y sus instalaciones son

una edificación de cuatro pisos, la cual, cuenta con un salón donde realiza las actividades y una capilla que sirve de apoyo para sus actividades de evangelización.

Estas actividades se realizan en jornada diurna en las instalaciones de la fundación, frecuentemente en el salón principal y en la capilla que tienen en su interior, las personas de la tercera edad que asisten son proporcionalmente iguales hombres y mujeres, y los profesionales que llevan a cabo las actividades son voluntarios que la representante legal contacta a través de una red social que ha tejido para este fin.

## **Análisis**

Esta experiencia se enmarca en una innovación social, teniendo en cuenta que se encuentra orientada a agregar valor social a través de suplir necesidades insatisfechas a personas de la tercera edad, las cuales se encuentran en un entorno de escasez tanto pública como familiar. También se halla que la fundación Unidos Para Servir proyecta sus propios objetivos consecuentes a las posibilidades que puede alcanzar, manteniendo una diversidad en las fuentes de financiación y una variabilidad en la oferta que pueda hacer siempre y cuando satisfaga a los beneficiarios. Teniendo como base los vectores propuestos en la guía diseñada por el Observatorio de la Realidad Social. (2021), se encuentra que, la experiencia tiene un impacto social en cada uno de ellos.

## **Innovación**

En esta fundación hay una implementación de un enfoque innovador, ya que, ofrece actividades que no se utilizan de manera tradicional para la atención de adultos mayores. Siendo que no es un asilo, la fundación actúa como un espacio de acogimiento que promueve la socialización, la alfabetización, la danza, y el acceso a servicios psicológicos y de salud. La innovación puede evidenciarse no solo está en los servicios que ofrece, sino también en su organización y modelo de trabajo, la forma en que crea alianzas comunitarias y la integración de actores externos de forma fluctuante a través de rifas y actividades solidarias, convirtiéndose la colaboración y las redes comunitarias, en base de la innovación organizativa.

## **Impacto social**

El impacto social de la Fundación se refleja en la mejora de la calidad de vida de los adultos mayores en el barrio Tuna Alta, Suba. A través de sus diversas actividades, la fundación contribuye a la inclusión social de un grupo vulnerable y mejora su bienestar emocional y físico. Además, las actividades de evangelización y celebración de fechas especiales refuerzan el sentido de pertenencia y cohesión social. Aunque el alcance de sus actividades es limitado debido a sus recursos, el impacto social en la comunidad es significativo, beneficiando directamente a alrededor de treinta personas, lo cual fortalece los vínculos comunitarios.

## **Cambio sistémico**

A nivel sistémico, la fundación genera un cambio real al ofrecer un modelo que va más allá de la atención básica a personas mayores. A pesar de que son conscientes en cuanto a sus limitaciones en la resolución de problemas, trabajan en promover un cambio estructural mediante la creación de nuevas relaciones y colaboraciones dentro de la comunidad, y aunque el impacto sistémico aún está en desarrollo, el modelo de trabajo de la fundación tiene el potencial de replicarse y ampliarse para atender a más personas en otras comunidades.

## **Participación**

La participación es un componente esencial en el modelo de la Fundación Unidos Para Servir, se puede evidenciar que, a través de la colaboración con personas externas y la convocatoria a voluntarios, la fundación fomenta una participación activa tanto de los beneficiarios como de la comunidad en general; otros elementos que se encuentran, son la variedad de actividades propuestas, diversidad en las actividades culturales y la búsqueda de

servicios de salud en donde se pueda abordar la salud mental de personas que difícilmente van a asistir a una consulta psicológica sin tener esa proximidad que brinda la fundación, también logra que diferentes actores se involucren en la misión de la organización y promueve la participación activa de los adultos mayores, lo que les permite evidenciar en su proceso un aporte a la inclusión y bienestar.

### **Consistencia**

En cuanto al vector de consistencia, la fundación ha logrado mantener una estructura organizada y estable desde el 2013, fecha desde la cual, su actual administradora conoce su recorrido. Sin embargo, se enfrenta a desafíos derivados de los recursos limitados, la escasez en el recurso humano, en profesionales que estén permanentemente en las actividades, en cuanto a conocimiento administrativo para enfrentar con pericia las responsabilidades del inmueble, y las necesidades derivadas de las demandas de ampliar su impacto social. La flexibilidad de su modelo de trabajo y la constante búsqueda de nuevos recursos y colaboraciones son fundamentales para su sostenibilidad. La fundación se enfrenta a retos económicos y logísticos, pero su capacidad para adaptarse y mantenerse en funcionamiento refleja una consistencia en su enfoque y en su compromiso social.

## Conclusiones y recomendaciones

La fundación Unidos Para Servir demuestra un impacto positivo en la comunidad del barrio Tuna Alta de la ciudad de Bogotá, especialmente en los adultos mayores, quienes, a través de actividades como la alfabetización, la socialización, la danza y el acceso a servicios de salud, han mejorado su calidad de vida, promoviendo, a través de la innovación social, su inclusión social y bienestar emocional.

Se halla innovador el ofrecimiento de un espacio de acogimiento integral como alternativa a la posibilidad de instituir un asilo, por lo que se evidencia su enfoque participativo y colaborativo como una forma de generar valor social. Sin embargo, esta organización se enfrenta a desafíos económicos y logísticos que dificultan su funcionamiento debido a la dependencia de colaboraciones externas, como rifas y donaciones, lo que puede poner en riesgo su estabilidad a largo plazo si no se robustecen las fuentes de ingresos.

Por lo anterior, se recomienda una diversificación aún mayor de fuentes de financiamiento con el fin de garantizar la sostenibilidad a largo plazo. Es crucial que la fundación explore nuevas posibilidades, como las alianzas con empresas, subvenciones gubernamentales, proyectos de recaudación de fondos más estructurados o la creación de un grupo de benefactores.

De igual forma, se recomienda el fortalecimiento de la estrategia de comunicación, ya que esta aumentaría la visibilidad de su trabajo atrayendo colaboradores, voluntarios y benefactores, además de una mayor difusión de sus logros, que pudiera configurar un mayor apoyo de la comunidad y de entidades interesadas en apoyar proyectos de innovación social.

## Referencias

- Abreu Quintero, J. L., & Cruz Álvarez, J. G. (2011). Modelos de innovación social. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 6(2), 205–217.  
[http://www.spentamexico.org/v6-n2/6\(2\)205-217.pdf](http://www.spentamexico.org/v6-n2/6(2)205-217.pdf)
- 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](https://doi.org/10.26754/ojs_cae/cae.20141-22640)
- Castiblanco, W. (2019, July 16). Problemáticas en el barrio Tuna Alta en Suba. Suba Alternativa. <https://subaalternativa.co/problematicas-tuna-alta-en-suba/>
- De Toscano, G. T. (2009). La entrevista semi-estructurada como técnica de investigación. In G. Tonon (Ed.), *Investigación cualitativa: Métodos y técnicas* (pp. 45–73).
- Departamento Nacional de Planeación (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](https://www.dnp.gov.co/LaEntidad_/subdireccion-general-prospectiva-desarrollo-nacional/direccion-gobierno-ddhh-paz/Paginas/sobre-innovacion-publica.aspx)
- Hernández, J., Tirado, P., & Ariza, A. (2016). El concepto de innovación social: Ámbitos, definiciones y alcances teóricos. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 88, 164–199. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17449696006>
- Holliday, O. J. (2018). Sistematización de experiencias: Un concepto en construcción. In *La sistematización de experiencias: Práctica y teoría para otros mundos políticos* (1st ed., pp. 51–75). Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano - CINDE.  
<https://repository.cinde.org.co/bitstream/handle/20.500.11907/2121/Libro%20sistematizacio%cc%81n%20Cinde-Web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Jaillier Castrillón, É., Arias Arciniegas, C. M., González Zabala, S., Suárez Díaz, L., Carmona Hoyos, Y., Barrera López, D., Betancur Ávila, R., Cardona Buriticá, J. G., & Ortiz Ospina, L. E. (2020). *Construyendo la innovación social: Guía para comprender la innovación social en Colombia* (1st ed.). Editorial Universidad Pontificia Bolivariana. <https://doi.org/10.18566/978-958-764-809-6>
- Meneses, T. (2022). *Innovación*. Radio UNAD Virtual. <https://ruv.unad.edu.co/ruvwp/programas/tramando-sentidos-87-innovacion/>
- Meneses, T. (2022). *Innovación II parte*. Radio UNAD Virtual. <https://ruv.unad.edu.co/ruvwp/programas/tramando-sentidos-88-innovacion/>
- Meneses, T. (2021). Editorial. *Sistematización de experiencias: Una práctica para hacer memoria de la innovación social*. *Espacio Sociológico*, 1, 4. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/sociologico/article/view/5386/5179>
- Muñoz Espinosa, I., & Salgado Gómez, P. (2006). *Ocupaciones de tiempo libre: Una aproximación desde la perspectiva de los ciclos vitales, desarrollo y necesidades humanas*. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional*, 22(2), 259-265.
- Observatorio de la Realidad Social. (2021). *Guía para la Evaluación de la Innovación Social*. [https://www.agirrecenter.eus/app/uploads/275\\_888\\_en-guia-para-la-evaluacion-de-la-innovacion-social.pdf](https://www.agirrecenter.eus/app/uploads/275_888_en-guia-para-la-evaluacion-de-la-innovacion-social.pdf)
- Pinilla Cárdenas, M. A., Ortiz Álvarez, M. A., & Suárez-Escudero, J. C. (2021). *Adulto mayor: Envejecimiento, discapacidad, cuidado y centros día*. Revisión de tema. *Revista Salud Uninorte*, 37(2), 488–505.

Prosperidad Social. (2023). Metodología de Innovación Social.

Upegui, A. A. S. (2010). El artículo sistematización de experiencias: Construcción de sentido desde una perspectiva crítica. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 29, 1–7.

## Apéndice A

### Preguntas de la entrevista

¿Cuál es el origen de la fundación?

¿Cuál es el objetivo de la fundación?

¿Qué hacen para mejorar la vida de las personas de la tercera edad?

¿Qué los motiva a trabajar por la tercera edad?

¿Qué obstáculos han tenido?

¿Cómo superan los obstáculos que se presentan?

¿Hay algo que sea novedoso en esta fundación y la diferencie de las otras?

¿Qué recomendaciones haría para aquellos que estén pensando en organizarse con la proyección de ayudar a personas en situación de vulnerabilidad?