



Universidad **Mariana**

Aportes significativos del proceso de formación de formadores con sentido social, desarrollado
en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, regional Pasto

Daniela Alejandra Adarme Delgado

Andrea Fernanda Paz Acosta

Sorley Camila Sánchez Chávez

Universidad Mariana
Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales
Programa de Trabajo Social
San Juan de Pasto
2023

Aportes significativos del proceso de formación de formadores con sentido social, desarrollado
en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, regional Pasto

Daniela Alejandra Adarme Delgado

Andrea Fernanda Paz

Sorley Camila Sánchez Chávez

Informe de sistematización para optar por el título de Trabajadores Sociales

Mag. Ana Patricia Belalcázar España

Asesora

Universidad Mariana
Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales
Programa de Trabajo Social
San Juan de Pasto
2023

Artículo 71: los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidos en el Trabajo de Grado son responsabilidad única y exclusiva del (los) Educando (s)

Reglamento de Investigaciones y Publicaciones, 2007
Universidad Mariana

Contenido

Introducción	8
Justificación.....	12
1. Conceptualización de sistematización.....	14
1.1. Enfoque de la sistematización	16
1.2. Experiencia de sistematización	18
1.2.1. Problemática.....	18
1.2.2. Descripción del problema.....	19
1.2.3. Localización	23
1.2.4. Población.....	26
1.2.5. Enfoque teórico del proyecto social	29
1.3. Metodología de la intervención.....	32
1.4. Objetivos de la intervención.....	33
1.4.1. Objetivo general	34
1.4.2. Objetivos específicos.....	34
1.5. Hipótesis de acción.....	34
1.6. Eje de la sistematización	35
1.7. Categorías de análisis	35
1.7.1. Habilidades para el análisis y lectura del contexto	37
1.7.2. Habilidades para la resolución de conflictos.....	39
1.7.3. Habilidades Para la Convivencia.....	42
1.7.4. Habilidades para el cultivo de emociones	46
1.8. Objetivos de sistematización	48
1.8.1. Objetivo general	48
1.8.2. Objetivos específicos.....	48

1.9. Metodología de sistematización	48
1.9.1. Identificación de las fuentes de información.....	48
1.9.2. Definición de técnicas de recolección de información.....	50
1.9.3. Construcción de instrumentos de recolección de información.....	52
1.9.4. Recolección de información.....	58
1.9.5. Revisión y depuración de la información.....	59
2. Procesamiento y análisis de la información	108
2.1. Interpretación de la información	108
2.2. Reconstrucción de la experiencia.....	141
2.3. Comprensión de la experiencia.	172
3. Conclusiones	205
4. Recomendaciones.....	209
Referencias Bibliográficas	212
Anexos.....	218

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz construcción de instrumento.....	53
Tabla 2. Vaciado de información	60
Tabla 3. Matriz de tendencias	109

Índice de Anexos

Anexo A. Cronograma	218
Anexo B. Recursos	229
Anexo C. Validación de instrumento.....	231
Anexo D. Registro fotográfico.....	232

Introducción

El presente documento de sistematización denominado: “Aportes significativos del proceso de formación de formadores con sentido social, desarrollado en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, regional Pasto”, pretende ir más allá de una reconstrucción de la experiencia, más bien se orienta a comprender el proceso pedagógico de orden socio-comunitario capaz de forjar habilidades sociales con las comunidades y grupos diferenciales, procurando afianzar formas de comunicación, interacción, y relacionamiento, que faciliten el análisis de contexto, la resolución de conflictos, la convivencia, e inteligencia emocional; y con ello, aportar a la interacción de los actores de proyección con las comunidades y extender así las soluciones a problemas.

Por consiguiente, para alcanzar el objetivo, en un primer momento fue clave comprender la concepción de la sistematización como una forma de producir conocimientos adentrándose a la realidad. Reconociendo la sistematización como un proceso de análisis reflexivo y profundo con participación del sujeto de la experiencia que pone en marcha distintos ejercicios de praxis cotidiana, y que, por tanto, permite reconocer todas las vivencias, sensaciones e información obtenida de su experiencia. En ese sentido, la sistematización es un proceso crítico, reflexivo e interpretativo de los sujetos y sus distintas vivencias, por consiguiente, la intención, es lograr producir un conocimiento situado que aporte a la transformación de la realidad.

La sistematización de la experiencia de proyección social, relacionada con comunidades y grupos diferenciales tiene un enfoque hermenéutico, logró reconocer y reivindicar a los sujetos acompañados como portadores de vivencias creadoras de acontecimiento, por tanto, se asumirá a todos ellos y ellas, como sujetos dotados de experiencia que les da sentido, con capacidad de narrar lo que les pasa y de poner en marcha la función de interpretación, construcción y cuestionamiento de las estructuras subyacentes para descubrir nuevas respuestas a sus propias dinámicas, saberes, perspectivas, y relaciones que van surgiendo en su cotidianidad.

De igual forma, es invaluable saber que, la experiencia trae consigo un conjunto continuo de actuaciones de los sujetos, actos y subjetividades que es necesario describir para comprender el proceso. Por ello, es valioso para el recorrido de la sistematización lograr previamente la

delimitación del problema y su descripción, reconocer la población, localizar donde opera y el enfoque teórico que le sustenta. Por otra parte, se precisa la hipótesis de acción como preposición que fundamenta y permite direccionar al eje de sistematización como recorrido dotado de un propósito claro y fijo (reconocer y potenciar la experiencia). Posteriormente, también fue clave describir y dar sentido a una serie de categorías bajo un análisis teórico que les sustenta, resaltando que, dichas categorías surgen y se concretan en el eje de sistematización con el fin de precisar los temas más relevantes por describir de la experiencia social en develación.

Es importante, que el proceso de sistematización, está acompañado de la aplicación de diferentes técnicas (observación participante y entrevista semiestructurada) herramientas que permiten la recolección de la información de los contextos, datos, que serán un material de suma importancia para la interpretación; además, el individuo deberá disponer de todos sus sentidos, para lograr percibir lo que muestra la realidad, la dinámica y las interacciones de los sujetos en comunidad. Segundo para identificar las fuentes de información se tuvo en cuenta la participación e interacciones con docentes, estudiantes y voluntarios, también se realizó: diagnóstico, diario de campo, diario de notas, registro fotográfico y la formulación del proyecto social. Dichas técnicas posibilitan escalear información y adquirir conocimientos desde fundamentos teóricos y prácticos, para comprender la realidad y recuperar información para el proceso de sistematización.

Seguidamente se realiza la construcción de instrumento para la recolección de información, para este caso se hizo uso de la entrevista semiestructurada, la cual, contiene preguntas idóneas sobre el tema, de tal modo, permite conocer la realidad de la problemática emergente en proyección social. La aplicación del instrumento se efectuó con los sujetos claves del proceso, por ende, se tuvo en cuenta las percepciones y sensaciones para acercarse a la realidad.

Una vez aplicada la entrevista semiestructurada se recoge la información de los actores clave, se procede a depurarla, inicialmente vaciando las respuestas suministradas, se construye proposiciones agrupadas para identificar categorías emergentes y articularlas con las categorías de análisis. Después de identificar las categorías emergentes se prosigue a realizar una sustentación conceptual de cada una, con el fin de tener claridad y mayor soporte de la problemática encontrada.

Para continuar con el proceso se lleva a cabo la reconstrucción de la experiencia basada en los acontecimientos vivenciados en el desarrollo de práctica formativa; Para ello, se sustentan emociones, percepciones y sensaciones ocasionadas en el trayecto de la práctica, posibilitando comprender y reconocer necesidades, problemáticas y potencialidades que emergen dentro del área de proyección social, aspectos importantes para el proceso de sistematización de la experiencia.

En relación con lo anterior, se lleva a cabo la comprensión de la experiencia para ello, se tiene en cuenta el análisis de las entrevistas semiestructuradas donde arrojan las categorías emergentes y se articulan con las categorías de análisis, además se tiene en cuenta las percepciones del equipo de Trabajo Social, permitiendo buscar posibles soluciones que aporte al fortalecimiento y adquisición en las habilidades sociales de los docentes, estudiantes y voluntarios, para así efectuar acompañamientos sociales con sentido social.

También se presentan las conclusiones y recomendaciones basadas en los objetivos alcanzados y resultados obtenidos, para ello se brindan herramientas adecuadas con el fin de que sean aplicadas en las intervenciones que se realizan a diferentes comunidades, y que se tenga en cuenta el enfoque integral y humanista.

Con todo y eso, sistematizar la experiencia de proyección social hacia las comunidades de UNIMINUTO es determinante para reconocer e identificar en los actores las debilidades de orden social, pero, también las fortalezas con el propósito de hacer de la proyección un proceso con más sentido social, participativo y humanista. Si bien es cierto, proyección social se caracteriza como el corazón de UNIMINUTO, porque está enfocado en transformar y contribuir a poblaciones vulnerables que se han visto excluidas por estigmas y desigualdad, falta aún, forjar desde una mirada social un espíritu colaborativo, comprometido, humanista e integral a la hora de apoyar a las comunidades.

Concretamente el proceso de acompañamiento realizado por el equipo de Trabajo Social a los diferentes grupos y comunidades con las que se trabajó, se basó en los siguientes momentos: reconocimiento de las necesidades a intervenir, sensibilización y fortalecimiento de habilidades sociales, implementación del proceso pedagógico y reflexión de los resultados obtenidos. En

cuanto al primer momento, cabe anotar la importancia que tuvo identificar las distintas necesidades, como ejercicio previo a la intervención del equipo, para lo cual, se hizo uso del diagnóstico social, como herramienta fundamental en la comprensión de las realidades sociales que le aquejan a la población objeto de estudio.

Para el segundo momento, el acompañamiento realizado se basó en establecer contacto con cada uno de los grupos poblacionales con los que se trabajó: docentes, estudiantes y voluntarios del área de Proyección Social, para luego, proceder a interactuar con cada uno de ellos mediante un diálogo intersubjetivo que posibilitó cercanía y confianza, dando lugar a desarrollar las acciones de intervención previamente definidas desde el plan de trabajo orientadas a fortalecer sus habilidades sociales y con ello, análisis y lectura de contexto, resolución de conflictos, convivencia e inteligencia emocional.

En lo que respecta al tercer momento, para la implementación del proceso pedagógico, es menester señalar que fue necesario contar con la guía y acompañamiento del equipo profesional de Proyección Social de Uniminuto, desde donde parten los lineamientos de trabajo, centrados básicamente en: disponibilidad de horarios de la población, necesidades previamente diagnosticadas, recursos y potencialidades tanto de los grupos poblacionales como de la institución, además generar vínculos de empatía para una participación efectiva.

Finalmente, en el momento referido a la reflexión de los resultados obtenidos, se destaca, el reconocimiento e importancia otorgado al equipo de Trabajo Social, no solo por la institución, sino también por los actores protagonistas del proceso, en el que se señala, el aporte significativo de la profesión en los acompañamientos comunitarios, en donde se pone en evidencia las habilidades y competencias del Trabajador Social para contribuir a la transformación y mejoramiento de las capacidades humanas al servicio de los más necesitados. De igual, la reflexión de los resultados, ha generado un impacto positivo frente a las experiencias y lecciones aprendidas que fortalecen el desempeño profesional al proporcionar una mirada crítica a la importancia del trabajo colectivo con sentido social.

Justificación

La presente sistematización de experiencia en el marco de la práctica de Proyección Social de UNIMINUTO, tuvo como centralidad, la interpretación y comprensión de la problemática social contextualizada, las formas de aprendizaje y abordaje social, la internalización de habilidades sociales y la formación a través de estrategias socio-comunitarias para fortalecer el quehacer de los docentes, estudiantes y voluntarios en su desempeño e interacción con las comunidades y sociedad.

En ese sentido, se identifica que la sistematización de experiencias tiene gran importancia para tres actores. Primero, los actores institucionales (docentes, estudiantes y voluntarios) a quienes se brindó estrategias pedagógicas para mejorar la interacción y formación social con sustento en habilidades sociales y ampliar su desempeño hacia las comunidades y grupos diferenciales. Segundo, a los actores comunitarios, como sujetos centrales del proceso de formación y ejercitación de habilidades para resolver sus tensiones interpersonales y sociales. Tercero, para los Trabajadores Sociales al fortalecer una visión sistémica de los sujetos acompañados, desde las acciones de intervención social, la reflexión, generación conocimiento, y producción de cambios.

La sistematización es valiosa y novedosa en la medida que asume la teoría de sistemas sociales para representar la realidad social de actores institucionales y comunitarios en interacción, permitiendo comprender las dinámicas de comunicación y relacionamiento entre la personas y los grupos de interés de una manera interrelacionada, conjunta y no desde sus partes aisladas, obteniendo así una perspectiva más amplia en donde se involucra cada percepción, emoción o sentimiento de cada participante y como éste influye en el tiempo y espacio.

Por consiguiente, la presente sistematización parte de un proceso socio-pedagógico enfocado a mejorar las relaciones e interacciones de los actores de proyección social con las comunidades y grupos diferenciales. Dicho proceso procura facilitar las interacciones de un sistema social (proyección social y comunidades) a través del cultivo de habilidades sociales (análisis de contextos, resolución de conflictos, convivencia e inteligencia emocional) con el fin de mejorar el acompañamiento de actores sociales en sus diferentes escenarios y así resolver sus necesidades.

El impacto que va a generar la sistematización de experiencias puede reflejarse en cuatro aspectos: Ampliación de las formas de relacionamiento más asertivas y humanistas de los actores institucionales con las comunidades; manejo de herramientas de orden social para el trabajo con comunidades; reconocimiento y facilitando la formulación de medidas de acercamiento a grupos diferenciales, brindando mejores acompañamientos a los grupos y comunidades; y en especial, fortalecer los procesos de orientación psicosocial en comunidades que facilita la coexistencia pacífica, la resolución de conflictos y la identificación de necesidades.

La importancia de la sistematización, parte de recuperar las apuestas pedagógicas, donde hay múltiples actores, donde se recopila primeramente un diseño pedagógico que se pone en marcha, permitiendo hacer algunos cambios en los actores institucionales hacia las comunidades, en este sentido también es importante ver el cambio de las comunidades, con los actores sociales que llegan con mayor confianza y sensibles a su contexto y sus realidades sociales.

Por consiguiente, su realización fue viable, en la medida que partió de una necesidad de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, relacionada con un vacío de orden social a la hora de la proyección con comunidades, contó con un interés de los actores institucionales de resolver las debilidades, la disposición del entorno y el trabajo entre sujetos, la existencia de comunidades, la realización de un recorrido metodológico a partir de la necesidad, y el adelanto de proceso socio-formativo.

1. Conceptualización de sistematización

La sistematización es concebida como un proceso metodológico que permite recolectar, clasificar y dar sentido a los distintos sucesos de un proceso de organización social; para ello, se desarrolla una interpretación de las experiencias profesionales las cuales se vivencian en un recorrido proactivo de implicación, acción, reflexión y comprensión en un contexto determinado, así mismo, se comprende que dentro de ésta, debe haber una relación entre la teoría y la práctica, la cual permita acercarse a las poblaciones con el fin de reconocer las diversas necesidades, problemáticas y potencialidades que emergen dentro de la misma.

A partir de lo anterior, la sistematización es asumida por Martinic citado por Leonard (2015), como “Un proceso de reflexión que pretende ordenar u organizar lo que ha sido la marcha, los procesos y los resultados de un proyecto, buscando en tal dinámica las dimensiones que pueden explicar el curso que asumió el trabajo realizado” (p. 13). En ese sentido, la sistematización facilita reconocer y describir una experiencia significativa de orden social, organizativo o institucional en distintos lugares.

De tal modo, dentro de la sistematización, se busca realizar una reflexión crítica y detallada de las situaciones o factores que inciden o causan una problemática dentro de las realidades de dichos sujetos o de las comunidades a interiorizar (Lasso-Urbano, 2021), a su vez, permite reconocer los factores desencadenantes que originan el problema, mediante el análisis y valoración de acciones o factores, desarrollando el registro de manera estructurada y ordenada; de este modo la interpretación o sistematización se puede llevar a cabo o realizar únicamente si el profesional ha ordenado o reconstruido el proceso vivido en esa experiencia.

Ahora bien, desde Trabajo Social sistematizar permite reflexionar sobre las prácticas en su marcha, así como también las experiencias sociales, con el fin de generar conocimiento situado en interacciones con los sujetos, además, permite alcanzar una reflexión crítica sobre diferentes fenómenos sociales, teniendo como base, la transformación de realidades circundantes. Es más, para Mejía (2012), la sistematización es clave para “Obtener el conocimiento que genera la misma experiencia en potencia” (p. 20). Por ello, la sistematización ha sido muy útil en la producción de

conocimiento a partir de la descripción y análisis de las experiencias vividas con base en lo que se hace, se siente y se piensa. No se puede sistematizar algo no vivido; por tanto, la sistematización es acreditada y entendida como, el análisis crítico y reflexivo, que realiza el sujeto a partir de una experiencia ejecutada en la práctica, es decir que, el sujeto que lleva a cabo la sistematización, tiene un acercamiento a la realidad social, permitiendo organizar la información de lo vivido, llevando a generar su propia teoría crítica y epistemológica.

Es necesario mencionar que, para su desarrollo se hace pertinente la aplicación oportuna de diferentes técnicas y herramientas que permitan la recolección de información de diversos contextos, lo cual, se convierte en un material de gran importancia a la hora de interpretar, puesto que permite que se genere un adecuado proceso de sistematización; sumado a esto, el individuo deberá disponer de todos sus sentidos para lograr apreciar lo que emite el contexto dentro de sus realidades, al igual que la dinámica y las interacciones de los sujetos en comunidad, por ende, la sistematización genera un aprendizaje que surge del ejercicio crítico y reflexivo de la experiencia.

Finalmente, desde esta disciplina (Trabajo Social) se va concediendo la importancia de efectuar nuevas modalidades de sistematización desde la diversidad de experiencias existentes en el mundo social, puesto que, el profesional cuenta con amplios campos de orden social para actuar, prevaleciendo el desarrollo e interpretación de experiencias de individuos, familias, grupos y comunidades, y en estos escenarios, toma una postura crítica ante alguna situación relevante que se pueda presentar, indagando a su vez, el motivo y el desencadenante de cada hecho.

En este sentido, la sistematización es un proceso de conocimiento que nace a partir de la práctica profesional, donde se tiene una comprensión detallada de las experiencias y acontecimientos existentes dentro de cada contexto, donde se brinda apoyo al sujeto social conllevando a que el profesional que estudia el entorno no solo haga presencia de esta experiencia, sino que por el contrario vele por que se generen nuevas oportunidades, desarrollando siempre una reflexión crítica de la experiencia. Según Guzmán (2006), “Los resultados de este proceso no solamente permiten reflexionar sobre la experiencia, sino también hacer los cambios pertinentes en la mejora de los procesos de intervención, corrigiendo los métodos, técnicas e instrumentos de registro y seguimiento” (pag. 8). De tal modo, es pertinente que luego del proceso experiencial exista

disposición para impulsar nuevas acciones, estrategia y formas de interlocución para crear cambios y afianzar las intervenciones en un contexto social con nuevo sentido.

1.1. Enfoque de la sistematización

El proceso de sistematización se sustentará en el enfoque hermenéutico, el cual exige reconocer a los sujetos como portadores de experiencias, por tanto, los acompañantes del reto deben contar la experiencia, y ejercer una función interpretativa con la capacidad de construir, mantener y cuestionar las estructuras subyacentes para descubrir nuevas respuestas de la dinámica, los saberes y las relaciones que surgen de las personas que forman parte de la realidad. En relación con lo anterior, el enfoque hermenéutico permitirá la comprensión de la experiencia propia del sujeto que realiza la intervención y quien es partícipe de la realidad estudiada, al permitir gestar una relación entre lo teórico y lo práctico, con base en el sentido de la acción, puesto que, las experiencias, emociones y sentimientos deberán describirse cuidadosamente. Es así como, Zabala (2010) refiere que:

El conocimiento en la práctica y la relación entre teoría-práctica desde el paradigma interpretativo se genera a partir de la interpretación de la experiencia. El análisis interpretativo posibilita articular y elaborar la comprensión de los aprendizajes al relacionar teoría y práctica, toda vez, que el saber nos conduce el actuar; por tanto, la acción no es algo externo al sentido o interpretación que la produce. (p. 95)

Frente a lo expuesto por la autora, el enfoque hermenéutico posibilita no sólo la búsqueda de sentido de la relación teoría y práctica desde el ejercicio de la interpretación, sino, también en la ampliación del sujeto en el acto de intervención y el sujeto de la experiencia, y aún más, que sea una relación continua, entre el guía y el orientado, y que en esa relación se creen las condiciones para mejores acciones y cambios, y a la vez, un despliegue de aprendizajes que surgen de las relaciones de los actores y de la reflexión y debate de la relación teórica y práctica de la realidad.

Teniendo en cuenta, que el enfoque hermenéutico parte de la interpretación su fin es la formación y reconstrucción de significados con las personas que hacen parte de la sociedad. En

otro sentido, la hermenéutica sigue y captura con cautela la realidad construida a partir de las interacciones y los comportamientos de las personas, es decir que, la realidad muestra un carácter objetivo y subjetivo, lo cual, exige al investigador la necesidad de comprender e interpretar las acciones significativas de la dinámica social. Es importante resaltar que Ghiso, citado por Barbosa, et al. (2015) plantea que el enfoque hermenéutico tiene que ver con tres aspectos fundamentales como lo es: la reconstrucción, reflexión e interpretación, si bien es cierto, pone a consideración entender la realidad desde un todo y no desde sus partes, puesto que, de esa forma se logrará comprender a los actores sociales, por tal motivo, implica hacer una lectura del contexto, o sea, una interpretación que permita entender la realidad.

En ese sentido, la presente sistematización de experiencias realizada en la Corporación Universitaria Minuto de Dios específicamente en el área de proyección social con los docentes, estudiantes y voluntarios, se abordará desde el enfoque hermenéutico, teniendo en cuenta que, permite realizar una reconstrucción de su situación actual, la cual, exige reconocer a los actores como protagonistas, con fortalezas y conocimientos, sin excluir sus debilidades, sus relaciones sociales y también las problemáticas que se presentan en el contexto, con el propósito de hacer una interpretación crítica de lo que les pasa en los retos de proyección social y reflexionar la importancia de lo social en su quehacer profesional.

Bajo ese escenario institucional la universidad se ha permeado por lo social como interacción y expectativa, siendo claves las preguntas del porqué es necesario la perspectiva social y analizar en qué afecta la carencia de dicho enfoque en los procesos de proyección universitaria y de acercamiento real a comunidades y grupos poblacionales. Bajo ese reto es clave integrar a los sistematizadores para tener una visión más amplia de la problemática. Ruedas et al. (2009) definen que:

La hermenéutica hace posible el proceso de adquisición de saberes y de interpretación, por lo que constituye la base de una personalidad crítica y reflexiva; en consecuencia, otorga al individuo la capacidad de percibir literalmente la realidad para poder implementar los cambios que considere necesarios en pro del bienestar individual y colectivo. (p. 47)

En otras palabras, es fundamental comprender e interpretar la problemática que se presenta en el área de proyección social con los sujetos priorizados, con respecto a la ausencia de un enfoque social, la cual, se ha convertido en una necesidad real en el área, sin embargo, es un asunto que ha sido aislado, dado que, no se ha estudiado oportunamente sobre el tema, e incluso, nunca se ha buscado alternativas o estrategias idóneas que permitan desempeñar exitosamente el acompañamiento a comunidades, es más se ha convertido en una problemática que se torna reiterada y no se resuelve.

Por ello, este enfoque permitirá indagar sobre el tema, identificando las posibles causas y consecuencias acerca de la carencia del enfoque social, en especial, porque la hermenéutica permite que las responsables del arte de sistematizar puedan comprender la realidad desde una visión más amplia y reflexionar de manera crítica hacia la misma, posibilitando poder crear y/o diseñar herramientas sociales, para mejorar esa perspectiva social en la población priorizada.

Finalmente, el enfoque hermenéutico aporta al proceso de sistematización y posibilita el interés por reflexionar sobre la práctica profesional, pues la sistematización está centrada en la reconstrucción de experiencias de la práctica en la que surgen elementos objetivos y subjetivos, permitiendo el proceso que involucra el análisis crítico e interpretativo. De esa manera, las experiencias en nuestro proceso de intervención de Trabajo Social serán reconstruidas y posteriormente analizada y dotada de sentido con soporte en un vínculo teórico e interpretativo, y que en el recorrido contribuirá significativamente a la reivindicación de un proceso necesario, la producción de saberes, ampliación del conocimiento, despertar la creatividad, y aún más crear un cambio en los actores.

1.2. Experiencia de sistematización

En la práctica profesional de Trabajo Social se formuló el proyecto social denominado “Formar con sentido social para transformar realidades sociales”

1.2.1. Problemática

Bajos niveles de conocimiento y formación social en los docentes, estudiantes y voluntarios del área de proyección social-UNIMINUTO en los acompañamientos hacia las comunidades y grupos diferenciales.

1.2.2. Descripción del problema

La Corporación Universitaria Minuto de Dios – Regional Pasto-, presta el servicio de educación en alta calidad, por lo tanto, se reconoce que hay diferentes áreas o componentes que aportan al desarrollo efectivo de la misma. Por ello, se resalta la gran labor que se realiza en el área de Proyección Social siendo considerado como el corazón de UNIMINUTO, desde esta área se desarrollan proyectos que van enfocados a la transformación social de contextos que se han visto afectados por fenómenos sociales que emergen en la localidad.

No obstante, las personas encargadas de la proyección social (docentes, estudiantes, voluntarios) han identificado que, a la hora de desarrollar los proyectos y acciones de servicio social se evidencia ciertos vacíos y debilidades para abordar algunos aspectos sociales claves en relación al poder crear vínculos de confianza, trabajo y acompañamiento continuo con los sujetos de interés, reconocer sus necesidades y sus problemas.

Pese a que la intención es aportar a las comunidades que se han visto vulneradas por situaciones de inequidad y exclusión, y que existe un servicio altruista para transferir o generar apropiación social, la situación no ocurre en ese ideal de cambio por la carencia de habilidades de orden social, conductual, emotivo, y relacional de las personas que acompañan los diferentes procesos.

El problema es persistente debido a que la mayoría de docentes, estudiantes y voluntarios que asumieron las acciones de responsabilidad social hacen parte de áreas administrativas, por tal motivo, no alcanzan a generar confianza y empatía con las personas en la praxis profesional, además los estudiantes no logran reconocer sus capacidades inter- intra personales, lo que impide construir comportamientos grupales, por ende, debilita el trabajo comunitario, afectando así el desempeño y el quehacer profesional, debido a que no se logra hacer una conexión de armonía y

seguridad frente al trabajo que se ejecuta, siendo impedimento para obtener resultados satisfactorios en los procesos de proyección social

Sumado a esto, los estudiantes, docentes y voluntarios argumentan que aún les cuesta sincronizar y vivenciar el vínculo entre teoría y práctica, pero, aún más, se topan continuamente con tensiones y exigencias sociales que no saben resolver, porque les han enseñado a pensar encapsulados en su disciplina y no dialogar y actuar con las otras ciencias como las sociales y humanas que son indispensables para poder desarrollar acercamientos, procesos integrales y acciones de alta responsabilidad social. Dicha situación, afecta ciertos principios de trabajo con la comunidad como; el trabajo en equipo, empatía, respeto y actitud de servicio y la humanización del trato.

Cabe mencionar, que desde el área de bienestar universitario han realizado estrategias para mejorar dicha situación, pero no se han visto cambios positivos que les permita mejorar las actitudes de inseguridad, miedo y nervios de los estudiantes ante las comunidades focalizadas, por lo tanto, se considera que es de suma importancia capacitar y fortalecer a las personas para que el trabajo sea cercano, fundamentado y sensible con los intereses de las comunidades, de tal modo, que los proyectos puedan tener impacto positivo, y que a la vez, produzca un impacto real en la universidad, docentes, estudiantes, voluntarios y para las comunidades como eje central.

Es oportuno mencionar que, el área de proyección social se subdivide en tres sectores indispensables para ejecutar el trabajo con comunidades. Cada sector lidera proyectos encaminados al bienestar, cambio o transformación de poblaciones que han sido priorizadas por sus condiciones de vulnerabilidad y riesgos. Los tres sectores son:

Un primer, sector, *el voluntariado*. Tiene como propósito participar en la construcción de acciones solidarias que aporten a la transformación social en diversos ámbitos del servicio humanitario, ético, responsable y solidario, por ende, las personas que hacen parte del voluntario asumen ese compromiso de servicio y entrega. En ello, ponen en marcha sus habilidades, experiencias y conocimiento con el objetivo de mejorar o minimizar realidades de diferentes contextos. Actualmente el voluntariado tiene un Proyecto denominado “Derribando muros” el cual,

se desarrolla en el Centro de reclusión del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario Pasto, específicamente con personas privadas de la libertad (hombres), tiene como objetivo buscar la resocialización de los PPL, mediante el arte y la cultura.

Un segundo sector, *práctica en responsabilidad social*. Denominada como una materia transversal u obligatoria en los educandos de cuarto y quinto semestre independientemente del pregrado que esté realizando, tiene como propósito promover la responsabilidad social desde la construcción de alternativas de acción, transformación y acompañamiento con comunidades. Actualmente se está trabajando en el proyecto “Habilidades para la vida” el cual se ejecuta en la Fundación Righetto con niños, niñas, jóvenes y adolescentes, cuyo objetivo es sensibilizar frente a las inadecuadas conductas de convivencia y mejorar o disminuir los altos índices de consumo de sustancias psicoactivas de dicha población.

El tercer sector, *Centro Progresá*. Facilita las oportunidades de empleabilidad, emprendimiento y educación para aportar al desarrollo humano, de tal forma que contribuya al progreso social y económico de la región. El proyecto en la actualidad se denomina “la minga universitaria” y tiene como epicentro el corregimiento de Buesaquillo con las asociaciones agrícolas del sector, con el fin de impulsar los servicios y productos que cada uno de ellos ofrece.

Afincando el problema se ha observado como los estudiantes en territorio, presentan dificultades para realizar el acercamiento a dichos contextos, especialmente en temas relacionados con confianza y seguridad, si bien es cierto, la confianza es un factor importante para realizar un trabajo eficiente en las comunidades que permite un desenlace favorable en los acompañamientos que se realicen, pese a que algunos de los docentes tienen una línea base para sensibilizar o capacitar a los estudiantes y voluntarios frente a temas sociales, no se han visto reflejado cambios ya que el trabajo repercute negativamente en los contextos priorizados.

En los efectos negativos se reconoció que no logran generar vínculos de confianza, propiciar espacios de comunicación, comprensión, empatía y escucha, esto genera, poca participación, integración e interacción por parte de las comunidades y grupos diferenciales, en otras palabras, los docentes, estudiantes y voluntarios realizan el trabajo de acompañamiento porque es su deber

cumplir con ello. Por eso, se desea fortalecer estos espacios con el propósito de mejorar el desarrollo de las intervenciones.

Ante dicha problemática, se ha visto necesario aportar desde el Trabajo Social en la construcción de una estrategia pedagógica de orden social y comunitario para uso de los actores de proyección social, procurando que los docentes, estudiantes y voluntarios acojan y asuman herramientas propias de trabajo social para integrar en su quehacer profesional con las comunidades.

La estrategia pedagógica consistió en construir, debatir, afinar y perfeccionar una maleta de herramientas dotada de aspectos teóricos, estrategias, metodologías y técnicas para el trabajo con comunidad y grupos diferenciales. La maleta tendrá un enfoque social y diferencial para facilitar el acercamiento y la interacción social y comunitaria, y podrá ser usada por estudiantes, docentes y voluntarios permitiendo así identificar problemas y necesidades en el campo social. La maleta será útil en el fortalecimiento y creación de capacidades de los docentes, estudiantes y voluntarios en aspectos sociales, que permitan el desarrollo eficiente en los acompañamientos con las comunidades que actualmente se trabaja.

En la construcción de la maleta de herramientas se tuvo en cuenta cuatro aspectos importantes como son: análisis de contexto, resolución de conflictos, convivencia e inteligencia emocional, resulto pertinente enfocarse bajo dichos temas, puesto que, permite fortalecer los diversos acercamientos, y lograr que las comunidades puedan tener habilidades que les proporcione un buen vivir, además se desea que las herramientas puedan ser utilizadas en diferentes comunidades, ya que, su contenido se ajustan a todo tipo de población, si bien es cierto, la materia de las comunidades presentan diversos antagonismos e inconformidades que causan conflictos que afectan la convivencia y por ende, la inteligencia emocional.

Finalmente, es importante que, se realice un seguimiento a la maleta de herramientas para que se mida el impacto generado bien sea positivo o negativo, porque si bien los actores sociales se encargan de hacer los diferentes procesos de análisis para caracterizar a comunidades y grupos diferenciales que se encuentran en estado de vulnerabilidad y estigmas sociales. Igualmente, identifican los fenómenos sociales que están latentes en el contexto, con el propósito de contribuir

al cambio o a disminución del mismo, sin embargo, al momento de desarrollar las prácticas de responsabilidad social no ocurren en ese ideal, al contrario, se presentan incompatibilidades que afectan la praxis profesional. Por ello, se brinda herramientas de orden social para que sean implementadas en el trabajo con las comunidades y así obtenga resultados satisfactorios.

Con el diseño de las herramientas se desea que los integrantes del área de proyección social adquieran el espíritu de servicio y entrega, capaces de asumir el compromiso social en pro del bienestar e igualdad para construir sociedades justas. Cabe mencionar que la intención de UNIMINUTO es que los docentes, educandos y voluntarios, sigan con labor altruista aún cuando ya no estén dentro de la misma, en otras palabras, su deseo es forjar personas con principios humanos, éticos e integrales, que puedan aportar a la sociedad desde sus conocimientos y experiencias y de ese modo, logren subsanar diferentes realidades sociales.

1.2.3. Localización

1.2.3.1. Macro contexto. El proceso de sistematización se llevó a cabo a nivel macro en la capital de Nariño, San Juan de Pasto, capital administrativa del departamento, está se ubica en el centro oriente del departamento, al sur occidente de Colombia, limita al norte con el Cauca, al este con Putumayo, al sur con Ecuador, y al oeste con el océano Pacífico.

Según la Alcaldía de Pasto (2020) “Político-administrativamente se divide en 12 comunas y 17 corregimientos. Ocupa una superficie de 6.181 kilómetros cuadrados, su cabecera municipal se ubica a una altitud de 2.527 metros sobre el nivel del mar” (p.1). Si bien, la capital nariñense es un destino colmado de experiencias acompañadas de volcanes y lagunas, patrimonio y herencia de 6 etnias indígenas y una comunidad afrodescendiente, según datos estadísticos arrojados por el DANE información para todos (2018), cuenta con una población máxima de 455.678 Habitantes de los cuales 48,4% son de género masculino y el 51.4% de población restante, pertenecen al género femenino.

Es importante mencionar que, San Juan de Pasto más allá de su cultura, costumbres y tradiciones, es episodio y detonante de magnos profesionales los cuales han aportado grandes

conocimientos a nivel nacional e internacional por su capacidad intelectual de aprendizaje, de este modo, se ha otorgado gran importancia al sector de educación superior con el que cuenta el municipio.

Se reconoce que, San Juan de Pasto por ser la capital Nariñense es la principal localidad donde se brinda y se sitúa la mayor parte de espacios de educación superior, contando con el mayor número de universidades a nivel departamental, de tal modo se cuenta con elevadas tasas de población de sujetos sociales, los cuales hacen parte de las diferentes comunidades universitarias, acentuando nativos de diferentes partes de la región, por ello es importante reconocer de donde se dio origen y prolongación a las diferentes universidades con las que actualmente cuenta el municipio.

Es de resaltar que, la educación superior en el municipio de Pasto se abrió paso con la creación del Departamento de Nariño a manos del soñador y liberal Julián Bucheli, primer gobernador. Para este personaje la educación fue prioridad pues en su afán de que se amplié las metodologías de enseñanza, en noviembre de 1904, fundó la primera Universidad de Pasto que fue la Universidad de Nariño, hecho que marcó históricamente el departamento, generando así mayor potencial en el ámbito académico y garantizando la prolongación de la formación media a superior aportando al desarrollo regional del departamento.

Posteriormente a la creación de la universidad de Nariño, en el municipio de Pasto se han incrementado y adecuado nuevas instalaciones universitarias entre las cuales. Según Anónimo (2023) se encuentran:

la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) (Pasto), Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) (Pasto), Universidad Mariana (Pasto), Corporación Universitaria Autónoma de Nariño (AUNAR) (Pasto), Institución Universitaria CESMAG (Pasto), Fundación Universitaria San Martín (Pasto), Corporación Universitaria Remington (Pasto), Corporación Universitaria Remington (Ipiales - Pasto - Tumaco), Universidad Cooperativa de Colombia (UCC) (Pasto), Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)

(Pasto), Universidad Antonio Nariño (UAN) (Pasto) y la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO. (párr.2)

1.2.3.2. Micro contexto. No obstante, entre las distintas entidades universitarias y centros de formación de alta calidad con las que actualmente cuenta San Juan de Pasto se encuentra la Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO) ubicada en la Cra. 27 #16-68, Pasto, Nariño. Esta fue fundada en 1990 como un plan de educación transformador, en la cual se busca crear destrezas encaminadas a la formación exhaustiva de sus alumnos, generando así apoyo financiero, buscando facilitar una amplia cobertura formativa donde se ofrezca excelentes programas académicos.

Hasta el momento UNIMINUTO ha llegado a las poblaciones más vulnerables en busca de brindar acceso a educación superior ofertando beneficios para que todas las personas cuenten con mayores oportunidades a la hora de vincularse en los diferentes programas con los que se cuenta, asimismo, desde la corporación universitaria se impulsa a los estudiantes a generar y promover diferentes proyectos en pro al desarrollo social y comunitario, obteniendo formación para toda la vida. Según Comfenalco Antioquia (2023):

La obra del Minuto de Dios fue iniciada con el objetivo de promover el desarrollo integral de la persona humana y de las comunidades marginadas, tanto urbanas como rurales, y como expresión de un compromiso cristiano con los pobres, reconocidos como hijos de Dios y hermanos de los demás; también, como una exigencia de lucha solidaria por la justicia y un anhelo por lograr la igualdad y la paz. (p. 1)

Por tanto, UNIMINUTO trasciende y se amplía a toda la capital nariñense en general, debido a que el modelo formativo se orienta al avance sistémico de sus alumnados, aportando a su formación humanística, a la responsabilidad social de las personas, al perfeccionamiento de sus capacidades competitivas y a su predominio social apoyados en métodos de investigación y en una gestión oportuna, mediante ejes articuladores con los sectores públicos, productivos y sociales, que garantizan la optimización de recursos, una mayor cobertura y la oferta de programas a bajo costo.

Del mismo modo. Para UNIMINUTO (2023), “Su misión está inspirada en el Evangelio, el pensamiento social, la espiritualidad Eudista y el carisma del Minuto de Dios, tiene como propósito: Ofrecer educación superior de alta calidad, a través de un modelo innovador y formar excelentes seres humanos” (p.1). Pensando en la integridad humana, desde UNIMINUTO se reconoce que se presentan nuevos modelos laborales concebidos durante y después de la pandemia los cuales han creado incomparables retos para los profesionales encargados del área del talento humano, por tanto, se ha creído permitente buscar estrategias donde se evalúe y se logre brindar bienestar y satisfacción a los empleados en sus diferentes labores como también contribuir al desarrollo de los objetivos de cada área.

De este modo el área de talento humano adquiere importancia puesto que será la encargada de encontrar y retener al personal apropiado, con la finalidad de contribuir al desarrollo empresarial y a su vez cooperar al crecimiento personal y profesional de cada empleado.

Finalmente, los programas que actualmente UNIMINUTO ofrece son: Administración en seguridad y Salud en el Trabajo (Modalidad distancia y presencial), Administración Financiera (modalidad distancia tradicional) y Administración de Empresas (modalidad distancia tradicional), así mismo dentro de la corporación universitaria se ofrece la Especialización en Gerencia de Proyectos (Modalidad distancia tradicional).

Es importante mencionar que la mayoría de los estudiantes de UNIMINUTO se encuentran matriculados en la modalidad distancia tradicional con apoyo virtual, lo que permite que el 80% de la población universitaria este mediada por las TIC's, apoyados por medio de plataformas y currículos construidos desde la institución para que el proceso de enseñanza y aprendizaje se hagan en mayor parte a través del aprendizaje autónomo, de tal modo se realiza únicamente un 20% de tutorías presenciales.

1.2.4. Población

La población con la que se llevó a cabo el proceso de la sistematización se centró en primera instancia en los docentes de las diferentes áreas y programas de la corporación universitaria

UNIMINUTO, en su mayoría cumplen con diferentes niveles de formación tanto académica, integral, y humanística, en la muestra de ellos se tuvo en cuenta que estén vinculados al área de proyección social, con pertenencia a diferentes programas sociales y administrativos, donde se cuenta con profesionales del área de la sociología, psicología, geología, profesionales en el derecho, administradores de empresas; entre otras profesionales. Los docentes contribuyen a la creación de nuevas alternativas que van en pro de la creación y al manejo de una sociedad más equitativa.

Del mismo modo, entre las poblaciones con quienes se ejecutó el proceso de sistematización, se encuentran los estudiantes de práctica en responsabilidad social, ellos, hacen parte de una asignatura transversal articulado al plan de estudio de los diferentes programas y tecnológicos de todas las modalidades de UNIMINUTO, aquí, se promueve la responsabilidad social como uno de los modelos coyunturales de la formación exhaustiva propuesta en el modelo educativo.

Dentro de la práctica de responsabilidad social se pretende impulsar la conexión de los alumnos con las diferentes colectividades, a su vez, permite aportar a las organizaciones sociales con la transferencia de nuevos conocimientos partiendo desde la futura profesión de los alumnos para formar de este modo, técnicas de innovación tanto en los estudiantes como en las comunidades. Esta población se encuentra en un rango de edad que oscila entre los 18 y 25 años, gran parte de la población corresponden a los extractos 1 y 2; del mismo modo, es permitiente reconocer que dentro de los grupos de formación se encuentran estudiantes que habitan en las zonas urbanas, rurales y como también a las afueras de la ciudad de Pasto.

Igualmente, entre la población a trabajarse se tuvo en cuenta los voluntarios del área de proyección social, siendo un eje articulador de UNIMINUTO, dentro de la modalidad de estudio se desarrollan las estrategias de Voluntariado como una función sustantiva de proyección social. En su concepción y operación. UNIMINUTO (2023), “El voluntariado crea los espacios y las condiciones para que personas que se identifican con la Obra Minuto de Dios puedan asumir un compromiso social y ciudadano de servicio y de entrega de todas sus potencialidades” (p.2). Cumpliendo con el propósito de participar en la construcción de acciones ciudadanas solidarias que aporten a la transformación social en contextos locales, desde la ciudadanía, la ética de la

Responsabilidad Social, el cuidado y la vida. El voluntariado conoce y aprende sobre el territorio y las realidades sociales que circundan y afectan las comunidades.

Entre los voluntarios se encontraron estudiantes de cuarto semestre que al desarrollar la práctica en Responsabilidad Social, por su responsabilidad y dominio, desarrollan acciones voluntarias o que sin haber realizado la práctica quieren aportar a las comunidades con su disposición y su experiencia; de igual forma, se encuentran los empleados de UNIMINUTO que en su situación de colaborador en diferentes roles como académicos o administrativos, en un sentido de pertenencia institucional, apoyan con su tiempo y experiencia en los planes, ejercicios o métodos comunitarios con poblaciones en situación de vulnerabilidad.

También egresados que a partir del proceso de formación han sido participantes y perpetúan libremente y voluntaria con un lazo de solidaridad, apoyando procesos sociales y comunitarios; finalmente dentro de los voluntarios se encuentran personas de diferentes sitios del mundo que, a través de organizaciones de voluntariado de sus países, aportan con su tiempo, experiencia y proyectos de crecimiento personal a las organizaciones sociales asociadas con UNIMINUTO.

Es menester tener en cuenta que, dentro del proceso se busca generar estrategias que aporten al desarrollo de poblaciones marginadas tales como: personas privadas de la libertad, donde se trabaja con los patios 5 y 6 en los cuales se encuentran reclusos de género masculino con variedades de edad, quienes se encuentran pagando condenas en el centro penitenciario de la ciudad de Pasto por delitos de hurtos.

Del mismo modo, se encuentran la Fundación Righetto donde se brinda atención a niños, niñas, adolescentes y jóvenes, ellos y ellas presentan dificultades de comportamiento concernientes a los ambientes sociales y familiares, si bien, se trabaja con una muestra de población quienes se encuentran en un rango de edad de que oscila entre los 7 a los 16 años. Dentro de los propósitos de vincularse a ese proyecto es poder aportar y promover alternativas encaminadas al cambio de comportamiento frente a la existencia propia y la forma de percibir la vida.

Finalmente, entre las poblaciones con quienes se trabajó, se encuentra “la minga universitaria” este se desarrollará en el corregimiento de Buesaquillo con las asociaciones agrarias enfocadas a un quehacer rural diverso, con el fin de impulsar los servicios y productos que cada uno de ellos ofrece en el contexto local y quienes actuando en pro de la comunidad buscan generar nuevas oportunidades y potenciar el trabajo de las comunidades pertenecientes a este corregimiento.

1.2.5. Enfoque teórico del proyecto social

En la construcción del proyecto social, se tomó como referente el enfoque sistémico, el cual, es concebido como un conjunto de elementos que se relacionan o interactúan entre sí o en el sentido humano el conjunto de personas que interactúan, se comunica y actúan de forma interrelacionada, y que, como proceso, permite tener una mira más amplia sobre las realidades sociales y los contextos.

Para. Editorial Etecé (2021), “El pensamiento sistémico es un marco conceptual que comprende la realidad como un sistema de objetos interconectados o de subsistemas. En consecuencia, procura comprender su funcionamiento y sus propiedades para solucionar un problema” (párr. 1). Bajo esta perspectiva se puede entender a cada persona como sistema que está en continua interacción con otras personas, bajo formas de comunicación de tensión, conflicto, expectativa, pero, también de equilibrio, cooperación, y solidaridad, resaltando que cada una de ellas tienen su propio ritmo y pueden afectar a otros.

Dicho enfoque comprende toda realidad social como un sistema en continua interacción interna y externa, resaltando sus partes en relación con otras, y reconociendo una totalidad integrada, para así, poder analizar de mejor manera las situaciones de armonía o de tensión que vive un conjunto de personas integradas en un sistema social. En ese sentido, toda relación de una persona a otra puede ser representada con un sistema y que implica reconocer sus elementos que le integran.

También es importante resaltar que, todo sistema social está en relación e interacción con otros sistemas, de los cuales obtiene información, datos, mensajes, procesos, apoyos, cooperaciones, pero, también tensiones y desequilibrios. Para. Betancourt (1980), “La teoría general de sistemas

se ocupa de encontrar semejanzas entre los diferentes sistemas para poder utilizar procedimientos similares de análisis y estudio” (p.3). De esta manera surge la necesidad de enfocarnos en una teoría de sistemas sociales centrada en comprender la interacción que tiene el individuo a individuo, grupo, comunidad, sociedad y el entorno como escenario de dichas relaciones continuas.

Así lo define. Parsons citado por González (2003), “Los sistemas sociales son aquellos sistemas que están constituidos por estados y procesos de interacción social entre unidades actuantes” (p.3). En lo humano dichas interacciones están centradas en la búsqueda de retos, metas y objetivos, bajo los cuales, hay ciertos principios y pautas posibles de reconocer, dichos principios para las interacciones, la comunicación, las organizaciones como parte de las relaciones de las personas y la sociedad.

Bajo este enfoque de sistemas, es posible representar a UNIMINUTO como el sistema macro, y proyección social, como un subsistema con capacidad de auto organización y evolución interna, y a la vez, continuamente en interacción con otros sistemas en el contorno en el que se desenvuelve. Sus retos, metas y objetivos exigen ser analizados bajo los principios sistémicos de reconocimiento de sus partes, interacciones, auto organización, comunicación, relaciones e incluso tensiones.

En ese sentido, el subsistema social que se desea comprender y acompañar en la universidad es, el área de proyección social, el cual tiene retos y desafíos por afrontar, permitiendo comprender que este sistema tiene invaluable aportes hacia la formación humana con cercanía a las comunidades y sociedad, y a la vez, necesidad y vacíos por subsanar, y que tienen que ver con la carencia de un enfoque social necesario para mejorar las interacciones con las personas, comunidades y sociedad. Comprender a proyección social y sus actores como sistema social implica reconocer sus formas de interacción, organización y proyección de acciones hacia los otros, esto, en doble vía de formación, hacia las nuevas generaciones de profesionales, y en la creación de capacidades de sus usuarios en distintos ámbitos de la sociedad con la que interactuar.

Ahora, el sistema de proyección social integrado por actores tiene como propósito adelantar acciones educativas con las comunidades bajo la responsabilidad de docentes, estudiantes y voluntarios, enmarcados en principios éticos y humanísticos, con la intención que los docentes,

estudiantes y voluntarios adquieran una actitud de servicio altruista, y puedan aportar a la sociedad, por ende, las interacciones hacia fuera también hacen parte del sistema y que implica reconocer e integrar a esa parte de la sociedad compuesta por algunos sectores focalizados como lo son el Centro penitenciario, Fundación Righetto, y asociaciones agropecuarias, pretendiendo adelantar acciones que permitan generar interacciones sociales asertivas en los diferentes sectores.

También es importante mencionar que, la comunicación juega un papel fundamental en los sistemas sociales, puesto que es el primer vínculo de interacción con la sociedad. Así lo define Baecker (2014), “la comunicación como aquello eminentemente social y unidad primaria de la sociedad” (párr.3). Ahora, con relación a lo anterior se puede decir que la comunicación es algo que se encuentra innato en los sistemas sociales que por ende permite un buen desarrollo del mismo, la comunicación parte de las interacciones permanentes que tenemos con el entorno por ende se podría decir que no se construyen buenos sistemas sociales sin una adecuada comunicación.

Es importante entender la forma en cómo se logran comunicar los sistemas sociales, Por ello. Según Luhmann citado por Baecker (2014), “Surge con fuerza la necesidad de aclarar cómo se vuelve posible la concordancia entre lo que un sujeto piensa/comunica, y lo que piensa/entiende otro” (párr.4). De esta manera se debe entender que la clave de una buena interacción de sujeto-entorno parte de una adecuada comunicación de cómo se envía el mensaje y como el otro es capaz de interpretar.

En este sentido, respecto a UNIMINUTO lo que se busca es fortalecer los niveles de comunicación, interacción y relacionamiento hacia los otros (comunidades y grupo diferenciales), puesto que desde Proyección Social se manejan varios ejes que trabajan en territorio, y es necesario que la comunicación e interacción se clara y permanente con cada una de las áreas, del mismo modo los docentes, estudiantes y voluntarios deben utilizar una comunicación continua y precisa.

Para finalizar se debe comprender que lo sistemas sociales nos permiten tener una visión más clara y precisa de los sucesos e interacciones entre los actores de proyección social y las comunidades, esto, a partir de prestar atención de las formas de comunicación, habilidades sociales,

relaciones de poder e interacciones las cuales pueden estar basadas en el conflicto y/o en la cooperación.

1.3. Metodología de la intervención

En el marco de la experiencia de práctica formativa del Programa de Trabajo Social en el área de proyección social de la Universidad UNIMINUTO se reconoció en los actores involucrados (Coordinador Institucional de práctica, líderes de área) la prioridad de mejorar las acciones de proyección social y práctica de responsabilidad social a partir de la búsqueda de mejores herramientas de interacción social y de afrontamiento de necesidades e intereses de los grupos y comunidad. En diálogo con los actores en mención se reconoció vacíos y debilidades a la hora de abordar a comunidades y grupos diferenciales, los cuales consistían en ausencia de herramientas para el trabajo en comunidad, búsqueda de confianza, resolución de conflictos, convivencia e inteligencia emocional, trabajo en equipo y mejora de las relaciones humanas con los otros.

Bajo estas prioridades, retos y necesidades, la práctica se centró en la construcción de una maleta de herramientas de orden social y comunitario que contribuye a perfeccionar las competencias y habilidades sociales de los docentes, estudiantes y voluntarios, y a la vez, mejorar los procesos y acciones de proyección social UNIMINUTO en diversos grupos y comunidades enfocadas a empoderar y encontrar soluciones a sus problemáticas. En el proceso de construcción se fueron consolidando las siguientes fases o trayectorias:

Primero, acercamiento al campo de práctica. El primer encuentro se adelantó con la Coordinadora Institucional (Coordinadora de Proyección Social) y las sub-áreas de responsabilidad social empresarial, con el fin de reconocer la misión y funciones de cada una de las áreas, ello, con el fin de ahondar en el reconocimiento de retos formativos y prioridades comunitarias.

Segundo, ahondar en el área de proyección social sobre dos aspectos relevantes, primero, reconocer los principales retos y prioridades sociales de los docentes, estudiantes y voluntarios en materia de mejorar sus acciones de acompañamiento e interacción social con el fin de fundamentar las debilidades, carencias y vacíos de una perspectiva de trabajo social respecto al trabajo con

comunidad. Tercero, resaltar las principales necesidades de abordaje social y formativo con comunidades desde enfoques diferenciales con el fin de definir tipo de herramientas pedagógicas necesaria.

Con sustento, en estos dos aspectos se comenzaron a elaborar el proyecto de práctica integrando, un contexto, fundamentación, objetivos, actividades, metas, resultados esperados, y con centralidad en la construcción y puesta en marcha de la maleta de herramienta de orden social y comunitario con énfasis en convivencia, resolución de conflictos y cultivo de emociones en las interacciones diversas de los actores.

Cuarto, comienzo de la construcción de la maleta de herramientas bajo el rastreo de información secundaria, diálogo con actores de proyección social y práctica de responsabilidad social (PRS), acercamiento a algunas experiencias comunitarias y de grupos diferenciales, en el proceso de construcción se ha delimitado las siguientes acciones claves:

1. Rastreo bibliográfico para la construcción de herramientas haciendo énfasis en cuatro ejes transversales como lo es: análisis de contexto, convivencia, resolución de conflictos e inteligencia emocional
2. Se diseñó una encuesta de identificación de factores de riesgo asociados a convivencia, resolución de conflictos e inteligencia emocional
3. Diseño de bosquejo de herramientas basadas en enfoques diferenciales
4. Adelantar ajustes y perfeccionamiento de las herramientas
5. Presentar la maleta de herramientas a los líderes del campo de práctica.
6. Validar las herramientas con un grupo de expertos
7. Socializar las herramientas diseñadas con docentes, estudiantes y voluntarios.
8. Acompañar en la aplicación de las herramientas como pruebas piloto en las comunidades y grupos diferenciales.
9. Aplicar encuestas para medir el impacto de las herramientas construidas, grado de satisfacción de los actores que las utilizan.

1.4. Objetivos de la intervención

1.4.1. Objetivo general

Construir una maleta de herramientas metodológicas para docentes, estudiantes y voluntarios del área de proyección social, con el fin de fortalecer las acciones de promoción de la convivencia, resolución de conflictos e inteligencia emocional en las distintas comunidades y grupos diferenciales de interés.

1.4.2. Objetivos específicos

- Rastrear información teórica y pedagógica para fundamentar la importancia de una maleta de herramientas socio-pedagógicas para mejorar los procesos de proyección social de la universidad.
- Diseñar la maleta de herramientas metodológicas para el trabajo comunitario en convivencia, resolución de conflictos e inteligencia emocional para mejorar la actuación de los actores de proyección social con las comunidades y grupos diferenciales de interés.
- Adelantar pilotajes de aplicación de la maleta de herramienta teniendo en cuenta las comunidades y los grupos diferenciales priorizados con el fin de mejorar su fundamentación, contenido y ruta metodológica.
- Socializar la maleta de herramientas a los sujetos priorizados con el fin de que puedan ser aplicadas y replicadas en las comunidades.

1.5. Hipótesis de acción

Si se genera un proceso de formación a través de una ruta socio-educativa con docentes, estudiantes y voluntarios del área de Proyección Social de la corporación universitaria Minuto de Dios-regional Pasto con las comunidades y grupos diferenciales, se fortalecerá las habilidades sociales para el

análisis y lectura de contexto, la resolución de conflictos y la conveniencia a partir del cultivo de emociones lo que conllevará a mejorar las habilidades sociales.

1.6. Eje de la sistematización

¿Cómo se puede generar un proceso de fortalecimiento de las habilidades sociales para el análisis y lectura de contexto, la resolución de conflictos, y la convivencia a partir del cultivo de emociones, entre docentes, estudiantes y voluntarios del área de Proyección Social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios - Regional Pasto con las comunidades y grupos diferenciados, ¿a través de una ruta socioeducativa que mejore las acciones de proyección social?

1.7. Categorías de análisis

Las categorías de análisis fueron integradas bajo un pensamiento sistémico con el fin de comprender y fortalecer el área proyección social y sus actores como un subsistema social comunicante, relacional e interactuante con el entorno. El reto permite tener una visión más amplia de la forma del funcionamiento de dicha área hacia la sociedad desde una mirada integral.

Concebir la proyección social como un subsistema permite reconocer sus fortalezas y debilidades, avizorar formas de mejora en aspectos que tienen ciertos vacíos sociales, lo que da pie, a diseñar una maleta de herramientas pedagógica para fortalecer los acompañamientos a actores en interacciones con la sociedad. Partiendo de la idea de Martínez (2013), sobre como el pensamiento sistémico permite, “Observar la forma en que se relacionan las diferentes experiencias, y se combinan para formar conjuntos más grandes” (p. 15). Con ello, se afianza el reconocimiento que el sistema es un todo, pero que, se compone de partes, por ello es importante tener unas perspectivas diferentes que permitan identificar las causas y efectos de una situación que limita llegar a ciertos propósitos, por eso, es indispensable que se genere un cambio desde las partes para llegar al todo de forma eficiente con la vinculación y el uso de las habilidades sociales.

Según Imach et al. (2009), “las habilidades permiten al sujeto construir y valorar su propia identidad, actuar competentemente con los otros y relacionarse con los demás de un modo

satisfactorio” (p.443). Con lo anterior, es indispensable que cada sujeto del área de proyección social fortalezca sus habilidades, dado que, son necesarias para interactuar e integrarse a las comunidades y grupos diferenciales, además permiten que las intervenciones adelantadas por el área de proyección social tengan un enfoque integral, humanista y respetuoso hacia las mismas.

Con lo mencionado, se pretende que los docentes, estudiantes y voluntarios mejoren las habilidades sociales haciendo énfasis en habilidades para análisis de contexto, habilidades para resolución de conflictos, habilidades para convivencia y habilidades para la inteligencia emocional. Si bien, la Corporación Universitaria UNIMINUTO en especial, el área de proyección social al ser concebido como un subsistema social, puede ser observada a partir de los principios de comunicación, interacción y habilidades sociales, para este caso, en este arbitraje nos centraremos en las habilidades sociales sin perder de vista la comunicación e interacción.

Es clave saber que, por medio de las habilidades sociales se logra afianzar sentimientos, actitudes, aspiraciones y expresiones de manera apropiada puesto que, hace alusión a la forma en la cual el sujeto social se relaciona con el contexto, efectuando estrategias y capacidades que le permitan interactuar de manera exitosa con los demás, escuchando y prestando atención a lo que expresen los otros, dando pie a iniciar una comunicación, es decir, tomando la iniciativa de entablar un diálogo con respeto y serenidad, e implementando a su vez, un adecuado manejo verbal y no verbal en su proceso comunicante.

Es necesario que, el sujeto social en este caso los docentes, estudiantes y voluntarios aprenda a cultivar dichas habilidades (que más adelante se reconocerá como múltiples), debido a que, les permite optimizar y aprovechar las distintas relaciones interpersonales entre los actores institucionales y los actores pertinentes a las comunidades y contextos con los cuales tienen acercamientos, para poder así obtener el logro y culminación de los objetivos planteados. Asimismo, estas conductas son inevitables para interactuar y relacionarse con el entorno de forma positiva y armónica.

Finalmente, dentro del área de proyección social se debe recalcar que las habilidades sociales son imprescindibles en cualquier ambiente en el cual el sujeto se pueda encontrar (en la familia, en

el trabajo, en el contexto, etc.). Una apropiada puesta en práctica de habilidades es útil para comprender a las comunidades con las cuales se tiene aproximaciones. Entre las habilidades a poner en marcha se encuentran: habilidades para el análisis y lectura del contexto, habilidades para la resolución de conflictos, habilidades para la convivencia y habilidades para el cultivo de emociones las cuales se exteriorizan a continuación:

1.7.1. Habilidades para el análisis y lectura del contexto

(Subcategorías: contexto, necesidades, potencialidades y retos sociales)

El análisis y lectura del contexto son perceptivas y analíticas, que permiten acercarse de forma racional y exploratoria a la realidad, con el fin de reconocer saberes, experiencia, y acontecimientos que hacen parte de un espacio territorial concreto, por este motivo nunca se debe llegar a un a comunidad o grupo diferencial sin primeramente no haber reconocido el contexto en el que se encuentran para Aarón Gonzalvez (2016), “El contexto es un elemento valioso al momento de investigar un tema determinado” (p.2). Por lo anterior, el contexto refleja siempre necesidades y retos, sobre los cuales se deben programar los acercamientos, en este sentido los docentes, estudiantes y voluntarios deben tener un periodo en donde se realice el reconocimiento del territorio, la cultura y sus costumbres con el fin de crear espacios de confianza.

Del mismo modo, al hablar de análisis y lectura de contexto se debe comprender primeramente que el contexto donde se desenvuelve el ser humano sirve como herramienta de análisis, el cual permite identificar algunas conductas o comportamientos de las personas, en este sentido el contexto es fundamental para desarrollar todo tipo de acciones e interacciones y así lo define. Ansolabehere (2017), “se trata, entonces, de una metodología que pretende no solo indicar que un determinado evento ocurre en el marco de un contexto sino también que dicho contexto es o fue relevante para que el evento exista” (p.38). Para ello, la lectura de éste es clave para comprender las interacciones.

Para el investigador en mención “El contexto puede ser de diversos tipos según el ámbito al que haga referencia: social, cultural, económico, político, histórico, jurídico entre otros” (p.34). siendo relevante para este estudio el énfasis del contexto social. El análisis de contextos deberá ser

adelantado antes de programar o fijar acompañamientos comunitarios, grupales e individuales. El contexto siempre exige ser descrito y analizado para encontrar sentido sobre aquello con lo que se va a trabajar, por ello. García (2020) define que:

Los contextos no hablan por sí mismo, es importante que alguien los lea. Entonces la lectura de contexto puede considerarse como una técnica investigativa rodeada de muchos instrumentos que permiten leer contextos e identificar en ellos fortalezas, debilidades, datos, circunstancias, eventos, situaciones convencionales y no convencionales”. (p.2)

La no lectura de contexto de un territorio o grupo específico puede conllevar a adelantar acciones de poco interés en las comunidades, al no estar alineadas a las necesidades de las poblaciones, ser autoritarias e impuestas, y afectar un diálogo horizontal entre los profesionales y las personas del común. Dicha lectura incluso debería ser más participativa y desde la voz de la gente, generando desde un principio la confianza y la apertura de escucha real de las necesidades.

En los procesos de proyección social y de prácticas de responsabilidad social de UNIMINUTO la lectura de contexto debe ser un compromiso ético y social con las comunidades, en la medida que permite reconocer sus saberes, experiencias, retos y necesidades, y en ese deliberar encontrar las necesidades sentidas de las comunidades para adelantar toda acción. Por ello, los diferentes proyectos deben partir de la lectura de contextos en donde se pueda plantear ideas de trabajo pertinentes y afines a los intereses de la población, logrando así, desde un comienzo garantizar cambios significativos en la forma en que interactuar los actores instituciones y los actores sociales.

Para concluir, dicho análisis tiene dos tipologías:

Contexto interno: Consiste en el análisis que, todo grupo, organización, institución debe realizar a la hora de ejecutar proyectos con comunidad, para con ello identificar, retos, propósitos, potencialidades e impactos en relación a su contorno. Reconociendo de esta manera cuáles son sus debilidades, fortaleces, habilidades y hasta medir el riesgo que se tiene con las diferentes estrategias.

Contexto externo: Procura reconocer como las poblaciones, grupos diferenciales se desenvuelven en el contorno, conociendo de esta manera sus costumbres, creencias, conflictos y necesidades, con el fin de diseñar proyectos y estrategias que aportan a mejorar la calidad de vida de los mismo. La integración de los dos análisis facilita una mayor comprensión de la realidad y la búsqueda de soluciones más integrales.

1.7.2. Habilidades para la resolución de conflictos

(Subcategorías: reconocimiento del conflicto, comunicación, diálogo, debate, resolución)

Las habilidades en y para la resolución de conflictos son aquellas actitudes, aptitudes, percepciones y formas de relación capaces de analizar y resolver tensiones, inconvenientes, obstáculos e incompatibilidades presentes en la vida del ser, en su relación e interacciones con otros.

Varios científicos sociales han argumentado que, el individuo es un ser social por naturaleza, y que, en dicha interacción se expone a imprevistos, tensiones, antagonismos y desequilibrios alteradores de sus percepciones, conductas y emociones. Por tanto, cada individuo y grupo debe cultivar de manera constante habilidades -la escucha, comprensión, dialogo, reconocimiento de intereses y expectativas- con el fin de afrontar los conflictos existentes de forma pacífica, y a la vez, buscar soluciones en forma de acuerdos que beneficien a las partes y direccionen a un objetivo común.

Teniendo en cuenta que, la resolución **de conflictos**, no solo son mecanismos, sino actitudes y habilidades para saber afrontar las interacciones familiares, laborales y sociales. Domínguez y García citado por Pujol (2015) afirman que:

La resolución de conflicto no es solo la búsqueda de soluciones a los problemas y tensiones, y, por tanto, exige de manera constante la gestión de habilidades para afrontar los conflictos, las cuales, ayudan a la persona a evitar que estos vuelvan a surgir y, en el caso de que esto ocurra, saber enfrentarse a ellos de manera eficaz. (p. 32)

Afrontar conflictos implica cultivar habilidades y hacer uso efectivo de ellas, asumir nuevas conductas, facilitar el dialogo, ser comprensivos, y habilitar ambientes sanos, más aún cuando se trata de interacciones complejas como las de formación y acompañamiento de actores universitarios a comunidades, puesto que deben afrontar espacios de relacionamiento e interacción con poblaciones quienes tienen diferentes intereses, necesidades y preocupaciones que afectan el encuentro, y en adelante, también la cooperación y convivencia con ellos mismo y con los actores externos.

Desde una perspectiva comunitaria, es de resaltar que el Centro penitenciario y la Fundación Righetto son claves para comprender y abordar el conflicto en personas con perspectivas e intereses diferentes, que pronto conducen a tensiones y discusiones, a razón de su continuo encierro. Por ello, la importancia de desarrollar la capacidad de asumir retos, desafíos y obstáculos que se presenten en el diario vivir en aquellas personas, para que sean capaces de mediar sus propios conflictos, a partir del cambio de aptitudes, actitudes y modos de comunicación basados en el respeto y la escucha que conlleven a afrontar de manera asertiva los problemas. Por tal motivo es importante generar hábitos de empatía, escucha y comunicación entre ellos y ellas, para de esa forma, poder edificar espacios donde prime el bienestar y la paz.

Si las habilidades son claves para resolver conflictos se puede generar la construcción de *paz* en escenarios concretos como los referidos anteriormente, ello, puesto que permiten tener una mayor cercanía con población que por una u otra razón no logra socializarse de manera adecuada en la vida social. Por ello, es clave la afirmación de Gallardo (s.f): “Tener una mayor satisfacción de necesidades humanas básicas para ser actor de paz, es imperioso en una sociedad civilizada, y en general, en cualquier comunidad de seres humanos.” (Párr.6) esto, más aún cuando, las necesidades básicas tienen que ver con la interacción y convivencia con los otros. En ese sentido el Centro Penitenciario se puede tornar en un verdadero espacio de resocialización a través de la resolución de conflictos, de construcción de paz y convivencia.

Ahora, en el proceso de transformación de conflicto hay que ir cultivando una serie de habilidades y principios. Se podría partir de la *tolerancia*, la cual es concebida como una habilidad de entendimiento, que posibilita estar en sana convivencia con la sociedad, saber cómo actuar frente

a un conflicto y reconocer las diferencias del otro con respeto y sensatez, es por ello que. La Unesco, 1995 citada por Berroterán (2011), define la tolerancia como la “Armonía en la diferencia” (p.57). Principio que insta a construir soluciones a discordias sin elidir las diferencias inherentes de las personas, y a facilitar la interrelación y generar espacios seguros, armónicos, donde comprendan las diversas situaciones.

Por medio de *la escucha, la comunicación, el respeto, el diálogo*, como también el *debate constructivo*, siendo pilares necesarios para resolver y transformar conflictos, puesto que, permite entender lo que expresan las otras personas, respetando los diferentes puntos de vista, por eso, hablar y escuchar es necesario para que las dos partes comprendan y valoren los pensamientos o sentimientos del otro.

Además, son instrumentos indispensables en el ser humano ya que, le permite convivir en equipo y en sociedad, no obstante, son habilidades que los sujetos tienen que desarrollar en el transcurso de su existencia para poder enfrentar positivamente cualquier situación que afecte su estado emocional.

Es de resaltar también que, la comprensión y transformación de conflictos tiene mecanismos valiosos, entre estos: La *mediación*, analiza las emociones, sentimientos e intereses de los individuos a través del diálogo con el fin de llegar a puntos afines. Según Saucedo y Benito (2015), “La mediación es un procedimiento en el que las partes colaboran para tratar de encontrar un punto medio de armonía” (p.115). Por tanto, el propósito de la mediación conlleva a recomponer encuentros, relaciones y soluciones exitosas. Por otra parte, la *conciliación* es un proceso con el cual las personas logran identificar sus necesidades e intereses y permite llegar a un acuerdo común con equidad e igualdad, sin necesidad de recurrir a la violencia sino al contrario con mecanismos de solución pacífica de la tensión.

En todos los mecanismos, es posible encontrarse siempre con el *reconocimiento de conflictos*, a través de, primero; integrar necesidades, intereses y objetivos de cada sujeto, segundo; haciendo transitar las actitudes negativa hacia positivas desde el cultivo de habilidades, tercero; entendiendo el conflicto bajo un contexto y con base en las diferencias, por último, reconociendo las

posibilidades de **transformar el conflicto** para construir un entorno pacífico, generando vínculos de reconciliación y comprensión de las situaciones generando vínculos paz, respeto y conciliación.

Al cultivar dichas habilidades se puede lograr que el ser vea por el bienestar de la sociedad y generar espacios armónicos. Al transformar un conflicto se pone en marcha las habilidades adquiridas, ya que se empieza por reconocer al ser y a valorar los aspectos del otro como las cualidades y debilidades, asimismo, empieza a desarrollar el autocontrol en las emociones, lo que permite afrontar situaciones positivas o negativas de manera pacífica, a tal punto que los sujetos se mantengan con excelente actitud aceptando antagonismos que se presenten. En ese sentido, el viaje pacífico por los conflictos permite construir seres empáticos, capaces de entender motivos y sentimientos sin discriminar o juzgar, sino al contrario personas emotivas con actitudes de ayuda y solidaridad.

1.7.3. Habilidades Para la Convivencia

(Subcategorías: convivencia, interacción social, trabajo en equipo, solidaridad)

Las habilidades para la convivencia facilitan la coexistencia pacífica con otros, la confianza, legitimidad y compatibilidad pacífica y armoniosa de sujetos sociales en un mismo espacio de comunicabilidad e interacción, promoviendo el trabajo colaborativo. Para Cánovas Marmó (2009):

La conceptualización del término "convivencia" demanda de un análisis reflexivo sobre la búsqueda de una interacción pacífica entre los individuos como entes sociales (...). Sin duda, una de las tareas educativas es educar en valores, para la paz, para el mejoramiento comunitario. Ello hace necesario incluir en nuestro vocabulario y en nuestra visión del proceso de enseñanza-aprendizaje el término "convivencia", lo cual, nos llevará a lograr un fin común: La educación en un clima de armonía, que nos conducirá a una meta: la calidad en la educación. Para lograr lo anterior, debemos iniciar con en el entendimiento y la aprehensión del concepto "convivencia" social, para trasladarlo después a la convivencia escolar. (p.4)

Es de resaltar que, la convivencia además de facilitar la interrelación del ser humano con otros sujetos sociales, afianza la comunicabilidad, el reconocimiento de las diferencias, el cultivo de

actitudes pro sociales y por ende el cuidado de la salud mental. Se debe tener en cuenta que el ejercicio de la convivencia implica unos aspectos funcionales entre estos: ***La interacción social*** con distintos sujetos, siendo esta la parte esencial para el acercamiento social, el cultivo de la interacción con el otro en la “acción social”, el encuentro y cooperación, el diálogo asertivo y resiliente, el reconocimiento del otro en la diferencia, las actitudes solidarias y cooperativas.

En complemento, en los escenarios donde las interacciones ocurren es necesario reconocer la diversidad social y cultural, procurando delimitar sus necesidades y virtudes alrededor de los actores que hacen parte de dichas comunidades como mujeres, niños, personas de la tercera edad, entre otras, que necesitan ser reconocidos en sus diferencias sin perder de vista la igualdad y la dignidad humana. Cada sujeto social es único y sumamente valioso, tiene características que lo hace especial como rasgos físicos, sentimientos, intereses, habilidades y capacidades las cuales forman parte de nuestra identidad personal, por ello conocer y aprender a valorar al otro, es sumamente esencial para fortalecer la convivencia entre sociedad en continua interacción. Para Sanahuja (1998):

La diversidad no significa que se deba dividir a la sociedad en subconjuntos cada vez más pequeños, ni que haya que poner más etiquetas a las personas; supone más bien, ver cómo la interacción de diversos aspectos de nuestras identidades sociales y económicas conforman nuestras opciones de vida. Una comprensión más profunda de estos procesos muestra cuán perjudicial puede ser confiar en que la situación de un grupo concreto de personas sea el barómetro con el que se mide el bienestar de la sociedad en su conjunto. (p.7)

Por lo anterior, el trabajo de la convivencia implica nutrir y fortalecer escenarios de interacción humana con una serie de habilidades y capacidades para cada persona en relación con los otros, las cuales, estén centradas en alcanzar retos, objetivos y metas comunes y así poder contribuir a una sociedad más solidaria, justa y responsable con el crecimiento de cada ser humano.

Es así, como el abordaje de la convivencia y sus derivados se convierte en un acontecimiento sumamente funcional para fortalecer el quehacer de los actores universitarios frente al acercamiento e interacción con las comunidades, en especial, para que las habilidades faciliten un

mejor manejo de los escenarios en los cuales se trabaja, optimiza la interacción con los miembros de las asociaciones de la minga universitaria, niños y jóvenes de la Fundación Righetto y las personas privadas de la libertad. Su despliegue, facilita la confianza y cooperación de las personas en los procesos, previene la aparición de tensiones y conflictos, y crea una relación continua de apoyo.

Es más, la convivencia afianza los vínculos relacionales claves para que los docentes y estudiantes cuenten con el dominio de habilidades suficiente para afrontar el diálogo con las comunidades y así alcanzar un trabajo articulador con las poblaciones diversas, las cuales tienen distintas vivencias y por lo tanto deben comprenderse unos a los otros fomentando la convivencia.

Del mismo modo, dentro de estos escenarios surge la importancia de mantener un adecuado **trabajo en equipo**. Los seres humanos sin duda fuimos creados para depender unos de los otros, trabajar conjuntamente, reconociendo entornos de interacción en los cuales se desenvuelven y que exigen trabajar equilibradamente distintas personas en forma de un rompecabezas donde cada pieza es sumamente importante.

El formar o pertenecer a un equipo de trabajo, no solo representa el trabajar con un conjunto o grupo de personas, sino también requiere aportar de forma explícita y comprometida para lograr el desarrollo de un objetivo o un fin en común, sumando capacidades, habilidades, destrezas y cualidades las cuales pueden surgir de cada uno de los integrantes del equipo para poder así, llegar a conseguir la meta propuesta.

Por otro lado, se debe tener en cuenta que, el trabajar en equipo puede ser muy sencillo de cierta manera, pero difícil de otra y tiene que ver de cierto modo con la inteligencia emocional y las habilidades del sujeto para trabajar aquello que implica sentir y percibir la forma de mejora de las relaciones. Dentro de proyección social UNIMINUTO tanto docentes, voluntarios como estudiantes, se han visto en la necesidad de trabajar de manera articulada en grupos, lo que de algún modo ha permitido que se construyan lazos relacionales en los cuales se ha logrado manejar y proyectar mejores alternativas para solventar dificultades, las cuales, han prevalecido dentro de los

escenarios o lugares donde se ven inmersos, como también en las comunidades en las que se trabaja.

En la organización de los equipos (estudiantes y voluntarios) se ha evidenciado que cada integrante cumple con su rol o tarea específica a desarrollar y/o a cumplir de manera responsable, individual y de mutuo acuerdo con el resto de los participantes del grupo de trabajo, para poder de este modo lograr la finalidad de metas comunes tales como: desarrollar actividades o talleres que permitan fomentar la interacción dentro de los escenarios en los cuales se trabaja ofreciendo flexibilidad entre sus miembros, compartiendo conocimiento, tiempo y experiencias, demostrando que al formar estos equipos se genera mayor productividad en el área que se ejecuta y a su vez los estudiantes han aumentado su enriquecimiento personal puesto que, aprende de los demás miembros del grupo dejando atrás el trabajo individualizado y estático.

Así mismo, se debe considerar que para que haya un buen equipo y para llegar a obtener un equipo de alto rendimiento, es importante mantener una organización, siendo esta un elemento fundamental para la buena marcha de los equipos, por tanto, sus miembros deben promover sistemas organizativos donde se debe elegir un **líder**, quien estará encargado de impulsar la unión, fijar normas internas y asignar roles con el propósito de avanzar entre todos en la obtención de los objetivos del grupo, igualmente el líder está encargado de dar buen ejemplo al grupo y a cada uno de sus miembros. Normalmente dentro de los trabajos en equipo se puede asignar divisiones de tareas las cuales posteriormente son atendidas o adecuadas previamente de manera consensuada y eficiente por parte del líder del grupo.

Es importante reconocer que, dentro de los trabajos en equipo, más allá de formar espacios de convivencia se debe trabajar en la formación de un enriquecimiento personal. En ese sentido, UNIMINUTO debe fomentar en las personas el sentido de solidaridad, que estén dispuestas a brindar apoyo tanto a las comunidades como a la sociedad sin ningún interés, sino más bien, actuando por empatía, reconociendo que el otro puede tener una necesidad la cual en esos momentos puede alterar su existencia y que por el momento no logra sustituir. **La solidaridad** se va consolidando como parte de un carácter voluntario, mediante la expresión de solidaridad el

sujeto social se beneficia logrando plenamente sentir y despertar su satisfacción personal. Según Amengual (1993):

La solidaridad consiste en que cada uno es responsable de todos y todos lo son de cada uno, uno para todos y todos para uno, o dicho en términos metafóricos y muy reales al mismo tiempo, llevar cargas del otro, pagar su deuda, luchar sus causas haciéndolas causa propia. Así la solidaridad expresa al mismo tiempo dos cosas: 1) la unión o vinculación entre las personas y 2) la responsabilidad recíproca individual y personalizada respecto de cada uno y de todos en conjunto. (p.136)

Por ello es necesario ponernos en los zapatos del otro y comprender de la manera más humana posible la situación por la cual el otro puede estar atravesando.

1.7.4. Habilidades para el cultivo de emociones

(Subcategorías: inteligencia emocional, resiliencia, gestión de las emociones)

Como seres humanos, se posee una mente racional la cual está relacionada con la capacidad de crear pensamientos de manera lógica y analítica, por otra parte, la mente emocional maneja todas nuestras emociones e impulsos, las dos siempre están juntas, en forma de interacción, contribución e incluso sabotaje de cada uno de los estados, por tanto, es de suma importancia mantener un equilibrio en el fortalecimiento de estados racionales y emocionales permitiendo así generar un buen desarrollo del ser humano en su interior y en relación con los otros en ámbitos institucionales y comunitarios en los que se desenvuelve.

Desde la maleta de herramientas, lo que se busca es poder generar y potencializar nuevas habilidades de la inteligencia emocional con los docentes y estudiantes, a la hora de salir a campo, lugares en donde el choque emocional juega un papel fundamental, puesto que desde UNIMINUTO se trabaja con poblaciones marginadas por la sociedad. De esta manera se evidencia que es de suma importancia poder trabajar esta categoría desde Goleman dado que toma al ser humano como un ser emocional que se ve afectado por el entorno que le rodea. Según Goleman (1995):

La inteligencia emocional, son características como la capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño, a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales, y, por último, pero no por ello menos importante, la capacidad de enfatizar y confiar en los demás. (párr. 3)

En relación a lo anterior, la inteligencia emocional también requiere el cultivo de habilidades y aptitudes resilientes y pro sociales para afrontar situaciones de tensión que provienen del entorno, tensiones ante las cuales, cada ser humano tiene la posibilidad de modular sus impulsos y emociones. Dichas habilidades y aptitudes pueden ser:

El auto reconocimiento parte de identificar cuáles son nuestros sentimientos y emociones, que motivos alteran o calman los mismos, y además poder reconocer como operan en la interacción con los demás en ámbitos institucionales y comunitarios, dicho recorrido es necesario ser reconocido y potenciando por los actores de la universidad para generar empatía y bienestar con las diferentes poblaciones, así, evitar prejuicios y limitaciones en el desarrollo efectivo en las interacciones.

También, es valiosa la Auto regulación como el saber gestionar las emociones y la motivación, es un estado en donde la persona tiene un control adecuado de su mundo interno en beneficio propio y de los demás, adquiriendo así una inteligencia emocionalmente basada en habilidades que facilitan una interacción sana, saludable, agradable y creativa con los demás. La autorregulación es clave tanto para los actores institucionales como para las personas acompañadas, en la medida que facilita un adecuado diálogo, encuentros afectivos asertivos, y facilita la cooperación y confianza.

En complemento, la conciencia social y la empatía es clave para reconocer, confiar y solidarizarse con el otro. Dicha habilidad hace referencia al ser humano íntegro en cuanto al buen manejo emocional, lo cual le permite de manera más asertiva identificar sus emociones y de las personas que están a su alrededor, con el fin de desarrollar procesos de empatía y asertividad con el otro. Los docentes, estudiantes y voluntarios deben saber que piensan sus comunidades, intuir

cuáles son sus emociones, pero sobre todo se debe demostrar interés cuando las poblaciones necesiten ayuda.

1.8. Objetivos de sistematización

1.8.1. Objetivo general

Comprender los aportes del proceso socio educativo adelantado con los docentes, estudiantes y voluntarios de proyección social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Regional Pasto con las comunidades y grupos diferenciales para el fortalecimiento de las habilidades sociales que conllevan a la resolución de conflictos, la convivencia y la transformación de problemas.

1.8.2. Objetivos específicos

- Describir el proceso socioeducativo centrado en fortalezas y debilidades existentes a partir de la interacción entre actores de proyección social, con comunidades y grupos diferenciales para el desarrollo de habilidades de análisis y lectura de contexto.
- Identificar los aportes del proceso pedagógico en el cambio de la comunicación e interacción entre los actores institucionales y comunitarios a partir de la adquisición de habilidades para la resolución de conflictos, la interacción y comunicación.
- Develar los cambios actitudinales, perceptivos, relacionales y experienciales que se generaron en la interacción entre los actores institucionales y comunitarios, que contribuyen a los procesos de ampliación de relacionamiento, formación y cambio social desde el desarrollo de habilidades para la convivencia y cultivo de emociones.

1.9. Metodología de sistematización

1.9.1. Identificación de las fuentes de información

La presente sistematización de experiencias se centró en propiciar la interlocución de múltiples actores, en cuyo recorrido fue posible representar, comprender y fortalecer el área de proyección social en un proceso continuo de interacción social entre docentes, estudiantes, y voluntarios con apertura hacia comunidades y grupos diferenciales.

En el proceso de comprensión - acción del sistema social en interacción (proyección-comunidades) fue fundamental tener presente las fuentes de información que permitieron la recuperación de la experiencia, en consecuencia, fue valiosa, la recopilación de información durante el proceso de ejercitación de las prácticas profesionales desarrolladas en la Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO), exactamente, desde el área de proyección social. Dicha práctica realiza apoyo en procesos de formación dirigido a docentes, estudiantes y voluntarios, para el fortalecimiento de relaciones sociales y acercamientos hacia las comunidades mediante habilidades para la resolución de conflictos, convivencia e inteligencia emocional.

Las fuentes de recopilación de información fueron múltiples. Se partió del proyecto social programado por un periodo que va desde el mes de febrero a noviembre donde se tiene como propósito “Construir una maleta de herramientas metodológicas para docentes, estudiantes y voluntarios del área de proyección social con el fin de fortalecer la convivencia, resolución de conflictos e inteligencia emocional para ser aplicadas en las diferentes comunidades”.

Por otra parte, se utilizó diarios de campo para poder recopilar información mediante el registro de experiencias; para realizar anotaciones detalladas como hora y fechas de cada actividad; se tuvo en cuenta el diario de notas sirviendo de ayuda para llevar a cabo las observaciones adelantadas a través del diálogo bilateral con comunidades, grupos diferenciales y actores claves de proyección social. Finalmente, se tuvo en cuenta la observación, registro fotográfico, entrevistas semiestructuradas, entre otras fuentes útiles para llevar a cabo el proceso.

Dicho proceso de acercamiento e implicación permitió comprender a profundidad las dinámicas de comunicación, interacción y relacionamiento entre los actores sociales, y a la vez, establecer acciones de cambio centradas en acciones pedagógicas entre los actores implicados en la formación y proceso de cambio.

1.9.2. Definición de técnicas de recolección de información

1.9.2.1. Observación participante. La observación participativa es utilizada en varios escenarios de la investigación cualitativa, ya que es, un instrumento que permite recoger información sobre diferentes procesos que se estén desarrollando, ésta, facilita obtener información clara, precisa y concreta sobre fenómenos sociales, con ella, se puede describir y comprender lo que emerge en diversas poblaciones. Es así como Marshall y Rossman citado por Barbara (2005) definen la observación participativa como "la descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos en el escenario social elegido para ser estudiado" (p.2). Frente a lo expuesto por los autores, la observación participativa posibilita comprender el área de proyección social con respecto a los vacíos sociales que se presentan, permitiendo identificar y describir las causas y efectos del porque emerge dicha situación.

Por otra parte, la observación participativa, facilita la comprensión de las expresiones por medio de gestos y sentimientos, entendiendo como es la relación entre los participantes lo que también es clave para reflexionar frente a las debilidades sociales que se presentan en proyección social. Esta técnica será de gran utilidad en el proceso, porque las observadoras podrán profundizar sobre la situación con perspectivas y visiones diferentes, además, permite una relación constante con la comunidad, logrando ganar confianza con los participantes

1.9.2.2. Entrevista semi estructurada. Una entrevista de cierto modo hace alusión a un conversatorio donde tiene intercambio de opiniones o ideas que se da entre dos o más personas que dialogan sobre una realidad determinada para obtener información. La entrevista puede ser realizada por escrito u oralmente donde uno de los interlocutores (el entrevistador) busca mediante preguntas adecuadas que la otra parte (el entrevistado) brinde información de lo que se está procesando según el objetivo que se quiera conseguir, por lo general este sujeto sabe o tiene conocimientos previos de lo que se va a tratar y por ello debe contestar de forma clara y completa para suministrar una buena información, en el mayor de los casos el entrevistador lleva consigo un formulario de preguntas previamente diseñadas como guía.

Si bien, la entrevista es de tres tipologías, entre ellas están: las entrevistas estructuradas, semi estructurada o no estructuradas, cada una de ellas tienen finalidades y énfasis distintos. Para el abordaje de información se decidió utilizar la entrevista semi-estructura la cual cuenta con una elaboración previa de preguntas abiertas, pero sin embargo, contiene una parte destinada para la improvisación y diálogo interactivo que se da entre el entrevistador y el entrevistado, manteniendo una conversación fluida de manera natural que permite que el entrevistado tenga mayor autonomía en sus respuestas, sin forzar el orden de las preguntas.

Durante el lapso de la misma se abordan temas que permitan el enriquecimiento de una comprensión generalista y comprensiva de la realidad que emerge al entrevistado, aún así, se debe tener en cuenta que, el investigador debe conservar un alto nivel de atención en las respuestas que suministra el entrevistado para lograr interrelacionar los argumentos que se obtiene para que se obtengan conexiones, es importante mencionar que este tipo de entrevista se adhiere a cualquier tipo de población o actor social. Según Corbetta (2003):

La entrevista semiestructurada de investigación es un instrumento capaz de adaptarse a las diversas personalidades de cada sujeto, en la cual se trabaja con las palabras del entrevistado y con sus formas de sentir, no siendo una técnica que conduce simplemente a recabar datos acerca de una persona, sino que intenta hacer hablar a ese sujeto, para entenderlo desde dentro. (p.72)

Evidentemente, por medio de la entrevista semiestructurada no solo se obtiene información por medio de las palabras o relatos, sino que también se obtiene por medio de los gestos corporales y actitudes del entrevistado, por tanto, realizar la recopilación de información no se podría llevar a cabo si el investigador no contara con habilidades de comprensión e interpretación en el momento de emplear esta técnica.

De tal modo, la entrevista semiestructurada permitió que se adquiriera información por parte de docentes, estudiantes, voluntarios y comunidades, con las cuales, se tuvo acercamientos, permitiendo desarrollar y profundizar en temas referentes a los retos que se tiene desde el área de proyección social y en la preocupación comunitaria.

1.9.3. Construcción de instrumentos de recolección de información

Para este proceso, se parte de la identificación de los objetivos de sistematización, de los cuales, se sustraen las categorías y subcategorías, con sus respectivas preguntas orientadoras que en conjunto permiten dar respuesta al logro que se quiere alcanzar. Así entonces, para el caso del primer objetivo específico, se estructuran 3 preguntas abiertas dirigidas a población docente, estudiantil y voluntarios quienes se constituyen en las fuentes primarias del ejercicio de sistematización, cuya finalidad se orienta a describir el diagnóstico social centrado en fortalezas y debilidades existentes.

En cuanto al segundo objetivo de sistematización, se formulan 8 preguntas, dirigidas a identificar el proceso pedagógico y su contribución al cambio en la comunicación e interacción de los actores sociales a partir de la adquisición de habilidades sociales. Finalmente, para el tercer y último objetivo específico, se plantearon 5 preguntas todas ellas orientadas a develar los cambios actitudinales perceptivos relacionales y experienciales que se generaron en la interacción entre actores institucionales y comunitarios.

Una vez se consolida el instrumento, se procede a su validación, emitiendo el formato a juicio de experto, quien suministra algunas observaciones, que son incorporadas por el equipo investigador, obteniendo finalmente, el aval y con ello se dispone a realizar su aplicac

Tabla 1*Matriz construcción de instrumento*

Objetivo Específico 1: Describir el proceso socioeducativo centrado en fortalezas y debilidades existentes a partir de la interacción entre actores de proyección social, con comunidades y grupos diferenciales para el desarrollo de habilidades de análisis y lectura de contexto.			
CATEGORÍA	CONCEPTUALIZACIÓN	SUB CATEGORÍA	PREGUNTAS ORIENTADORAS
Diagnóstico social	Es una herramienta de la intervención social que permite adquirir información sobre un determinado grupo poblacional, posibilitando reconocer y comprender en primera instancia, sus necesidades y problemáticas, así como también los recursos humanos, físicos, económicos con los cuentan los grupos comunitarios, para posteriormente, entrar a priorizar los problemas más representativos, definiendo sus causas y consecuencias, con el fin de, predecir las alternativas necesarias para dar respuesta a sus requerimientos. Así lo plantea Ander Egg (1999), cuando al respecto, manifiesta: “El diagnóstico social es un proceso de elaboración y sistematización de información que implica conocer y comprender los	Fortalezas y debilidades en la interacción	¿Qué fortalezas adquirió para el desarrollo de sus interacciones y acompañamientos sociales mediante el proceso pedagógico implementado? ¿Cuáles son las debilidades que se presentan al momento de interactuar con grupos diferenciales?

problemas y necesidades dentro de un contexto determinado, sus causas y evolución a lo largo del tiempo”

Técnica: Entrevista semi estructurada

Objetivo Específico 2: Identificar los aportes del proceso pedagógico en el cambio de la comunicación e interacción entre los actores institucionales y comunitarios a partir de la adquisición de habilidades para la resolución de conflictos, la interacción y comunicación.

CATEGORÍA	CONCEPTUALIZACIÓN	SUB CATEGORÍA	PREGUNTAS ORIENTADORAS
	Es un proceso educativo; tiene como fin transmitir conocimiento, adquirir habilidades, cualidades y destrezas de la personalidad, enseña y prepara al sujeto para vivir en sociedad, para ello, se desarrollan actividades que aporten a la conducta del individuo y así puedan lograr aprendizajes significativos, según Palacios (2000) “los procesos pedagógicos suponen		¿Cómo aportaron las actividades desarrolladas por las practicantes de Trabajo Social en el fortalecimiento de la comunicación e interacción con los grupos diferenciales?

Proceso pedagógico de habilidades sociales	<p>entonces transformar acontecimientos complejos en los que están implicados un conjunto de elementos y relaciones como el conocimiento, la afectividad, el lenguaje, la cultura, la ética, y el aprendizaje” (p.1). Lo anterior da pie al abordaje de las intervenciones o, también denominados acompañamientos sociales realizados desde la unidad de proyección social, puesto que, desde esta instancia se señala la importancia de fortalecer las relaciones sociales con las comunidades a partir un enfoque humanista e integral, adquiriendo habilidades sociales, que posibiliten desarrollar en las personas un servicio altruista y contribuir a la transformación de comunidades que se han visto vulneradas por estigmas sociales.</p> <p>Por consiguiente, la población debe incorporar lo aprendido reflejando las potencialidades alcanzadas, especialmente en habilidades sociales ya que son conductas que permiten al individuo desarrollarse en un contexto individual y grupal, además, permite expresar</p>	Habilidades sociales para la comunicación e interacción	<p>¿Por qué es importante articular el trabajo con grupos diferenciales para el cumplimiento de los propósitos de la práctica de Responsabilidad Social</p> <p>¿Cuáles fueron los impactos positivos generados con el proceso pedagógico?</p> <p>¿Cuál fue su mayor aprendizaje en la participación del proceso pedagógico con respecto a la adquisición de habilidades sociales?</p> <p>¿Cuáles son los aspectos por mejorar desde su experiencia en la participación del proceso de interacción y adquisición de habilidades sociales?</p>
--	--	---	--

sentimientos, actitudes, deseos y opiniones de acuerdo al contexto o situación que se encuentre.

Adquirir habilidades posibilita conocer y comprender al otro desde una visión más integral y empática, por ende, aporta a la resolución de conflictos, mejora la convivencia y se respeta la perspectiva, sentimientos, deseos, opiniones y actitudes del otro con estabilidad emocional.

Objetivo Específico 3: Develar los cambios actitudinales, perceptivos, relacionales y experienciales que se generaron en la interacción entre los actores institucionales y comunitarios, que contribuyen a los procesos de ampliación de relacionamiento, formación y cambio social desde el desarrollo de habilidades para la convivencia y cultivo de emociones.

CATEGORÍA	CONCEPTUALIZACIÓN	SUB CATEGORÍA	PREGUNTAS ORIENTADORAS
Cambios	Es una reacción física o psicológica del ser, el cual conlleva a que se genere una transformación de conducta a otra totalmente diferente, dejar atrás una cosa o situación por otra o intercambiar algún suceso que se considere del mismo o de mayor índole. Los cambios comúnmente se presentan cuando el sujeto social en su cotidianidad se ve expuesto a dejar de	Actitudinales.	Después de haber participado en el proceso pedagógico orientado por Trabajo Social ¿Qué cambios actitudinales puede evidenciar?
		Perceptivos	¿Que percepción tiene frente al proceso pedagógico

realizar una acción por realizar otra, como, por ejemplo, empezar a compartir espacios con otros sujetos, pasando de lo particular a lo colectivo, esto implica pasar de una emoción a otra, generando cambios epistemológicos y que en muchas ocasiones no se logre crear vínculos afectivos o acoplarse a su entorno. Así lo manifiesta Keeney. (1987) “El cambio epistemológico es el más profundo que los seres humanos son capaces de manifestar, va que significa transformar la propia manera de vivenciar el mundo” (p. 111). Si bien, los cambios están asociados a la conducta o a la necesidad de la persona.

desarrollado por el equipo de Trabajo Social?

¿Qué percepción tiene ahora frente al trabajo con comunidades en relación con la percepción anterior que tenía de ellas?

Relacionales

¿De qué forma ha mejorado su relación con el entorno, después de participar en el proceso pedagógico?

Experienciales

¿Qué reflexiones se suscitaron a partir del desarrollo del proceso pedagógico del cual fue partícipe y en qué situaciones de su vida diaria se hacen evidentes?

Técnica: Entrevista semiestructurada y observación participante

Fuente: Docentes, estudiantes y voluntarios

1.9.4. Recolección de información

La recolección de información, es un proceso que se realizó a partir de un ejercicio previo de planeación, en donde se estableció, el escenario de aplicación de instrumentos, el tiempo de duración de los mismos y el grupo poblacional a entrevistar. De este modo, se determina, tres momentos de aplicación, correspondientes a los 3 grupos poblacionales focalizados para el desarrollo del presente estudio: docentes, estudiantes y voluntarios adscritos al área de proyección social de UNIMINUTO. El instrumento de recolección de información denominado: entrevista semiestructurada, recoge el conjunto de preguntas orientadas a dar respuesta a los propósitos que el estudio pretende alcanzar.

Cabe señalar que la observación participante y el diagnóstico social fueron las técnicas que apoyaron la información recogida a través de la entrevista semiestructurada, lo que permitió identificar con mayor acierto, la problemática o necesidad que emerge en la Corporación Universitaria Minuto de Dios específicamente en el área de proyección social.

12 preguntas, configuran la entrevista semiestructurada las cuales, están agrupadas por objetivos y categorías, que en conjunto orientan la coherencia metodológica para la recolección de información. Se tiene en cuenta la finalidad de este tipo de instrumentos, cuya esencia es establecer un diálogo intersubjetivo entre el investigador y los sujetos investigados. (Ver anexo 1. Entrevista Semiestructurada).

Previo al diseño del instrumento, y en correspondencia con los criterios metodológicos para garantizar, la pertinencia del mismo, es importante anotar, que, éste, se sometió a juicio de experto, quien propone enfatizar a través de las preguntas formuladas, en la subjetividad de los entrevistados, dado que, el objetivo del proceso de sistematización se orienta principalmente a comprender los aportes del proceso socio educativo en la adquisición de habilidades sociales; acción que demanda una mirada hermenéutica por parte del grupo investigador con altos componentes de intersubjetividad. (Ver anexo 2. Validación de instrumento).

Desde esta perspectiva, el entrevistado responde de manera libre y espontánea sus opiniones y percepciones con respecto al tema de estudio en el espacio de los días 15 y 16 de septiembre de 2023, en las instalaciones de la sede administrativa UNIMINUTO. Cada entrevista tuvo una duración aproximada de media hora tiempo en el que se acompañó y se guio la aplicación del instrumento, resolviendo dudas e inquietudes de los participantes.

1.9.5. Revisión y depuración de la información

Una vez se recoge la información de los actores clave, se procede a depurarla, inicialmente vaciando las respuestas suministradas en el formato establecido para tal fin y siguiendo rigurosamente, el orden planteado en su estructura. Posteriormente, se construyen las proposiciones agrupadas, cuyo ejercicio consiste en estructurar una o, varias ideas con sentido completo que recogen las respuestas comunes o, similares que han depositado los participantes a partir de cada pregunta formulada. Se resalta, la coherencia existente entre las proposiciones construidas con las subcategorías y categorías de análisis, dando así cumplimiento al alcance de los objetivos propuestos.

Continuando con el proceso de depuración, se procede a identificar las categorías emergentes, las cuales, se diseñan teniendo en cuenta las palabras clave que agrupan de manera genérica las proposiciones o enunciados que se han construido previamente, procurando al máximo centrar la esencia de las respuestas que se han recogido, siendo fieles a las percepciones y opiniones de cada sujeto.

Tabla 2*Vaciado de información entrevista semiestructurada*

Objetivo específico 1: Describir el proceso socioeducativo centrado en fortalezas y debilidades existentes a partir de la interacción entre actores de proyección social, con comunidades y grupos diferenciales para el desarrollo de habilidades de análisis y lectura de contexto.

Categoría: Diagnóstico Social

Subcategoría Fortalezas y debilidades en la interacción

Pregunta: 1. ¿Qué fortalezas adquirió para el desarrollo de sus interacciones y acompañamientos sociales mediante el proceso pedagógico implementado?

Respuesta	Proposiciones
<p>V1: Siento que el proceso contribuye mucho a nuestra formación, si bien es cierto, todos tenemos conocimiento en la parte administrativa, pero no sabemos cómo interactuar con las poblaciones, además hay que tener en cuenta que las poblaciones con las que se trabaja son poblaciones que han sufrido por prejuicios sociales y son vulneradas por los diferentes estereotipos que nosotros mismos les imponemos, para responder a la pregunta siento que fortalezas las tenemos todos, solo que a veces hace falta ese empujoncito para decir donde estamos fallando, porque se me ha olvidado estas cosas, los valores éticos y morales para comprender a las comunidades, ahora me siento preparado para interactuar con diferentes poblaciones, independientemente de sus condiciones.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Voluntario logró fortalecer valores éticos y morales para comprender a las comunidades. 2. El voluntario está preparado para interactuar con diferentes poblaciones, gracias a la adquisición de empatía, escucha, respeto, convivencia, comunicación, resolución de conflictos, solidaridad tolerancia, autoconfianza y trabajo en equipo.

Como fortaleza me llevo la empatía porque es necesario comprender a las otras personas, ponerse en los zapatos del otro, escuchar a los demás, respetar sus puntos de vista, aprender a vivir con ellos de manera sensata dejando los prejuicios a un lado. También lo importante que es el trabajo equipo, la convivencia, la comunicación, la resolución de conflictos ya que estos aportan a mejorar los acompañamientos e interacciones así mismo la solidaridad y la tolerancia y las más indispensable la autoconfianza, porque en un momento siempre uno tiene como ese miedo de interactuar o relacionarse con estas personas, pero ahora me siento capaz de afrontar y contribuir a estas poblaciones que tanto lo necesitan

Pregunta 2: ¿Cuáles son las debilidades que se presentan al momento de interactuar con grupos diferenciales?

Respuesta	Proposiciones
V1: Las debilidades es que antes era una persona muy tímida, no tenía como esa autonomía de expresar lo que sentía. Además, era muy indiferente ante la sociedad, siento que solo miraba por mi sin importarme el resto de personas, también la comunicación muchas veces era agresiva porque no aceptaba las opiniones de los demás, sin embargo, ahora sé que uno tiene que ser portador del cambio, empiezo a cambiar desde mis actitudes. Por ahora para interactuar con los demás me siento preparado, porque decidí cambiar primero yo para después ayudar a los demás.	3. El voluntario menciona la timidez, falta de autonomía, indiferencia ante la sociedad, agresividad en la comunicación, como debilidades antes de su participación en el proceso pedagógico.

Objetivo 2: Identificar como el proceso pedagógico contribuyó al cambio en la comunicación e interacción entre los actores institucionales y comunitarios a partir de la adquisición de habilidades sociales.

Categoría: Proceso pedagógico

Subcategoría: Habilidades sociales en la comunicación e interacción

Pregunta 3. ¿Cómo aportaron las actividades desarrolladas por las practicantes de Trabajo Social en el fortalecimiento de la comunicación e interacción con los grupos diferenciales?

Respuesta	Proposiciones
<p>VI: Mucho, esas actividades que ustedes realizaron abren horizontes la verdad, porque uno entra con perspectiva muy diferente, no se preocupa por ayudar si no por ganar una nota. Pero con este proceso uno puede entender a las comunidades, dialogar con ellos, y ser comprensivos y abrir como la visión hacia la verdadera realidad que vive la localidad, ahora estoy preparado tengo bases, para entrar a territorio dejando los prejuicios a un lado, mejor entender que todos somos iguales y que la vida nos toca diferente a todos, pero eso no es un impedimento para creer en las nuevas oportunidades.</p>	<p>4. El voluntario refiere que tras el proceso pedagógico puede entender a las comunidades, dialogar con ellos, ser comprensivos, y abrir la visión hacia la realidad que vive la localidad con bases más amplias y dejando a un lado los prejuicios.</p>

Pregunta 4. ¿Por qué es importante articular el trabajo con grupos diferenciales para el cumplimiento de los propósitos de la práctica de Responsabilidad Social

Respuesta	Proposiciones
<p>VI: Porque son comunidades nuevas, diferentes, con las que uno nunca ha pensado a tener un contacto, son comunidades y grupos que realmente necesitan esa articulación para que puedan mejorar su vida, sus</p>	<p>5. El voluntario infiere que la articulación es indispensable, porque son comunidades diferentes, que necesitan mejorar y reflexionar sobre su vida, y con la</p>

condiciones, son poblaciones que lo necesitan, desde la PRS se puede contribuir a ese cambio, no va hacer de la noche a la mañana porque eso es un proceso, pero si les permite reflexionar y pensar que realmente se quiere hacer con la vida de ellos. Y que chévere que ellos digan ellos contribuyeron para nosotros cambiar.

vinculación de proyección social se puede contribuir al cambio.

Pregunta 5. ¿Cuáles fueron los impactos positivos generados con el proceso pedagógico?

Respuesta	Proposiciones
<p>V1: La adquisición de las habilidades sociales, muchas veces falta como ese fortalecimiento y que bonito que vengan para ayudar a mejorar lo que alguna vez tuvimos, pero no cultivamos. Siento que las bases que dan son de gran de utilidad y no solo para la práctica sino también para la vida diaria, uno se pone a pensar que estoy haciendo bien y que estoy haciendo mal.</p>	<p>6. El voluntario menciona que el impacto generado, tas participar en el proceso pedagógico, es la adquisición de habilidades sociales, que le ayudan a mejorar en la interacción con los demás, no solo en lo académico si no en lo personal.</p>

Pregunta 6. ¿Cuál fue su mayor aprendizaje en la participación del proceso pedagógico con respecto en adquisición de habilidades sociales?

Respuesta	Proposiciones
<p>V1: El aprendizaje que tuve es que todos somos ser humanos que necesitamos del otro, que, para ello, es necesario realizar ese cultivo de habilidades, entender que no todo torna a nuestro alrededor sino al contrario si a nosotros tuvimos oportunidades que otros no, ayudemos a mejorar y cambiar la vida del otro, dejando el egoísmo a un lado. Fomentando el respeto, la tolerancia y el compromiso.</p>	<p>7. El voluntario refiere que, su mayor aprendizaje es comprender que todos son seres humanos independientemente de las condiciones sociales en las que se encuentre, además, con la participación en el proceso pedagógico le posibilita, ayudar, mejorar y cambiar la vida de los sujetos, dejando el egoísmo, desde</p>

un trato humanista fomentando el respeto, la tolerancia y el compromiso.

Pregunta 7. ¿Cuáles son los aspectos por mejorar desde su experiencia en la participación del proceso de interacción y adquisición de habilidades sociales?

Respuesta	Proposiciones
<p>V1: Por mejorar no, siento que todo estuvo bien con nosotros, como recomendación que no dejen de dar estos talleres a las nuevas generaciones que entran a la práctica de responsabilidad, porque, así como muchos llegamos vacíos, ellos lo pueden hacer, es mejor formar antes de salir de territorio para saber a las comunidades que nos vamos enfrente desde una visión más sensata, adquirido el compromiso para realmente ayudar a los demás y no solo porque toca.</p>	<p>8. El voluntario, menciona que todo el proceso se realizó de manera oportuna y posibilitó llegar al territorio de manera más sensata, omitiendo prejuicios, y adquiriendo el compromiso para aportar y ayudar a la comunidad.</p>

Objetivo específico 3: Develar los cambios actitudinales, perceptivos, relacionales y experienciales que se generaron en la interacción entre los actores institucionales y comunitarios, que contribuyen a los procesos de ampliación de relacionamiento, formación y cambio social desde el desarrollo de habilidades para la convivencia y cultivo de emociones.

Categoría	Cambios
Subcategoría	Actitudinales

Pregunta 8. ¿Después de haber participado en el proceso pedagógico orientado por Trabajo Social ¿Qué cambios actitudinales puede evidenciar?

Respuesta	Proposiciones
------------------	----------------------

V1: La empatía, la comunicación, el liderazgo, las habilidades de trabajar en equipo y sobre todo la comprensión hacia el otro, la confianza en sí mismo, y también como uno debe enfrentar una situación problema que se presenta a diario, antes uno solo venía con la mentalidad de ganar una nota, es más decíamos para que la PRS, pero ustedes nos ayudan a comprenderla y saber porque debemos aportar a la sociedad sin importar la profesión que tenemos todo somos iguales.

9. El voluntario evidencia cambios actitudinales, tales como; empatía, comunicación, liderazgo, habilidad para trabajar en equipo, comprensión y la confianza. También menciona que le proceso, le permite comprender por qué debe aportar a la sociedad, sin esperar nada a cambio.

Pregunta 9. ¿Qué percepción tiene frente al proceso pedagógico desarrollado por el equipo de Trabajo Social?

Respuesta	Proposiciones
<p>V1: Mi percepción es muy amplia y positiva, admiro mucho el trabajo que ellas hicieron, porque dieron esas bases indispensables para mejorar en los acompañamientos sociales, además, también admiro el compromiso y la técnica que ellas tenían para que el proceso fuera más entendible y no se convierta en monotonía, mediante la creatividad era más fácil de comprender, también como ellas manejan el grupo ese liderazgo que tienen, porque en cierta parte desde ahí uno empieza aprender de ellas, porque yo y mis compañeros somos tímidos, y nos mirábamos trabajando y teniendo esa autonomía con las que ellas realizaban el proceso, es más uno decía que chévere ellas como hacen esto sin nervios, pánico así tenemos que ser nosotros.</p>	<p>10. El voluntario menciona que su percepción es positiva, ya que, con el proceso pedagógico desarrollado, fue creativo y oportuno para el fortalecimiento de habilidades sociales, ganando en liderazgo y trabajo en equipo.</p>

Pregunta 10. ¿Qué percepción tiene ahora frente al trabajo con comunidades en relación con la percepción anterior que tenía de ellas?

Respuesta	Proposiciones
------------------	----------------------

V1: Antes mi percepción era diferente porque pensaba o me dejaba llevar por los prejuicios sociales, y realmente nunca me importaba como Vivian esas poblaciones con la que ahora trabajo, incluso los miraba en la calle y me daba igual no sentía ninguna compasión por ellos, es más, nunca pensé tener un acercamiento con ellos, pero la universidad nos da esa oportunidad de poder colaborar y aportar desde nuestros conocimientos hacia esas poblaciones, aunque en el primer momento sentía que era algo irónico, ahora comprendo como uno desde sus experiencias puede ayudar a esas poblaciones a reflexionar, y sobre todo como ellos necesitan tener alguien con quien hablar, ser respetados y comprendidos, cuando empezamos a ir a las fundación, sentía como ellos admiraban nuestro conocimiento, como era el respeto hacia a nosotros, y uno empieza admirar eso, porque hay personas que aunque son tituladas, no actúan como ellos, ellos demuestran nobleza, respeto, puntualidad y también las ganas de aprender, y yo, realmente los admiro y aprendo mucho de ellos, el día que no toca ir a la fundación lo espero con ansias, porque allá uno se olvida de todo, es más el tiempo pasa volando.

11. El voluntario refiere que su percepción antes del proceso pedagógico era individualista, nunca siento compasión por personas que son vulneradas por la sociedad, no obstante, ahora comprende que trabajar con ellos es una oportunidad que beneficia su vida profesional y personal, admirando la nobleza, el respeto y la solidaridad que tiene la población.

Pregunta 11. ¿De qué forma ha mejorado su relación con el entorno, después de participar en el proceso pedagógico?

Respuesta	Proposiciones
V1: Si ha mejorado bastante, pero si siento que me falta fortalecer algunos temas, aunque si me doy cuenta como he cambiado emocionalmente, porque antes era una de las personas que no le importaba los sentimientos	12. El voluntario menciona que después de su participación en el proceso pedagógico, pudo mejorar emocionalmente, logro ser una persona tolerante,

de los otros, solo pensaba en sí mismo, y eso es algo que el proceso puede mejorar, sé que es importante tener en cuenta los sentimientos, las ideas de los otros, y uno lo puede lograr ser tolerante, con escuchar, con buena comunicación, ser comprensivos, ahora siempre trato de primero pensar en que hacer antes de lastimar alguien con comentarios que muchas veces no son prudentes, y así he mejorado en todos los ámbitos como es familiar, laborar, académicos e incluso en mi relación con mi pareja.

escucha a los demás, tiene una comunicación asertiva, y comprende la situación antes de actuar, mejorando la relación en todos los ámbitos; familiar, laboral, académica y sentimental.

Pregunta 12. ¿Qué reflexiones se suscitaron a partir del desarrollo del proceso pedagógico del cual fue partícipe y en que situaciones de su vida diaria se hacen evidentes?

Respuesta	Proposiciones
<p>V1: Que uno para ser un buen ser humano, primero tiene que conocerse a uno mismo para así empezar ayudar a la sociedad, porque a veces uno cree sabérselas todas y piensa que las cosas que uno hace está bien, porque como lo dije anteriormente yo no tenía ni idea que trabajaría con estas poblaciones, y es algo que me sirvió mucho para mejorar mi conducta, las interacciones y acompañamientos con ellos, me hizo entender que me hacía falta adquirir habilidades sociales, que en un momento pensé tenerla y si las tenía pero con círculo social, nunca imagine tener alguna relación con ellos, es por eso, que ahora me considero una persona empática porque está la habilidad que todos deberíamos tener para comprender el mundo desde una visión social, que bonito seria que esta materia sea implantada en todos los semestres, porque uno así se pude ayudar y a trasformar de</p>	<p>13. El voluntario describe que su reflexión se basa en el autoconocimiento, como paso previo empezar a ayudar a la sociedad.</p> <p>14. El voluntario menciona que con el proceso implementado logro mejorar su conducta, sus interacciones y acompañamientos, entendiendo que siempre hay que fortalecer las habilidades sociales, para ser empáticos y comprender el mundo desde una visión social, ahora siente la actitud y preparación para contribuir a trasformar las situaciones de prejuicios y estigmas sociales.</p>

manera constante, incluso después de egresado podría seguir con los acompañamientos, porque nadie nace con ese entusiasmo de ayudar al otro, eso se aprende con el tiempo la misma sociedad es la que permite que forjemos es espíritu de comprensión y solidaridad hacia el otro, por eso, es importante, que sigan con este proceso, yo ahora si me siento una persona competente con la alegría y el entusiasmo de ayudar a los demás independiente de su origen y status social.

Objetivo específico 1: Describir el proceso socioeducativo centrado en fortalezas y debilidades existentes a partir de la interacción entre actores de proyección social, con comunidades y grupos diferenciales para el desarrollo de habilidades de análisis y lectura de contexto

Categoría	Diagnóstico Social
Subcategoría	Fortalezas y debilidades en la interacción.

Pregunta: 1. ¿Qué fortalezas adquirió para el desarrollo de sus interacciones y acompañamientos sociales mediante el proceso pedagógico implementado?

Respuesta	Proposiciones
E1: Durante el proceso pedagógico implementado, se adquirieron fortalezas en el desarrollo de interacciones y acompañamientos sociales, como la capacidad de escuchar activamente a los demás, comprender sus necesidades y emociones, y responder de manera asertiva y empática. Además, se mejoró la capacidad para trabajar en equipo y colaborar con otros para lograr el objetivo, además se percibe de mejor manera la situación actual que presentan las personas en condición de calle para	15. El estudiante menciona que, mediante el proceso pedagógico, adquirió fortalezas en el desarrollo de las interacciones y acompañamientos sociales, con capacidad de escucha, trabajo en equipo y empatía, comprendiendo las necesidades y emociones de los demás.

lograr desarrollar un trabajo con la fundación mucho más eficiente el cual aporte a la comunidad.

Pregunta 2. ¿Cuáles son las debilidades que se presentan al momento de interactuar con grupos diferenciales.

Respuesta	Proposiciones
<p>E1: Al interactuar con grupos diferenciales, se presentaron debilidades como la falta de comprensión cultural o lingüística (me refiero a el uso de palabras que no comprendíamos, como abreviaciones que no se encuentran en un contexto normal), la falta de habilidades para comunicarse efectivamente con personas que tienen necesidades especiales o discapacidades, o la falta de conocimiento sobre los problemas específicos que enfrentan las personas, porque no tenemos experiencia o no conocemos cual es el manejo que se presenta con cada uno, claro está que cada persona que se encontraba en el lugar tiene una historia diferente y causas que los llevaron a esa situación las cuales desconocemos totalmente.</p>	<p>16. El estudiante menciona que las debilidades que se presentaron son: falta de comprensión cultural y lingüística, debilidades en la comunicación, en la comprensión de los problemas emergentes.</p>

Objetivo 2: Identificar como el proceso pedagógico contribuyó al cambio en la comunicación e interacción entre los actores institucionales y comunitarios a partir de la adquisición de habilidades sociales.

Categoría	Proceso Pedagógico
Subcategoría	Habilidades sociales en la comunicación e interacción

Pregunta 3. ¿Cómo aportaron las actividades desarrolladas por las practicantes de Trabajo Social en el fortalecimiento de la comunicación e interacción con los grupos diferenciales?.

Respuesta	Proposiciones
<p>E1: Las actividades desarrolladas por las practicantes de Trabajo Social contribuyeron al fortalecimiento de la comunicación e interacción con los grupos, al fomentar la empatía y la comprensión hacia las necesidades y emociones de los demás. Además, se promovió el desarrollo de habilidades para escuchar activamente y responder asertivamente a las necesidades que pueden presentar los de los demás y a centralizar más la situación que podríamos presentar en su momento</p>	<p>17. El estudiante refiere que las actividades desarrolladas contribuyeron en el fortalecimiento de la comunicación e interacción, fomentando la empatía y comprensión, respondiendo así, asertivamente a las necesidades de los demás.</p>
<p>Pregunta 4. ¿Por qué es importante articular el trabajo con grupos diferenciales para el cumplimiento de los propósitos de la práctica de Responsabilidad Social?</p>	
Respuesta	Proposiciones
<p>E1: Es importante articular el trabajo con grupos diferenciales para el cumplimiento de los propósitos de la práctica de Responsabilidad Social porque permite conocer las necesidades específicas de estos grupos y acercarse a una breve idea de lo que han vivido, además promover su bienestar social. Por otra parte, al trabajar con estos grupos, se pueden identificar problemas sociales que pueden afectar a cualquier persona en diferentes momentos y desarrollar soluciones efectivas para abordarlos, permitiendo generar en nosotros habilidades blandas y generar un aporte social</p>	<p>18. El estudiante menciona que, la articulación del trabajo con grupos diferenciales y la práctica de responsabilidad social, es importante porque permite conocer sus necesidades específicas, promoviendo el bienestar social, y posibilitando que los estudiantes generen habilidades blandas con el fin de aporta a la sociedad.</p>
<p>Pregunta 5. ¿Cuáles fueron los impactos positivos generados con el proceso pedagógico?</p>	
Respuesta	Proposiciones

E1: La adquisición de habilidades sociales porque en muchas veces las tenemos, pero no las ponemos en práctica.

19. El estudiante menciona que el impacto es positivo, puesto que mediante el proceso pedagógico pudo adquirir habilidades sociales.

Pregunta 6. ¿Cuál fue su mayor aprendizaje en la participación del proceso pedagógico con respecto en adquisición de habilidades sociales?

Respuesta	Proposiciones
E1: El mayor aprendizaje en la participación del proceso pedagógico fue la habilidad de escuchar a las demás personas, normalmente nos gusta hablar, pero no prestar atención a lo que el otro dice, es un punto clave en cualquier momento, así logramos ubicarnos en la situación del otro y ver las cosas desde otra perspectiva	20. El estudiante refiere que el aprendizaje adquirido es la habilidad de escucha, considerándola la más importante para comprender al otro desde otra perspectiva.

Pregunta 7. ¿Cuáles son los aspectos por mejorar desde su experiencia en la participación del proceso de interacción y adquisición de habilidades sociales?

Respuesta	Proposiciones
E1: Los aspectos por mejorar desde mi experiencia en la participación del proceso de interacción, creo que todos los puntos de las habilidades sociales se deben mejorar, para que sean parte de cada uno de nosotros es necesario practicar de forma continua, en diferentes ambientes y con varias personas, de esta manera podemos consolidar estas habilidades y tener unas interacciones mucho más efectivas con las personas, esto puede aportar desde nuestro entorno personal como laboral	21. El estudiante refiere que los aspectos por mejorar desde su experiencia en la participación del proceso pedagógico, es el desarrollo de procesos continuos para efectos de consolidar mejores interacciones sociales.

Objetivo específico 3: Develar los cambios actitudinales, perceptivos, relacionales y experienciales que se generaron en la interacción entre los actores institucionales y comunitarios, que contribuyen a los procesos de ampliación de relacionamiento, formación y cambio social desde el desarrollo de habilidades para la convivencia y cultivo de emociones.

Categoría Cambios

Subcategoría Actitudinales

Pregunta 8. ¿Después de haber participado en el proceso pedagógico orientado por Trabajo Social ¿Qué cambios actitudinales puede evidenciar?

Respuesta	Proposiciones
E1: Después de haber participado en el proceso pedagógico orientado por Trabajo Social, se pueden evidenciar cambios de actitud como una mayor comprensión hacia las necesidades y emociones de los demás, una mayor capacidad para escuchar activamente y responder asertivamente a las necesidades de los demás, así como una mayor capacidad para trabajar en equipo y colaborar con otros para lograr objetivos comunes, en este caso el desarrollar actividades con grupos, adquirir responsabilidades para efectuar eficientemente la propuesta de trabajo.	22. El estudiante menciona que los cambios actitudinales se pueden evidenciar en la comprensión hacia los demás, la capacidad de escucha aspectos que aportan a la comunidad y lograr objetivos comunes.

Pregunta 9. ¿Qué percepción tiene frente al proceso pedagógico desarrollado por el equipo de Trabajo Social?

Respuesta	Proposiciones
E1: La percepción frente al proceso pedagógico desarrollado por el equipo de Trabajo Social es positiva debido a que permitió adquirir habilidades sociales importantes para interactuar efectivamente con grupos	23. El estudiante menciona que su percepción es positiva porque permitió adquirir habilidades las cuales son necesarias para trabajar con las comunidades, además,

diferenciales, además como son personas jóvenes nos transmiten confianza para expresarnos de una forma mucho más libre y expresar realmente lo que sentimos, permitiendo abrir nuestros sentimientos y emociones a los demás y generando una unión de grupo

trabajar, con el equipo de Trabajo Social, generó confianza en el trabajo de equipo

Pregunta 10. ¿Qué percepción tiene ahora frente al trabajo con comunidades en relación con la percepción anterior que tenía de ellas?

Respuesta	Proposiciones
<p>E1: La percepción frente al trabajo con comunidades ha mejorado significativamente después del proceso pedagógico debido a que se ha desarrollado una mayor comprensión hacia las necesidades y emociones de los demás, antes pensaba que el trabajo con estas personas era tiempo perdido porque es difícil cambiar la forma de pensar, sin embargo, se desarrolló un punto de vista diferente de las situaciones de las personas y mayor capacidad para escuchar activamente y responder asertivamente</p>	<p>24. El estudiante menciona que su percepción ha mejorado significativamente después del proceso pedagógico implementado, dado que, inicialmente, pensaba que trabajar con poblaciones vulnerables, era perder el tiempo, no obstante después de haber participado del proceso, adquirió mayor comprensión y empatía.</p>

Pregunta 11. ¿De qué forma ha mejorado su relación con el entorno, después de participar en el proceso pedagógico?

Respuesta	Proposiciones
<p>E1: Después del proceso pedagógico, se ha mejorado significativamente la relación con el entorno debido a que se ha desarrollado una mayor comprensión hacia las necesidades y emociones de los demás, así como una mayor capacidad para escuchar activamente y responder asertivamente a las necesidades de los demás.</p>	<p>25. El estudiante menciona que su relación con el entorno ha mejorado significativamente porque aprendió a comprender al otro desde sus necesidades y emociones.</p>

Pregunta 12. ¿Qué reflexiones se suscitaron a partir del desarrollo del proceso pedagógico del cual fue partícipe y en que situaciones de su vida diaria se hacen evidentes?

Respuesta	Proposiciones
E1: A partir del desarrollo del proceso pedagógico se suscitaron reflexiones importantes sobre cómo interactuar efectivamente con grupos diferenciales en situaciones normales, en espacios don ellos están reunidos y algunos dispuestos a escucharnos. Estas reflexiones pueden aplicarse en situaciones cotidianas como en el trabajo o en relaciones personales.	26. El estudiante menciona que las reflexiones suscitadas tras su participación en el proceso pedagógico, se enmarcan en las interacciones con las comunidades, a través de la escucha y el diálogo.

Objetivo específico 1: Describir el proceso socioeducativo centrado en fortalezas y debilidades existentes a partir de la interacción entre actores de proyección social, con comunidades y grupos diferenciales para el desarrollo de habilidades de análisis y lectura de contexto.

Categoría: Diagnóstico social

Subcategoría: Fortalezas y debilidades en la interacción

Pregunta 1: ¿Qué fortalezas adquirió para el desarrollo de sus interacciones y acompañamientos sociales mediante el proceso pedagógico implementado?

Respuesta	Proposiciones
E2: Las fortalezas que he adquirido en este periodo de formación con ayuda de las practicantes de trabajo social Son: uno de ellos Liderazgo, siendo muy importante tener en cuenta dentro de los grupos diferenciales ya que en todo grupo se debe generar procesos de liderazgo buscando alguien representativo el cual esté dispuesto a direccionar las actividades	27. El estudiante logró fortalecer procesos de Liderazgo, autoconfianza, empatía, disposición para trabajar en equipo, compromiso y responsabilidad, siendo estos aspectos importantes para trabajar con comunidades y grupos diferenciales.

que se requieran realizar para cumplir un objetivo en común , esta persona líder debe colocar normas y tener en cuenta las opiniones y los puntos de vista de todas las personas y miembros del grupo, es de resaltar que luego del proceso de fortalecimiento de habilidades considero que podría tomar y disponer el papel de líder ya que tengo muchas características las cuales las practicantes nos socializaron las cuales debe tener un buen líder; así mismo adquirí y me fortalecí de mucha autoconfianza, ya que siento que antes de haber tenido el encuentro con las practicantes no creía en mí, siento que no tenía la suficiente confianza en misma puesto que me sentía menos que los demás y no lograba reconocer o despertar mis capacidades como persona, así mismo luego de haber participado en el proceso de formación me despertó el interés por ser una persona más empática y respetuosa compartiendo más con las demás personas y colocándome en los zapatos del otro entendiendo cada problemática como si fuera propia puesto que no uno a veces desconoce por la situación que está pasando la otra persona y levanta prejuicios ,también aprendía trabajar en equipo y la disposición para trabajar en con grupos ya que particularmente se me dificultaba mucho socializar con el otro creo y era muy individualista, y por el estilo, logre afianzarme en muchos principios más que todo en compromiso puesto que está en mis manos el bienestar de las comunidades con las que ternemos contacto, en nuestro caso los habitantes de calle que si bien son

personas con a las cuales uno debe demostrarles compromiso en las actividades y talleres que se van a implementar por ellos debo ser responsable, pienso que en estos aspectos me pude fortalecer ya que antes de haber tenido el encuentro con las chicas me sentía con muchos nervios y me sentía incapaz a la hora de tener que enfrentarme a las comunidades ya que no sabía cómo enfrentar mis miedos.

Pregunta 2: ¿Cuáles son las debilidades que se presentan al momento de interactuar con grupos diferenciales?

Respuesta	Proposiciones
<p>E2: Pesimismo: Este aspecto va de la mano con el miedo y la incertidumbre de interactuar con personas que pocas veces hemos tenido algún tipo de contacto ya que siento que tal vez no conseguiré hacer las cosas bien y no voy a poder trabajar de la manera correcta y me da miedo de que al momento de estar con estas personas me invadan los nervios y no sé cómo iré a reaccionar debido a que soy muy tímida y no he logrado salir de mi sitio de confort a esto se suma que soy muy desesperada y siempre quiero que las cosas se manejen a mi ritmo y el saber que me tengo que enfrentar a personas que no conozco y no conocen mi forma de ser me puede nerviosa puesto que siento que no siempre voy a poder enfatizar con estas comunidades que si bien son personas que tal vez ha presentado alguna problemática social</p>	<p>28. La estudiante presentaba debilidades al momento de interactuar con los diferentes grupos diferenciales, con los que previamente no tuvo ningún tipo de contacto, tales como pesimismo, miedo e incertidumbre, nervios y timidez.</p>

Objetivo específico 2: Identificar los aportes del proceso pedagógico en el cambio de la comunicación e interacción entre los actores institucionales y comunitarios a partir de la adquisición de habilidades para la resolución de conflictos, la interacción y comunicación.

Categoría: Proceso pedagógico

Subcategoría: Habilidades sociales en la comunicación e interacción

Pregunta 3. ¿Cómo aportaron las actividades desarrolladas por las practicantes de Trabajo Social en el fortalecimiento de la comunicación e interacción con los grupos diferenciales?

Respuesta	Proposiciones
<p>E2: Cada momento, cada taller, nos dejó enseñanzas muy enriquecedoras, forjando en nosotros bases fundamentales para trabajar de mejor manera en la práctica de responsabilidad social ya que como bien se sabe desde nuestras carrera no tenemos bases fundamentales las cuales contribuyan al fortalecimiento de habilidades sociales, y de alguna manera uno es inexperto o se siente perdido cuando dicen que tenemos que trabajar con estos grupos diferenciales, siento que el haber tenido la oportunidad de que las chicas de trabajo social estén con nosotros despertó en mi las ganas de interactuar con los demás de forma empática y salir a estas comunidades con la mejor actitud dispuesta a contribuir en la vida de cada uno.</p>	<p>29. Las actividades desarrolladas aportaron bases fundamentales para poder trabajar desde la Práctica de responsabilidad Social, despertando las ganas de interactuar de forma empática y salir a estas comunidades con la mejor actitud, dispuesta a contribuir en la vida de cada persona.</p>

Pregunta 4. ¿Por qué es importante articular el trabajo con grupos diferenciales para el cumplimiento de los propósitos de la práctica de Responsabilidad Social?

Respuesta	Proposiciones
<p>E2: Dicho aspecto se encarga de fortalecer desde enfoques diferentes y así aprender cómo llegarle a una persona en cualquier condición, de manera</p>	<p>30. La articulación del trabajo en equipo con grupos diferenciales, es importante por cuanto se logra</p>

especial a la población habitante de calle. Por medio de talleres, estrategias y actividades para mejorar el estado de resiliencia, si bien, la PRS es una materia transversal la cual en su objetivo esta servir y contribuir en las comunidades que de algún modo presentan algún tipo de problemática entonces siento que el trabajar con grupos diferenciales los cuales en su mayoría tienen distintas experiencias y sentires hace que esta materia se vuelva algo enriquecedor en nosotros como practicantes puesto que nos permite abrir caminos a la realidad y aportar un granito de arena a en cada ser.

fortalecer escenarios desde enfoques diferentes mediante la implementación de talleres, estrategias u/o actividades para llegar a cada persona en cualquier condición.

Pregunta 5. ¿Cuáles fueron los impactos positivos generados con el proceso pedagógico?

Respuesta	Proposiciones
<p>E2. Lo que más me impacto fue reconocer que por medio de estrategias y actividades se puede aprender de manera más lúdica, generando un ambiente educativo agradable y conciso. Es de resaltar que en nuestros centros de formación no casi siempre se emplean estrategias las cuales al igual que la teoría sirven como formación, en mi parecer siento que la teoría además de ser algo frustrante no trasciende tanto como las enseñanzas de manera lúdica, el escuchar a las chicas de trabajo social y mirar las estrategias que ellas implementan mediante talleres de formación adentrarse en cada estudiante para que de uno pueda llegar a las comunidades de manera más oportuna siento que impactó mucho en mi</p>	<p>31. Los impactos positivos fueron reconocer que por medio de estrategias y actividades se puede aprender de manera más lúdica para aportar a las comunidades y grupos diferenciales.</p>

manera de aprender y aplicar mis conocimientos con los habitantes de calle y demás comunidades a las cuales acompañamos.

Pregunta 6. ¿Cuál fue su mayor aprendizaje en la participación del proceso pedagógico con respecto en adquisición de habilidades sociales?

Respuesta	Proposiciones
<p>E2: Siento que mi mayor aprendizaje en la participación del proceso pedagógico es poder entrenar y gestionar mis las emociones como lo dije anteriormente se me dificultaba mucho el poder interactuar con el otro y en muchas ocasiones fue por miedo a que no pueda realizar las cosas de la manera adecuada ya que cuando miraba cualquier problemática a mi alrededor me hacia la de la vista ciega o simplemente decía entre mí, “esas son cosas que a mí no me competen” sentía que no debía intervenir en los problemas del otro y esto fue porque cuando yo estaba en el colegio y teníamos que realizar acción social para podernos graduar en una ocasión recuerdo que se los pidió que fuéramos a una comunidad donde habían sido víctimas de conflicto armado y el escuchar los sucesos de estas personas me llenaron de frustración y miedo al imaginarme yo estar pasando por ese momento entonces empezaba a llorar y no daba ninguna estrategia para poder de algún modo suplir esa necesidad o ayudar a estas comunidades, entonces pienso que el que las practicantes nos haya dado pautas para poder como se dice reaccionar en las realidades de las comunidades es muy significativo y ahora pienso diferente, ahora quiero</p>	<p>32. Para la estudiante su mayor aprendizaje mediante el proceso fue poder entrenar y gestionar sus emociones y adquisición de pautas para interactuar e intervenir de manera empática dentro de las realidades que presenta cada comunidad, dejando atrás toda clase de prejuicios sociales.</p>

ayudar sin recibir nada a cambio. Así mismo, pienso que renació en mí el interés ayudar a mis compañeros de trabajo como también de la carrera a lograr obtener los resultados deseados. Igualmente creo que lo que más aprendí durante este proceso es a empatizar con los demás sin importar de donde vengan, mirándolos sin prejuicios o estigmas sociales

Pregunta 7. ¿Cuáles son los aspectos por mejorar desde su experiencia en la participación del proceso de interacción y adquisición de habilidades sociales?

Respuesta	Proposiciones
<p>E2: Bueno en cuanto a los aspectos por mejor en mí como persona, sería dejar de ser tan individualista y pensar un poco más en el entorno, ayudando a los demás y haciendolo de una manera asertiva. en cuanto a los aspectos por mejorar de las practicantes creo que si sería oportuno que estos talleres o pautas de fortaleciendo se den de manera más seguida ya que creo que el saber llevar a las comunidades de manera correcta es algo muy importante y que se debe tener en cuenta y pienso que no todas las personas tenemos el don por así decirlo de llegar a las comunidades como debería saber, muchas veces a estas comunidades se las utiliza y no se tiene como esa actitud carismática para entablar conexiones y muchas veces las mismas comunidades son víctimas de nuestras propias estrategias como por ejemplo cuando se llega a dar una charla y los organizadores ni siquiera se les ocurre preguntar como están, ni siquiera buscan saber cómo se sienten o no les importa el estado de ánimo de las personas o de la</p>	<p>33. Los aspectos por mejorar son: dejar de ser tan individualista, y en lo social y educativo fortalecer las habilidades sociales mediante talleres y herramientas.</p>

comunidad en general, como dice la palabra van a lo que van y esto me parece una falta de respeto con las comunidades, entonces desde mi punto de vista si pienso que es un aspecto por mejorar desde lo social y educativo

Objetivo específico 3: Develar los cambios actitudinales, perceptivos, relacionales y experienciales que se generaron en la interacción entre los actores institucionales y comunitarios, que contribuyen a los procesos de ampliación de relacionamiento, formación y cambio social desde el desarrollo de habilidades para la convivencia y cultivo de emociones.

Categoría: Cambios

Subcategoría: Actitudinales

Pregunta 8. ¿Después de haber participado en el proceso pedagógico orientado por Trabajo Social ¿Qué cambios actitudinales puede evidenciar?

Respuesta	Proposiciones
<p>E2: Los cambios actitudinales que he podido reconocer en mí, es mi disposición hacia el otro y más que todo el poder trabajar de manera conjunta con mis compañeros, como ustedes bien lo saben en la práctica de responsabilidad social habemos personas de diferentes programas y podría se podría decir que antes de que ustedes vinieran ni siquiera sabíamos los nombres de los unos a los otros ya que no generábamos esos lapsos de confianza y de afinidad, entonces pienso que en mi los cambios en mi actitud han sido positivos siendo más amigable y compartiendo con mis compañeros, al igual que en mi hogar pienso que este proceso de formación ha contribuido en la convivencia con mi familia ya que ahora llego y les</p>	<p>34. Los cambios actitudinales se evidencian en la disposición hacia el otro, en la interacción y trabajo en equipo, en ser más amigable al compartir con sus compañeros, mejorando la convivencia tanto con sus compañeros como en su núcleo familiar.</p>

pregunto cómo están y dialogo con ellos dando paso a que se dé una buena comunicación.

Pregunta 9. ¿Qué percepción tiene frente al proceso pedagógico desarrollado por el equipo de Trabajo Social?

Respuesta	Proposiciones
<p>E2: Desde mi punto de vista personal, las practicantes de trabajo social que realizaron el acompañamiento tienen conocimiento en las temáticas, la metodología que utilizan es muy eficaz ya que siempre nos dejan una enseñanza positiva para nosotros poder compartir con la población que vamos a trabajar y siento que esto marca mucho nuestro proceso de formación y nuestra vida familiar y social ya que no solo nos sirve para llegar a las comunidades sino que también para replicar en nuestros hogares para fortalecer la comunicación como también tener mayor autonomía en cuanto a los procesos que se planifiquen a futuro</p>	<p>35. La percepción frente al proceso pedagógico es positiva, dado el buen manejo y desarrollo de los talleres, resaltando la claridad en las temáticas y metodologías que son eficaces para los acompañamientos sociales.</p>

Pregunta 10. ¿Qué percepción tiene ahora frente al trabajo con comunidades en relación con la percepción anterior que tenía de ellas?

Respuesta	Proposiciones
<p>E2: Pienso que mi percepción o mi manera de ver a las comunidades o grupos diferenciales cambió de manera trascendental, ya que como lo he manifestado en muchas ocasiones, desde un inicio sentía mucho temor e inseguridad a la hora de llegar a las comunidades, siendo sincera antes sentía mucho miedo y de algún modo repugnancia por los habitantes de la calle y los miraba muy por debajo de mí, categorizándolos como ladrones, consumidores y abusadores, por ello cuando me dijeron que tendría</p>	<p>36. La percepción en este momento frente al trabajo con comunidades es muy diferente puesto que, logré dominar sus inseguridades y sus miedos, dándole valor a cada persona y ahora se siente con mayor confianza para salir a trabajar con las diferentes comunidades.</p>

contacto con estas personas sentían que no sería capaz de salir adelante y mucho menos me imaginaba que yo tendría contacto con estas personas , pero ahora con ayuda de los talleres que se ha manejado en las diferentes sesiones en compañía de las practicantes siento que he aprendido a darle valor a cada persona reconociendo que no todas las personas se comportan de la misma manera por ello ahora me doy a la oportunidad de enfrentar mis miedos y dejar que cada ser me comparta sus vivencias, experiencias y necesidades para poder así contribuir desde mi formación, hoy en día, siento que tanto yo como mis compañeros tenemos mayor confianza en sí mismos y contamos con aspectos firmes para salir a trabajar a campo.

Pregunta 11. ¿De qué forma ha mejorado su relación con el entorno, después de participar en el proceso pedagógico?

Respuesta	Proposiciones
<p>E2: Ha mejorado positivamente, tras realizar cada actividad las cuales estaban enfocadas en aprendizaje continuo nosotros como grupo nos quedamos con muy bonitas experiencias que si bien nos sirven para cada día mejorar para bien con el entorno, pienso que ha mejorado en la interacción con mis compañeros ya que nos dimos cuenta que todos tenemos un propósito en común y que todos debemos trabajar de manera grupal para poder servir a estas comunidades y para lograr el fin que se deseamos alcanzar.</p>	<p>37. La estudiante afirma que su relación con el entorno ha mejorado positivamente ya que logró afianzar la interacción con sus compañeros para poder cumplir el propósito de servir y ayudar a las comunidades.</p>

Pregunta 12. ¿Qué reflexiones se suscitaron a partir del desarrollo del proceso pedagógico del cual fue partícipe y en que situaciones de su vida diaria se hacen evidentes?

Respuesta	Proposiciones
<p>E2: La reflexión que nos dejó dichas experiencias y acciones es que siempre debemos llegar a las comunidades con la mejor disposición y actitud, estando dispuestos a contribuir en la transformación y proyección de las comunidades, creo que lo esencial y lo más importante que aprendimos mediante el proceso es de cada persona debemos entender las problemáticas de los demás poniéndonos en el zapato de la otra persona, así mismo saber escuchar y ser empáticos y por último ser un buen líder para lograr que el trabajo en equipo sea efectivo.</p>	<p>38. para la estudiante la reflexión que le deja el proceso pedagógico es: llegar a las comunidades con la mejor disposición y actitud, dispuestos a contribuir en la transformación y proyección de las comunidades, entendiendo las problemáticas de los demás como si fueran propias, escuchando, siendo empática y trabajando en equipo</p>

Vaciado de información entrevista semiestructurada de: Estudiante 3.

Objetivo específico 1: Describir el proceso socioeducativo centrado en fortalezas y debilidades existentes a partir de la interacción entre actores de proyección social, con comunidades y grupos diferenciales para el desarrollo de habilidades de análisis y lectura de contexto.

Categoría: Diagnóstico social

Subcategoría: Fortalezas y debilidades en la interacción

Pregunta 1: ¿Qué fortalezas adquirió para el desarrollo de sus interacciones y acompañamientos sociales mediante el proceso pedagógico implementado?

Respuesta	Proposiciones
<p>E3: Para nadie es un secreto que tener empatía, respeto, solidaridad, cariño y confianza hacia los demás son unas de las principales cualidades</p>	<p>39. La estudiante logró fortalecer los principios de empatía, solidaridad y confianza.</p>

que se deberían tener presente al momento de interactuar con las demás personas, definitivamente gracias al taller que las trabajadoras sociales encargadas desarrollaron en la sesión recordé la importancia de estas cualidades y sé que nos permitirán transmitir estas valiosas acciones con las demás personas porque si bien estos procesos no se tienen mucho en cuenta desde la formación que adquirimos en nuestra carrera formativa y considera que las con los habitantes de calle más que nadie se debe emplear estrategias para que se tornen espacios de empatía y trabajo en equipo puesto que no todas las personas logramos afianzar vínculos afectivos con esta población por ciertos estigmas que nos mantiene alejados de los mismos.

Pregunta 2: ¿Cuáles son las debilidades que se presentan al momento de interactuar con grupos diferenciales?

Respuesta

E3: Más que debilidades, son inseguridades que cada persona comúnmente tenemos, como por ejemplo el saber llegar a esta población sin que se me presente algún tipo de reclusión; si bien, creo que es normal para mí en ese momento sienta algo de miedo, incertidumbre es claro mencionar que dentro de mí tengo muchos sentimientos encontrados que de alguna manera me impiden o me agobian porque de algún modo soy muy mala para trabajar con los otros, pero sin embargo realmente me pongo a pensar y me parece que todos somos iguales y de esa manera deberíamos ser tratados. Aparte de todo siento que las personas con las

Proposiciones

40. Algunas de sus debilidades son: miedo, incertidumbre, reclusión, inseguridad, sentimientos encontrados al manifestar falencias a la hora de trabajar con los demás por miedo a ser rechazada o simplemente a no encajar con los demás.

cuales realizamos nuestra práctica social, son unos chicos muy inteligentes, receptivos y capaces de hacer muchas cosas buenas por la sociedad y por ellos mismos. También me siento un poco insegura al momento de formar grupos o trabajar con personas que ni siquiera conozco por miedo a no encajar con los demás o talvez por ser rechazada

Objetivo específico 2: Identificar los aportes del proceso pedagógico en el cambio de la comunicación e interacción entre los actores institucionales y comunitarios a partir de la adquisición de habilidades para la resolución de conflictos, la interacción y comunicación.

Categoría: Proceso pedagógico

Subcategoría: Habilidades sociales en la comunicación e interacción

Pregunta 3. ¿Cómo aportaron las actividades desarrolladas por las practicantes de Trabajo Social en el fortalecimiento de la comunicación e interacción con los grupos diferenciales?

Respuesta	Proposiciones
<p>E3: Excelente aporte, sin duda aporta muy positivamente, quizás todas las personas tenemos conocimientos sobre el tema de comunicación e interacción, pero en muchas ocasiones no sabemos aplicarlos o llegar a las personas, los ejemplos de las practicantes fueron muy reales y vivenciales y permitieron que esos conceptos se queden guardados en nuestro subconsciente para siempre y de esta manera poderle transmitir esa misma sensación a las personas con las que compartimos.</p>	<p>41. Las actividades desarrolladas, aportaron positivamente puesto que, logró fortalecer temas de comunicación e interacción para aplicarlos con las comunidades.</p>

Pregunta 4. ¿Por qué es importante articular el trabajo con grupos diferenciales para el cumplimiento de los propósitos de la práctica de Responsabilidad Social?

Respuesta

Proposiciones

E3: Más que el cumplimiento de deber estudiantil, es importante articular el trabajo con los grupos por una responsabilidad que tenemos con y para la sociedad, si bien es cierto nos estamos formando como profesionales, es mucho más importante formarnos como unas excelentes personas que aportan de manera significativa a la sociedad. De aquí parte que es realmente importante el trabajo que realizamos con las personas

42. La estudiante rescata que más allá de lo educativo es importante articular el trabajo con los grupos por una responsabilidad que debe tener con y para la sociedad, formándose como excelentes personas que aporten significativamente dentro de cada comunidad.

Pregunta 5. ¿Cuáles fueron los impactos positivos generados con el proceso pedagógico?

Respuesta	Proposiciones
E3: Soy una persona muy receptiva y me dejo muchos impactos positivos, principalmente recordándome la importancia y el valor que cada persona tenemos y cuanto de todo lo que tenemos podemos compartir con los demás; adicionalmente, me recordó que siempre podemos brindar alguna palabra de aliento a las personas que están a nuestro alrededor sin importar nuestras diferencias, económicas, sociales o políticas.	43. Para la estudiante los impactos positivos principalmente fueron recordar la importancia y el valor que tiene cada persona, del mismo modo, lo significativo que es brindar una palabra de aliento a los demás sin importar las diferencias del otro.

Pregunta 6. ¿Cuál fue su mayor aprendizaje en la participación del proceso pedagógico con respecto en adquisición de habilidades sociales?

Respuesta	Proposiciones
E3: Mi mayor aprendizaje fue darme cuenta que la importancia de implementar las habilidades sociales, ya que estas las tenemos o podemos tener todos, si bien es cierto todos no nacemos con la facilidad, también es correcto decir que estas habilidades se pueden ir desarrollando con el paso del tiempo y con la dedicación que se requiere para poderlas desarrollar,	44. El mayor aprendizaje para la estudiante fue darse cuenta de la importancia de implementar las habilidades sociales, y asimilar que todos pueden aprender y compartir conocimientos de cualquier tipo.

lo más importante que aprendí es que todos podemos aprender y poder compartir el conocimiento ya sea de habilidades o de otro tipo.

Pregunta 7. ¿Cuáles son los aspectos por mejorar desde su experiencia en la participación del proceso de interacción y adquisición de habilidades sociales?

Respuesta	Proposiciones
<p>E3: Me parece que siempre tenemos aspectos por mejorar para todas las personas, en este caso las actividades estuvieron muy interesantes y creo que llamaron mucho nuestra atención; sin embargo, percibí que hubo un momento en que las expositoras del tema no nos estaban prestando tanta atención como se debía.</p>	<p>45. Los aspectos por mejorar corresponden a la atención de las expositoras las cuales en algún momento se mostraron desatentas</p>

Objetivo específico 3: Develar los cambios actitudinales, perceptivos, relacionales y experienciales que se generaron en la interacción entre los actores institucionales y comunitarios, que contribuyen a los procesos de ampliación de relacionamiento, formación y cambio social desde el desarrollo de habilidades para la convivencia y cultivo de emociones.

Categoría: Cambios

Subcategoría: Actitudinales

Pregunta 8. ¿Después de haber participado en el proceso pedagógico orientado por Trabajo Social ¿Qué cambios actitudinales puede evidenciar?

Respuesta	Proposiciones
------------------	----------------------

E3: Generalmente soy una persona que asiento con los demás, después de este proceso pedagógico siento que soy más empática y más receptiva con la realidad que viven los demás y mi manera habitual de pensar, sentir y actuar y quizás ahora me doy más cuenta de lo afortunada que soy con lo que tengo, lo que soy y lo que quiero llegar a ser. De igual manera el participar de los talleres me sirvió para darme cuenta de la importancia de trabajar en equipo, tener en cuenta la opinión del otro y así poder tener espacios de buena convivencia.

46. La estudiante afirma sentirse más empática y más receptiva con la realidad que viven los demás y reconoce cambios en la manera de percibir su vida.

Pregunta 9. ¿Qué percepción tiene frente al proceso pedagógico desarrollado por el equipo de Trabajo Social?

Respuesta	Proposiciones
E3: Importante proceso, no solo de manera profesional sino personalmente y como de una manera directa o indirecta podemos influir en las demás personas	47. La estudiante rescata la importancia del proceso de manera profesional y personal para poder influir en las demás personas.

Pregunta 10. ¿Qué percepción tiene ahora frente al trabajo con comunidades en relación con la percepción anterior que tenía de ellas?

Respuesta	Proposiciones
E3: En mi caso, afortunadamente no tenía ninguna percepción en particular, para mí siempre es importante reconocer que todos somos iguales y que tenemos un valor, me encanta poder aportar un grano de arena a la formación de grupos o personas que quizás no han tenido la misma oportunidad que he tenido yo. Una persona es ignorante no porque no sabe nada, sino porque no conoce de algunas cosas y que importante es	48. La estudiante tenía percepciones negativas en particular frente al trabajo con la comunidad, sin embargo, para ella siempre ha sido importante reconocer que todos somos iguales y que tenemos un gran valor.

cuando de una u otra manera podemos aportar con lo mucho o lo poco que sabemos a las demás personas

Pregunta 11. ¿De qué forma ha mejorado su relación con el entorno, después de participar en el proceso pedagógico?

Respuesta	Proposiciones
E3: Tengo excelentes relaciones interpersonales, sin embargo, siento que todo este proceso me ha fortalecido y cada día intento dar lo mejor de mi como persona.	49. La estudiante manifiesta que mediante el proceso pedagógico se ha fortalecido humanamente y cada día intenta dar lo mejor de sí.

Pregunta 12. ¿Qué reflexiones se suscitaron a partir del desarrollo del proceso pedagógico del cual fue partícipe y en qué situaciones de su vida diaria se hacen evidentes?

Respuesta	Proposiciones
E3: Quizá la reflexión más importante y que se nos presenta a diario es ser empáticos, para nadie es un secreto que uno de los principales problemas de la sociedad hoy en día, es la indiferencia por la cual transitamos por la vida, haciendo o aparentando que todo y todos nos dan igual o les restamos, cuando en realidad deberíamos actuar de manera más empática con el otro, y haciendo obediencia a uno de los principales mandatos de Dios el cual es: Amaras a tu prójimo, como a ti mismo.El día que entendamos la importancia que el otro tiene, sabremos también lo importante que soy yo.	50. Para la estudiante la reflexión más importante que le deja el proceso es ser más empática con los demás, haciendo obediencia a uno de los principales mandatos de Dios el cual es: Amarás a tu prójimo, como a ti mismo para encontrar la importancia de uno mismo.

Objetivo específico 1: Describir el proceso socioeducativo centrado en fortalezas y debilidades existentes a partir de la interacción entre actores de proyección social, con comunidades y grupos diferenciales para el desarrollo de habilidades de análisis y lectura de contexto.

Categoría:	Diagnóstico Social
Subcategoría:	Fortalezas y debilidades en la interacción
Pregunta 1: ¿Qué fortalezas adquirió para el desarrollo de sus interacciones y acompañamientos sociales mediante el proceso pedagógico implementado?	
Respuesta	Proposiciones
E4: Desde mi experiencia y que participe en los talleres las habilidades lo que más pude trabajar o fortalecer es el trabajo en equipo debido a que como estudiante y ser que se desenvuelve con otras personas no lo hacía siempre buscaba la manera de hacer mis cosas sola o trabajar con compañeros que ya medio conocía, pero esta experiencia en parte me sirvió a poder permitirme conocer a otros y trabajar como grupo.	51. El estudiante logro fortalecer su trabajo en equipo, dejando de lado el individualismo y empezando a relacionarse con su grupo.
Pregunta 2: ¿Cuáles son las debilidades que se presentan al momento de interactuar con grupos diferenciales?	
Respuesta	Proposiciones
E4: En relación a lo anterior para mi aún sigue siendo un poco difícil poder generar espacios de compañerismo y como de empatizar por esta razón fue uno de los talleres que para mí me impacto mucho y la verdad lo mire muy necesario poder tener estos espacios en donde uno puede reconocer de alguna manera sus debilidades y por ese motivo yo considero que mi mayor debilidad es poder colocarme en el zapato del otro.	52. El estudiante manifestó tener dificultad para generar espacios de compañerismo y empatía.
Objetivo 2: Identificar cómo el proceso pedagógico contribuyó al cambio en la comunicación e interacción entre los actores institucionales y comunitarios a partir de la adquisición de habilidades sociales.	

Categoría: Proceso pedagógico

Subcategoría: Habilidades sociales en la comunicación e interacción

Pregunta 3. ¿Cómo aportaron las actividades desarrolladas por las practicantes de Trabajo Social en el fortalecimiento de la comunicación e interacción con los grupos diferenciales?

Respuesta	Proposiciones
<p>E4: Desde los talleres realizados a mí como estudiante de la práctica de responsabilidad social que ya casi está próxima a salir a trabajar con los grupos, en los personal pienso que me brindó herramientas o idea que puede ir a replicar con las comunidades de una manera más segura y con confianza por lo que se va a ir a trabajar con esas personas lo que nos ayuda primero a poder sacar una buena nota y segundo como profesionales nos permite poder ir aplicar un poco de nuestros conocimientos a un grupo de personas que realmente necesitan de esas ayuda.</p>	<p>53. El estudiante logró obtener herramientas que pueden ser replicadas en el trabajo con comunidades, de una manera más segura y con confianza.</p>

Pregunta 4. ¿Por qué es importante articular el trabajo con grupos diferenciales para el cumplimiento de los propósitos de la práctica de Responsabilidad Social

Respuesta	Proposiciones
<p>E4: Porque por medio del trabajo comunitario podemos desarrollar ese don de servicio desinteresadamente y parte lo que siempre se busca con este tipo de materias es buscar la forma en cómo nosotros como estudiantes y desde cada una de nuestra carrera se pueda buscar la manera de poder aliviar o calmar una problemática que algunos grupos pueden tener.</p>	<p>54. El estudiante manifiesta que con el trabajo comunitario se puede desarrollar el don de servicio y cómo desde cada carrera se puede buscar la solución a las problemáticas que presenta la comunidad.</p>

Pregunta 5. ¿Cuáles fueron los impactos positivos generados con el proceso pedagógico?

Respuesta	Proposiciones
<p>E4: Los impactos positivos que yo pude evidenciar es como el cambio de percepción que uno tiene de las poblaciones o grupos con los que se trabaja en la materia porque uno siempre piensa en las cosas malas de las personas y por eso pienso que la empatía para mí fue muy importante, porque poder desarrollar esa habilidad de conectarse con el otro me permite conocer su mundo y así mismo poder darles una solución efectiva a sus problemas.</p>	<p>55. Los impactos positivos que el estudiante logró evidenciar fueron primeramente el cambio de percepción que tiene acerca de las comunidades</p>

Pregunta 6. ¿Cuál fue su mayor aprendizaje en la participación del proceso pedagógico con respecto en adquisición de habilidades sociales?

Respuesta	Proposiciones
<p>E4: Para mí como estudiante de la práctica de responsabilidad social que está desarrollando su clase con las personas privadas de la libertad es como lo dije anteriormente cambiar ese pensamiento negativo que tenemos cuando nos dicen la cárcel, es pensar un poquito más haya y ver a las personas como seres humanos que también tiene problemas, pocas posibilidades como todos y que por malas decisiones hoy en día están pagando, es como el proceso de empatía el poder comprender al otro pero sin prejuicios o miedos.</p>	<p>56. El estudiante comprendido los procesos de empatía en donde se puede comprender al otro sin prejuicios o miedo</p> <p>57. El estudiante logró cambiar sus pensamientos negativos frente a las personas privadas de la libertad.</p>

Pregunta 7. ¿Cuáles son los aspectos por mejorar desde su experiencia en la participación del proceso de interacción y adquisición de habilidades sociales?

Respuesta	Proposiciones
<p>E4: Tanto como mejorar no creo porque la verdad para mí fue algo bien chévere la manera en que temas tan básicos que todas personas de alguna manera tenemos los reforzaron por medio del juego de cosa más prácticas y ahí uno entiende la importancia de poder conocer cuáles son sus debilidades y fortalezas para ir a trabajar con los grupos de la mejor manera siempre brindando lo mejor de uno con transparencia y colaboración.</p>	<p>58. El estudiante considera que es importante poder reforzar las habilidades por medio de juegos y teorías más prácticas, con el fin de poder reconocer cuáles son sus debilidades y fortalezas para poder realizar un buen trabajo con comunidades.</p>
<p>Objetivo específico 3: Develar los cambios actitudinales, perceptivos, relacionales y experienciales que se generaron en la interacción entre los actores institucionales y comunitarios, que contribuyen a los procesos de ampliación de relacionamiento, formación y cambio social desde el desarrollo de habilidades para la convivencia y cultivo de emociones.</p>	
<p>Categorías: Cambios</p>	
<p>Subcategorías: Actitudinales</p>	
<p>Pregunta 8. Después de haber participado en el proceso pedagógico orientado por Trabajo Social ¿Qué cambios actitudinales puede evidenciar?</p>	
Respuesta	Proposiciones
<p>E4: Pues ya lo había dicho anteriormente en mi pienso que el unirme más a mi grupo de trabajo fue uno de los cambios que más se hizo como evidente porque yo soy aún un poco individualista y casi no me gustaba recibir ayuda de nadie, pero ahora que trabajamos con los grupos me puedo dar cuenta que en ocasiones siempre es bueno trabajar en equipo de manera organizada para que de esta manera la carga no sé cómo tan pesada , yo</p>	<p>59. El estudiante logró unirse a su grupo de trabajo dejando de lado el individualismo.</p> <p>60. El estudiante logró trabajar de manera más organizada con el fin de que las obligaciones sean más equitativas.</p>

diría que para mí la forma en como ahora yo me relaciono con los demás es algo que cambio y caí en cuenta por medio de los talleres.

Pregunta 9. ¿Qué percepción tiene frente al proceso pedagógico desarrollado por el equipo de Trabajo Social?

Respuesta	Proposiciones
<p>E4: Por parte de las chicas de práctica de la Mariana pienso que ellas buscaron la manera de hacernos entender temas tan sencillos pero que de alguna manera tienen mucha relevancia cuando salimos a trabajar con otros grupos distintos al que ya conocíamos y la verdad como ellas nos comentaban fueron habilidades sociales que de alguna manera nos tocaba como reforzar, entonces pues a mí me pareció que ellas estuvieron muy preparadas para todos los temas la forma de enseñanzas por medio del talleres lúdicos fue algo bien bonito y que la verdad a uno se le quedan grabadas más esas cosas que cuando se ponen a darnos más teoría, y también otra cosa que lo que ellas nos enseñaron no solo sirven para aplicarlas en la universidad sino en todos los ámbitos en donde estamos.</p>	<p>61. El estudiante manifiesta que el proceso pedagógico desarrollado por el equipo de Trabajo Social, son habilidades que de alguna manera se tenían que reforzar.</p> <p>62 El estudiante considera que la forma de enseñanza por medio de talleres lúdicos es más efectiva que la teoría.</p>

Pregunta 10. ¿Qué percepción tiene ahora frente al trabajo con comunidades en relación con la percepción anterior que tenía de ellas?

Respuesta	Proposiciones
<p>E4: Como lo mencione anteriormente la percepción cambia porque cuando a mí me dijeron que iba a trabajar con la población de la cárcel la verdad primero no sabía ni tenía idea, pero poco a poco nos fueron comentando como eran esa población ese grupo y la verdad la percepción de miedo o más bien como esa ansiedad como de no saber que se va hacer</p>	<p>63. El estudiante cambió su percepción frente al trabajo con personas privadas de la libertad.</p> <p>64. El estudiante por medio de los talleres logró conocerse a sí mismo y a su grupo de trabajo.</p>

con ellos entonces de alguna manera la percepción con ellos si cambia porque por medio de estos talleres a ti te permiten conocerte a ti mismo y la misma vez al grupo con el cual vas a trabajar.

Pregunta 11. ¿De qué forma ha mejorado su relación con el entorno, después de participar en el proceso pedagógico?

Respuesta	Proposiciones
<p>E4: Pues como lo he dicho anteriormente a mí me sirvió para poder generar esos espacios de empatía y trabajo en equipo con mi grupo y no solo es el ámbito de la universidad sino por ejemplo en mi casa yo puedo decir que ayudo más en las cosas de la casa, entonces como le decía son cositas tan pequeñas que en ocasiones a nosotros se nos olvidan porque lastimosamente el celular y la tecnología solo nos encierra en un círculo en donde solo importo yo y es ahí en donde con estos talleres como que retomamos las cosas y pensamos que es de suma importancia poder colocan en el zapato del otro.</p>	<p>65. El estudiante logró generar espacios de empatía y trabajo en equipo no solamente en el ámbito universitario sino en su vida familiar.</p>

Pregunta 12. ¿Qué reflexiones se suscitaron a partir del desarrollo del proceso pedagógico del cual fue partícipe y en que situaciones de su vida diaria se hacen evidentes?

Respuesta	Proposiciones
<p>E4: Pues yo creo que a lo largo de las preguntas estoy dando como respuesta a esta, pero en mi como persona la empatía fue algo que me recordó que no solo yo tengo problemas o que presento dificultades, pero no por eso voy a negar una ayuda a una persona que lo necesite tenemos</p>	<p>66. El estudiante considera que la empatía es algo que le recuerda que no solo él tiene problemas, pero no por eso se puede negar ayuda a las personas que lo necesiten.</p>

que poder brindan poquito de nuestra luz para iluminar la oscuridad del otro.

Objetivo específico 1: Describir el proceso socioeducativo centrado en fortalezas y debilidades existentes a partir de la interacción entre actores de proyección social, con comunidades y grupos diferenciales para el desarrollo de habilidades de análisis y lectura de contexto.

Categoría: Diagnóstico Social

Subcategoría: Fortalezas y debilidades en la interacción

Pregunta 1. ¿Qué fortalezas adquirió para el desarrollo de sus interacciones y acompañamientos sociales mediante el proceso pedagógico implementado?

Respuesta	Proposiciones
E5: De alguna manera fue como fortalecer algunas habilidades que ya se había trabajado como lo era la empatía, el trabajo en equipo y lograr resolver adecuadamente los conflictos por medio de una buena comunicación ya que son situaciones que se encuentran constantemente en las personas que se va a trabajar.	67. El estudiante logro fortalecer las habilidades de empatía, trabajo en equipo y resolver adecuadamente los conflictos por medio de una buena comunicación.

Pregunta 2: ¿Cuáles son las debilidades que se presentan al momento de interactuar con grupos diferenciales?

Respuesta	Proposiciones
E5: Tanto como dificultad no se podría decir, más bien es como la incertidumbre de cómo se va a trabajar con esas personas o grupos, en este caso con personas privadas de la libertad.	68. El estudiante manifiesta tener incertidumbre frente al trabajo con personas privadas de la libertad.

Objetivo 2: Identificar como el proceso pedagógico contribuyó al cambio en la comunicación e interacción entre los actores institucionales y comunitarios a partir de la adquisición de habilidades sociales.

Categoría: Proceso pedagógico

Subcategoría: Habilidades sociales en la comunicación e interacción

Pregunta 3. ¿Cómo aportaron las actividades desarrolladas por las practicantes de Trabajo Social en el fortalecimiento de la comunicación e interacción con los grupos diferenciales?

Respuesta	Proposiciones
E5: Ellas nos dictaron algunos talleres que nos permiten interactuar primeramente como grupo, para que de alguna manera se puede ir aplicar lo mismo a los grupos ya con más confianza.	69. El estudiante considera que los talleres permiten interactuar con más confianza primeramente como grupo.

Pregunta 4. ¿Por qué es importante articular el trabajo con grupos diferenciales para el cumplimiento de los propósitos de la práctica de Responsabilidad Social?

Respuesta	Proposiciones
E5: Las poblaciones con las que se trabaja son poblaciones que reamente necesitan ayuda y quien más que nosotros como futuros profesionales poder ayudar un poco a la solución de los problemas que afectan a las poblaciones.	70. El estudiante comprende que las poblaciones con las que se trabaja necesitan una ayuda y como futuros profesionales puedan brindar algunas soluciones.

Pregunta 5. ¿Cuáles fueron los impactos positivos generados con el proceso pedagógico?

Respuesta	Proposiciones
E5: Los impactos positivos fueron que ellas nos brindaron herramientas adecuadas para el acercamiento y la relación con los grupos con quien	71. El estudiante logró identificar herramientas adecuadas para el acercamiento con grupo.

vamos a trabajar, basándose en técnicas necesarias las cuales ayudan a dinamizar el proceso, haciendo que estos espacio de formación sea más interactivo pero que a su vez permitan desarrollar un trabajo equitativo en las comunidades, empleando el respeto por los miembros de las comunidad, la equidad y la inclusión a través de una educación integral y social dando de igualdad de oportunidades, particularmente siento que esto es lo que necesita uno como estudiante porque la verdad desde que estudio, nunca me han dado pautas ni estrategias para fortalecer habilidades como ustedes lo han hecho, solo se enfocan a cumplir con los requerimientos institucionales que son más que todo procesos fuera de la humano he integral.

Pregunta 6. ¿Cuál fue su mayor aprendizaje en la participación del proceso pedagógico con respecto en adquisición de habilidades sociales?

Respuesta	Proposiciones
E5: El mayor aprendizaje fue el de la empatía, el poder ver a todos por igual y que no todos de alguna manera tienen las mismas oportunidades y no por eso son menos que nosotros.	72. El estudiante identificó mayor aprendizaje en los procesos de empatía.

Pregunta 7. ¿Cuáles son los aspectos por mejorar desde su experiencia en la participación del proceso de interacción y adquisición de habilidades sociales?

Respuesta	Proposiciones
------------------	----------------------

E5: Mejorar no, más bien que se sigan implementando más talleres que como estudiantes nos permitan adquirir ir nuevas habilidades para ir a interactuar de manera adecuada con las poblaciones que se trabaja.

73. El estudiante reconoce la necesidad de implementar más talleres que permitan adquirir nuevas habilidades para interactuar con poblaciones.

Objetivo específico 3: Develar los cambios actitudinales, perceptivos, relacionales y experienciales que se generaron en la interacción entre los actores institucionales y comunitarios, que contribuyen a los procesos de ampliación de relacionamiento, formación y cambio social desde el desarrollo de habilidades para la convivencia y cultivo de emociones.

Categoría: Cambios

Subcategoría: Actitudinales

Pregunta 8. Después de haber participado en el proceso pedagógico orientado por Trabajo Social ¿Qué cambios actitudinales puede evidenciar?

Respuesta	Proposiciones
E5: En mí se podría decir que lo de la empatía ya que casi siempre realizaba mis cosas solas y cuando trabaja en equipo solo me preocupaba por lo mío y no lo de los demás, y con esto aprendí que de alguna manera no solo importamos nosotros sino también las personas que están a nuestro lado.	74. El estudiante desarrolla procesos de empatía con sus compañeros dando relevancia al trabajo en equipo.

Pregunta 9. ¿Qué percepción tiene frente al proceso pedagógico desarrollado por el equipo de Trabajo Social?

Respuesta	Proposiciones
E5: La verdad a mí me gustó mucho porque los talleres son muy lúdicos y en cierta manera los temas que se abordaron fueron más comprendidos por	75. El estudiante logro comprender los temas abordados por medio de los talleres lúdicos.

medio del juego, entonces me pareció muy chévere esa forma de ellas enseñar.

Pregunta 10. ¿Qué percepción tiene ahora frente al trabajo con comunidades en relación con la percepción anterior que tenía de ellas?

Respuesta	Proposiciones
E5: Conociendo que esta población son personas privadas de la libertad de alguna manera me hace pensar que son personas que merecen nuevas oportunidades y que nos quien para juzgarlas.	76. El estudiante comprende que las personas privadas de la libertad son personas que merecen nuevas oportunidades sin ser juzgadas.

Pregunta 11. ¿De qué forma ha mejorado su relación con el entorno, después de participar en el proceso pedagógico?

Respuesta	Proposiciones
E5: Mi relación con mis compañeros ha mejorado en cuanto al trabajo en equipo ya que nos preocupamos por llevar buenas actividades a la cárcel.	77. El estudiante logro mejorar el trabajo en equipo con su grupo de trabajo desarrollando buenas actividades en el instituto penitenciario.

Pregunta 12. ¿Qué reflexiones se suscitaron a partir del desarrollo del proceso pedagógico del cual fue partícipe y en que situaciones de su vida diaria se hacen evidentes?

Respuesta	Proposiciones
E5: Como reflexión se puede decir que las comunidades o grupos con los cuales vamos a trabajar merecen respeto y nuestro mayor compromiso y tener la mejor disposición para ir ayudar de la mejor manera en este sentido poder ir aplicar lo aprendido en el aula y salir a compartir esos saberes adquiridos.	78. El estudiante identifica que las comunidades o grupos con los cuales se van a trabajar merecen respeto y compromiso.

79. El estudiante reconoce que es importante tener una buena disposición de ayuda, con el fin de poder compartir saberes que permitan la solución de problemas.

Objetivo específico 1. Describir el proceso socioeducativo centrado en fortalezas y debilidades existentes a partir de la interacción entre actores de proyección social, con comunidades y grupos diferenciales para el desarrollo de habilidades de análisis y lectura de contexto.

Categoría: Diagnóstico Social

Subcategoría: Fortalezas y debilidades en la interacción

Pregunta 1. ¿Qué fortalezas adquirió para el desarrollo de sus interacciones y acompañamientos sociales mediante el proceso pedagógico implementado?

Respuesta	Proposiciones
<p>D1: Mediante el proceso pedagógico planteado por las practicantes de trabajo social, se logró fortalecer algunas habilidades sociales como la empatía, la comunicación asertiva, el trabajo en equipo, liderazgo y por último y muy importante la resolución de conflictos, puesto que estas habilidades son indispensables para poder desarrollar una buena interacción social.</p>	<p>80. El docente logró fortalecer las habilidades sociales como lo son la empatía, comunicación asertiva, trabajo en equipo, liderazgo y resolución de conflictos.</p> <p>81. El docente considera que las habilidades sociales son indispensables para desarrollar una buena interacción social.</p>

Pregunta 2: ¿Cuáles son las debilidades que se presentan al momento de interactuar con grupos diferenciales?

Respuesta	Proposiciones
------------------	----------------------

D1: Algunas debilidades que pienso que dificultan el buen desarrollo de las actividades, son los miedos por parte de los estudiantes frente al trabajo con poblaciones.

82. El docente reconoce que algunas de las debilidades son los miedos por parte de los estudiantes frente al trabajo con poblaciones.

Objetivo 2: Identificar como el proceso pedagógico contribuyó al cambio en la comunicación e interacción entre los actores institucionales y comunitarios a partir de la adquisición de habilidades sociales.

Categoría: Proceso pedagógico

Subcategoría: Habilidades sociales en la comunicación e interacción

Pregunta 3. ¿Cómo aportaron las actividades desarrolladas por las practicantes de Trabajo Social en el fortalecimiento de la comunicación e interacción con los grupos diferenciales?

Respuesta

Proposiciones

D1: fue algo fundamental hablar de comunicación e interacción con los estudiantes, puesto que muchos de ellos aún no entienden el propósito de esta materia y lo que se va a trabajar, entonces de cierta manera con esta serie de talleres de habilidades sociales lo que aporta es poder preparar tanto a docentes como a estudiantes a realizar un trabajo más humanizados con las comunidades basados en el respeto y una buena comunicación.

83. El docente reconoce que es fundamental hablar de comunicación e interacción con los estudiantes antes de salir a territorio.

84. El docente comprendió que el desarrollo de habilidades sociales tanto para docente y estudiantes permite desarrollar un trabajo más humanizado con la comunidad.

Pregunta 4. ¿Por qué es importante articular el trabajo con grupos diferenciales para el cumplimiento de los propósitos de la práctica de Responsabilidad Social?

Respuesta

Proposiciones

D1: Desde mi conocimiento la articulación del trabajo que se desarrolla desde las prácticas de responsabilidad social con grupos diferenciales parte de la comprensión de que no todas las personas viven adecuadamente o tiene las mismas oportunidades, partiendo de aquí lo que se busca es poder devolver a las comunidades o grupos diferenciales algunas soluciones que permitan mejorar su calidad de vida en colectivo.

85. El docente logra reconocer la articulación de las prácticas de responsabilidad social con grupos diferenciales para brindar soluciones que permitan mejorar su calidad de vida.

Pregunta 5. ¿Cuáles fueron los impactos positivos generados con el proceso pedagógico?

Respuesta	Proposiciones
<p>D1: los impactos positivos que se logró evidenciar, primeramente, los estudiantes se sienten más confiados de sí mismos y como grupo para desarrollar las actividades con la población, segundo los estudiantes cuentan con herramientas de corte social que les permiten de alguna manera poder realizar un acercamiento idóneo con las poblaciones.</p>	<p>86. El docente logra identificar que los estudiantes se sienten más confiados de sí mismos y como grupo para desarrollar actividades con las comunidades.</p> <p>87. El docente logra adquirir habilidades de corte social que permiten realizar un acercamiento idóneo con las poblaciones.</p>

Pregunta 6. ¿Cuál fue su mayor aprendizaje en la participación del proceso pedagógico con respecto en adquisición de habilidades sociales?

Respuesta	Proposiciones
<p>D1: El mayor aprendizaje que se logró evidenciar al participar de este proceso pedagógico en la adquisición de habilidades sociales pienso que las temáticas abordadas por las practicantes de trabajo social son de mucho aprendizaje debido a que muchas veces no todos los docentes tienen como</p>	<p>88. El docente logro evidenciar la adquisición de habilidades sociales debido a que no todos los docentes tienen ese enfoque social.</p>

ese enfoque social porque por lo general en UNIMINUTO son carreras más administrativas entonces pues me pareció muy importante poder trabajar habilidades que de alguna manera son tan sencillas pero que en ocasiones se pueden tener en cuenta para aplicar en el entorno.

Pregunta 7. ¿Cuáles son los aspectos por mejorar desde su experiencia en la participación del proceso de interacción y adquisición de habilidades sociales?

Respuesta	Proposiciones
<p>D1: Primero que todo felicitar a las practicantes por el buen desarrollo de cada uno de los talleres han cumplido con el objetivo esperado el fortaleciendo de habilidades sociales y más que mejorar como ajustar algunas cosas muy mínimas, pero en general para mí como personas que desarrollo los talleres con ellas hicieron un muy buen trabajo.</p>	<p>89. El docente manifiesta satisfacción por el desarrollo de los talleres logrando así el objetivo esperado en cuanto al fortaleciendo de habilidades sociales.</p>

Objetivo específico 3: Develar los cambios actitudinales, perceptivos, relacionales y experienciales que se generaron en la interacción entre los actores institucionales y comunitarios, que contribuyen a los procesos de ampliación de relacionamiento, formación y cambio social desde el desarrollo de habilidades para la convivencia y cultivo de emociones.

Categoría: Cambios

Subcategoría: Actitudinales

Pregunta 8. Después de haber participado en el proceso pedagógico orientado por Trabajo Social ¿Qué cambios actitudinales puede evidenciar?

Respuesta	Proposiciones
-----------	---------------

D1: Bueno cambios actitudinales que yo haya podido evidenciar creo que no, pero si se podría decir que los talleres me permitieron entender y reforzar algunas habilidades, pienso que la manera en cómo ellas por medio del juego lograron hacer tan vivido cada experiencia me enseñó a mí a qué por medio del juego en ocasiones también se puede enseñar.

90. El docente logro reforzar algunas habilidades sociales.

91. El docente reconoce que por medio del juego en ocasiones también se puede enseñar.

Pregunta 9. ¿Qué percepción tiene frente al proceso pedagógico desarrollado por el equipo de Trabajo Social?

Respuesta

Proposiciones

D1: Como todo al inicio da muchos nervios, ansiedad y ellas en su momento reflejaron eso, pero a medida que fueron confiando en ellas y en cada uno de los grupos con los que se trabajó lograron realizar cada taller de la mejor manera y pienso que para ellas es muy satisfactorio poder trabajar con estudiantes que ya en algunos casos han replicado lo que ellas trabajaron con las comunidades.

92. El docente reconoce que cada taller se desarrolló de la mejor manera dando como resultado a replicación de los talleres con ellos mismos y con las comunidades.

Pregunta 10. ¿Qué percepción tiene ahora frente al trabajo con comunidades en relación con la percepción anterior que tenía de ellas?

Respuesta

Proposiciones

D1: Yo siempre mantengo una percepción de darme la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y nuevos lugares, en este sentido el trabajar con estudiantes de práctica de responsabilidad social me permitió conocer algunas de las realidades que presentan las comunidades con las que se está trabajando entonces es como dejas a un lado los prejuicios y empezar aporta un granito de arena para el bienestar de esas comunidades que necesitan una ayuda.

93. El estudiante logro la adquisición de nuevos conocimientos, dejando de lado los prejuicios

Pregunta 11. ¿De qué forma ha mejorado su relación con el entorno, después de participar en el proceso pedagógico?

Respuesta	Proposiciones
<p>D1: Mejorar en el sentido de la articulación entre prácticas de responsabilidad social y el área de emprendimiento y empleabilidad el poder articular de alguna manera estas dos áreas me permitió desarrollar un buen trabajo en equipo con las estudiantes de Trabajo social este como en el ámbito laboral y en lo personal como poder tener más empatía con mi familia asumiendo que cada uno es un mundo distinto y por ende los problemas son distintos pero que si podemos tener empatía como familia los problemas o diferentes situaciones que se presentan son más llevaderos si tienes con quien hablar y compartir.</p>	<p>94. El docente logra generar espacios de empatía con su familia comprendiendo que los problemas que se presentan son más llevaderos si tienen con quien hablar o compartir.</p>

Pregunta 12. ¿Qué reflexiones se suscitaron a partir del desarrollo del proceso pedagógico del cual fue partícipe y en que situaciones de su vida diaria se hacen evidentes?

Respuesta	Proposiciones
<p>D1: La reflexión que se puede dar después de haber participado de cada uno de los talleres realizados por las practicantes de trabajo social, es entender que es fundamental la capacitación tanto de docente y estudiantes antes de salir a territorio es poder adquirir habilidades adecuadas para poder desarrollar de mejor manera los proyectos hace que se pueda pensar en que es de vital importancia este tipo de talleres.</p>	<p>95. El docente logra entender que es fundamental la capacitación tanto de docentes y estudiantes antes de salir a territorio.</p>

2. Procesamiento y análisis de la información

En el desarrollo de esta fase del proceso, la información que se ha recogido a través de los distintos instrumentos implementados y que se ha consignado en el formato de vaciado de información, se depura mediante la construcción de proposiciones agrupadas, consistentes, en el planteamiento de enunciados que agrupan las respuestas comunes y/o similares suministradas por las fuentes primarias y secundarias seleccionadas para este estudio; siguiendo la estructura gramatical: sujeto + verbo, + predicado + complemento. Posteriormente, estos enunciados pasan a un segundo proceso de depuración que consiste en agruparlos bajo unidades conceptuales de mayor nivel, denominadas categorías emergentes, en virtud de los hallazgos reportados en el ejercicio de sistematización de la información.

2.1. Interpretación de la información

La interpretación de la información se sustenta a partir de las categorías emergentes encontradas en el proceso de sistematización, las cuales recogen la esencia de las distintas respuestas que suministraron los actores clave seleccionados en el presente estudio, y que se articulan coherentemente con las finalidades trazadas para cada uno de los objetivos de dicho proceso. Las descripciones que sustentan cada una de las categorías emergentes están fundamentadas en los aportes teóricos y en el diálogo intersubjetivo entre los investigadores e investigados.

Tabla 3*Matriz de tendencias*

Objetivo 1: Describir el proceso del diagnóstico social centrado en fortalezas y debilidades existentes en la interacción entre actores de proyección social, y las comunidades y grupos diferenciales			
Categoría:		Diagnóstico Social	
Subcategoría:		Fortalezas y debilidades en la interacción	
Pregunta 1. ¿Qué fortalezas adquirió para el desarrollo de sus interacciones y acompañamientos sociales mediante el proceso pedagógico implementado?			
Proposiciones agrupadas	Categorías emergentes	Codificación	Tesis (sustentación conceptual)
1. El Voluntario logró fortalecer valores éticos y morales para comprender a las comunidades 2. El voluntario está preparado para interactuar con diferentes poblaciones, gracias a la adquisición de empatía, escucha, respeto, convivencia, comunicación, resolución de conflictos, solidaridad tolerancia, autoconfianza y trabajo en equipo		V (Voluntario)	Los principios y valores éticos en la vida cotidiana, se refieren a las guías fundamentales que orientan el comportamiento de una persona en su día a día, basándose en conceptos morales y normas sociales, la adquisición de principios y valores proporcionan un marco de referencia para tomar mejores decisiones y actuar de manera pertinente, justa y equitativa en la sociedad. Los principios y valores éticos se manifiestan a través de
15. El estudiante menciona que, mediante el proceso pedagógico, adquirió fortalezas en el desarrollo de las interacciones y		E1 (Estudiante)	

acompañamientos sociales, con capacidad de escucha, trabajo en equipo y empatía, comprendiendo las necesidades y emociones de los demás.

Principios y Valores éticos en vida cotidiana (PVS)

acciones como: la honestidad, la integridad, la empatía y el respeto hacia los demás, entre otros.

27. El estudiante logró fortalecer procesos de Liderazgo, autoconfianza, empatía, disposición para trabajar en equipo, compromiso y responsabilidad, siendo estos aspectos importantes para trabajar con comunidades y grupos diferenciales.

E2
(Estudiante)

Dichos valores influyen en interacciones en el ámbito familiar, laboral, académicos mejor dicho intervienen en la sociedad, Por ejemplo, ser honesto, respetar y actuar con empatía; frente a situaciones difíciles, mejora la interrelación con los demás, de tal

39. La estudiante logró fortalecer los principios de empatía, solidaridad y confianza.

E3
(Estudiante)

forma, que contribuyen a la construcción de relaciones sanas, logrando una convivencia armoniosa en la sociedad. Según el

51. El estudiante logró fortalecer su trabajo en equipo, dejando de lado el individualismo y empezando a relacionarse con su grupo.

E4
(Estudiante)

Ministerio de Educación de Bolivia (2020) “Los principios y valores éticos dependen de la situación en la que una persona se

67. El estudiante logró fortalecer las habilidades de empatía, trabajo en equipo y resolver adecuadamente los conflictos por medio de una buena comunicación.

E5
(Estudiante)

encuentre y varían de un individuo a otro”. pág.49. con lo anterior se comprende que los principios y valores se desarrollan a lo

80. El docente logró fortalecer las habilidades sociales como lo son la empatía, comunicación asertiva, trabajo en equipo, liderazgo y resolución de conflictos.

81. El docente considera que las habilidades sociales son indispensables para desarrollar una buena interacción social.

largo de la vida a partir de las experiencias en el entorno social, sin embargo, se tiene la capacidad para reflexionar con respecto a las acciones y actitudes que se tiene en la sociedad, lo cual, conduce a mejorar la conducta y pensamiento del ser.

D
(Docente)

Por lo tanto, cada sujeto tiene la capacidad y habilidad para fortalecer sus valores y principios, convirtiéndose en personas respetuosas, empáticas, justas y capacidades para la comunicación e interacción. La participación en el proceso pedagógico permitió un aprendizaje fundamental para mejorar conductas en los individuos, y para adquirir habilidades sociales.

Pregunta 2: ¿Cuáles son las debilidades que se presentan al momento de interactuar con grupos diferenciales.

Proposiciones agrupadas

**Categorías
emergentes**

Codificación

Tesis (sustentación conceptual)

3. El voluntario menciona la timidez, falta de autonomía, indiferencia ante la sociedad, agresividad en la comunicación, como debilidades antes de su participación en el proceso pedagógico.

V
(Voluntario)

La ausencia de habilidades blandas se refiere a la carencia de destrezas sociales y emocionales necesarias para establecer conexiones significativas en la sociedad, en las habilidades blandas incluyen aspectos como la empatía, la comunicación asertiva, la resolución de conflictos, el trabajo en equipo y el liderazgo, que son cruciales para lograr un impacto positivo y sostenible en contextos vulnerables.

16. El estudiante menciona que las debilidades que se presentaron son: falta de comprensión cultural y lingüística, debilidades en la comunicación, en la comprensión de los problemas emergentes.

E1
(Estudiante)

28. La estudiante presentaba debilidades al momento de interactuar con los diferentes grupos diferenciales, con los que previamente no tuvo ningún tipo de contacto, tales como pesimismo, miedo e incertidumbre, nervios y timidez.

E2
(Estudiante)

Cuando las personas carecen de habilidades blandas, la intervención en comunidades no tiene un resultado esperado, porque no se logra comprender las realidades y experiencias de los individuos en situaciones vulnerables puede resultar procesos poco sensibles o inadecuados

40. Algunas de sus debilidades son: miedo, incertidumbre, reclusión, inseguridad, sentimientos encontrados al manifestar falencias a la hora de trabajar con los demás por miedo a ser rechazada o simplemente a no encajar con los demás.

E3
(Estudiante)

Además, la falta de habilidades dificulta la construcción de confianza necesaria para

52. El estudiante manifestó tener dificultad para generar espacios de compañerismo y empatía.

68. El estudiante manifiesta tener incertidumbre frente al trabajo con personas privadas de la libertad.

82. El docente reconoce que algunas de las debilidades son los miedos por parte de los estudiantes frente al trabajo con poblaciones.

Ausencia de habilidades blandas (AHB)

E4
(Estudiante)

E5
(Estudiante)

D
(Docente)

establecer vínculos de armonía y bienestar. Lo anterior se relaciona con Guerra. S. (2019) cuando menciona que las habilidades blandas:

Son de carácter socio afectivo necesarias para la interacción con otros y que permiten hacer frente a exigencias y situaciones desafiantes cotidianas, es decir, que estas le permiten a la persona tomar decisiones, resolver problemas, pensar de manera crítica y creativa, comunicarse de manera efectiva, reconocer las emociones de otros y construir relaciones saludables a nivel físico y emocional. Pag 2.

Con lo expuesto la ausencia de habilidades blandas limita la capacidad para abordar adecuadamente las necesidades de las comunidades vulnerables, sino que también afecta

negativamente la calidad y la eficacia de las intervenciones sociales, por ello se debe trabajar activamente en su desarrollo para promover intervenciones comprensivas y empáticas, con el propósito de generar espacios de comunicación asertiva, escucha, comprensión, solidaridad, trabajo en equipo, respeto, resolución de conflictos, convivencia, liderazgo, aspectos importantes para el ámbito personal y profesional

Objetivo 2: Identificar cómo el proceso pedagógico contribuyó al cambio en la comunicación e interacción entre los actores institucionales y comunitarios a partir de la adquisición de habilidades sociales.			
Categoría:		Proceso Pedagógico	
Subcategoría:		Habilidades en la interacción y comunicación	
Pregunta 3. ¿Cómo aportaron las actividades desarrolladas por las practicantes de Trabajo Social en el fortalecimiento de la comunicación e interacción con los grupos diferenciales?			
Proposiciones agrupadas	Categorías emergentes	Codificación	Tesis (sustentación conceptual)
4. El voluntario refiere que tras el proceso pedagógico puede entender a las		V (Voluntario)	La autonomía emocional es la capacidad que tiene un individuo para reconocer,

comunidades, dialogar con ellos, ser comprensivos, y abrir la visión hacia la realidad que vive la localidad con bases más amplias y dejando a un lado los prejuicios.

17. El estudiante refiere que las actividades desarrolladas contribuyeron en el fortalecimiento de la comunicación e interacción, fomentando la empatía y comprensión, respondiendo así, asertivamente a las necesidades de los demás.

29. Las actividades desarrolladas aportaron bases fundamentales para poder trabajar desde la Práctica de responsabilidad Social, despertando las ganas de interactuar de forma empática y salir a estas comunidades con la mejor actitud, dispuesta a contribuir en la vida de cada persona.

Autonomía
emocional (CE)

E1
(Estudiante)

E2
(Estudiante)

comprender y gestionar sus propias emociones, posibilita regularlas asertivamente sin depender del entorno como influencia social, cuando una persona tiene autonomía emocional es capaz de equilibrar adecuadamente sus emociones por tanto, mejora en sus relaciones con los demás, permitir una comunicación asertiva con interacción consciente y respetuosa, es de anotar que la autonomía de las emociones no es suprimirlas, sino más bien cultivar de forma consciente y reflexiva así lo menciona Bizquerra. R. y Pérez. N (2007):

La autonomía emocional se puede entender como un concepto amplio que incluye un conjunto de características y elementos relacionados con la autogestión personal, entre las que se

41. Las actividades desarrolladas, aportaron positivamente puesto que, logro fortalecer temas de comunicación e interacción para aplicarlos con las comunidades.	E3 (Estudiante)	encuentran la autoestima, actitud positiva ante la vida, responsabilidad, capacidad para analizar críticamente las normas sociales, la capacidad para buscar ayuda y recursos, así como la autoeficacia emocional. Pág.12.
53. El estudiante logró obtener herramientas que pueden ser replicadas en el trabajo con comunidades, de una manera más segura y con confianza.	E4 (Estudiante)	Es la capacidad de manejar las emociones y procesarlas de forma lógica, saber regular y comprenderlas en situaciones imprevistas de la cotidianidad.
69. El estudiante considera que los talleres permiten interactuar con más confianza primeramente como grupo.	E5 (Estudiante)	La inteligencia emocional ayuda a conectar con otras personas, a mejorar relaciones desde la empatía, la comunicación, resolver conflictos y expresar sentimientos e ideas que son causados por diversas situaciones en la cotidianidad.
83. El docente reconoce que es fundamental hablar de comunicación e interacción con los estudiantes antes de salir a territorio.	D (Docente)	En las emociones se destaca; alegría, nerviosismo, sorpresa, ira, calma, decepción, felicidad, enojo, para ello, es importante gestionarlas para tener la
84. El docente comprendió que el desarrollo de habilidades sociales tanto para docente y estudiantes permite desarrollar un trabajo más humanizado con la comunidad.		

capacidad de reconocer los sentimientos propios y de los demás, con el fin, de lograr mejores vínculos de afectividad permitiendo superar actitudes y hábitos negativos que limitan reconocer el potencial de sí mismo y de los demás.

Además, mejorar la adaptabilidad a cambios que se presenten, como, por ejemplo; realizar acompañamientos con grupos diferenciales y comunidades que son estigmatizadas por prejuicios sociales en la sociedad. Para ello, es importante tener seguridad y confianza en sí mismo, conocer la realidad de las personas evitando prejuicios e implementado la solidaridad y comprensión hacia el otro, y tener siempre presente la automotivación que es clave para alcanzar el propósito de aportar a la transformación social.

Pregunta 4. ¿Por qué es importante articular el trabajo con grupos diferenciales para el cumplimiento de los propósitos de la práctica de Responsabilidad Social

Proposiciones agrupadas	Categorías emergentes	Codificación	Tesis (sustentación conceptual)
<p>5. El voluntario infiere que la articulación es indispensable, porque son comunidades diferentes, que necesitan mejorar y reflexionar sobre su vida, y con la vinculación de proyección social se puede contribuir al cambio.</p>		<p>V (Voluntario)</p>	<p>La inclusión social es un proceso que busca garantizar la plena participación y el acceso igualitario de todas las personas a los derechos, recursos y oportunidades en la sociedad, sin importar su origen, género, orientación sexual, discapacidad o situación socioeconómica. Consiste en eliminar las barreras y desigualdades que limitan la participación activa y el desarrollo de ciertos grupos de personas, promoviendo así la igualdad y la justicia social. El Banco Mundial (2014) define la inclusión social como:</p>
<p>18. El estudiante menciona que, la articulación del trabajo con grupos diferenciales y la práctica de responsabilidad social, es importante porque permite conocer sus necesidades específicas, promoviendo el bienestar social, y posibilitando que los estudiantes generen habilidades blandas con el fin de aporta a la sociedad.</p>		<p>E1 (Estudiante)</p>	<p>El proceso de empoderamiento de personas y grupos para que participen en la sociedad y aprovechen sus oportunidades. Da voz a las personas en las decisiones que influyen en su vida a fin de que puedan gozar de igual acceso</p>
<p>30. La articulación del trabajo en equipo con grupos diferenciales, es importante por cuanto se logra fortalecer escenarios desde enfoques diferentes mediante la implementación de talleres, estrategias u/o actividades para llegar a cada persona en cualquier condición.</p>	<p>Inclusión social (TS)</p>	<p>E2 (Estudiante)</p>	<p>El proceso de empoderamiento de personas y grupos para que participen en la sociedad y aprovechen sus oportunidades. Da voz a las personas en las decisiones que influyen en su vida a fin de que puedan gozar de igual acceso</p>

42. La estudiante rescata que más allá de lo educativo es importante articular el trabajo con los grupos por una responsabilidad que debe tener con y para la sociedad, formándose como excelentes personas que aporten significativamente dentro de cada comunidad.

E3
(Estudiante)

a los mercados, los servicios y los espacios políticos, sociales y físicos.
Pag.39

54. El estudiante manifiesta que con el trabajo comunitario se puede desarrollar el don de servicio y cómo desde cada carrera se puede buscar la solución a las problemáticas que presenta la comunidad.

E4
(Estudiante)

Por consiguiente, implica la creación de programas que promuevan la igualdad de oportunidades y la participación activa de los actores sociales, tiene como fin, eliminar barreras de desigualdad que enfrentan comunidades en condición de vulnerabilidad, además, es fundamental reconocer, valorar y respetar las culturas, tradiciones y formas de vida fomentando el dialogo e interacción Para lograr una inclusión social efectiva, es necesario trabajar en conjunto con las diferentes instituciones que garantizan la inclusión promover la igualdad de oportunidades y la construcción de una sociedad más justa y equitativa

70. El estudiante comprende que las poblaciones con las que se trabaja necesitan una ayuda y como futuros profesionales puedan brindar algunas soluciones.

E5
(Estudiante)

85. El docente logra reconocer la articulación de las prácticas de responsabilidad social con grupos diferenciales para brindar soluciones que permitan mejorar su calidad de vida.

D
(Docente)

Pregunta 5. ¿Cuáles fueron los impactos positivos generados con el proceso pedagógico?

Proposiciones agrupadas	Categorías emergentes	Codificación	Tesis (sustentación conceptual)
<p>6. El voluntario menciona que el impacto generado, tras participar en el proceso pedagógico, es la adquisición de habilidades sociales, que le ayudan a mejorar en la interacción con los demás, no solo en lo académico si no en lo personal.</p>	<p>Principios sociales (PS)</p>	<p>V (Voluntario)</p>	<p>Al hablar de Principios sociales, se hace referencia a aquellos principios los cuales están diariamente presentes dentro del entorno habitual, estos, están estrechamente ligados a reconocer al otro tal y como es, con sus diferencias y cualidades.</p> <p>Dentro de un contexto, se debe tener en cuenta que existe una serie de normas y valores las cuales cada sujeto debe asumir al momento de interactuar con la sociedad.</p>
<p>19. El estudiante menciona que el impacto es positivo, puesto que mediante el proceso pedagógico pudo adquirir habilidades sociales.</p>		<p>E1 (Estudiante)</p>	<p>Algunos de estos principios son inherentes a cada persona, permitiendo diariamente expresar actitudes y conductas que mejoran su interacción, uno de los tantos podría ser: el respeto mutuo y la tolerancia.</p>
<p>31. Los impactos positivos fueron reconocer que por medio de estrategias y actividades se puede aprender de manera más lúdica para</p>		<p>E2 (Estudiante)</p>	

aportar a las comunidades y grupos diferenciales.		
43. Para la estudiante los impactos positivos principalmente fueron recordar la importancia y el valor que tiene cada persona, del mismo modo, lo significativo que es brindar una palabra de aliento a los demás sin importar las diferencias del otro.	E3 (Estudiante)	Sin embargo, otros por el contrario son principios los cuales se van adhiriéndose al ser con el paso del tiempo o por influencia social, como lo es: la solidaridad por el otro, la equidad, la empatía, la justicia, entre otros principios, los cuales son necesarios para tener un contacto más apropiado con las comunidades o grupos diferenciales con los cuales se tiene acompañamientos, es de resaltar que dentro de los escenarios de formación estos principios sociales fueron resaltados como esenciales para el fortalecimiento de la interacción, permitiendo que se gesten espacios más equitativos y de mejor provecho para las
55. Los impactos positivos que el estudiante logró evidenciar fueron primeramente el cambio de percepción que tiene acerca de las comunidades.	E4 (Estudiante)	
71. El estudiante logró identificar herramientas adecuadas para el acercamiento con grupo.	E5 (Estudiante)	

86. El docente logra identificar que los estudiantes se sienten más confiados de sí mismos y como grupo para desarrollar actividades con las comunidades.

87. El docente logra adquirir habilidades de corte social que permiten realizar un acercamiento idóneo con las poblaciones.

comunidades con las cuales se trabaja en pro de generar nuevas oportunidades de avance o donde se busque cubrir algunas necesidades las cuales acogen a todo un grupo en general y se adhieren dependiendo el contexto; así lo revela Giraldo y Rosset. (2021) a continuación

D
(Docente)

Se basa en principios que, si bien puedan compartir similitudes en la diversidad de nuestros territorios, se practican de muchas formas diferentes en las que cada sector contribuye con los colores de su realidad local (p. 725)

Cabe señalar que, los principios sociales fueron catalogados por los estudiantes de la práctica de responsabilidad social y por el voluntariado de proyección social quienes participaron en los espacios de formación dentro del proceso pedagógico, como principios fundamentales y aprendizajes

importantes los cuales les sirven como estrategia para poder contribuir dentro de la sociedad.

Pregunta 6. ¿Cuál fue su mayor aprendizaje en la participación del proceso pedagógico con respecto a la adquisición de habilidades sociales?			
Proposiciones agrupadas	Categorías emergentes	Codificación	Tesis (sustentación conceptual)
7. El voluntario refiere que, su mayor aprendizaje es comprender que todos son seres humanos independientemente de las condiciones sociales en las que se encuentre, además, con la participación en el proceso		V (Voluntario)	Servicio altruista, hace alusión a la conducta asociada al ser, la cual está relacionada con el cuidado y preocupación que siente una persona por su grupo de pares, esta preocupación surge de manera

pedagógico le posibilita, ayudar, mejorar y cambiar la vida de los sujetos, dejando el egoísmo, desde un trato humanista fomentando el respeto, la tolerancia y el compromiso.

20. El estudiante refiere que el aprendizaje adquirido es la habilidad de escucha, considerándola la más importante para comprender al otro desde otra perspectiva.

32. Para la estudiante su mayor aprendizaje mediante el proceso fue poder entrenar y gestionar sus emociones y adquisición de pautas para interactuar e intervenir de manera empática dentro de las realidades que presenta cada comunidad, dejando atrás toda clase de prejuicios sociales.

44. El mayor aprendizaje para la estudiante fue darse cuenta de la importancia de implementar las habilidades sociales, y asimilar que todos pueden aprender y compartir conocimientos de cualquier tipo.

Servicio altruista
(SA)

E1
(Estudiante)

E2
(Estudiante)

E3
(Estudiante)

trascendental cuando el sujeto siente la necesidad de servir o ayudar a los demás sin necesidad de recibir nada a cambio.

Si bien es cierto, se debe comprender que desde el momento en que se nace, se está sujeto a crear vínculos con los demás, siendo seres sociales por naturaleza, por tanto, se necesita de los demás para poder coexistir.

Es de resaltar que diariamente la humanidad nos enfrentamos a pequeños sucesos de generosidad los cuales están vinculados al servicio altruista, desde comprender al otro desde sus diferencias, ayudar al otro sin pedir nada a cambio, contribuir al cambio de vida de los sujetos con los cuales se tiene acercamientos, generar tratos más humanizados fomentando el respeto, la empatía, la

<p>56. El estudiante comprendido los procesos de empatía en donde se puede comprender al otro sin prejuicios o miedo</p>	<p>E4 (Estudiante)</p>	<p>tolerancia y el compromiso por las personas que hacen parte de las comunidades y grupos diferenciales con quienes se tiene interacción.</p>
<p>57. El estudiante logró cambiar sus pensamientos negativos frente a las personas privadas de la libertad.</p>	<p>E5 (Estudiante)</p>	<p>Desde la práctica de responsabilidad social y a partir del voluntariado se pretende forjar acciones las cuales velan por el bienestar de los demás, sin esperar que estas generen algún tipo de beneficio, aún por encima del bienestar propio, dejando a un lado los prejuicios y estigmas sociales, acción de servicio altruista la cual, se encuentra sustentada bajo la afirmación de. Ocotlán. (2001)</p>
<p>72. El estudiante identificó mayor aprendizaje en los procesos de empatía.</p>	<p>D (Docente)</p>	<p>Los jóvenes implicados en acciones altruistas desarrollan una mayor capacidad de autonomía y análisis crítico, descubren que los aprendizajes tienen un uso social y asumen</p>
<p>88. El docente logro evidenciar la adquisición de habilidades sociales debido a que no todos los docentes tienen ese enfoque social.</p>		

compromisos colectivos para conseguirlos. (p.10.)

Dentro de los aprendizajes generados mediante el proceso pedagógico se destacan múltiples habilidades sociales las cuales contribuyen en la formación de cada estudiante quienes afirman que anteriormente no presentaban ningún interés o no concebían ningún vínculo cordial el cual les genere o les forje Servicio altruista, ahora bien, luego de haber participado del proceso pedagógico lograron fortalecer estos vacíos.

Pregunta 7. ¿Cuáles son los aspectos por mejorar desde su experiencia en la participación del proceso de interacción y adquisición de habilidades sociales?			
Proposiciones agrupadas	Categorías emergentes	Codificación	Tesis (sustentación conceptual)
8. El voluntario, menciona que todo el proceso se realizó de manera oportuna y posibilitó llegar al territorio de manera más sensata, omitiendo prejuicios, y adquiriendo el		V (Voluntario)	Tener una buena actitud de servicio se refiere a la disponibilidad, aspiración, interés y bondad por contribuir o generar beneficio dentro de una sociedad,

<p>compromiso para aportar y ayudar a la comunidad.</p>			<p>haciéndolo de manera oportuna. Si bien, la actitud se va fortaleciendo con la práctica, a medida que se van obteniendo o formando capacidades personales, generando así, espacios pertinentes para la resolución de problemáticas sociales que emergen dentro las comunidades, pero también se relaciona con la forma de actuar ante diversas situaciones. Según anónimo. (2004)</p>	
<p>21. El estudiante refiere que los aspectos por mejorar desde su experiencia en la participación del proceso pedagógico, es el desarrollo de procesos continuos para efectos de consolidar mejores interacciones sociales.</p>		<p>E1 (Estudiante)</p>		
<p>33. Los aspectos por mejorar son: dejar de ser tan individualista, y en lo social y educativo fortalecer las habilidades sociales mediante talleres y herramientas.</p>		<p>E2 (Estudiante)</p>		
<p>45. Los aspectos por mejorar corresponden a la atención de las expositoras las cuales en algún momento se mostraron desatentas.</p>	<p>Actitud de servicio (AS)</p>	<p>E3 (Estudiante)</p>	<p>La actitud es la forma de actuar ante una situación, y servicio es hacer algo por alguien, por lo que actitud en el servicio es creer en la elección, decisión, importancia y disposición de servir y satisfacer las necesidades del cliente de forma eficaz (párr. 1)</p>	
<p>58. El estudiante considera que es importante poder reforzar las habilidades por medio de juegos y teorías más prácticas, con el fin de poder reconocer cuáles son sus debilidades y fortalezas para poder realizar un buen trabajo con comunidades.</p>		<p>E4 (Estudiante)</p>		<p>Por ello, momento de hacer los acompañamientos a los grupos diferenciales, se debe ser sumamente rigurosos para poder identificar cuáles son</p>
<p>73. El estudiante reconoce la necesidad de implementar más talleres que permitan</p>		<p>E5 Estudiante</p>		

adquirir nuevas habilidades para interactuar con poblaciones.

89. El docente manifiesta satisfacción por el desarrollo de los talleres logrando así el objetivo esperado en cuanto al fortaleciendo de habilidades sociales.

D
(Docente)

esas problemáticas que acogen a la comunidad en general, por ello se debe prestar atención a cada detalle presente y contar con la opinión de todos sus integrantes, teniendo en cuenta que es mucho más factible brindar una respuesta satisfactoria a la comunidad cuando no solamente escuchamos el punto de vista de una solo persona, sino vamos más allá y tratamos de comprender la personalidad de cada sujeto no lograremos fortalecer o cubrir las necesidades o problemáticas que afectan a todos sus miembros.

Dentro de las Actitudes de servicio que deben demostrar los estudiantes de la Práctica de responsabilidad social y el voluntariado al momento de tener acercamiento con las comunidades resaltan que, se debe tener un trato oportuno el cual posibilita la interacción con estas comunidades, omitiendo perjuicios, y

adquiriendo el compromiso para poder contribuir en el cambio, procurando así, que estos procesos de servicio sean continuos y se fortalecen día a día, para lograr mediante los mismo reforzar habilidades sociales y obtener compromiso.

Objetivo específico 3. Develar los cambios actitudinales, perceptivos, relacionales y experienciales que se generaron en la interacción entre los actores institucionales y comunitarios, que contribuyen a los procesos de ampliación de relacionamiento, formación y cambio social desde el desarrollo de habilidades para la convivencia y cultivo de emociones.

Categoría: Cambios

Subcategoría: Actitudinales

Pregunta 8. Después de haber participado en el proceso pedagógico orientado por Trabajo Social ¿Qué cambios actitudinales puede evidenciar?

Proposiciones agrupadas	Categorías emergentes	Codificación	Tesis (sustentación conceptual)
9. El voluntario evidencia cambios actitudinales, tales como; empatía, comunicación, liderazgo, habilidad para trabajar en equipo, comprensión y la confianza. También menciona que el proceso, le permite comprender por qué debe aportar a la sociedad, sin esperar nada a cambio.		V (Voluntario)	Al hablar de fortalezas, se que hace alusión a la capacidad que tiene un sujeto para mantenerse firme ante cualquier hecho o situación existente. Ahora bien, las fortalezas en la conducta tienen que ver con la adquisición de destrezas las cuales fortalecen y fomentan la forma

22. El estudiante menciona que los cambios actitudinales se pueden evidenciar en la comprensión hacia los demás, la capacidad de escucha aspectos que aportan a la comunidad y lograr objetivos comunes.

34. Los cambios actitudinales se evidencian en la disposición hacia el otro, en la interacción y trabajo en equipo, en ser más amigable al compartir con sus compañeros, mejorando la convivencia tanto con sus compañeros como en su núcleo familiar.

46. La estudiante afirma sentirse más empática y más receptiva con la realidad que viven los demás y reconoce cambios en la manera de percibir su vida.

59. El estudiante logró unirse a su grupo de trabajo dejando de lado el individualismo.

Fortalezas en la conducta
(FC)

E1
(Estudiante)

E2
(Estudiante)

E3
(Estudiante)

E4
(Estudiante)

habitual de pensar, apreciar y actuar, resultando favorable para sí mismo y para el entorno en general. Más exactamente, se refiere a los cambios de actitud necesarios para poder generar espacios en los cuales se fomenten oportunidades para reencontrarse con uno mismo y para aportar beneficios dentro de una sociedad, refiriéndonos a ser empático, ser constante, asumir propósitos, ser proactivo, ser equitativos, etc. Teóricamente, el autor Coral (2012) “señala que las fortalezas podrían ser inductoras de comportamientos sustentables” (p. 2) Por lo anterior, se puede inferir que, las fortalezas pueden ser inductoras de comportamientos sustentables porque cuando los estudiantes, docentes y voluntarios, reconocen y utilizan sus

60. El estudiante logró trabajar de manera más organizada con el fin de que las obligaciones sean más equitativas.

74. El estudiante desarrolla procesos de empatía con sus compañeros dando relevancia al trabajo en equipo.

90. El docente logró reforzar algunas habilidades sociales.

91. El docente reconoce que por medio del juego en ocasiones también se puede enseñar.

fortalezas personales, se sienten empoderados y motivados para actuar de manera coherente con sus valores y metas

E5
(Estudiante)

D
(Docente)

Pregunta 9. ¿Qué percepción tiene frente al proceso pedagógico desarrollado por el equipo de Trabajo Social?

Proposiciones agrupadas	Categorías emergentes	Codificación	Tesis (sustentación conceptual)
10. El voluntario menciona que su percepción es positiva, ya que, el proceso pedagógico desarrollado, fue creativo y oportuno para el fortalecimiento de habilidades sociales, ganando en liderazgo y trabajo en equipo.		V (Voluntario)	La percepción positiva se refiere a la interpretación o valoración favorable que una persona tiene respecto a algo. En términos generales, implica ver, entender o experimentar cualquier situación manteniendo emociones positivas; interpreta, valora y experimenta su entorno, y buscan la
23. El estudiante menciona que su percepción es positiva porque permitió		E1 (Estudiante)	

adquirir habilidades las cuales son necesarias para trabajar con las comunidades, además, trabajar, con el equipo de Trabajo Social, generó confianza en el trabajo de equipo.

35. La percepción frente al proceso pedagógico es positiva, dado el buen manejo y desarrollo de los talleres, resaltando la claridad en las temáticas y metodologías que son eficaces para los acompañamientos sociales.

47. La estudiante rescata la importancia del proceso de manera profesional y personal para poder influir en las demás personas.

61. El estudiante manifiesta que el proceso pedagógico desarrollado por el equipo de Trabajo Social, son habilidades que de alguna manera se tenían que reforzar.

Percepción positiva

E2
(Estudiante)

E3
(Estudiante)

E4
(Estudiante)

forma de ser optimistas o constructivos. Así lo refiere (Bandura, 2023) "Su teoría del aprendizaje social resalta la influencia del entorno y las interacciones sociales en la formación de las actitudes y percepciones" (pr.6).con lo anterior la percepción, influye en el bienestar emocional, promueve una actitud proactiva y constructiva, y contribuye a una mentalidad resiliente frente a las dificultades, se trata de ver y apreciar aspectos de la realidad de una manera que genere sentimientos de satisfacción, alegría o bienestar.

La percepción positiva no se trata simplemente de negar la existencia de desafíos o dificultades, sino de adoptar una perspectiva que equilibre la realidad con un enfoque en los

62.El estudiante considera que la forma de enseñanza por medio de talleres lúdicos es más efectiva que la teoría.

75. El estudiante logro comprender los temas abordados por medio de los talleres lúdicos.

92. El docente reconoce que cada taller se desarrolló de la mejor manera dando como resultado a replicación de los talleres con ellos mismos y con las comunidades.

E5
(Estudiante)

D
(Docente)

aspectos constructivos y optimistas. Cuando el sujeto tiene una percepción positiva busca activamente las oportunidades presentes en una situación, así como las fortalezas personales y del entorno que pueden ser aprovechadas. Esto implica una mentalidad de crecimiento y la disposición a aprender y mejorar, buscando soluciones y aprendizajes incluso en situaciones difíciles.

Pregunta 10. ¿Qué percepción tiene ahora frente al trabajo con comunidades en relación con la percepción anterior que tenía de ellas?

Proposiciones agrupadas	Categorías emergentes	Codificación	Tesis (sustentación conceptual)
11. El voluntario refiere que su percepción antes del proceso pedagógico era individualista, nunca siento compasión por personas que son vulneradas por la sociedad, no obstante, ahora comprende que trabajar con ellos es una oportunidad que beneficia su vida profesional y personal, admirando la	Percepción social.	V (Voluntario)	La percepción social es el proceso mediante el cual interpretamos y comprendemos la información social que recibimos, incluyendo las actitudes, creencias y comportamientos de los demás. Es la forma en que percibimos y evaluamos a las personas y grupos sociales en

nobleza, el respeto y la solidaridad que tiene la población.

24. El estudiante menciona que su percepción ha mejorado significativamente después del proceso pedagógico implementado, dado que, inicialmente, pensaba que trabajar con poblaciones vulnerables, era perder el tiempo, no obstante, después de haber participado del proceso, adquirió mayor comprensión y empatía.

36. La percepción en este momento frente al trabajo con comunidades es muy diferente puesto que, logró dominar sus inseguridades y sus miedos, dándole valor a cada persona y ahora se siente con mayor confianza para salir a trabajar con las diferentes comunidades.

48. La estudiante tenía percepciones negativas en particular frente al trabajo con comunidad, sin embargo, para ella siempre ha sido importante reconocer que

diferentes entornos. Según (Salazar, 2012) “Indica que la influencia de los factores sociales y culturales afecta en la percepción social que tenga la persona sobre una determinada población o grupo específico”. (p.77). Frente a la percepción social no se puede dejar llevar solo por las primeras impresiones debemos darnos la oportunidad de poder conocer a fondo a las personas y su historia, con el fin de poder generar espacios de empatía y comprensión del otro, basadas en el respeto.

E1
(Estudiante)

E2
(Estudiante)

E3
(Estudiante)

todos somos iguales y que tenemos un gran valor.

63. El estudiante cambió su percepción frente al trabajo con personas privadas de la libertad.

64. El estudiante por medio de los talleres logró conocerse a sí mismo y a su grupo de trabajo.

76. El estudiante comprende que las personas privadas de la libertad son personas que merecen nuevas oportunidades sin ser juzgadas.

93. El estudiante logro la adquisición de nuevos conocimientos, dejando de lado los prejuicios.

E4
(Estudiante)

E5
(Estudiante)

D
(Docente)

Pregunta 11. ¿De qué forma ha mejorado su relación con el entorno, después de participar en el proceso pedagógico?

Proposiciones agrupadas	Categorías emergentes	Codificación	Tesis (sustentación conceptual)
12. El voluntario menciona que después de su participación en el proceso pedagógico, pudo mejorar emocionalmente, logro ser una persona tolerante, escucha a los demás, tiene una		V (Voluntario)	El fortalecimiento de la interacción social, la cual hace referencia a mejorar y enriquecer las relaciones y conexiones entre las personas. Esto puede lograrse a través de la

comunicación asertiva, y comprende la situación antes de actuar, mejorando la relación en todos los ámbitos; familiar, laboral, académica y sentimental.

25. El estudiante menciona que su relación con el entorno ha mejorado significativamente porque aprendió a comprender al otro desde sus necesidades y emociones.

37. La estudiante afirma que su relación con el entorno ha mejorado positivamente ya que logró afianzar la interacción con sus compañeros para poder cumplir el propósito de servir y ayudar a las comunidades.

49. La estudiante manifiesta que mediante el proceso pedagógico se ha fortalecido humanamente y cada día intenta dar lo mejor de sí.

65. El estudiante logró generar espacios de empatía y trabajo en equipo no solamente

Fortalecimiento de la interacción social

E1
(Estudiante)

E2
(Estudiante)

E3
(Estudiante)

E4
(Estudiante)

comunicación efectiva, el trabajo en equipo, el apoyo mutuo y la participación activa en actividades sociales, fomentando la colaboración, el entendimiento y el bienestar social, así lo refiere, . (Gonnet, 2020)

El fortaleciendo de las interacciones como procesos o dinámicas conversacionales. Los individuos participan en las interacciones debido a que, a través de ellas, pueden cumplir con ciertos fines y objetivos más o menos conscientes. La sociedad, por su parte, requiere que los individuos interactúen en tanto de esto depende, en parte, su reproducción. Lo que garantiza el desarrollo de las interacciones es la expectativa de que los demás

en el ámbito universitario sino en su vida familiar.

77. El estudiante logró mejorar el trabajo en equipo con su grupo de trabajo desarrollando buenas actividades en el instituto penitenciario.

94. El docente logra generar espacios de empatía con su familia comprendiendo que los problemas que se presentan son más llevaderos si tienen con quien hablar o compartir.

contribuirán a su adecuado y normal desarrollo. (pr.15)

E5
(Estudiante)

D
(Docente)

Es así como el autoconocimiento de habilidades donde se exploran y evalúan de manera honesta y objetiva nuestras capacidades, talentos y competencias en diferentes áreas. Esto implica identificar y reconocer nuestras fortalezas, debilidades, intereses y valores personales. Aprovechando así nuestras fortalezas para lograr nuestros objetivos, tomando decisiones más acertadas,

Pregunta 12. ¿Qué reflexiones se suscitaron a partir del desarrollo del proceso pedagógico del cual fue partícipe y en qué situaciones de su vida diaria se hacen evidentes?

Proposiciones agrupadas	Categorías emergentes	Codificación	Tesis (sustentación conceptual)
13. El voluntario describe que su reflexión se basa en el autoconocimiento, como paso previo empezar a ayudar a la sociedad.		V (Voluntario)	El autoconocimiento de habilidades comprende la forma en como nosotros mismos podemos auto reconocer nuestras debilidades y fortalezas al

14. El voluntario menciona que con el proceso implementado logró mejorar su conducta, sus interacciones y acompañamientos, entendiendo que siempre hay que fortalecer las habilidades sociales, para ser empáticos y comprender el mundo desde una visión social, ahora siente la actitud y preparación para contribuir a transformar las situaciones de prejuicios y estigmas sociales.

26. El estudiante menciona que las reflexiones suscitadas tras su participación en el proceso pedagógico, se enmarcan en las interacciones con las comunidades, a través de la escucha y el diálogo.

Autoconocimiento de
habilidades

E1
(Estudiante)

igual de ver cómo se pueden implementar esas fortalezas en un objetivo y poder transformar aquellas debilidades en fortalezas que nos motiven a alcanzar nuestras metas así lo define (Morin, 2023) “El autoconocimiento de habilidades es la capacidad de conectarse con nuestros sentimientos, pensamientos y actos, cuando las personas se conocen a sí mismas entienden sus fortalezas y desafíos, y saben que los ayuda a progresar” (pr.3).

En este sentido cuando hablamos de autoconocimiento de las habilidades es

38. Para la estudiante la reflexión que le deja el proceso pedagógico es: llegar a las comunidades con la mejor disposición y actitud, dispuestos a contribuir en la transformación y proyección de las comunidades, entendiendo las problemáticas de los demás como si fueran propias, escuchando, siendo empática y trabajando en equipo.

E2
(Estudiante)

válido poder sacar a flote nuestras emociones y sentimientos ya que son factores importantes que hacen de nosotros seres humanos sensibles a lo que sucede a nuestro alrededor, con el fin de poder expresar de manera adecuada todas aquellas cosas que guardamos o sentimos frente alguna circunstancia.

50. Para la estudiante la reflexión más importante que le deja el proceso es ser más empática con los demás, haciendo obediencia a uno de los principales mandatos de Dios el cual es: Amarás a tu prójimo, como a ti mismo para encontrar la importancia de uno mismo.

E3
(Estudiante)

66. El estudiante considera que la empatía es algo que le recuerda que no solo él tiene problemas, pero no por eso se puede negar ayuda a las personas que lo necesiten.

E4
(Estudiante)

78. El estudiante identifica que las comunidades o grupos con los cuales se van a trabajar merecen respeto y compromiso.

79. El estudiante reconoce que es importante tener una buena disposición de ayuda, con el fin de poder compartir saberes que permitan la solución de problemas.

95. El docente logra entender que es fundamental la capacitación tanto de docentes y estudiantes antes de salir a territorio.

E5
(Estudiante)

D
(Docente)

2.2. Reconstrucción de la experiencia

A partir de la práctica formativa en Trabajo Social realizada en la Corporación Universitaria Minuto de Dios Regional Pasto (UNIMINUTO) en el año 2023, se da inicio a la reconstrucción del proceso de intervención en donde, surgen un sinnúmero de expectativas y sensaciones en el equipo de practicantes en Trabajo Social, debido al acercamiento con las comunidades y grupos diferenciales con quienes se trabajó, puesto que, esta experiencia además de resultar novedosa en cuanto a que, era la primera vez que como practicantes se lograba una intervención directa desde el campo profesional, representó una ganancia enorme frente a los aprendizajes adquiridos y la interacción permanente tanto con los grupos poblacionales como con el equipo profesional de Proyección Social; al mismo tiempo, implicó reconocer las problemáticas emergentes dentro de esta área, donde se identificó el débil vínculo entre los estudiantes adscritos a la Práctica de Responsabilidad Social y las comunidades, situación que condujo al equipo a fortalecer esta interacción a partir del reconocimiento de capacidades inter - intra personales, utilizando como estrategia el diseño e implementación de la maleta de herramientas.

Una vez, se realiza el levantamiento de información, se procede a construir el diagnóstico social apropiado de la problemática interna y comprobar los vacíos que se presentaban en proyección social, para lo cual, se tuvo en cuenta la ruta metodológica de acción y lineamientos para la ejecución de la práctica, abriendo un abanico de posibilidades para el acompañamiento social que despertaban la creatividad de las practicantes para lograr una intervención con calidad académica y sentido social; pues, la emoción que despertó el saber que se contaba con un espacio profesional para poner a prueba todos los conocimientos y competencias adquiridos a lo largo de la carrera, desencadenó sentimientos de alegría, pero también de zozobra al no saber cómo actuar eventualmente frente a situaciones inesperadas.

En esta fase del proceso cabe anotar que, así como se despertaron emociones en el equipo de Trabajo Social, las comunidades y grupos poblacionales también reflejaron actitudes y comportamientos que denotaban expectativas frente al trabajo que se iba a realizar, evidenciados en las preguntas que formulaban para aclarar las dudas e inquietudes que suscitaban al momento de brindar las orientaciones de manejo en el trabajo de campo.

Además, es importante reconocer, la disponibilidad con la que se contó por parte de los docentes, estudiantes y voluntarios, para ejecutar las acciones a llevar a cabo, quienes, si bien es cierto al principio, se tornaron un tanto apáticos, en razón del escaso enfoque social del que se alimentan carreras de tipo administrativas, posteriormente, se evidenció un profundo compromiso en el propósito de acompañar a las comunidades vulnerables como una apuesta de la Proyección Social Institucional por aportar a la transformación de las realidades sociales.

Es aquí, donde se ve reflejado la importancia de generar espacios de interacción donde prime la calidez humana y ser asertivo para obtener no solo, los resultados planeados frente a la intervención, sino también, para generar vínculos afectivos que potencializan el trabajo y hacen más armónica la convivencia y la experiencia humana.

Entre las necesidades identificadas se encontraron: percepciones erróneas de docentes, estudiantes y voluntarios frente a las comunidades y grupos diferenciales, ausencia de estrategias para romper el hielo en los espacios de formación e interacción, sentimientos de supremacía con respecto a la población vulnerable y dificultades para desarrollar trabajo colaborativo, necesidades que, si bien es cierto, se constituyen en debilidades presentes dentro del área de proyección social, instan al equipo de Trabajo Social a asumir como reto, transformar estas realidades en beneficio no solo de las comunidades objeto de estudio, sino también, en favor de la calidad en el acompañamiento de los actores protagónicos del proceso de sistematización: docentes, estudiantes y voluntarios.

Todos estos aspectos condujeron a la elaboración del plan de acción enmarcado en el análisis y lectura de contexto, resolución de conflictos, convivencia e inteligencia emocional, que posibilitaron mejores procesos de acompañamiento en las comunidades en condición de vulnerabilidad.

Para el desarrollo de este proceso, se parte de la identificación de problemáticas detectadas a través del diagnóstico social, siendo ellas una preocupación para el equipo de proyección social, puesto que, han obstaculizado la efectividad de los acompañamientos realizados con las comunidades vulnerables, dadas las inconsistencias en las aplicaciones metodológicas y

organizativas implementadas. Así entonces, el no cumplimiento que se tenía de los objetivos propuestos por el área de proyección social, repercutió en la sensación de frustración en esta importante tarea, motivo que impulsó a buscar el apoyo de las practicantes en Trabajo Social para dirigir e implementar estrategias que subsanen estas debilidades.

La propuesta del equipo de practicantes consistió en adentrarse en el quehacer profesional desde una perspectiva social con la disposición de apoyos pedagógicos de orden social y comunitario, en aras de construir la maleta de herramientas metodológicas (MHM) como apoyo al acompañamiento social en el trabajo realizado por docentes, estudiantes y voluntarios adscritos al área de proyección social de UNIMINUTO, propuesta que generó en el grupo emociones de satisfacción al contribuir en el fortalecimiento de habilidades sociales, en especial con comunidades cuyas características demandan un mayor interés por parte de la profesión.

Teniendo en cuenta lo descrito, la MHM, se diseña, incorporando técnicas necesarias para el abordaje social, en apoyo de la observación participante, posibilitando una recolección de información, que nutre y retroalimenta la mirada analítica y reflexiva de las practicantes, para aportar mayor conocimiento en aspectos de abordaje individual y comunitario.

En buena hora, la creación de la MHM fue aprobada por la coordinadora de proyección social dando paso al proceso de sensibilización consistente en transmitir ideas clave para el abordaje con sentido social y comunitario sin menoscabo del corte administrativo que suelen proyectar algunas carreras de este grupo de formación profesional. Para ello, se realizaron varios encuentros con los docentes, estudiantes y voluntarios con quienes se tuvo la oportunidad de interactuar y desarrollar el proceso pedagógico.

Este momento desató algunos temores en el equipo de Trabajo Social, puesto que, al enfrentarse a un grupo desconocido con edades superiores a cada una de las integrantes, y con carreras previas ya culminadas, se acentuaban inseguridades propias de este tipo de retos, no obstante, el deseo por cumplir cabalmente con el compromiso encomendado, hizo que se afrontara con valentía y disciplina cada situación desafiante que imponía el proceso de práctica.

Por consiguiente, los acompañamientos sociales que se desarrollan con las comunidades focalizadas son considerados por el equipo de sistematización, novedosos e interesantes, por cuanto, no solo nutren la práctica formativa en términos de habilidades, competencias y destrezas, sino también, fortalecen el servicio altruista que presta la institución hacia comunidades vulnerables, situación que causa gran conmoción en las practicantes y población de interés debido a que se contribuye al mejoramiento y fortalecimiento de las habilidades sociales, posibilitando, alcanzar objetivos propuestos en el plan de acción tanto de las practicantes como de la población adscrita en proyección social.

Además, es de gran satisfacción formar a formadores desde la praxis profesional, generando cambios actitudinales en docentes, estudiantes y voluntarios, quienes después de participar en el proceso pedagógico tienen mejor percepción sobre las comunidades, ahora, son vistas con respeto, empatía y solidaridad, lo que conlleva que, las intervenciones tengan mayor participación y eficiencia.

Es de mencionar, que para la implementación del proceso pedagógico fue necesario emplear herramientas lúdicas pedagógicas, centradas en la adquisición de habilidades sociales para forjar el espíritu colaborativo de la población, de tal forma, que las intervenciones sean productivas y se logre un acercamiento humanizado e integral. En cumplimiento de este propósito, se vió necesario, promover interacciones más empáticas entre el grupo de practicantes en Trabajo Social y las comunidades de interés, para lo cual, se diseñó un cronograma en el que se estipulan diferentes fechas de trabajo con docentes, estudiantes y voluntarios que registran los momentos de la implementación y socialización de talleres lúdico pedagógicos.

En este orden de ideas para los primeros días de la semana de marzo del 2023, se tuvo el acercamiento con los docentes del área quienes, se mostraron prestos a participar de la formación, sin embargo, desde las percepciones del equipo de Trabajo Social se logró evidenciar que algunos de ellos, demostraban incertidumbre, y desconfianza al tener que ser formados por estudiantes con menor “preparación”, haciendo preguntas como: ¿ustedes son las que van a capacitar?, ¿qué semestre cursan?, ¿será que el proceso funciona?, preguntas que generaban nerviosismo, miedos y tristeza dentro del grupo de Trabajo Social; es de confesar que esta situación hacia que las

practicantes se sientan menos que ellos, y pensaban que en el desarrollo de los talleres se iban a presentar inconvenientes, al concluir que por la desconfianza de los docentes harían preguntas que no se pudieran responder de manera coherente.

Por eso, es de mencionar que para el desarrollo de los talleres las practicantes se prepararon oportunamente para responder a las necesidades que se podrían presentar en el proceso, a pesar de ello, cuando llegó el día, aún prevalecían las emociones de nerviosismo, reflejadas en la voz quebrantada, mirando a un punto fijo, sonrojadas y sudando frío. Los docentes al percibirse de estas actitudes, pidieron que se haga el ejercicio de respirar profundamente, aunque no ayudó de mucho, continuamos con lo planificado.

No obstante, hubo algunos docentes quienes brindaron confianza y creyeron en las capacidades de las practicantes, reconociendo el valor de la profesión e hicieron aportes significativos para tener en cuenta en el proceso de formación, además, felicitaron al equipo por asumir ese reto y aportar al fortalecimiento de las habilidades sociales, dado que era una debilidad que se estaba presentado desde hace tiempo, la cual no se lograba mitigar y subsanar. Este reconocimiento avivó los ánimos para continuar con el proceso de manera un poco más tranquila y serena.

Superado este primer reto, se da paso a la implementación de los talleres pedagógicos, en primera instancia se tuvo en cuenta, fortalecer procesos de empatía y comunicación asertiva a través de la puesta en marcha de técnicas para el abordaje colectivo de esta importante temática; de este modo, se realizó el taller denominado “Un medicamento para sanar el corazón”. En él, cada participante debía realizar una introspección, para dar a conocer los sentimientos y emociones que han sido reprimidos obstruyendo vínculos de empatía y solidaridad con los demás. Con el desarrollo del taller se logra que los docentes interactúen y reconozcan sentimientos y emociones, capaces de comprender situaciones complejas o no tan complejas que tiene cada individuo.

Se contó con la participación de 5 docentes, encargados de acompañar el curso de práctica de responsabilidad social, el taller, se efectuó en las instalaciones administrativas de UNIMINUTO y tuvo una duración aproximadamente de dos horas, para su ejecución se solicitó portar un objeto significativo para cada persona (fotos, cadenas, prendas, entre otros), acompañando de música

relajante y aromas lo cual posibilitó una conexión con el objeto representando un momento emotivo en cada actor.

Cabe destacar que, siendo el equipo de Trabajo Social quien lideró este proceso, los sentimientos de inseguridad se fueron diluyendo, dando paso a ganar mayor confianza y seguridad. Las instrucciones de manejo en este ejercicio, consistieron en solicitar a cada integrante se transporte a un momento de recuerdo que representa el objeto portado, permitiendo sacar a flote emociones como llanto, tristeza, nostalgia, causando en el equipo de Trabajo Social intriga y preocupación al no saber la causa de estas emociones. Seguidamente se pidió a los participantes que de manera paulatina vayan abriendo sus ojos; una vez realizado el proceso compartieron su momento conmemorativo y los sentimientos suscitados al grupo donde cada uno expresó un mensaje emotivo con el fin de ayudar a que los demás afronten con mayor tranquilidad las situaciones presentadas.

Cuando cada participante empezó a contar su historia, se evidenciaron emociones de alegría, tristeza y motivación, sentimientos que fueron de lo individual a lo colectivo, puesto que, en su mayoría se sintieron identificados con cada experiencia, además, permitió fortalecer vínculos afectivos y amistosos, ya no solo serían compañeros de trabajo sino se logró conectar hacia los demás, evitando perjuicios y forjando los procesos de empatía y comunicación asertiva.

Por parte de las practicantes se sintió gran satisfacción al haber aportado significativamente al buen desarrollo del taller, pues, al contar con la disposición y participación de los docentes se sentía mayor dominio y confianza para seguir con el desarrollo del proceso pedagógico, así mismo, fue gratificante alcanzar el propósito con respecto al fortalecimiento de empatía y comunicación asertiva en esta población. Los docentes manifestaron que se debería implementar talleres constantes y de manera lúdica, porque, si en muchas ocasiones cuesta ser empático con personas del círculo social, aún más con poblaciones en condición de vulnerabilidad.

Debido a las múltiples obligaciones laborales de los docentes, no fue posible dar continuidad al proceso, sin embargo, estuvieron presentes en los talleres ejecutados con estudiantes y voluntarios donde indirectamente fueron partícipes, ahora, los docentes son quienes dan credibilidad al proceso pedagógico y apuestan a los cambios actitudinales e interacciones, mostrándose más seguros y

creyendo en las potencialidades de las practicantes, puesto que sugieren implementen talleres socio educativos de manera constante.

Continuando con el desarrollo del cronograma, se realiza la implementación del proceso pedagógico con los estudiantes pertenecientes a la práctica de responsabilidad social, es de mencionar que su desarrollo fue arduo, puesto que, su población estaba dividida en 6 cursos, aproximadamente de 25 a 30 estudiantes por aula, con un total de 180 participantes, adscritos a diferentes pregrados como: seguridad y salud en el trabajo, administración de empresas y Administración Financiera, lo implica que no todos tenían previo contacto o cercanía entre ellos, que les permitiera el trabajo colectivo. A raíz de ello, desde el primer encuentro se identificó individualismo por parte de los estudiantes, lo que, limitó el desarrollo de actividades, situación que para las practicantes se convirtió en un desafío; dispuestas a asumir con valentía y dedicación, aunque no se dejaba de lado sentimientos de alegría, nervios e impotencia al enfrentarse por primera vez a personas nunca antes vistas.

Con la población estudiantil, se perciben actitudes de incertidumbre y prejuicios hacia la población con la que trabajan instituciones como: Fundación Righetto, Proyecto Delinquir no paga (desarrollado con las personas privadas de la libertad, hombres, en el instituto penitenciario-Pasto) y la minga universitaria, pues, los sentimientos de miedo, intriga y frustración, seguían presentes, dada la preocupación por la actitud inicial de algunos estudiantes reflejaban frente a ellas.

Los escenarios anteriormente mencionados, fueron reconocidos mediante una lectura y análisis de contexto generado con el acercamiento directo a sus instalaciones. El primer acercamiento se realizó a la Fundación Riguetto, donde, los estudiantes implementaron acciones para mejorar la convivencia en dicho lugar, acciones que fueron objeto de análisis por parte del equipo de practicantes en Trabajo Social a través de la observación participante, logrando identificar las necesidades y carencias que presentaba el grupo al momento de interactuar con los niños, jóvenes y adolescentes.

Es así como los acercamientos en este caso, con población Riguetto, lograron plantear y proyectar las actividades a realizarse con los menores vinculados a esta entidad; el líder y docente

de la PRS direccionó y dio pautas a los alumnos para que realicen actividades orientadas a fortalecer el proyecto de vida de los niños, niñas y adolescentes y mejorar su conducta social.

Se resalta que, los estudiantes en ese momento se encontraban desorientados y confundidos dado que, para ellos era algo nuevo e innovador generar vínculos sociales en espacios cuya esencia dista mucho del carácter administrativo que representan las carreras mencionadas en líneas anteriores, En consonancia con este carácter mucho más lineal, se hace necesario la implementación de procesos de sensibilización que fortalezcan la perspectiva social de los estudiantes para lograr una comunicación más asertiva de mayor interacción.

Es de destacar que el documento de planificación realizado por el grupo de estudiantes vinculados al área de proyección social, tuvo dificultades en su estructura y diseño en razón de la falta de compromiso y compañerismo entre ellos, aspectos que se observaron al momento en que el docente evalúa el trabajo.

Es de mencionar que esto, generó en el docente inconformidad y preocupación, expresando inadecuadamente sus sentimientos desde una comunicación no verbal; expresando enojo a través de su rostro y silencio al ver que su equipo de trabajo no cumplía oportunamente con lo solicitado, ante lo cual, el docente ve la necesidad de volver a retomar el tema y explicar de manera rigurosa y detallada el procediendo que se debía seguir.

Posteriormente, solicita que se organicen pequeños grupos de trabajo a los que se tuvo la oportunidad de fortalecer, implementando actividades recreativas y talleres didácticos a fin de que los estudiantes logren elaborar un buen proyecto con acompañamiento social más humanizado.

Después de implementar las actividades con la comunidad y ser aprobadas por el docente, se logró finalmente programar la salida; el día 25 de marzo del 2023, el tiempo estipulado para el acompañamiento fue de 8:00 am a 5:00 pm. Los estudiantes expresaban tener nervios y frustración al sentirse incapaces de poder empatizar con los niños, y adolescentes de la fundación, además, pensaban que era mucho el tiempo para el acompañamiento y los niños se aburrirían si las actividades programadas no eran de su agrado.

Por consiguiente, en esta fecha siendo las 8:00 de la mañana, en las instalaciones de UNIMINUTO la Trabajadora Social de Riguetto, realizó una inducción sobre pautas y recomendaciones a tener en cuenta para el ingreso a Riguetto, la cual tuvo una duración de una hora, explicó, cómo se debía actuar al momento de entrar en contexto con los niños de la fundación, dando a conocer los sucesos que los estudiantes tendrían que enfrentar, al compartir espacios de convivencia en esta institución caracterizada por comportamientos y personalidades diversas y complejas, generando en los estudiantes sensaciones de impotencia al ser una población difícil de manejar por sus múltiples comportamientos.

Al escuchar esto, las practicantes pudieron observar la expresión de asombro e inquietudes de los estudiantes, murmuraban entre ellos que; “hay mucho trabajo por hacer” “ni siquiera van a prestar atención” “¿cómo vamos a manejar a tantos niños?” “y eso ¿de que nos servirá?”, eran evidentes los nervios, todos se miraban entre sí, aún no tenían claro lo que se debía realizar; en medio de una plática con el equipo de Trabajo Social, algunos de los estudiantes, manifestaron sentirse confundidos, pensando que se trataba de realizar únicamente dinámicas para entretener a la población de Riguetto, conduciendo a las practicantes de Trabajo Social, a sensibilizar en la importancia de ser asertivos en sus apreciaciones dado que se trata de niños y adolescentes con conductas complejas por los entornos en los que se desenvuelven. Esta situación hizo que se pensara como equipo de Trabajo Social que el proceso podría tornarse difícil.

Después de recibir las orientaciones por parte de la Trabajadora Social, se dió la indicación para realizar el desplazamiento a las instalaciones de la fundación Righetto. Particularmente las practicantes se sentían enormemente intrigadas porque al igual que los estudiantes, nunca antes había tenido contacto con esta población o con otra similar. Es de resaltar que durante la formación académica se habían visitado otros escenarios, donde se pudo interactuar con diferentes comunidades, pero, no eran constantes, por ello, seguía siendo un nuevo reto dentro del aprendizaje.

Mientras se realizaba el traslado hacia la fundación, el equipo Social, logró tener una conversación estrecha con dos de los estudiantes quienes manifestaron que no sabían cómo reaccionar al tener este acercamiento con los niños puesto que, una de las advertencias que hizo la

Trabajadora Social era que ellos no debían sobrepasar los límites de confianza con ninguno de ellos, razón por la cual, se convirtió en limitante para generar vínculos de confianza.

Es así como desde el rol de practicantes, se recomendó crear procesos de empatía hacia esta comunidad procurando dar un trato digno y equitativo a toda la población en general con el fin de que dentro de la misma no se presenten confusiones, puesto que, la mayor parte del tiempo de muchos de estos niños, lo pasan en la fundación siendo su único refugio, lo que disminuye las posibilidades de interacción con otras personas.

Posterior a las recomendaciones, expresaron sentirse más seguros del trabajo a realizar, sintiéndose contentos al saber que se abría una posibilidad para aportar positivamente dentro del proyecto de vida de cada uno de los niños, esto, fue gratificante para las practicantes, porque si un diálogo pudo generar cambios en las percepciones, se sentía la seguridad de que con la implementación del proceso pedagógico se iban a fortalecer esas habilidades sociales.

Después, de esta fase introductoria para la implementación de los talleres, el docente encargado sugirió que la presentación de cada uno de los estudiantes se haga de manera lúdica, lo cual consistió en que cada quien debía buscar una manera original y divertida para hacer su presentación, por eso, sugirió que utilicen el baile, canto, dinámicas etc, para generar un momento atractivo y recreativo para los niños de la fundación.

No obstante, algunos de los estudiantes se mostraron apáticos desde ese momento, lanzando expresiones como: “ay no que oso”, y en su prestación solo dieron su nombre sin generar lazos de confianza, en cambio otros, pese a su timidez dieron lo mejor e hicieron pasar un rato agradable a los niños, las practicantes lograron evidenciar que los niños tenían más presente a las personas que realizaron su presentación por medio de la creatividad.

Posteriormente, desde el rol de practicantes, se realizó la presentación manteniendo la técnica creativa, por medio del baile y canto, donde se demostró alegría y seguridad al armonizar el espacio, contagiando a todos los presentes quienes se notaron a gustos con la presentación y la dinámica realizada, ellos, participaron bailando, saltando y catatando, ese momento fue emocionante, por la

actitud y disposición de los niños, siendo un momento enriquecedor en los procesos de acompañamiento, donde se pudo brindar espacios amenos con ideas innovadoras que salen de la rutina cotidiana.

Luego de haber cumplido con el saludo y la presentación, el docente encargado pidió a cada grupo hacerse cargo de un conjunto similar de niños con los que debían trabajar. Cada grupo se adhirió a los requerimientos solicitados y continuaron llevando a cabo las actividades anteriormente programadas; no obstante, desde la observación participante realizada por el equipo de practicantes en Trabajo Social, se empezó a notar un ambiente pesado, las actividades no eran estructuradas conforme a las necesidades y edades de los niños, además no se realizaban adecuadamente puesto que, no tenían la disposición y compromiso para trabajar en equipo, por ello, se llegó a la conclusión de que hacían sus prácticas de responsabilidad social tan solo por cumplir con una nota, dejando a un lado la parte humana e integral.

Desde el sentir de las practicantes, se percibió ciertas irregularidades al presenciar la falta de empatía de algunos estudiantes hacia la población Riguetto, por ello, se decidió actuar para que los niños no se sientan utilizados, y se generó un espacio de integración, interacción y comunicación, implementando la dinámica denominada: “el globo”, consiste en repartir a cada uno de los participantes un globo, al que iban inflando a medida que iban liberando pensamientos reprimidos o negativos, producto de preocupaciones propias, procedimiento con ello, a reventarlo para liberar aquellas cosas que limitan el libre desarrollo de la persona.

A través de esta actividad, las practicantes se percataron de los sentimientos y emociones que sacaron a flote los menores, al revelar sentimientos de ira al momento de inflar el globo, lo que daba a entender que en sus adentros guardaban recuerdos dolorosos que se manifestaban con lágrimas, a pesar de que la dinámica traía a colación sentimientos negativos, permitió generar procesos de interacción en el grupo, además, fue una estrategia creativa donde a través del juego se pudo expresar emociones y sentimientos.

El equipo de practicantes de Trabajo Social califica la estrategia como creativa e idónea, puesto que al inicio la población fue estigmatizada por prejuicios sociales por parte de los estudiantes de la

PRS, después de realizar el ejercicio lograron generar espacios de empatía y comprender al otro desde su individualidad, resaltaron que en muchas ocasiones se habían escuchado comentarios inapropiados como “ los niños que se encuentran en esta fundación están ahí por el consumo de SPA, delincuencia y mal comportamiento social”, “son agresivos” “ no hacen caso a nadie” “ no les gusta que les manden hacer algo” , lo que causó en su momento, indignación en los estudiantes al enfrentarse a esta población.

En este mismo espacio, como practicantes de Trabajo Social, se sintió preocupación al ver que uno de los niños estaba distanciado del grupo y no mostraba interés por socializar ni participar de ninguna actividad, lo cual llamó la atención, impulsando a que una del equipo indague de manera respetuosa sobre la causa que provocaba tal comportamiento. Sus ojos se llenaron de lágrimas, guardando silencio, situación que conllevó a brindarle un abrazo y recordarle que no está solo, ese abrazo lo reconfortó y pudo expresar en palabras sus sentimientos, compartiendo que se sentía muy triste porque fue dejado a la deriva de la fundación y hasta el momento no había recibido una visita a diferencia de los demás compañeros.

También, manifestó que nunca ha tenido el apoyo de su padre, quien en su crianza ha sido alguien déspota que no demuestra amor y cariño hacia él y que su mamá era muy dedica a su trabajo lo que impedía compartir tiempo de calidad con su familia. Al escuchar este relato, una de las practicantes sintió mucha conmoción, debido a que esta historia hizo recordar momentos de su infancia los cuales fueron demasiado tristes y marcaron procesos de su vida, situación que impulsó a implementar talleres donde se fortalezca la empatía y la comunicación asertiva en los estudiantes para que puedan comprender situaciones difíciles no solo de esta población sin en general de la sociedad.

En la jornada de la tarde de 2:00 pm a 5:00 pm, se realizó una caminata con los niños, en donde se sintieron emocionados al saber que iban a compartir espacios diferentes fuera de la fundación en los cuales se comparten experiencias de recreación que ayudan a generar mejores vínculos de amistad. La salida de campo fue al cerro de las tres Cruces, lugar situado en la salida norte de la ciudad de San Juan de Pasto. Para ello, se atribuyó a cada grupo de estudiantes, la responsabilidad de estar pendiente de los niños y adolescentes, organizando grupos de cuatro estudiantes.

Saliendo de la ciudad, se tuvo que subir por una cuesta muy montañosa donde las practicantes, lograron evidenciar la solidaridad de cada uno de los niños de la fundación, tanto con ellas como también con los demás estudiantes, pues en cada momento estuvieron dispuestos ayudar más que todo a las mujeres que hacían parte del grupo estudiantil, dándoles la mano y facilitando la llegada hacia el cerro de tres cruces. Mientras se caminaba se jugaba, se compartía experiencias las cuales todos compartían muy emocionadamente.

No obstante, las practicantes evidenciaron falta de empatía por parte de los estudiantes de UNIMINUTO, mostrándose indiferentes ante la población, no demostraban estar prestos a compartir y disfrutar de estos espacios es más, al llegar a su destino lo temido por los docentes sucedió, cuando se realizó el conteo de los menores para compartir el refrigerio se percataron que un menor se había fugado, lo que generó gran preocupación en todo el grupo de caminantes, todos estuvieron dispuestos ayudar en la búsqueda del menor a quien en ese momento no lograron encontrar.

Esto generó en los niños grandes conmociones e intrigas expresando “ese guagua siempre es así, no es la primera vez que se escapa y lo peor es que se está un rato en la calle y luego llega a la fundación como si nada, ya no deberían recibirlo”, demostrando estar familiarizados con este tipo de comportamiento de su compañero, a diferencia de los encargados quienes reflejaban preocupación al poder perder su trabajo y al peligro al que estaba expuesto el menor, por otra parte los estudiantes de la PRS no mostraban ninguna preocupación por lo sucedido, ni se disponían para ayudar en su búsqueda, muy por el contrario, se sentían afanados por terminar rápido la jornada.

Por su parte, en calidad de practicantes de Trabajo Social, se hizo todo lo posible por encontrar al menor, al no tener respuesta alguna crecía el temor por su paradero, sintiendo preocupación del riesgo y peligros que podía correr el menor al estar fuera de la fundación. Sugirieron activar la ruta de atención de búsqueda, ante lo cual, los docentes encargados se negaron hacer el debido proceso. Sin duda estos comportamientos fueron de gran ayuda para el abordaje y realización de la maleta de herramientas metodológicas donde se dió apertura a fortalecer las debilidades sociales en docentes y estudiantes, buscando estrategias para optimizar dichos escenarios en los que se

interioricen y generen procesos de empatía y de solidaridad, así se culminó el reconocimiento del primer escenario de práctica.

Continuando con el proceso el día jueves 27 de abril del 2023 de 9:00 am a 12:00 m, se realizó el reconocimiento del Instituto Penitenciario de Pasto, ubicado en la comuna 10 de la ciudad, en este escenario se lleva a cabo el proyecto “Delinquir no paga” y para su desarrollo participaron 30 estudiantes adscritos en la PRS, este proyecto tiene como objetivo la resocialización de las personas privadas de la libertad (PPL, hombres), mediante el arte y la cultura.

Saber que se visitaría este escenario, generó mucha curiosidad y adrenalina en el equipo de Trabajo Social y estudiantes de PRS, pues anteriormente la líder había manifestado que se encontrarían con personas que han cometido delitos como: asesinato, secuestro, violaciones y se dedicaban a la delincuencia común, sin embargo, al tratarse de seres humanos, el enfoque se orientó hacia la no discriminación y estigmatización, a fin de puedan involucrarse en los acompañamientos de resocialización y reivindicación.

En el ejercicio de observación, el equipo de Trabajo Social, percibe en los estudiantes de la PRS emociones de miedo e incertidumbre al tener que interactuar con la población, por ello, como practicantes se sugiere dejar de lado prejuicios e interactúen con un pensamiento crítico y reflexivo, capaces de creer en las nuevas oportunidades y recordar que todas las personas son iguales independientemente de su pasado.

Pese a las recomendaciones que se habían hecho, en el momento de hacer el recorrido por el centro penitenciario, las reacciones de los estudiantes seguían sido de miedo, manifestaban que no se sentían conformes estando ahí, y que, de alguna manera, se les estaba vulnerando su integridad especialmente a las mujeres, debido a los múltiples comentarios vulgares y miradas pervertidas que lanzaban los presidiarios hacia ellas.

Por el contrario, los estudiantes (hombres), se sentían conmovidos por las condiciones en las se encontraban las personas privadas de la libertad (PPL); al observar que sus camas son en cemento, no cuentan con cobijas y el lugar además de ser pequeño, se tiene que compartir con 3 personas

más, había malos olores, debido al consumo de sustancias psicoactivas, carecen de sanitarios, situación que implica hacer sus necesidades dentro de las celdas utilizando botellas plásticas como único recurso.

Algunos de los presidiarios se sentían tristes al tener que vivir en dichas condiciones, por eso, daban consejos a los estudiantes para que siempre escojan el camino del bien y no tengan que parar tras de una rejas, por culpa de las malas decisiones, ellos expresaban: “muchachos esto no es vida” “estudien” “hagan caso a sus padres” “no prueben las drogas”, ante estos comentarios un estudiante de la PRS, dijo: “mirar esto, hace comprender que la vida está llena de oportunidades que se deben aprovechar con disciplina y responsabilidad”.

Los nervios estaban latentes en las practicantes de Trabajo Social, no obstante, se sintió ansias por ingresar a ese lugar y conocer las realidades y condiciones en que se encuentran, además, se despertó sentimientos de empatía porque una de ellas, tiene un familiar en ese lugar, quien ansiaba poder verlo y saber cómo se encuentra. Cuando por fin lo pudo ver, sus ojos se llenaron de lágrimas e irradiaba tristeza, pues no comprendía porqué es una población tan olvidada por los entes gubernamentales; situación que impulsó a generar estrategias de acompañamiento para que los estudiantes adquieran habilidades sociales, y puedan generar un impacto positivo en dicha población.

A medida que pasaba el tiempo el equipo de Trabajo Social, identificaba que los estudiantes adscritos en la práctica de responsabilidad social, no tenían bases idóneas para integrarse con la población, pues, nunca los habían preparado emocionalmente para realizar los acompañamientos, los estudiantes miraban este escenario como un requisito para aprobar una materia, no tenían interés sobre esta población, por ello, no lograban establecer vínculos de confianza y afinidad.

Sin embargo, el equipo de Trabajo de Social apuesta por los cambios actitudinales y receptivos de los estudiantes de la PRS, para que, sean capaces de contribuir a la sociedad y transformar escenarios de desigualdad, por contextos más justos y equitativos, mediante la práctica de valores como comprensión, solidaridad y actitud ética hacia este tipo de poblaciones estigmatizada por prejuicios que ha impuesto la sociedad. Como practicantes, se deseaba indagar y conocer las

historias de vida de cada presidiario, con pensamiento reflexivo para comprender a cada uno de ellos, efectivamente se pudo conocer la realidad de algunas personas privadas de la libertad (PPL), buscando pautas y estrategias idóneas para fortalecer esos espacios de acompañamiento social, tales como: talleres para fortalecer la empatía, desarrollo de actividades lúdicas, implementación de dinámicas pedagógicas, entre otras.

Es de anotar que, durante las conversaciones sostenidas con los internos, manifestaron los conflictos internos que se presentan a diario en el centro penitenciario, aduciendo que la convivencia se tornaba en gritos y en muchas ocasiones utilizaban la violencia como medio de poder. Refirieron, además, sentir gratitud con las intervenciones que se realizan desde proyección social, porque las actividades hacen que su mente se mantenga ocupada con lo que evitan inconvenientes grupales, pese a los comportamientos inapropiados de fastidio y enojo de los estudiantes, que tenían que tener que presenciar, aun así, siempre tratan de comprenderlos al argumentar que para los estudiantes es un lugar diferente al cual no están acostumbrados.

Tener esa conversación con las personas privadas de la libertad (PPL) y estar en ese lugar fue muy significativo debido a que permitió levantar información para la construcción de la de la maleta de herramientas metodológica, debido a que el espacio físico posibilitó identificar las problemáticas y necesidades internas y externas, ratificando así sobre la importancia de formar a formadores con herramientas idóneas para sensibilizar a los estudiantes en habilidades sociales que pueden a futuro, implementar con grupos poblacionales con condiciones similares y de vulnerabilidad social con el propósito de aportar al mejoramiento de las relaciones sociales y de la resolución adecuada de conflictos.

Finalmente, se hizo un encuentro con 25 estudiantes que apoyaron el proceso de la minga universitaria, el día 04 de mayo del 2023, en horas de la mañana específicamente de 9:00 am a 10:00 am, en la sede administrativa de UNIMINUTO, donde se desarrolló una breve inducción del proyecto, señalando aspectos como: propósito de la minga universidad, aportes de los programas académicos de Unimintuo, proceso de formalización y legalización de las asociaciones cebolleras y hortofrutícolas del corregimiento de Buesaquillo.

Es de mencionar que, como practicantes de Trabajo Social, ya se tenía conocimiento del proyecto que se iba a poner en marcha, razón por la cual, se procedió a realizar la convocatoria (vía telefónica) con los líderes de las asociaciones, con el fin de que puedan participar de los procesos de formación que se desarrollarían desde la minga universitaria los días sábados en horario de 2:00 pm a 6:00 pm.

Al realizar las convocatorias, algunos de los líderes preguntaron si el proyecto se iba realizar hasta culminarse, puesto que procesos similares realizados en otras épocas no se concluyeron, razón por la cual, solicitaron certificar la participación en ellos, a efectos de otorgar mayor credibilidad y compromiso, tanto por parte de las asociaciones, como por Uniminuto. Esta apreciación, permitió que el equipo de Trabajo Social identificara la falta de compromiso y responsabilidad por parte del área de proyección social.

Con muchas expectativas desde la práctica de Trabajo Social, se adentra al reconocimiento de los contextos de intervención con las comunidades, generando incertidumbre frente a vincular el componente social con las áreas de emprendimiento y administración, sin embargo, se asumió responsablemente este nuevo reto.

En el primer encuentro con los estudiantes de la PRS, la preocupación se hizo más grande puesto que, los términos en los cuales hablaba el encargado de este proyecto iban enfocados hacia lo administrativo llegando a pensar que el proyecto no alcanzaría un significativo impacto social, la incertidumbre no solo era evidente en las practicantes de Trabajo Social, sino también, estaba latente en los estudiantes quienes por facilidad de horario habían escogido vincularse a dicho proyecto.

Esta situación desencadenó en los estudiantes varias inquietudes e inconformidades, preguntándose; ¿y qué vamos a ir hacer allá?, ¿Cómo vamos a trabajar con personas del campo?, ¿será que si nos entienden los que vamos a hacer? El equipo de practicantes se percató de lo sucedido y se toma la iniciativa de realizar un encuentro previo con el grupo de estudiantes. Es así como el día 08 de mayo del 2023 se realiza el encuentro con los estudiantes, donde se dio a conocer la cultura, economía y dinámicas de trabajo del corregimiento de Buesaquillo. Algunos estudiantes

se mostraron atentos y comprometidos por el trabajo a realizar, sin embargo, otros no mostraban el más mínimo interés por esta población, por ello, se hizo un llamado de atención por parte de las practicantes de Trabajo Social, a que se trate a la comunidad con respeto e igualdad.

Por otro lado, como practicantes había un sentimiento de preocupación dado que no se lograba identificar el rol que desempeñaría Trabajo Social en este proyecto, en virtud del carácter administrativo de las profesiones a las que se adscriben la población estudiantil con la que se intervino. Cuando se realiza la salida a campo se logró identificar en los docentes y estudiantes actitudes de superioridad ante la comunidad, en un momento se llegó a pensar que tendría que cancelarse el encuentro por la impuntualidad de los estudiantes.

Para dicho encuentro acudieron 15 personas en representación de sus asociaciones, de las cuales 5 se vincularon al proyecto. Es de resaltar, que frente a este suceso se presentaron algunas inconformidades por parte de los estudiantes al ver que eran muy pocas las asociaciones y algunas de ellas quedaban muy retiradas del lugar de encuentro. El grupo de estudiantes pensaban en las dificultades académicas que podría acarrear una eventual inasistencia a estos lugares, al expresar esta posibilidad, los docentes no les brindaron mayor importancia lo que generó aún más, malestar y rabia en los estudiantes.

Es ahí donde como practicantes de Trabajo Social se identifica el rol como formadoras en el proceso de intervención a implementar, pues preocupadas por las malas actitudes de algunos estudiantes, se entró en diálogo interno de lo cual, surgieron las siguientes afirmaciones: “va a ser muy difícil trabajar con este grupo de estudiantes” “están haciendo sentir mal a las personas que están interesadas en trabajar en el proyecto”. Todas estas situaciones entre docentes y estudiantes, condujeron a implementar estrategias creativas como cultivo de emociones, análisis y lectura de contexto, para armonizar el ambiente, preámbulo para generar confianza con las comunidades.

Seguidamente, se conocieron las funciones de cada asociación, tales como; siembra de cebolla larga, cria de cerdos y cuyes comerciales; una de las representantes de la asociación invitó a los docentes y estudiantes a realizar el recorrido, se mostraba muy atenta e interesada por el proceso a desarrollar, y comentó diversas problemáticas que se presentan en las asociaciones, inclusive, la

comercialización ilegal de los productos, literalmente lo expreso como: “cartel de la cebolla”, esto causó admiración porque muchos no conocían de este tema.

Por otro lado, habló de lo difícil que es la cría y reproducción de los animales domésticos manifestando; “los marranos comen mucho”, “no se ve ganancia”, inmediatamente el docente encargado del proyecto, corrigió a la señora diciendo: “no se dice marranos, se dice cerdos” esto, en los estudiantes fue motivo de burla, generando en la señora un cambio de actitud, tornándose un ambiente tenso, al ver la reacción de ella, los estudiantes evadieron el tema haciendo preguntas sobre la asociación, pero, la señora se mostraba disgustada y cortante, fue así como se dió por terminado el recorrido diciendo que tenía otro compromiso por atender, y después decidió abandonar el proceso.

Esos acontecimientos hicieron que el equipo de practicantes en Trabajo Social reconociera la importancia de sensibilizar a los docentes, estudiantes y voluntarios en temas referentes al análisis y lectura de contexto, comunicación asertiva y cultivo de emociones, necesarios para fortalecer las habilidades sociales, interacción e interlocución, capaces de respetar creencias, culturas, costumbres y el lenguaje de las comunidades, debido a que estas poblaciones son valiosas para intervenir y aprender de sus experiencias, relacionadas con la producción y comercialización de productos, los cuales se pueden fortalecer positivamente desde el acompañamiento de los profesionales del área de Proyección Social.

Una vez levantando el diagnóstico social se avanza en la construcción de la maleta de herramientas metodológicas buscando implementar mecanismos que favorezcan los encuentros y salidas a comunidades. El propósito de que docentes, estudiantes y voluntarios, cuenten con estrategias de acompañamiento para el abordaje social, se plantea con el fin de cultivar habilidades sociales posibilitando generar un impacto positivo en las comunidades y grupos diferenciales, además se da cumplimiento a la misión de UNIMINUTO, la cual es lograr que docentes, estudiantes y voluntarios adquieran el espíritu de servicio capaces de contribuir a comunidades afectadas por fenómenos sociales desde el altruismo.

Una vez identificadas las necesidades y problemáticas basadas en las debilidades sociales del área de proyección social a la hora de interactuar con las comunidades y grupos diferenciales se diseñó la maleta de herramientas denominada **“Trasformando para servir”** para ello, se realizó la sustentación con la coordinadora de práctica, tres líderes, cinco docentes del área y el asesor de práctica. El equipo de Trabajo Social sintió temor al sustentar la maleta, porque se pensó que el diseño y contenido no serían de su agrado, pero al concluir la socialización se percibe que los participantes estaban alegres, conformes y manifestaban gratitud por indagar sobre el tema, dado que era una problemática que se presentaba desde tiempo atrás y no tenían el tiempo ni recursos humanos para subsanarla.

La felicidad, fue una emoción que se reflejó en cada una de las practicantes por haber culminado esa etapa, más aún cuando dijeron que la cartilla “trasformado para servir” se publicaría en la página de UNIMINUTO, como instrumento para los acompañamientos sociales. En el siguiente paso, se llevó a cabo la implementación de la maleta de herramientas diseñada para fortalecer las habilidades sociales en los docentes, estudiantes y voluntarios procurando cambios actitudinales y prospectivos de la población.

En el marco del proceso pedagógico, el primer taller de empatía y comunicación asertiva se llevó a cabo el día 19 de agosto en las instalaciones de la Institución Educativa Municipal Ciudadela Pasto, ubicada en la Cra 8 Este C No 20 y 20A Villaflores 2, Pasto, Nariño, siendo esta, la sede en la cual UNIMINUTO desarrolla sus clases al no contar con instalaciones propias.

Taller cuyo propósito apuntaba a fortalecer procesos de empatía y comunicación asertiva por medio de juegos y actividades lúdicas, usándolas como instrumentos pertinentes para profundizar en estos procesos; se empezó desde las 10:00 am contando y se contó con la participación de 22 estudiantes adscritos a la PRS. Es de resaltar que, al estar frente a tal público, generó en el grupo de practicantes nerviosismo e inseguridades, situaciones que se fueron minimizando, a medida que se iba interactuando y generando confianza con los estudiantes. En hora buena, se contó con la plena disposición de los participantes, quienes se mostraron dispuestos a fortalecerse mediante el proceso formativo.

Para dar inicio al desarrollo del taller, el grupo de practicantes, se presenta ante la población estudiantil, dando a conocer su nombre, programa y el fin que se tenía para ese encuentro, creando un espacio de confianza mediante el cual, cada uno de ellos a través de la dinámica denominada “ensalada de frutas”, se rompe el hielo, mencionando su nombre, programa, y fruta favorita, permitiendo conocerse mutuamente; esta dinámica tuvo una duración de 30 minutos aproximadamente.

Es importante mencionar que, al preguntar cómo se sintieron con la implementación de la dinámica, comentaron que gracias a la misma rompieron esa estrecha brecha de ser simplemente compañeros quienes a pesar de llevar gran tiempo estando juntos, nunca antes habían cruzado palabra siendo empáticos los unos a los otros y que por ello se sentían muy contentos y agradecidos con las practicantes de Trabajo Social por permitirles generar lazos de confianza y compañerismo.

Estas afirmaciones, dieron confianza a las practicantes, puesto que, se percibió en ellos gran interés, evidenciándose mayor interacción entre los estudiantes. El haber escuchado estos comentarios, el grupo de Trabajo Social confirma la calidad del trabajo realizado, generando mucha satisfacción por el deber cumplido, que se ratificó al contar con la participación y colaboración del grupo en general.

Continuando con el taller, se dispuso a socializar lo correspondiente a empatía y comunicación asertiva, no sin antes indagar al grupo estudiantil, qué tanto habían escuchado y qué conocimientos previos tenían sobre estos temas. Para ello, a través de unos dados que fueron rotados entre los estudiantes a través del juego: “tingo, tango”, se debía contestar preguntas abiertas referentes al contenido a desarrollar tales como: para usted, ¿Qué es empatía?, ¿En qué momento ha generado procesos de empatía?, ¿Qué características tiene una persona empática?, ¿Qué es comunicación asertiva?, ¿Cómo maneja una comunicación asertiva?, entre otras preguntas.

Al escuchar las respuestas de cada uno de los estudiantes como: “ empatía es dar paso al otro”, “ la verdad no se bien que es ser empático”, “comunicación asertiva tiene que ver con dar bien una razón”, “ la verdad no soy muy empático porque no me gusta mucho tener que ver con las personas porque piensan que uno hace la cosas por recibir algo a cambio”, y al mirar sus rostros de confusión

y preocupación, se verificó la falta de claridad y el poco dominio que tenían acerca de procesos de empatía y comunicación asertiva corroborando la importancia de fortalecer estas destrezas.

Esta identificación frente al desconocimiento de los estudiantes con respecto al tema de empatía, llevó a la necesidad de llamar la atención de los participantes a través de imágenes ilustrativas cuya proyección refería conceptos asociados a empatía y comunicación asertiva, señalando: tipos, características, importancia, y forma correcta de implementarse en cada comunidad y grupos diferenciales con quienes se tuvo acercamientos.

Fue notoria la disposición y compromiso por parte de la población estudiantil, quienes en cada momento hacían preguntas orientadas a aclarar dudas, lo que señalaba la importancia que le otorgaron al proceso formativo. De otra parte, cabe señalar que, durante todo el transcurso del proceso, se contó con la presencia del docente a cargo, quien fue un participante más, resaltando la pertinencia de estos temas y la necesidad de darles continuidad. Inicialmente, el docente manifestó que, por pertenecer al área administrativa, son temas que no se abordan ampliamente desde su profesión, sin embargo, reconocen la importancia que ellos tienen en el comportamiento de cada persona lo cual, no se podía dejar pasar por alto.

Así mismo, el docente manifestó sentirse orgulloso del equipo de practicantes, indicando su admiración por la profesión de Trabajo Social puesto que, desde esta área, se abordan aspectos relacionados con el bienestar y el comportamiento de los sujetos ante la sociedad. Al escuchar este comentario y mirar su rostro de satisfacción, el grupo de practicantes se sintieron felices y motivadas para seguir fortaleciendo la vida y el caminar de cada persona.

Después de explicar el tema, a las 11:30 am, el grupo de Trabajo Social dio paso al desarrollo de actividades pedagógicas relacionadas con el fortalecimiento de la empatía y la comunicación asertiva. Una de las talleres fue: "Un medicamento para sanar el corazón", cuyo objetivo es que los estudiantes reflexionen sobre sí mismos y mejoren aspectos de su vida. Durante la actividad, se evidenció la importancia de manejar adecuadamente las emociones. Antes del encuentro, se solicitó a los docentes que proporcionaran información sobre el taller y que los estudiantes llevaran un objeto representativo como fotos, llaveros, cadenas, prendas, entre otros. Durante el encuentro, se

creó un ambiente de silencio y tranquilidad, con velas, incienso y música relajante. Se brindaron reflexiones sobre la vida, la familia y el amor propio, y se conectaron con los objetos significativos. Muchos estudiantes mostraron emociones intensas, incluso lágrimas.

Después de 30 minutos, se solicitó que de manera cautelosa abrieran sus ojos, y se dispongan a compartir su experiencia. Fue así como cada uno de ellos comentó lo que despertó sus emociones y sentimiento a través de la introspección, momento donde muchos de ellos manifestaron que se pudieron conectar con el objeto, trayendo a su mente varios recuerdos, que los llevó a contar su historia, mientras los demás escuchaban de manera atenta para luego dar un mensaje motivacional y palabras de fortaleza acerca de lo escuchado

Se llevó a cabo una actividad en la que se logró sacar a flote sentimientos reprimidos de los estudiantes al compartir sus experiencias. Es importante destacar que se experimentaron emociones de felicidad y se revivieron momentos agradables que habían quedado atrás. Esta experiencia permitió valorar cada espacio, momento y vivencia. Además, a través de la introspección, se pudo liberar instantes de tristeza y sentimientos reprimidos, lo que les impedía vivir en armonía consigo mismos y con los demás. Este espacio de compartir y desahogarse fue muy beneficioso, ya que se sintieron escuchados, sin ser juzgados.

Al escuchar las experiencias de los demás, los estudiantes dejaron atrás prejuicios y lograron conectarse más profundamente, brindándose aliento mutuo. Este taller fortaleció el respeto por el otro, la empatía y la comunicación asertiva. Al finalizar el taller, se les preguntó cómo se sintieron con este proceso y muchos destacaron que les permitió afianzar su autoestima y respeto hacia los demás. Nunca antes habían estado dispuestos a escuchar ni a brindar palabras de aliento, ni habían reflexionado sobre las situaciones que otros pueden estar atravesando. Después de participar en el taller, se sintieron más seguros al interactuar en las comunidades.

Continuando con el proceso pedagógico, se realizaron dos talleres más de empatía y comunicación asertiva con diferentes grupos de la PRS. Sin embargo, solo 10 de los 30 estudiantes estuvieron dispuestos a participar y no mostraron mucha empatía. Esto afectó al grupo de

practicantes, dado que, se vio la necesidad de suspender la actividad al escuchar a un docente decir que, debido a la falta de disposición, era mejor continuar con la clase.

Por otra parte, el 30 de agosto del 2023, se llevó a cabo una reunión con estudiantes dirigida por el equipo de Trabajo Social, en la cual se aplicó la misma metodología del taller titulado "Un medicamento para sanar el corazón". Durante la sesión, los estudiantes mostraron actitudes inesperadas, expresando tristeza y manifestando gratitud por la implementación del taller. Esto se debió a que algunos de los participantes tenían problemas familiares que se aliviaron al recibir un taller que les sensibilizó sobre cómo actuar y percibir la realidad familiar en la que están insertos. Vale la pena destacar el comentario de una de las participantes, quien afirmó: "Cuando llegue a casa, lo primero que haré será pedir disculpas a mi mamá".

Para el desarrollo de los talleres de trabajo en equipo y liderazgo, se elabora un plan de trabajo que busca captar la atención de los estudiantes a través de un diseño creativo e innovador consistente en la enseñanza a través del juego. El taller se llevó a cabo en 4 aulas con un promedio de 25 a 30 estudiantes por aula. En el primer encuentro con los estudiantes de PRS de seguridad y salud en el trabajo, se evidenció una mayor disposición del grupo a participar debido a la seguridad ganada y al manejo adecuado del grupo por parte de las practicantes. Se inició con una dinámica para evaluar el trabajo en equipo, donde se formaron grupos y se evidenciaron fallas en la comunicación, individualismo y un deseo de controlar la situación, lo que dificultaba el desarrollo de la actividad.

En el segundo encuentro, se sintió mayor confianza en los estudiantes, logrando evidenciar mejor disponibilidad para participar en el proceso de formación. Este encuentro inició con una dinámica para evaluar el trabajo en equipo dentro del grupo, consistió en formar grupos de 6 o 7 personas, entrelazar los brazos y luego intentar levantarse todos al mismo tiempo sin soltarse. En este momento, las practicantes estaban muy atentas al comportamiento de los estudiantes y se evidenció que en algunos casos había fallas en la comunicación, individualismo y un deseo de controlar la situación, lo que dificultaba aún más el desarrollo de la actividad.

Otros grupos, por el contrario, emplearon estrategias para lograr el objetivo, nombrando a un compañero como la voz líder del grupo, de manera que pudiera guiarlos asertivamente. Es importante destacar que los estudiantes en este caso reconocieron la importancia de un líder, lo que permitió a las practicantes articular las dos temáticas que se habían planteado inicialmente: Trabajo en equipo y liderazgo.

Después de esta dinámica, se indagó sobre el conocimiento de los temas previamente mencionados a través de talleres lúdico pedagógicos, posteriormente, se procedió a explicar los temas utilizando diapositivas, para abordar preguntas como: "¿Qué es trabajo en equipo?", "¿Cómo contribuyo a realizar trabajo en equipo?", "¿Qué es un líder?", "¿Qué habilidades debe tener un líder?", "¿Has participado en procesos de liderazgo?".

Como practicantes se sintió alegría y satisfacción al ver que el tema era comprendido, del mismo modo, los estudiantes expresaban estar muy contentos con el método de enseñanza implementado, haciendo comentarios como: "Así es más fácil comprender estos temas", "Es algo que nos permite salir de la rutina", "Los talleres son muy interactivos y lúdicos". Reflejaban emociones de satisfacción por lo desarrollado.

Una vez culminado el proceso teórico brindado por las practicantes de Trabajo Social, se pasó a la práctica mediante una técnica diseñada en la maleta de herramientas llamada "La búsqueda del tesoro". En esta actividad, se dividió dos grupos de 13 a 15 integrantes, lo cual realizaron ágilmente debido a su interés en participar. Se explicó la actividad y el objetivo a alcanzar, que constaba de 5 estaciones: armar un tangram, rellenar sopa de letras, hacer puntería y resolver un acertijo con palillos. El objetivo de esta actividad fue fortalecer el trabajo en equipo y el liderazgo con estrategias que involucraran la participación de todos los estudiantes.

En el desarrollo de este desafío, al principio se evidenció un ambiente competitivo entre los grupos, lo que hizo que, por el afán de terminar las etapas, no se involucrara lo aprendido, generando emociones negativas en algunos estudiantes. Las practicantes intervinieron y pidieron reiniciar el desafío con calma y la participación de todos, teniendo en cuenta lo aprendido anteriormente. El taller se desarrolló adecuadamente y los estudiantes lograron generar espacios de

liderazgo y trabajo en equipo, lo que generó satisfacción y entusiasmo. Los comentarios positivos de los estudiantes motivaron a las practicantes a continuar con confianza en su labor.

El desarrollo de este tema, se realizó los días martes a partir del 03 de octubre del 2023, se contó con la participación de 45 estudiantes y 15 voluntarios, los encuentros se realizaron en el colegio ciudadela, ubicado en el barrio Villa Flor 2 Pasto, en horas de la noche (6:00 pm a 8:00 pm). Es así como el día martes 04 de octubre se lleva a cabo el taller denominado, “registro de conflictos” con los estudiantes y voluntarios, para su desarrollo se contó con el acompañamiento del docente encargado de la PRS, donde se realizó una breve socialización, contextualizando teóricamente sobre la resolución de conflictos e importancia para transformarlos adecuadamente.

El equipo de practicantes de Trabajo Social, pudo percibir el interés que prestan los participantes, eran receptivos y participativos, además, daban ejemplos sobre posibles formas para conciliar o mediar un conflicto, también manifestaban que era un tema demasiado relevante que necesitaba ser abordado, puesto que, los antagonismos se presentan en ámbitos; familiares, académicos, laborales, en otras palabras, están presentes en la vida del ser.

El docente resaltó estar muy sorprendido con respecto a las actitudes de interacción y disponibilidad de los estudiantes para escuchar y aprender el tema en habilidades para la resolución de conflictos. En este proceso se realizaron actividades de interacción empezando con la dinámica catalogada “enreda mentes, enreda manos”, consistía en formar parejas y con lana se amarraban las manos, por tanto, tenían que buscar la manera de desatarlas, esto, implicaba, trabajo en equipo, como también; escuchar, dialogar, ser tolerantes, y buscar la solución para lograr el objetivo. Durante el proceso se escuchaban risas, gritos, hubo participantes que lo pudieron hacer correctamente a diferencia de otros, que decidieron abandonar la actividad y darse por vencidos.

Al terminar la dinámica se preguntó ¿cuáles fueron sus sensaciones? ¿Cómo lo solucionaron? ¿Qué pensaron? A lo que algunos respondieron que fue fácil, porque entre las parejas se buscó estrategias, mantuvieron la comunicación y se respetaron las ideas del otro, resaltando que la paciencia es primordial en cada ser, para evitar conflictos en otros espacios. En cambio, otros, se sentían impotentes ante la situación porque no lograron encontrar estrategias para resolver el caso,

no tuvieron en cuenta las opiniones de los demás, hicieron un trabajo individual, y pasaron por alto las ideas del otro.

A continuación, se llevó a cabo una mesa redonda con el objetivo de debatir un dilema. Este debate generó diversas emociones y posturas, pero también fomentó la aceptación de ideas y la comprensión de diferentes perspectivas. Los participantes demostraron habilidades como la tolerancia, el respeto y la escucha activa. El propósito de esta actividad fue que todos pudieran aceptar y respetar las opiniones de los demás, buscando estrategias de conciliación que beneficiaran a ambas partes. Es importante resaltar que, a pesar de las posibles soluciones planteadas, la situación presentada podría generar conflictos. El dilema planteado fue el siguiente:

Un hombre fue sentenciado a 10 años de prisión. Después de un año, sin embargo, se escapó de la cárcel, se fue a otra parte del país y tomó el nombre falso del señor Cruz. Durante 8 años trabajó mucho y poco a poco ahorró bastante dinero para montar un negocio propio. Era cortés con sus clientes, pagaba sueldos altos a sus empleados y la mayoría de sus beneficios los empleaba en obras de caridad. Ocurrió que un día la señora Trévez, su antigua vecina, lo reconoció como el hombre que había escapado de la prisión ocho años atrás, y a quien la policía había estado buscando. ¿Debe o no la Sra. Trévez denunciar al Sr. Cruz y hacer que vuelva a la cárcel? ¿Por qué?. (Realpe, 2001, p.5)

Cuando se presenta el dilema, los participantes quedan confundidos al no saber qué acción tomar con respecto a lo planteado, piden diez minutos para poder analizar y tomar las decisiones acertadas, en ese momento se les explica que la postura que tomen es respetable, sin embargo, debería defenderla con argumentos lógicos ante la contraparte, a lo que algunos estudiantes manifiestan que para ellos es muy difícil defender sus ideas y se dejan llevar por las opiniones de los demás, al escuchar eso, el equipo social considera que este tipo de personas tienen que realizar el proceso pedagógico para fortalecer habilidades para que sean capaces de desarrollar un espíritu crítico y analítico.

Posteriormente, se inicia con el debate, aquí se evidencia puntos de vista diferentes, algunos de los estudiantes y voluntarios manifestaron no estar de acuerdo con guardar silencio y más aún si se

parte del hecho de traer antecedentes penales, piensan que lo correcto es informar para que sea castigado y cumpla su pena por los daños causados a la sociedad, al contrario, otras personas expresaron que, nunca lo delatarían, porque, por medio de sus acciones se reflejaba el arrepentimiento del daño antes causado y consideraban que se trata de un sujeto que aporta a la integridad y bienestar individual y social.

Todos quedaron en silencio hasta que una estudiante con tono de voz fuerte dice; “como van a querer defender a ese tipo” “no dimensionan la situación” “es un peligro para la sociedad” a lo que la contraparte le responde; “no alces la voz, si escuchamos” “en el dilema no dice el delito que cometió, seguramente si hizo algo es por necesidad” así mismo otra persona se levanta y dice; “¿y si lo hizo por supervivencia?” la estudiante mantenía su postura diciendo que habían formas de conseguir recursos económicos de manera correcta. Esta postura generó controversias y mal ambiente, entre ellos hacían comentarios como: “ella siempre actúa así, nunca siente empatía por los demás, incluso, en el trabajo en equipo siempre ha fracasado por sus actitudes de intolerancia”

Al terminar el debate, se concluye con una reflexión en torno a cómo resolver conflictos adecuadamente, respetando las opiniones de los demás, sin juzgar, sino buscando estrategias de mediación para solucionar los antagonismos que se presentan. Es significativo, saber escuchar y comprender situaciones con empatía y solidaridad, evitando alteraciones en la conducta del ser. Para finalizar el taller, se entregó una ficha que lleva por nombre “registro de conflictos” en la cual, podían expresar las emociones negativas y positivas generadas en el proceso.

Podían escribir de forma anónima su postura frente al caso planteado, cuando el equipo de Trabajo Social se dispone hacer el análisis, se logró identificar que la mayoría de los estudiantes, se sintieron incomodos con respecto al caso, refiriendo que un delito debe ser pagado con cárcel independientemente de su gravedad, sin embargo, en el debate no defendieron sus posturas, porque se dejaron llevar por la influencia social, además, expresaron sentir coraje y rabia por la situación que se había presentado en el aula, dado que, aunque se sabe de la importancia de respetar las posturas de los demás, no fue lo que ocurrió en la resolución del caso.

Otro de los hallazgos es que, cuando los estudiantes y voluntarios, interactuaban con las comunidades, no podían expresar sus ideas, debido a que hay dos o tres personas que son líderes en los procesos de acompañamiento y siempre creen tener la autoridad ante todo el grupo, situación que causa indignación y desmotivación en los estudiantes, sin embargo, no se sienten capaces de enfrentar la situación y mucho menos buscar soluciones que beneficien a las dos partes.

Durante el taller, los estudiantes y voluntarios reconocieron que en su equipo de trabajo suelen surgir conflictos difíciles de resolver. En lugar de abordarlos, prefieren quedarse en silencio para evitar problemas en la convivencia. Esto se debe a la falta de tolerancia, escucha y vínculos de amistad. Por miedo a las reacciones negativas, aceptan comportamientos inapropiados. En conclusión, se considera que carecen de la capacidad crítica y reflexiva para enfrentar conflictos de todo tipo

Al saber la situación de los conflictos que se presentan en el trabajo en equipo, como practicantes de Trabajo de Social, se decide buscar estrategias para subsanar esa debilidad, por lo cual, el día martes 10 de octubre del 2023, en el segundo encuentro se implementa el taller denominado: “N.E.M.O”, que significa: nombre, emoción, motivo, objetivo, es una herramienta que contribuye a la transformación y resolución de conflictos, útil para trabajar asertividad y la gestión de conflictos.

Este taller generó cambios de percepción y fortalecimiento de la responsabilidad, ayudó a ser conscientes del potencial de sí mismo y a afianzar la interacción y comunicación, de igual modo, contribuyó a mejorar las relaciones sociales y a encontrar la forma adecuada para comunicarse y enfrentar situaciones sociales, asimismo posibilitó expresar abiertamente opiniones, deseos y/o sentimientos de cada individuo.

Para su ejecución, se inicia con la presentación y socialización de la resolución de conflictos, profundizando en los mecanismos de mediación, lo cual es clave para abordar el taller lúdico-pedagógico. Se enseña cómo enfrentar un conflicto de manera pacífica y tolerante, ya que es una necesidad presente en el grupo.

Durante el desarrollo del taller, como practicantes de Trabajo Social se sintió emoción y felicidad al encontrarse nuevamente con un grupo participativo. Aunque el docente encargado no estuvo presente debido a problemas personales, antes de ausentarse abrió un espacio de confianza, y autonomía para llevar a cabo el taller. Sin embargo, existía cierto temor de que los estudiantes no prestaran atención y colaboración, ya que anteriormente estaban bajo la supervisión del docente.

No obstante, el encuentro fue dinámico y todos colaboraron. Fueron empáticos y participativos, creando un ambiente más armónico y espontáneo. Las practicantes se sintieron conmovidas por esta situación y los nervios desaparecieron cuando todos interactuaron y ganaron confianza entre ellos. Luego se dieron las indicaciones para abordar el taller.

Una vez que identificaron a su compañero con quien habían tenido dificultades para resolver conflictos y preferían quedarse en silencio por miedo a reacciones negativas, se les entregó una tabla con las siglas N.E.M.O. En ella debían escribir el nombre de la persona, la emoción que sentían hacia ella, el motivo que causaba alteraciones y conflicto, y comprometerse a cambiar con un objetivo que beneficiara a ambas partes.

Cuando se identificó a la persona, se desencadenaron emociones en los participantes. Muchos manifestaron sentir vergüenza y asombro, pues, nunca pensaron que sus comportamientos y actitudes podían afectar la interacción con los demás. Algunos participantes pidieron disculpas a aquellos que se sentían ofendidos por su comportamiento y egocentrismo. Utilizando la técnica N.E.M.O, buscaron conocer las percepciones de los demás con el fin de mejorar la convivencia y el trabajo colectivo, logrando proponer objetivos que beneficiaran a ambas partes.

Aunque el taller solo tuvo una hora de duración, se logró el objetivo, ya que los participantes pudieron conocerse desde la percepción del otro y buscaron mecanismos para generar espacios de integración y compañerismo. Les gustó mucho esta experiencia, ya que les permitió enfrentar miedos e inseguridades al momento de confrontar a otra persona de manera respetuosa y productiva. Esto ayudó a mejorar las conductas y a fortalecer el trabajo en equipo. Solicitaron que se les compartiera la guía del taller para implementarlo en otros ámbitos, especialmente en el centro

penitenciario donde ocurren más conflictos debido a la falta de tolerancia. Con su ejecución, podrían promover espacios de paz, bienestar y armonía.

Continuando con el proceso pedagógico implementado para el fortalecimiento de habilidades, la líder del voluntariado sugirió al grupo de Trabajo Social realizar talleres de liderazgo y trabajo en equipo con las personas pertenecientes al voluntariado "Abriendo caminos por la Paz". La razón detrás de esta sugerencia fue que dentro del voluntariado no se estaban generando procesos de liderazgo ni se estaba trabajando de manera conjunta.

El taller se implementó el día 17 de octubre de 2023 en las instalaciones de UNIMINUTO y tuvo una duración aproximada de una hora y media teniendo en cuenta la metodología desarrollada de los talleres que se venían realizando con los docentes y estudiantes de Proyección Social. Sin embargo, debido a que los participantes eran voluntarios, no se pudo contar con la participación del grupo en su totalidad. Muchos de ellos eran estudiantes y trabajaban, por lo que tenían otras actividades que atender. A pesar de esto, se logró contar con la asistencia mínima de 5 voluntarios, algunos de los cuales eran estudiantes de UNIMINUTO que ya habían participado anteriormente durante el proceso pedagógico.

Desde el inicio del taller, se pudo percibir la cooperación por parte de cada uno de los integrantes. Estaban atentos, formularon preguntas y contribuían activamente al tema. Ellos corroboraron que el poco interés por trabajar en equipo se debía a la falta de constancia por parte de los integrantes, más no por falta de responsabilidad. Además, en cuanto al proceso de liderazgo, no se había designado a un líder específico debido a que todos los participantes mostraban características de apoyo, dirección y aporte al grupo. El liderazgo era compartido y cada uno asumía gradualmente el rol según la situación. Estas afirmaciones contribuyeron a aclarar dudas y resolver preocupaciones que tenía la líder del voluntariado.

Al terminar el taller, se evidenciaron sentimientos de gratitud por parte de los participantes, quienes, agradecieron al grupo de trabajo social por tenerlos en cuenta dentro de estos procesos de formación. Para las practicantes, fue muy satisfactorio poder aportar desde su experiencia profesional y contribuir al crecimiento y desarrollo de los voluntarios.

Para concluir, con la implementación del proceso pedagógico se logró fortalecer las habilidades sociales y adquirir nuevas destrezas, pues, se diseñaron y facilitaron actividades prácticas y dinámicas que permitieron a los participantes explorar y reflexionar sobre sus actitudes, percepciones y relaciones, logrando fomentar la escucha activa, el respeto mutuo y la empatía, lo que facilita la construcción de vínculos más afectuosos y significativos entre los actores institucionales y comunitarios. A través de la interacción y el intercambio de experiencias, se promueve una comprensión más profunda de las realidades individuales y colectivas, fortaleciendo la capacidad de generar cambios sociales positivos.

Los docentes, estudiantes y voluntarios cultivaron habilidades sociales, como: comunicación efectiva, resolución de conflictos y toma de decisiones colaborativas, fundamentales para mejorar la convivencia y abordar los problemas manera constructiva, promueve la conciencia intercultural y la valoración de la diversidad, fomentando la inclusión y el respeto hacia diferentes culturas y perspectivas.

El equipo de Trabajo Social siente satisfacción y orgullo al culminar con proceso pedagógico y ver el impacto positivo que tuvo en la vida de los participantes, promovieron aprendizaje, desarrollo personal y social al brindar herramientas que posibilitan mejorar la calidad de vida. Disfrutaban de la oportunidad de establecer conexiones significativas con los participantes, construyendo relaciones de confianza y apoyo mutuo. Además, experimentan gratitud al ser testigos de la transformación positiva en la vida de las personas y al contribuir al bienestar social y comunitario.

Finalmente, lograron superar desafíos y obstáculos durante el proceso pedagógico, dado que, posibilitó un crecimiento profesional y el desarrollo de nuevas estrategias, para fomentar la inclusión y la equidad, brindando igualdad de oportunidades para que todas las personas puedan acceder al conocimiento y desarrollar su potencial. Además, se sienten parte de un equipo colaborativo y solidario, compartiendo experiencias y aprendizajes con otros profesionales de enfoque administrativo.

2.3. Comprensión de la experiencia

El proceso de sistematización de la práctica llevado a cabo en la Corporación Universitaria Minuto de Dios- Regional Pasto, condujo a generar reflexiones en torno al proceso de intervención que se hace desde el rol del Trabajador Social en este tipo de escenarios, así como frente a los retos y desafíos que surgen al trabajar con grupos diferenciales cuyas características poblacionales le imprimen condiciones propias de su saber hacer y que se relacionan estrechamente con aspectos tan determinantes en la comprensión del proceso como: edad, ocupación y nivel educativo.

De ahí que, el trabajo con docentes, estudiantes y voluntarios, como grupos de interés con los que se trabajó, representa un aporte valioso en las metodologías de aplicación para direccionar el proceso de formación y acompañamiento social que desde estos roles maneja la Proyección Social de Uniminuto como aporte a la transformación social de las comunidades vulnerables.

Por ello, es indispensable tener en cuenta la categoría de análisis denominada: **habilidades para el análisis y lectura de contexto**, se constituye en un elemento determinante en el marco del proceso socioeducativo centrado en fortalezas y debilidades llevado a cabo con comunidades y grupos diferenciales por parte del equipo de practicantes de Trabajo Social en la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

De acuerdo con lo anterior, el desarrollo de **habilidades para la lectura de análisis y lectura de contextos** se caracterizan por ser perceptivas y analíticas, que permiten acercarse de forma racional y exploratoria a la realidad, con el fin de reconocer saberes, experiencia, y acontecimientos que hacen parte de una sociedad, por este motivo, nunca se debe llegar a una comunidad o grupo diferencial si no se conoce el contexto en el que va a intervenir. Para Gonzalvez (2016), “El contexto es un elemento valioso al momento de investigar un tema determinado” (p.2). Por lo anterior, el contexto refleja necesidades, carencias y retos que deben ser subsanadas a partir de los acompañamientos sociales, en ese sentido docentes, estudiantes y voluntarios deben tener un periodo en donde se realice el reconocimiento del comunidades y grupos diferenciales, teniendo en cuenta la cultura y sus costumbres con el fin de crear espacios de confianza.

Del mismo modo, al hablar de análisis y lectura de contexto se debe comprender primeramente que el contexto donde se desenvuelve el ser humano sirve como herramienta de análisis, el cual

permite identificar algunas conductas o comportamientos de las personas, en este sentido el contexto es fundamental para desarrollar todo tipo de acciones e interacciones, así lo define Ansolabehere (2017), “se trata, entonces, de una metodología que pretende no solo indicar que un determinado evento ocurre en el marco de un contexto sino también que dicho contexto es o fue relevante para que el evento exista” (p.38). Para ello, la lectura de éste es clave para comprender las interacciones.

Es fundamental darle relevancia al análisis y lectura de contexto porque mediante esta habilidad, los sujetos logran conocer la realidad de un contexto, y pueden interactuar con las comunidades, haciendo un reconocimiento previo de necesidades y carencias que aquejan a las comunidades de interés. Además, posibilita acercarse de forma más empática, espontánea y tener mayor participación.

Mediante la lectura y análisis de contexto se realiza la aplicación del diagnóstico social, el cual, representa un aporte fundamental a la cualificación del quehacer profesional. Según Richmond (1917), el diagnóstico se constituye como una herramienta para la identificación de necesidades y/o problemáticas de los grupos poblacionales pertenecientes al área de proyección social, permite comprender las necesidades de los individuos y comunidades con los que se interviene.

Desde esta concepción, se reconocieron las **fortalezas y debilidades** existentes en la interacción suscitada entre estos actores, así entonces, se destaca dentro de este primer aspecto, que, los **principios y valores éticos en la vida del ser**, referidos como una de las categorías emergentes definidas en el proceso de sistematización, se constituyen en las principales fortalezas que nutren y alimentan los procesos de interacción social que se ganaron a través de la implementación del proceso pedagógico desarrollado por el grupo de practicantes de Trabajo Social, tomando como estrategia de apoyo la maleta de herramientas, desde donde se proporcionan los elementos clave para el fortalecimiento de habilidades sociales.

Est categoría emergente, como las demás que se identifican en el informe, surgen, de las respuestas que suministraron los distintos actores fuentes de información ya mencionados en este documento y que particularmente para el caso de las fortalezas en la interacción social, reflejan un

conjunto de aspectos positivos traducidos en valores humanos que posibilitaron dejar atrás los miedos e inseguridades que producía el tener acercamientos con comunidades con las que no se conocían sus características ni tampoco las formas adecuadas de trabajar con ellas. Es por eso que, se resalta, la importancia de liderar y generar procesos de sensibilización que conduzcan a vencer prejuicios fundamentados en estereotipos impuestos por la sociedad. Por ello, es satisfactorio para el equipo encontrar testimonios como:

Durante el proceso pedagógico implementado, se adquirieron fortalezas en el desarrollo de interacciones y acompañamientos sociales, como la capacidad de escuchar activamente a los demás, comprender sus necesidades y emociones, y responder de manera asertiva y empática. Además, se mejoró la capacidad para trabajar en equipo y colaborar con otros para lograr el objetivo, además se percibe de mejor manera la situación actual que presentan las personas en condición de calle para lograr desarrollar un trabajo con la fundación mucho más eficiente el cual aporte a la comunidad. (Ver Tabla 2, Objetivo 1, pregunta 1, V1)

Con lo anterior, se puede observar claramente, la resignificación que le da al trabajo comunitario desde una perspectiva social, pues se refleja un sentir diferente al que se manifestó antes de la implementación del proceso, dando cuenta del conjunto de actitudes positivas como: solidaridad, autoconfianza, trabajo en equipo, respeto, entre otras, que develan una nueva forma de percibir e interactuar con las comunidades.

En relación con estos testimonios y de acuerdo con el contexto donde se extrae, la categoría denominada como: **principios y valores éticos en la vida del ser**, se define desde el equipo de Trabajo Social como un conjunto de formas de pensar, hacer y reaccionar frente al acompañamiento de poblaciones vulnerables con actitud, crítica, ética y propositiva, procurando el desarrollo y bienestar del componente humano. En otras palabras, los principios y valores en las habilidades sociales; son el conjunto de convicciones y reglas que aportan a la vida del sujeto, posibilitando mejorar su conducta y pensamiento.

Estos, son indispensables porque permiten convivir plenamente en sociedad e interacción con los demás, con actitudes y cualidades satisfactorias para aportar individual y colectivamente al

entorno. Es de mencionar, que los principios y valores se adquieren en el ámbito familiar, laboral y/o académico, y se constituyen como **fortalezas** en el aprendizaje experiencial.

Esta conceptualización va de la mano con la definición que. Otorga Covey (2004) a los principios y valores existentes en las habilidades sociales cuando menciona:

La base de una interacción social exitosa radica en principios como la honestidad, la integridad, el respeto mutuo y la empatía. Valores que permiten establecer conexiones genuinas con los demás, fomentar la colaboración y resolver conflictos de manera constructiva. Al practicar y cultivar estos principios en nuestras habilidades sociales, podemos crear un entorno más positivo y enriquecedor para todos. (p. 150)

Del mismo modo, Cohen, S. et al. (2009), refieren:

Las habilidades sociales no son capacidades innatas con las que una persona viene al mundo, es probable, que en la mayoría de las personas el desarrollo de las habilidades sociales dependa principalmente de las experiencias de aprendizaje, experiencias, por su parte, que no siempre conducen a una conducta socialmente adecuada. (p. 493)

Estos planteamientos respaldan la idea de que es posible transformar pensamientos discriminatorios en pensamientos inclusivos que favorezcan el desarrollo humano y el sentido social. Por otra parte, **las debilidades** encontradas en el diagnóstico social implementado, están relacionadas con: apatía, discriminación, prejuicios, entre otros, las cuales se agruparon en la categoría emergente denominada: **ausencia de habilidades blandas**, se refieren a cualidades, actitudes y aptitudes que permiten relacionar e interactuar oportunamente con los demás de manera coherente y asertiva, son capacidades innatas del ser, sin embargo, hay que cultivarlas para poder adquirirlas de manera eficiente. Uno de los actores clave respalda el hallazgo de esta categoría emergente, cuando menciona:

Antes era una persona muy tímida, no tenía como esa autonomía de expresar lo que sentía. Además, era muy indiferente ante la sociedad, siento que solo miraba por mi sin importarme el

resto de personas, también la comunicación muchas veces era agresiva porque no aceptaba las opiniones de los demás, sin embargo, ahora sé que uno tiene que ser portador del cambio, empiezo a cambiar desde mis actitudes. (Ver tabla 2, objetivo 1, pregunta 2, V1)

Esta afirmación, da cuenta de la ausencia de destrezas sociales y emocionales necesarias para establecer conexiones significativas en la sociedad, puesto que, en ellas se incluyen aspectos como: la empatía, la comunicación asertiva, la resolución de conflictos, el trabajo en equipo y el liderazgo, que son cruciales para lograr un impacto positivo y sostenible en contextos vulnerables.

Cabe señalar, que cuando las personas carecen de habilidades blandas, las intervenciones en comunidades no logran alcanzar los resultados esperados. La falta de estas habilidades impide comprender las realidades y experiencias de los individuos en situaciones vulnerables, lo que resulta procesos poco sensibles, dificultando la construcción de confianza necesaria para establecer vínculos de armonía y bienestar. Además, se infiere que adquirir habilidades blandas puede resultar más difícil para ciertos estudiantes, especialmente aquellos cuyas carreras se desarrollan bajo modalidades semipresenciales y con un enfoque administrativo. Esta situación reduce las oportunidades de establecer encuentros cercanos y directos con las poblaciones a las que se busca contribuir a cambios sociales.

En el ámbito educativo, las habilidades blandas son fundamentales para interactuar de manera efectiva con diferentes grupos de personas y comprender sus realidades y necesidades. Sin embargo, la falta de interacciones directas y cercanas con las poblaciones focalizadas puede limitar el desarrollo de estas habilidades como: la comunicación interpersonal, la empatía y el trabajo en equipo, resolución de conflictos para una sana convivencia.

En el proceso se identifica que las relaciones no son afectivas hacia las comunidades y grupos diferenciales, siempre se maneja un grado de desinterés comunitario, solo se relacionan con los sujetos por cumplir con una nota y su propósito profesional, por lo tanto, no se logra generar vínculos de confianza y acercamiento hacia con las comunidades, lo que impide que se desarrolle. Al respecto, González (s.f) expone:

La problemática que se genera es la deficiencia en el entrenamiento de habilidades blandas para los estudiantes universitarios, porque en muchas ocasiones no se ve la importancia que se requiere para el desarrollo y entrenamiento de las habilidades; esto debería ser un factor fundamental para las instituciones educativas, ya que tiene como fin formar estudiantes íntegros para que tengan éxito en el momento en que se enfrenten al ámbito social. (p.3)

En relación con lo anterior, las habilidades blandas se desarrollan a través de la práctica y la experiencia en situaciones reales. Si una persona no tiene muchas oportunidades para interactuar con otros, colaborar en proyectos o resolver conflictos, es posible que no logre desarrollar estas habilidades de manera efectiva. Es importante tener en cuenta que las habilidades blandas pueden ser aprendidas y mejoradas a lo largo del tiempo con práctica, entrenamiento y voluntad de crecer. A través del autoconocimiento, la capacitación y el compromiso personal, es posible desarrollar estas habilidades y mejorar las relaciones con los demás.

Adquirir habilidades blandas, es un reto y desafío que invita a la autorreflexión para interactuar con comunidades vulneradas, y con ello, transformar situaciones de inequidad, desigualdad e injusticia que se presentan en la sociedad, al generar el proceso de formación y la adquisición de habilidades blandas posibilita la adaptabilidad, la responsabilidad y compromiso para mejorar la interlocución e interacción entre las comunidades y grupos diferenciales, teniendo como meta la reivindicación y el bienestar de los grupos focalizados. Así lo afirma Guerra (2019) al referir:

Las habilidades blandas son de carácter socio afectivo necesarias para la interacción con otros y que permiten hacer frente a exigencias y situaciones desafiantes cotidianas, es decir, que estas le permiten a la persona tomar decisiones, resolver problemas, pensar de manera crítica y creativa, comunicarse de manera efectiva, reconocer las emociones de otros y construir relaciones saludables a nivel físico y emocional. (pág 2)

Con lo expuesto, la ausencia de habilidades blandas limita la capacidad no solo para abordar adecuadamente las necesidades de las comunidades vulnerables, sino que también afecta negativamente la calidad y la eficacia de las intervenciones sociales, por ello se debe trabajar activamente en su desarrollo para promover intervenciones comprensivas y empáticas, con el

propósito de generar espacios de comunicación asertiva, escucha, comprensión, solidaridad, trabajo en equipo, respeto, resolución de conflictos, convivencia, liderazgo aspectos necesarios para el ámbito personal y profesional.

Ahora bien, para fortalecer las habilidades blandas es necesario realizar un proceso de formación, continuo y permanente, que fortalezca el pensamiento crítico, ético y reflexivo, en aras de mejorar las habilidades sociales en la comunicación e interacción. En relación con el segundo objetivo específico dirigido a: identificar los aportes del proceso pedagógico en el cambio de la comunicación e interacción entre los actores institucionales y comunitarios a partir de la adquisición de habilidades para la resolución de conflictos, se encuentra que es un elemento determinante para el desarrollo de actitudes, aptitudes, percepciones y formas de relación capaces de analizar y resolver tensiones, inconvenientes, obstáculos e incompatibilidades presentes en la vida del ser, en su relación e interacciones con otros.

Se conoce que el individuo es un ser social por naturaleza, y que, en dicha interacción se expone a imprevistos, tensiones, antagonismos y desequilibrios alteradores de sus percepciones, conductas y emociones. Por tanto, cada individuo y grupo debe cultivar de manera constante habilidades la escucha, comprensión, diálogo, reconocimiento de intereses y expectativas con el fin de afrontar los conflictos existentes de forma pacífica, y a la vez, buscar soluciones en forma de acuerdos que beneficien a las partes y direccionen a un objetivo común.

Teniendo en cuenta que, la **resolución de conflictos**, no solo son mecanismos, sino actitudes y habilidades para saber afrontar las interacciones familiares, laborales y sociales. Domínguez y García citados por Pujol (2015) afirman que:

La resolución de conflicto no es solo la búsqueda de soluciones a los problemas y tensiones, y, por tanto, exige de manera constante la gestión de habilidades para afrontar los conflictos, las cuales, ayudan a la persona a evitar que estos vuelvan a surgir y, en el caso de que esto ocurra, saber enfrentarse a ellos de manera eficaz. (p. 32)

Afrontar conflictos implica cultivar habilidades y hacer uso efectivo de ellas, asumir nuevas conductas, facilitar el dialogo, ser comprensivos, y habilitar ambientes sanos, más aún cuando se trata de interacciones complejas como las de formación y acompañamiento de actores universitarios a comunidades, puesto que deben afrontar espacios de relacionamiento e interacción con poblaciones quienes tienen diferentes intereses, necesidades y preocupaciones que afectan el encuentro, y en adelante, también la cooperación y convivencia con ellos mismo y con los actores externos.

Por ello, la importancia de desarrollar la capacidad de asumir retos, desafíos y obstáculos que se presenten en el diario vivir, para que sean capaces de mediar sus propios conflictos, a partir del cambio de aptitudes, actitudes y modos de comunicación basados en el respeto y la escucha que conlleven a afrontar de manera asertiva los problemas. Por tal motivo es importante generar hábitos de empatía, escucha y comunicación entre los actores comunitarios e institucionales, para poder edificar espacios donde prime el bienestar y la paz.

Por lo anterior, se puede evidenciar la finalidad que tiene el proceso pedagógico en transmitir conocimiento, adquirir habilidades, cualidades y destrezas de la personalidad, enseña y prepara al sujeto para vivir en sociedad y desarrolla actividades que aportan a la conducta del individuo para lograr aprendizajes significativos. Según Palacios (2000) “los procesos pedagógicos suponen transformar acontecimientos complejos en los que están implicados un conjunto de elementos y relaciones como el conocimiento, la afectividad, el lenguaje, la cultura, la ética, y el aprendizaje”. (p.1). Desde esta definición, el abordaje de las intervenciones o, también denominados acompañamientos sociales realizados desde la unidad de proyección social, señala la importancia de fortalecer las relaciones sociales con las comunidades a partir un enfoque humanista e integral, para la resolución de conflictos.

En respuesta a esta finalidad, es relevante destacar el aporte que le otorgó el proceso pedagógico implementado por el equipo de Trabajo Social, a través de la maleta de herramientas, en donde se permitió expresar sentimientos, actitudes, deseos y opiniones de los participantes, aspectos que se agrupan en la categoría emergente denominada: **Autonomía Emocional (AE)** cuya conceptualización alude a la capacidad de autogestionar sus propias emociones, posibilitando

regularlas asertivamente sin depender del entorno como influencia social. Desde esta perspectiva, es grato encontrar autores que sustentan el aporte positivo del proceso en esta capacidad. Según Sabater (2022):

La autonomía emocional es esa aspiración en materia de crecimiento personal que no todos logran alcanzar con autenticidad. Esta autonomía, definida siempre como la capacidad de tomar decisiones de acuerdo a la propia voluntad, tiene varios muros, altas alambradas y todo un ejército de aguerridos enemigos. (párr. 2)

De lo anterior, se infiere que, la autonomía emocional es un proceso de autodescubrimiento y desarrollo personal en el que cada ser se enfrenta a diversos desafíos. Estos desafíos pueden manifestarse como obstáculos emocionales que impiden tomar decisiones alineadas con la propia voluntad. Es así que los obstáculos pueden ser el miedo al rechazo, la dependencia emocional o la falta de confianza en las propias capacidades.

Además, las barreras que los sujetos se imponen desde sí mismos, como: creencias limitantes o patrones de pensamiento negativos, pueden dificultar la capacidad para tomar decisiones autónomas y actuar según valores y deseos auténticos. Por otro lado, los obstáculos externos que se pueden encontrar en el entorno, pueden incluir presiones sociales, expectativas de los demás o influencias negativas que intentan socavar la autonomía emocional.

En resumen, alcanzar la autonomía emocional implica un viaje interno de autoconocimiento y superación de obstáculos internos y externos. Requiere valentía, perseverancia y la voluntad de desafiar las limitaciones para tomar decisiones auténticas y vivir una vida basada en la propia voluntad. Para el alcance de este propósito, el equipo de practicantes en Trabajo Social, asumió el reto de aportar con el desarrollo de capacidades en comunicación, interacción, escucha activa, entre otros, mediante el proceso pedagógico para el fortalecimiento de habilidades en resolución de conflictos. Así se manifiesta en los testimonios de los participantes, al afirmar:

Las actividades desarrolladas por las practicantes de Trabajo Social contribuyeron al fortalecimiento de la comunicación e interacción con los grupos, al fomentar la empatía y la

comprensión hacia las necesidades y emociones de los demás. Además, se promovió el desarrollo de habilidades para escuchar activamente y responder asertivamente a las necesidades de los demás y a centralizar la situación que podría presentarse en su momento. (Ver Tabla 2. Objetivo 2, pregunta 3, E1)

El proceso pedagógico, nos dejó enseñanzas muy enriquecedoras, forjando en nosotros bases fundamentales para trabajar de mejor manera en la práctica de responsabilidad social ya que como bien se sabe desde nuestra carrera no tenemos bases fundamentales las cuales contribuyan al fortalecimiento de habilidades sociales, y de alguna manera uno es inexperto o se siente perdido cuando dicen que tenemos que trabajar con estos grupos diferenciales, siento que el haber tenido la oportunidad de que las chicas de trabajo social estén con nosotros despertó en mí las ganas de interactuar con los demás de forma empática y salir a estas comunidades con la mejor actitud dispuesta a contribuir en la vida de cada uno. (Ver Tabla 2. Objetivo 2, pregunta 3, E2)

Basándose en estos testimonios, se identifica que el proceso pedagógico tuvo un impacto positivo en el fortalecimiento de la comunicación e interacción con las comunidades, aspectos claves para la resolución de conflictos que finalmente condujeron a gestionar de manera más adecuada su autonomía emocional. En el transcurso del proceso se logró fomentar la empatía y comprender las necesidades y emociones de los demás. Además, se promovió el desarrollo de habilidades para escuchar activamente y responder de manera asertiva a las necesidades que puedan surgir en ámbito familiar, personal, profesional, también se sensibilizaron sobre la importancia de conocer las situaciones y necesidades que aquejan a las comunidades a fin de aportar en su transformación

Este cambio de percepción que incluye no solo el trabajo más asertivo con las comunidades, sino también, las formas de concebir y tratar las propias emociones, está ligado a una resignificación en los conceptos de prejuicio, situación que generaba una limitante para adquirir habilidades sociales, porque los estudiantes pensaban que intervenir en las comunidades era un caso perdido, por la falta de disposición de la comunidad, pero, sus cambios actitudinales cambiaron cuando pudieron interactuar con ellas, aplicando y recordando todo el aprendizaje

brindado por las practicantes de Trabajo Social, ahora están dispuestos a comprender y buscar estrategias que contribuyan al cambio de las poblaciones más vulnerables. En palabras de Bizquerra. R. y Pérez. N (2007):

La autonomía emocional se puede entender como un concepto amplio que incluye un conjunto de características y elementos relacionados con la autogestión personal, entre las que se encuentran la autoestima, actitud positiva ante la vida, responsabilidad, capacidad para analizar críticamente las normas sociales, la capacidad para buscar ayuda y recursos, así como la autoeficacia emocional. (p.12)

El anterior concepto se comprende como la capacidad de manejar las emociones y procesarlas de forma asertiva, saber regular y comprenderlas en situaciones imprevistas de la cotidianidad, ayudando a conectar con otras personas, expresando sentimientos e ideas que son causados por diversas situaciones en la cotidianidad.

En las emociones se destaca: alegría, nerviosismo, sorpresa, ira, calma, decepción, felicidad, enojo, entre otros, que al ser adecuadamente gestionadas permite un reconocimiento claro de los sentimientos propios y de los demás, que además permiten afianzar vínculos afectivos y superar actitudes y hábitos negativos que limitan reconocer el potencial de sí mismo y de los demás, tomando como base la solidaridad, la comprensión hacia el otro, y la automotivación como aspectos claves para alcanzar el propósito de aportar a comunidades que requieren ser intervenidas para transformar y mejorar sus condiciones de vida a través de la igualdad.

En ese sentido, se identifica la categoría emergente denominada **inclusión social (IS)** es un proceso que busca garantizar la plena participación y el acceso igualitario de todas las personas a los derechos, recursos y oportunidades en la sociedad, sin importar su origen, género, orientación sexual, discapacidad o situación socioeconómica. Consiste en eliminar las barreras y desigualdades que limitan la participación activa y el desarrollo de comunidades, promover la igualdad y justicia social, a partir de la creación de programas de prevención y atención a distintos fenómenos sociales para brindar apoyo económico y social especialmente a comunidades en situación de vulnerabilidad.

También es importante la sensibilización y educación en actores sociales para el proceso de aceptación y el respeto hacia los demás. Para lograr una inclusión social efectiva, es necesario trabajar en conjunto con las diferentes instituciones que garanticen la inclusión, la igualdad de oportunidades y la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

Lo anterior tiene estrecha relación con testimonios de actores claves tales como “Las poblaciones con las que se trabaja son poblaciones que reamente necesitan ayuda y quien más que nosotros como futuros profesionales poder ayudar un poco a la solución de los problemas que afectan a las poblaciones” (ver Tabla 1, objetivo 2, pregunta 4, E5), y, “Es importante articular el trabajo con grupos por una responsabilidad que tenemos con la sociedad, si bien, nos estamos formando como profesionales, es mucho más importante formarnos como unas excelentes personas que aportan de manera significativa a la sociedad”. (Ver Tabla 2, Objetivo 2, pregunta 4, E5)

De acuerdo con los testimonios se resalta la importancia de trabajar con grupos vulnerables, puesto que, se puede interactuar e identificar diversas problemáticas sociales que afectan condiciones de vida. La vinculación de la práctica de responsabilidad con comunidades vulnerables, permite que los docentes, estudiantes y voluntarios tengan la oportunidad de interactuar y desde los acompañamientos sociales aportar a la transformación de una sociedad justa y equitativa, trabajar con poblaciones que realmente necesitan ser incluidas en la sociedad. Es una experiencia significativa porque como futuros profesionales se tiene la responsabilidad de contribuir a la sociedad, lo cual enriquece la perspectiva y se sensibiliza ante las desigualdades sociales, se aprende de resiliencia y fortalezas, de tal forma que se pueda generar soluciones para mejorar la calidad de vida.

Al participar en actividades de inclusión social, los estudiantes tienen la oportunidad de interactuar directamente con personas de diferentes contextos y realidades. Esto les permite ponerse en el lugar del otro, comprender sus experiencias y desarrollar habilidades de empatía, lo cual es fundamental para establecer conexiones significativas con los demás, los estudiantes aprenden a respetar las diferencias, a ser tolerantes frente a las opiniones o formas de vida distintas a las suyas y a reconocer el valor que cada persona aporta a la sociedad.

La inclusión social implica llevar a cabo acciones concretas para promover la participación y el bienestar de todas las personas. Al participar en proyectos de inclusión, los estudiantes adquieren conocimientos prácticos y desarrollan habilidades que pueden aplicar en diversos contextos, tanto durante su etapa estudiantil como en su vida profesional. El Banco Mundial (2014) define la inclusión social como:

El proceso de empoderamiento de personas y grupos para que participen en la sociedad y aprovechen sus oportunidades. Da voz a las personas en las decisiones que influyen en su vida a fin de que puedan gozar de igual acceso de inclusión, igualdad y justicia. (p.39)

Con base a lo anterior se analiza que los actores sociales han desarrollado la capacidad de reconocer las realidades sociales, desde la participación y vinculación de proyección social, posibilitando desde sus experiencias y conocimientos a la inclusión social, para generar cambios positivos en las comunidades que lo requieren, de tal forma que subsanen necesidades y carencias que a diario se presentan. Es fundamental que las personas que contribuyen a la comunidad tengan un espíritu de servicio, inclusión y equidad para que su aporte sea valioso y positivo, y así poder abrir nuevas oportunidades para aquellos que desean ser incluidos en la sociedad.

Es importante destacar que el objetivo de la proyección social es que tanto docentes, estudiantes como voluntarios desarrollen un espíritu de servicio y promuevan la inclusión social. De esta manera, podrán contribuir a la sociedad sin esperar nada a cambio, aportando al cambio social con compromiso, excelencia y ética. Además, se busca establecer vínculos con comunidades y grupos en situación de vulnerabilidad para implementar estrategias que mejoren su calidad de vida e integren a estos individuos en la sociedad.

A medida que, los estudiantes entrevistados, destacan el impacto generado a través de la adquisición de habilidades sociales y la importancia de emplear estrategias lúdico pedagógicas en el trabajo con comunidades, se refleja la pertinencia de poner en práctica dichas habilidades, resaltando la falta de uso de estrategias dentro de los centros de formación, donde si bien es cierto, debería ser fundamental para el desarrollo personal y la interacción efectiva adquirir conocimientos y competencias que permitan enfrentarse a la realidad.

A raíz de ello, es considerable promover dentro de estos centros de formación la importancia de fortalecer y emplear **principios sociales** por medio de los cuales, se impulse la inclusión y la colaboración de los estudiantes, creando un ambiente educativo más social y equitativo, donde se fomenten las habilidades sociales y se utilicen estrategias efectivas para salir a territorio, teniendo en cuenta el uso de valores, normas y creencias que rijan las interacciones y relaciones entre los estudiantes y las comunidades a intervenir aportando a la resolución de conflictos .

Es así, como se reconoce que estos principios deben estar diariamente presentes dentro del entorno habitual, desde el reconocimiento del otro, con sus diferencias y cualidades, basándose esencialmente en la equidad, la justicia, la solidaridad y el respeto mutuo, donde se busque promover el bienestar colectivo de las comunidades y fortalecer la sana convivencia dentro de estos espacios por medio de reglas y normas que guíen la interacción y el comportamiento de cada sujeto que hace parte de la sociedad. De manera oportuna así, lo refiere el grupo estudiantil por medio de relatos tales como:

Lo que más me impactó fue reconocer que por medio de estrategias y actividades se puede aprender de manera más lúdica, generando un ambiente educativo agradable y conciso. Es de resaltar que en nuestros centros de formación no casi siempre se emplean estrategias las cuales al igual que la teoría sirven como formación, en mi parecer siento que la teoría además de ser algo frustrante no trasciende tanto como las enseñanzas de manera lúdica, el escuchar a las chicas de trabajo social y mirar las estrategias que ellas implementan mediante talleres de formación adentrarse en cada estudiante para que de uno pueda llegar a las comunidades de manera más oportuna siento que impactó mucho en mi manera de aprender y aplicar mis conocimientos con los habitantes de calle y demás comunidades a las cuales acompañamos. (Ver Tabla 2. Objetivo 2, pregunta 5, E 2)

Los impactos positivos fueron que ellas nos brindaron herramientas adecuadas para el acercamiento y la relación con los grupos con quien vamos a trabajar, basándose en técnicas necesarias las cuales ayudan a dinamizar el proceso, haciendo que estos espacio de formación sea más interactivo pero que a su vez permitan desarrollar un trabajo equitativo en las comunidades, empleando el respeto por los miembros de las comunidad, la equidad y la

inclusión a través de una educación integral y social dando igualdad de oportunidades, particularmente siento que esto es lo que necesita uno como estudiante porque la verdad desde que estudio, nunca me han dado pautas ni estrategias para fortalecer habilidades como ustedes lo han hecho, solo se enfocan a cumplir con los requerimientos institucionales que son más que todo procesos fuera de la humano he integral . (Ver Tabla 2. Objetivo 2, pregunta 5, E5)

Los relatos anteriores permiten evidenciar el significado que tuvo el proceso de intervención en relación con el impacto que generó en ellos por la sensibilización alcanzada, adquiriendo destrezas para posteriormente ponerlas en práctica en situaciones reales dentro de las comunidades. Además, se recalca que, a través de estrategias y actividades lúdicas, se puede crear un ambiente educativo más armónico y dinámico que afiance el fortalecimiento de la capacidad para la resolución de conflictos minimizando con ello, las dificultades que puedan surgir en los procesos de interacción social.

De ahí que, sea relevante fomentar valores que sustenten el deseo de generar ambientes más sanos, tolerantes y empáticos, para hacer de la interacción humana, un espacio donde **la resolución de conflictos**, se vea como una oportunidad de crecimiento y desarrollo y no como la posibilidad de agredir u ofender a los demás, pues, este aspecto, es inherente a la naturaleza social del ser e involucra no solo las capacidades y talentos para la interacción, sino también, demanda una sólida estructura y jerarquía de valores que prioriza el respeto, la equidad y la justicia social.

En esta línea de pensamiento, Mandela citado por ONU (2020), plantea: "Los principios éticos y los valores morales son fundamentales para encontrar soluciones pacíficas y duraderas en los conflictos humanos." (párr. 5), dando lugar a priorizar aspectos sustanciales como el diálogo abierto y respetuoso, la equidad, la justicia, la empatía, la comprensión, la cooperación, entre otros

Es así como, por medio de los **principios sociales** se abre paso a comprender la forma en la que las interacciones sociales y el trabajo en comunidad logran aportar en el desarrollo personal y en la formación de los estudiantes. Estos principios adhieren aspectos como la empatía, la solidaridad, la cooperación y el respeto mutuo, de manera que, al integrar estos principios en las experiencias

educativas, se está promoviendo una educación más completa y se fomenta el desarrollo de habilidades sociales siendo fundamentales para la vida en sociedad.

En este sentido, el análisis interpretativo sobre los **principios sociales** como categoría emergente destaca la importancia de sensibilizar a los estudiantes en la intervención con sentido humano, así como la necesidad de integrar estrategias lúdicas y actividades que promuevan el aprendizaje y la aplicación de habilidades sociales. Razón por la cual, fueron catalogados por los estudiantes de la práctica de responsabilidad social y por el voluntariado de proyección social quienes participaron en los espacios de formación dentro del proceso pedagógico, como principios fundamentales y aprendizajes importantes por lo que les sirven como estrategia para poder contribuir dentro de la sociedad.

Por lo anterior, los principios sociales apuntan a la idea de ayuda mutua que deben tener los sujetos sociales hacia las comunidades, así mismo, brinda un respaldo hipotético para reflexionar sobre estas prácticas y su impacto en el trabajo con comunidades, enfatizando en la importancia del entorno social y las interacciones en el desarrollo socioemocional de los estudiantes.

En este sentido, es pertinente conjugar la interpretación dada por los estudiantes hacia los principios sociales con la importancia de emplear **servicio altruista** dentro de las comunidades, razón por la cual, se lo ha denominado como una nueva categoría emergente al tener estrecha relación con las nuevas formas en las que los estudiantes perciben el trabajo con comunidades tras haber sido sensibilizados a través del proceso de formación pedagógica, expresando, sentir un cambio de actitud hacia el servicio, ahora muestran una mayor empatía y comprensión por lo social..

Es así como, este cambio puede atribuirse a la adquisición de habilidades de comunicación asertiva y resolución de conflictos, al igual que al desarrollo de una conciencia social más amplia desde la convivencia y la empatía, sin perder de vista el bien común. A causa de los procesos llevados a cabo con estudiante, docentes y voluntarios, se adquirieron fortalecer actos de generosidad y solidaridad a realizar con el objetivo de contribuir en el bienestar y mejorar la vida de las comunidades y de los grupos diferenciales por medio de procesos de servicio altruista.

El cual, se basa en una serie de principios éticos y morales que promueven la solidaridad, la equidad y la justicia social. Este, no solo fomenta la autotransformación y el compromiso activo en la construcción de comunidades más inclusivas y sostenibles si no que también, nutre el proceder de cada sujeto al realizar acciones desinteresadas y voluntarias de ayuda al prójimo. Servicio que, se caracteriza por poner las necesidades y el bienestar de los demás por encima de intereses propios, y puede manifestarse en diferentes formas de servir, como, por ejemplo: desde el voluntariado que se realiza desde Proyección Social, la donación de tiempo, habilidades o recursos para causas sociales, y el apoyo a organizaciones y comunidades priorizadas.

De tal modo, el servicio altruista es una expresión de empatía y compasión hacia los demás, y puede tener un impacto significativo en la sociedad al promover la solidaridad y generar un cambio positivo al basarse en el afecto y la compasión hacia las comunidades, al incluir acciones como de ayuda a personas necesitadas, brindando apoyo emocional, participando en proyectos comunitarios, a fin de promover impactos sociales entre otros. A lo dicho, los actores sociales entrevistados afirman:

El aprendizaje que obtuve es que todos somos ser humanos que necesitamos del otro, que, para ello, es necesario realizar ese cultivo de habilidades, entender que no todo torna a nuestro alrededor sino al contrario si a nosotros tuvimos oportunidades que otros no, ayudemos a mejorar y cambiar la vida del otro, dejando el egoísmo a un lado. Fomentando el respeto, la tolerancia y el compromiso. (Ver Tabla 2. Objetivo 2, pregunta 6, V1)

Afirmación que comparte el E2 al manifestar:

Siento que mi mayor aprendizaje en la participación del proceso pedagógico es poder entrenar y gestionar mis emociones como lo dije anteriormente se me dificultaba mucho el poder interactuar con el otro y en muchas ocasiones fue por miedo a que no pueda realizar las cosas de la manera adecuada ya que cuando miraba cualquier problemática a mi alrededor me hacia la de la vista ciega o simplemente decía entre mí, “esas son cosas que a mí no me competen” sentía que no debía intervenir en los problemas del otro y esto fue porque cuando yo estaba en el colegio y teníamos que realizar acción social para podernos graduar en una ocasión.

Recuerdo que se nos pidió que fuéramos a una comunidad donde habían sido víctimas de conflicto armado y al escuchar los sucesos de estas personas me llenaron de frustración y miedo al imaginarme yo estar pasando por ese momento entonces empezaba a llorar y no daba ninguna estrategia para poder de algún modo suplir esa necesidad o ayudar a estas comunidades, entonces pienso que el que las practicantes nos haya dado pautas para poder como se dice reaccionar en las realidades de las comunidades es muy significativo y ahora pienso diferente, ahora quiero ayudar y aportar sin recibir nada a cambio. Así mismo, pienso que renació en mí el interés por ayudar a mis compañeros de trabajo como también de la carrera a lograr obtener los resultados deseados. (Ver Tabla 2. Objetivo 2, pregunta 5, E2)

Los anteriores relatos guardan estrecha relación entre sí puesto que, permiten comprender que los estudiantes, luego de ser sensibilizados en la intervención sienten una evolución en su actitud hacia el servicio humano, manifestando una mayor preocupación desinteresada por el otro y una comprensión libre de prejuicios y miedos. Este cambio refleja un desarrollo de la empatía y la capacidad de ponerse en el lugar del otro, reconociendo que el servicio altruista solo beneficia a quienes reciben la ayuda, sino que también brinda satisfacción personal y fortalece los lazos sociales. Además, puede inspirar a otros a seguir el ejemplo y fomentar un sentido de solidaridad en las comunidades.

Pues si bien es cierto, servicio altruista se fundamenta en principios éticos y morales que van más allá del beneficio personal, implican, actuar con generosidad y compromiso con los demás sin esperar recompensas o reconocimiento a cambio. Por tanto, los estudiantes a través del servicio altruista no solo deben sentir el compromiso de ayuda hacia las comunidades, sino que también deben estar presto a promover la equidad, la justicia social y la convivencia, destacando su potencial transformador tanto de en ellos al ser quien lo brinda como también en las comunidades quienes son quien lo reciben. El servicio altruista como categoría emergente se sustenta en los planteamientos de autores como: Pérez y Vázquez (2014), quienes, al respecto, refieren:

Son acciones discrecionales dirigidas a ayudar y apoyar a los compañeros o a los miembros del grupo en el desempeño de sus tareas o a prevenir la ocurrencia de problemas relacionados con

el trabajo, reside en que mejora el espíritu de equipo, la moral del grupo y fomenta la cohesión y el sentido de pertenencia. (p.24)

Así mismo lo argumenta. García. (2021) “El altruismo y la cooperación se refieren al desarrollo de conductas que se alejan de lógicas de interés individual y se basan en la ayuda mutua, la hospitalidad y la necesaria interdependencia de los miembros de una colectividad”. (p. 18). De ahí que, el servicio altruista no solo beneficia a quienes reciben la ayuda, sino que también brinda satisfacción personal y fortalece los lazos sociales. Además, puede inspirar a otros a seguir el ejemplo y fomentar un sentido de solidaridad en la comunidad. Fundamentales los cuales ayudan a los estudiantes a mantener la cohesión social puesto que, por medio del servicio altruista fortalecen los vínculos con las comunidades y promueven una sociedad más justa y equitativa generando impactos positivos.

Es importante mencionar que, el servicio altruista tiene mucha similitud con la **actitud de servicio (AS)** demostrada dentro de los acompañamientos sociales, la cual implica situar las necesidades del otro por delante de las necesidades propias al actuar con amabilidad y cooperación, priorizando el bienestar colectivo y promoviendo una cultura de ayuda y fraternidad al dejar de lado el individualismo.

Pues si bien es cierto, se debe reconocer que, la actitud de servicio al igual que el servicio altruista se basan en aportar principios como: la empatía, la generosidad y el compromiso social, por tal razón, se podría decir que los estudiantes han internalizado estos principios y los han aplicado en su proceso de trabajo con comunidades, comprendiendo que la actitud de servicio implica buscar el bienestar del otro, por medio de la disposición mental y emocional que implica estar dispuesto a contribuir en las comunidades. Ahora bien, los estudiantes, docentes y voluntarios, están dispuestos a resolver problemas y buscar soluciones demostrando una actitud proactiva para anticiparse a las necesidades sociales, a través de una mentalidad de colaboración y trabajo en equipo.

En hora buena, así lo certifican los estudiantes al señalar:

Tanto como mejorar no creo porque la verdad para mí fue algo bien chévere la manera en que temas tan básicos que todas personas de alguna manera tenemos los reforzaron por medio del juego de cosa más prácticas y ahí uno entiende la importancia de poder conocer cuáles son sus debilidades y fortalezas para ir a trabajar con los grupos de la mejor manera siempre brindando lo mejor de uno con transparencia y colaboración. (Ver Tabla 2. Objetivo 2, pregunta 7, E4)

Al igual que “En cuanto a los aspectos por mejor en mí como persona, sería dejar de ser tan individualista y pensar un poco más en el entorno, ayudando a los demás y haciéndolo de una manera asertiva”. (Ver Tabla 2. Objetivo 2, pregunta 7, E2). A raíz de lo expresado, se percibe que tras haber participado en el proceso pedagógico se ha logrado desarrollar el interés por trabajar desde un enfoque integral, en donde se consideren las necesidades colectivas y se fomente la participación activa de todos los involucrados, así, la actitud de servicio se convierte en un motor para generar cambios positivos y construir relaciones basadas en la colaboración y el apoyo mutuo.

Además, en este testimonio, se evidencia el deseo que tiene el sujeto, de dejar el individualismo y adoptar una perspectiva más centrada en el entorno y en los demás, lo que implica un cambio en su forma de pensar y actuar, buscando ser más empático y solidario, se destaca la importancia de realizar estas acciones de manera asertiva, es decir, expresando sus opiniones y necesidades de manera clara y respetuosa. Este análisis revela la voluntad de la persona de transformarse en alguien más consciente y comprometido con su entorno social. En palabras de Rodríguez (1994):

Es como un valor de la sociedad, al que se otorga el mayor reconocimiento. Que dignifique a quienes dedican sus vidas ejemplarmente al servicio de los demás. Nada es tan gratificante para dar sentido a nuestra vida como la sensación de haber servido realmente a nuestros semejantes, ya se trate de familiares, amigos, clientes, compañeros, vecinos o simplemente con ciudadanos. (p. 34)

De la cita anterior, se reafirma la importancia de tener una mentalidad efectiva y proactiva para ayudar y satisfacer las necesidades de las comunidades aumentando el nivel de actitud de servicio, realizando acciones de apoyo y solución. Así mismo, también implica estar comprometidos con la excelencia en la ayuda y la búsqueda continua de formas para mejorar la experiencia de cada sujeto

social. En conclusión, es una actitud que promueve la contribución, la grandeza y el compromiso de los estudiantes con el bienestar de las comunidades. La categoría emergente de actitud de servicio, origina una cultura de apoyo y asistencia mutua donde se crea un gran impacto en las comunidades y en la forma en que se aborda el trabajo con las mismas.

Continuando con la comprensión de la experiencia, corresponde el abordaje del **objetivo 3 del proceso de sistematización** el cual busca develar los cambios actitudinales, perceptivos, relacionales y experienciales que se generaron en la interacción entre los actores institucionales y comunitarios, que contribuyen a los procesos de ampliación de relacionamiento, formación y cambio social desde la adquisición de habilidades para la convivencia y cultivo de emociones. Bajo este concepto, se logró identificar la categoría de análisis denominada **habilidades para la convivencia**, comprendida como la coexistencia pacífica con otros, la confianza, legitimidad y compatibilidad pacífica y armoniosa de sujetos sociales en un mismo espacio de comunicabilidad e interacción, promoviendo el trabajo colaborativo. Para Cánovas Marmo (2009):

La convivencia demanda un análisis reflexivo sobre la búsqueda de una interacción pacífica entre los individuos como entes sociales (...). Sin duda, una de las tareas educativas es educar en valores, para la paz, para el mejoramiento comunitario. Ello hace necesario incluir en nuestro vocabulario y en nuestra visión del proceso de enseñanza- aprendizaje el término “convivencia”, lo cual, nos llevará a lograr un fin común: La educación en un clima de armonía, que nos conducirá a una meta. (p.4)

Es de resaltar que, la convivencia además de facilitar la interrelación del ser humano, afianza la comunicabilidad, el reconocimiento de las diferencias y el cultivo de actitudes sociales. Se debe tener en cuenta que el ejercicio de la convivencia implica unos aspectos funcionales entre estos: La interacción social con distintos sujetos, constituyéndose en la parte esencial para el acercamiento social, el encuentro cara a cara, la cooperación, el diálogo asertivo, la resiliencia, el reconocimiento del otro en la diferencia, las actitudes solidarias y cooperativas.

Además, es necesario reconocer la diversidad social y cultural de los actores que hacen parte de dichas comunidades como mujeres, niños, personas de la tercera edad, entre otras, que necesitan

ser reconocidos en sus diferencias sin perder de vista la igualdad y la dignidad humana. Cada sujeto social es único y sumamente valioso, tiene características que lo hacen especial como rasgos físicos, sentimientos, intereses, habilidades y capacidades, las cuales, forman parte de la identidad personal, por ello, conocer y aprender a valorar al otro, es sumamente esencial para fortalecer la convivencia de la sociedad en continua interacción. Para Sanahuja (1998):

La diversidad no significa que se deba dividir a la sociedad en subconjuntos cada vez más pequeños, ni que haya que poner más etiquetas a las personas; supone más bien, ver cómo la interacción de diversos aspectos de nuestras identidades sociales y económicas conforman nuestras opciones de vida. Una comprensión más profunda de estos procesos muestra cuán perjudicial puede ser confiar en que la situación de un grupo concreto de personas sea el barómetro con el que se mide el bienestar de la sociedad en su conjunto. (p.7)

Por lo anterior, el trabajo de la convivencia implica nutrir y fortalecer escenarios de interacción humana con una serie de habilidades y capacidades para cada persona en relación con los otros, las cuales, estén centradas en alcanzar retos, objetivos y metas comunes y así poder contribuir a una sociedad más solidaria, justa y responsable con el crecimiento de cada ser humano.

Es así, como el abordaje de la convivencia y sus derivados se convierte en un acontecimiento sumamente funcional para fortalecer el quehacer de los actores universitarios frente al acercamiento e interacción con las comunidades, en especial, para que las habilidades faciliten un mejor manejo de los escenarios en los cuales se trabaja, optimiza la interacción con los miembros de las asociaciones de la minga universitaria, niños y jóvenes de la Fundación Righetto y las personas privadas de la libertad. Su despliegue, facilita la confianza y cooperación de las personas en los procesos, previene la aparición de tensiones y conflictos, y crea una relación continua de apoyo.

Es más, la convivencia afianza los vínculos relacionales claves para que los docentes y estudiantes cuenten con el dominio de habilidades suficiente para afrontar el diálogo con las comunidades y así alcanzar un trabajo articulador con poblaciones diversas, por lo tanto, deben comprenderse unos a otros fomentando una sana convivencia.

Con base en lo anterior, se identifica la categoría emergente denominada **fortalezas en la conducta**, estas se refieren a las actitudes de servicio, colaboración, compromiso, empatía, resiliencia, autodisciplina de estudiantes, docentes y voluntarios que evidenciaron después de haber participado del proceso de formación y sensibilización, pues, al estar involucrados con el desarrollo y fortalecimiento de estas cualidades, se logró aportar a su crecimiento personal y la adopción de comportamientos positivos. En efecto, las fortalezas en la conducta son características positivas y habilidades que una persona posee, las cuales, permiten actuar de manera efectiva y positiva en diferentes situaciones, generando una convivencia más cálida y afectiva.

Al experimentar cambios profundos en sus actitudes, el sujeto puede descubrir y potenciar estas fortalezas internas, lo que le permite enfrentar desafíos con mayor determinación, tomar decisiones más conscientes y actuar de manera más ética y responsable. En este sentido, los cambios generados a través del proceso de formación y sensibilización, no solo promueven una mayor conciencia social, sino también el desarrollo de fortalezas que contribuyen al bienestar individual y colectivo de tal modo que se potencialice la sana convivencia.

Para dar soporte a esta categoría, se relacionan los siguientes testimonios:

Después de este proceso pedagógico siento que soy más empática y más receptiva con la realidad que viven los demás y mi manera habitual de pensar, sentir y actuar. Quizás ahora, me doy más cuenta de lo afortunada que soy con lo que tengo, lo que soy y lo que quiero llegar a ser. De igual manera el participar de los talleres me sirvió para darme cuenta de la importancia de trabajar en equipo, tener en cuenta la opinión del otro y así poder tener espacios de buena convivencia. (Ver Tabla 2. Objetivo 3, pregunta 8, E3)

Así mismo lo resalta el testimonio del E1 indicando:

Después de haber participado en el proceso pedagógico orientado por las practicantes, se puede evidenciar en mí, cambios de actitud como una mayor comprensión hacia las necesidades y emociones de los demás, una mayor capacidad para escuchar activamente y responder asertivamente a las necesidades de los demás, así como una mayor capacidad para trabajar en

equipo y colaborar con otros para lograr objetivos comunes, en este caso, el desarrollar actividades con grupos, adquirir responsabilidades para efectuar eficientemente la propuesta de trabajo. (Ver Tabla 2. Objetivo 3, pregunta 8, E1)

A raíz de lo anterior, al hablar de fortalecer la conducta, se hace referencia a las cualidades positivas, destrezas y/o características que poseen los actores institucionales, y que fortalecieron a medida del tiempo, mejorando su comportamiento a través de la práctica de la resiliencia, la perseverancia, el autocontrol, la honestidad, la capacidad de adaptación, la paciencia y la toma de decisiones conscientes y responsables; fortalezas que permiten, manejar el estrés, resolver conflictos y mejorar la convivencia.

Además, es importante indicar que, al hablar de fortalezas, se hace alusión a la capacidad que tiene un sujeto para mantenerse firme ante cualquier hecho o situación existente. Ahora bien, las fortalezas en la conducta tienen que ver con la adquisición de destrezas, las cuales, fortalecen y fomentan la forma habitual de pensar, apreciar y actuar, siendo favorable para sí mismo y para el entorno en general. Más exactamente, se refiere a los cambios de actitud necesarios para poder generar espacios en donde se fomenten oportunidades para reencontrarse con uno mismo y para aportar beneficios dentro de una sociedad.

Segun el autor Coral (2012), “las virtudes y fortalezas podrían ser inductoras de comportamientos sustentables, pero deja abierto el ejercicio investigativo hacia la demostración y descubrimientos de las fortalezas que permiten a las personas poder ejercer ideales sustentables” (p. 13). Por lo anterior, se puede inferir que, las fortalezas pueden ser inductoras de comportamientos sustentables porque cuando los estudiantes, docentes y voluntarios, reconocen y utilizan sus fortalezas personales, se sienten capaces y motivados para actuar de manera coherente con sus valores y metas.

Lo anterior incluye la capacidad de establecer y mantener relaciones amenas, que ayudan a los actores sociales a fortalecer una conducta positiva desde distintos escenarios de convivencia, enfrentando obstáculos y mediando asertivamente los posibles conflictos que puedan sucitarse en el proceso de interacción social.

Es por ello, que se reconoce la categoría emergente **percepción positiva** la cual, tiene estrecha relación con el propósito de fortalecer habilidades en la conducta, indispensables para generar espacios de sana convivencia, propiciando el diálogo, la empatía y la escucha activa.

De ahí que, esta categoría sea definida como un enfoque mental y emocional que permite ver y apreciar lo positivo de la vida y de la sociedad. Se trata de desarrollar una actitud optimista, donde se enfoca en lo favorable y lo constructivo, incluso en medio de circunstancias difíciles. Cuando se tiene una percepción positiva, se es capaz de encontrar oportunidades en los desafíos, aprender de las experiencias negativas y mantener una actitud esperanzadora.

Sin embargo, no significa negar o ignorar los aspectos negativos de la vida, sino más bien, darles un lugar adecuado que permita interactuar con las comunidades desde una perspectiva positiva, dejando de lado prejuicios y estigmas sociales, por ejemplo, desde el fortalecimiento de habilidades para la convivencia, los estudiantes entrevistados asumen un cambio positivo en sus actitudes y percepciones frente al trabajo con comunidades y grupos diferenciales, generando espacios de integración, comunicación y empatía, elementos clave para crear vínculos de confianza, respeto y tolerancia. Así lo manifiesta, el siguiente testimonio:

Mi percepción es muy amplia y positiva, admiro mucho el trabajo que ellas hicieron, porque dieron esas bases indispensables para mejorar en los acompañamientos sociales, además, también admiro el compromiso y la técnica que ellas tenían para que el proceso fuera más entendible y no se convierta en monotonía. Mediante la creatividad era más fácil de comprender, también como ellas manejan el grupo ese liderazgo que tienen, porque en cierta parte, desde ahí uno empieza aprender de ellas, porque yo y mis compañeros somos tímidos, y nos mirábamos trabajando y teniendo esa autonomía con las que ellas realizaban el proceso, es más uno decía que chévere ellas como hacen esto sin nervios, pánico así tenemos que ser nosotros. (Ver tabla 2. Objetivo3. Pregunta 9, V1).

En este relato se refleja un cambio significativo en la actitud y la percepción positiva de los estudiantes hacia el trabajo comunitario. Anteriormente, eran apáticos y no le daban importancia a este tipo de procesos. Sin embargo, después de ser sensibilizados, reconocen la relevancia, valoran

el compromiso y la entrega necesarios para llevar a cabo un trabajo comunitario efectivo. Este cambio de perspectiva les ha permitido fortalecerse como profesionales integrales, ya que ahora comprenden la importancia de involucrarse con las comunidades y trabajar en colaboración con ellas. Se sienten felices por haber cambiado su forma de pensar y valoran el impacto positivo que pueden tener en la sociedad a través de la proyección social que se haga no solo desde el ámbito institucional, sino también desde el ámbito personal.

Desde una perspectiva teórica, la percepción positiva se basa en la teoría del constructivismo social, desde donde se sostiene que las percepciones y experiencias están influenciadas por el entorno social en el que se desenvuelven las comunidades. En este caso, la sensibilización en la intervención con sentido humano, ha generado una transformación en la percepción de los estudiantes, llevándolos a valorar y comprometerse de manera positiva con el trabajo comunitario.

Como se ha mencionado anteriormente, la percepción positiva se refleja en el cambio de actitud y perspectiva de los estudiantes entrevistados hacia la sana convivencia y el trabajo comunitario. Bandura (2023) señala que, “la alta influencia del entorno y las interacciones sociales en la formación de las actitudes y percepciones” (párr.6). De lo cual, se infiere que, la teoría del aprendizaje social enfatiza en el aprendizaje, no solo, a través de la experiencia directa, sino también, mediante la observación, las acciones y comportamientos de otras personas en su entorno. Según esta teoría, las actitudes, creencias y percepciones de una persona se ven influenciadas por las interacciones sociales y los modelos a los que están expuestos.

Es así que, la siguiente categoría emergente **percepción social**, permite brindar mayor soporte a lo anteriormente mencionado, puesto que, las actitudes, creencias y comportamientos de los demás, brindan información permanente que determina la forma en como se percibe y evalúa a las personas y grupos sociales en diferentes entornos. Es así como se logró evidenciar como los estudiantes enfrentan los estigmas sociales desde la mirada más humanística y a la misma vez como interpretan y comprenden las dinámicas sociales y los estigmas presentes en las diferentes comunidades con las que interactúan.

En el contexto de los estudiantes, su percepción social se basa en las propias experiencias, observaciones y en la influencia de los medios de comunicación, la educación y las interacciones con otros individuos. Esta percepción social puede tener un impacto significativo en cómo se relacionan con las comunidades y cómo se ven a sí mismos dentro de ellas.

Es importante destacar que la percepción social, no sólo, se limita a la forma en que los estudiantes ven a los demás, sino también, cómo se ven a sí mismos en relación con los estigmas sociales, dado que, existe una gran influencia de los medios de comunicación y redes sociales en su autoestima, sentido de pertenencia, participación activa en actividades comunitarias, no obstante el proceso pedagógico desarrollado contribuyó a reducir los prejuicios y estigmas que se evidenciaron en el inicio del proceso, ahora bien, en aras de seguir fortaleciendo estas habilidades, se hace necesario dar continuidad al proceso de formación, quizás con otros actores u otros profesionales que sumen a enriquecer cada día un poco más la capacidad para interactuar de manera mas asertiva y respetuosa con los otros.

Uno de los relatos que soporta la anterior afirmación menciona:

Pienso que mi percepción o mi manera de ver a las comunidades o grupos diferenciales cambio de manera trascendental, ya que como lo he manifestado en muchas ocasiones, desde un inicio sentía mucho temor e inseguridad a la hora de llegar a las comunidades, siendo sincera antes sentía mucho miedo y de algún modo repugnancia por los habitantes de calle y los miraba muy por debajo de mí, categorizándolos como ladrones, consumidores y abusadores, por ello cuando me dijeron que tendría contacto con estas personas sentían que no sería capaz de salir adelante y mucho menos me imaginaba que yo tendría contacto con estas personas. (Ver tabla 2, Objetivo 3, pregunta 10, E2).

El cambio en la percepción y manera de ver a las comunidades o grupos diferenciales es un proceso de crecimiento personal y empatía. Al enfrentarse a temores y prejuicios, se ha tenido la oportunidad de entender que cada individuo tiene una historia y circunstancias únicas. Al interactuar con estas personas, se ha podido reconocer su humanidad y desafiar los estereotipos negativos que se tenía previamente. Este cambio ha permitido desarrollar compasión, empatía y

una mayor apertura mental hacia aquellos que son diferentes. Es un proceso valioso que ayuda a crecer a los estudiantes como personas y a contribuir positivamente en la sociedad.

Desde una concepción teórica. Salazar (2012), señala “la influencia de los factores sociales y culturales afecta en la percepción social que tenga la persona sobre una determinada población o grupo específico” (p.77). Lo anterior, implica reconocer que la percepción social de una persona no es un proceso aislado, sino que está influenciada por diversos factores sociales y culturales. Estos factores pueden incluir la educación, las normas sociales, las creencias y valores, entre otros, al comprender y considerar estos elementos, se puede obtener una comprensión más completa de cómo se forma la percepción de una persona y cómo influye en su comportamiento y toma de decisiones.

A esto, se suma la categoría emergente: **fortalecimiento de la interacción social**, la cual, hace referencia a mejorar y enriquecer las relaciones y conexiones entre las personas. Esto puede lograrse a través de la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, el apoyo mutuo y la participación activa en actividades sociales, fomentando la colaboración, el entendimiento y el bienestar social, como un motor de cambio para la transformación personal y social de los estudiantes involucrados, así lo manifiesta uno de los actores sociales entrevistados E2 cuando afirma:

La interacción social ha mejorado positivamente, tras realizar cada actividad, enfocada en el aprendizaje continuo, nosotros como grupo nos quedamos con muy bonitas experiencias que sirve para mejorar el entorno. Pienso que ha mejorado la interacción con mis compañeros ya que nos dimos cuenta que todos tenemos un propósito en común y que todos debemos trabajar de manera grupal para poder servir a estas comunidades y para lograr el fin que se deseamos alcanzar. (Ver tabla 2, Objetivo 3, pregunta 11, E2)

Según los estudiantes que participaron en el fortalecimiento de habilidades sociales, la comunicación entre compañeros y los distintos actores sociales con los que se interactúa es un aspecto que mejoró con cada experiencia desarrollada; lo que significa que los procesos humanos desarrollados de una forma conciente, privilegian al otro como un ser importante en el crecimiento

y desarrollo individual, de ahí que, el crecimiento personal esta en estrecha relación con la capacidad de relacionarnos adecuadamente consigo mismo y con los demás, se trata entonces de proyectar la mejor versión de cada ser para construir una sociedad que en medio del conflicto, apuesta por una convivencia pacífica y en hermandad como lo define. Gonnet (2020)

Los individuos participan en las interacciones debido a que, a través de ellas, pueden cumplir con ciertos fines y objetivos más o menos conscientes. La sociedad, por su parte, requiere que los individuos interactúen en tanto de esto depende, en parte, su reproducción. Lo que garantiza el desarrollo de las interacciones es la expectativa de que los demás contribuirán a su adecuado y normal desarrollo. (párr.15)

De esta manera cabe mencionar que, los estudiantes reconocieron la importancia de poder fortalecer las interacciones sociales con el fin de poder brindar a su entorno un trato más humanizado, basado en el respeto, empatía y solidaridad, al mismo tiempo reconocen que, es fundamental poder seguir participando de procesos pedagógicos y desarrollar nuevas habilidades sociales que contribuyan a la sana convivencia.

Finalmente, la categoría de análisis referida a las **habilidades para el cultivo de emociones**, da cuenta de la capacidad humana para gestionar pensamientos y actitudes que respondan asertivamente a las distintas crisis y/o conflictos que pueden sucitarse en un diario vivir, minimizando emociones e impulsos cargados de estrés, ansiedad, irritabilidad, que afecten la interacción armónica con los demás y reduzcan la posibilidad de generar ambientes sanos de convivencia. Razón por la cual, un acompañamiento y sensibilización oportuno y eficaz en el desarrollo de estas competencias, se constituye en un aporte de gran valor para afianzar relaciones humanas más empáticas y comprensivas. Según Goleman (1995):

La inteligencia emocional, son características como la capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño, a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales, y, por último, pero no por ello menos importante, la capacidad de enfatizar y confiar en los demás. (párr. 3)

En relación con lo anterior, la inteligencia emocional también requiere el cultivo de habilidades y aptitudes resilientes y sociales para afrontar situaciones de tensión que provienen del entorno, tensiones en donde cada ser humano, tiene la posibilidad de modular sus impulsos y emociones bajo un manejo adecuado de emociones, es así que dichas habilidades y aptitudes se pueden evidenciar en:

El auto reconocimiento de emociones parte de identificar cuáles son nuestros sentimientos y emociones y que motivos alteran o calman los mismos, además se puede reconocer como operan en la interacción con los demás en ámbitos institucionales y comunitarios, dicho lo anterior es necesario fortalecer en los docentes, estudiantes y voluntarios del área de proyección social el auto reconocimiento de emociones frente a situaciones complejas que se presentan en la sociedad, de manera que se puedan generar espacios de empatía y bienestar con las diferentes poblaciones.

También, es valioso comprender la Auto regulación como el saber gestionar las emociones y la motivación, es un estado en donde la persona tiene un control adecuado de su mundo interno en beneficio propio y de los demás, adquiriendo así una inteligencia emocional basada en habilidades que facilitan una interacción sana, saludable, agradable y creativa con los demás. La autorregulación es clave tanto para los actores institucionales como para las comunidades y grupos diferenciales, en la medida que facilita un adecuado diálogo, encuentros afectivos y asertivos que facilitan la cooperación y confianza.

En complemento, la conciencia social y la empatía es clave para reconocer, confiar y solidarizarse con el otro. Dicha habilidad hace referencia al ser humano íntegro en cuanto al buen manejo emocional, lo cual le permite de manera más asertiva identificar sus emociones y de las personas que están a su alrededor, con el fin de desarrollar procesos de empatía y asertividad con el otro. Es así que se identificó la categoría emergente denominada: **autoconocimiento de habilidades**, donde se reflejan las capacidades, talentos y destrezas que tiene los docentes, estudiantes y voluntarios a la hora de reconocer, explorar y evaluar sus competencias en relación con la capacidad para interactuar con los demás.

Esto implica, reconocer fortalezas, debilidades, intereses y valores personales, para una toma de decisiones más acertada que fortalezca el desarrollo de habilidades sociales y, por ende, la generación de oportunidades para aprender y practicar desde la cotidianidad, habilidades de comunicación, empatía, resolución de conflictos, entre otros aspectos.

Por medio del proceso pedagógico implementado, permite a los participantes reflexionar sobre sus propias habilidades sociales, identificar áreas de mejora y adquirir nuevas herramientas para relacionarse de manera más efectiva con los demás. A medida que experimentan cambios positivos en su forma de interactuar, los actores sociales también desarrollan un mayor autoconocimiento de sus propias habilidades sociales y ganan confianza en sí mismos así lo refiere el entrevistado:

Para ser un buen ser humano, primero tiene que conocerse a uno mismo para así empezar ayudar a la sociedad, porque a veces uno cree sabérselas todas y piensa que las cosas que uno hace están bien, antes yo no tenía ni idea que trabajaría con poblaciones marginas, y es algo que me sirvió mucho para mejorar mi conducta, las interacciones y acompañamientos con ellos, me hizo entender que me hacía falta adquirir habilidades sociales, que en un momento pensé tenerlas. (Ver tabla 2, Objetivo 3, pregunta 12, V)

De este testimonio se puede inferir que los estudiantes lograron fortalecer habilidades sociales, especialmente en los procesos de comunicación e interacción con los demás, mediante la implementación de destrezas basadas en respeto, igualdad, afinidad, comprensión, armonía y bienestar, las cuales permiten desarrollar de mejor manera los acompañamientos sociales, con base al conocimiento y aporte de habilidades. En otras palabras, la adquisición de las habilidades sociales, posibilitaron que los individuos puedan conocerse a sí mismo, apreciar y mejorar lo que tienen y desde su reconocimiento mejorar las actitudes hacia los demás, ahora los docentes, estudiantes y voluntarios se caracterizan por ser seres empáticos, tolerantes y comunicativos.

Cabe destacar que, el autoconocimiento de habilidades permite desenvolverse mejor en el entorno, con el fin de poder manejar adecuadamente cualquier situación problema o circunstancia que este por fuera de lo establecido. Así lo define Morin (2023), “El autoconocimiento de habilidades es la capacidad de conectarse con nuestros sentimientos, pensamientos y actos, cuando

las personas se conocen a si mismas entienden sus fortalezas y desafíos, y saben que los ayuda a progresar” (párr.3). Se puede señalar que por medio del autonocomiento de habilidades se brinda una ayuda o solución mas oportuna a las comunidades, debido a que los docentes, estudiantes y voluntarios reconocen de que manera pueden contribuir desde sus conocimientos personales y profesionales a la transformación del bienestar social.

Al integrar el autoconocimiento de habilidades sociales en el proceso pedagógico, se brinda a los estudiantes la oportunidad de comprenderse mejor así mismos, identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para mejorar sus habilidades sociales. Esto les permite progresar en su desarrollo personal y tener relaciones más saludables y satisfactorias con los demás.

3. Conclusiones

El proceso metodológico llevado a cabo para la sistematización de la experiencia realizada en la Corporación Universitaria UNIMINUTO regional Pasto, en el área de Proyección Social, permite generar las siguientes conclusiones:

Los aprendizajes que se obtuvo a partir del proceso socioeducativo en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Regional Pasto, se evidencian en el fortalecimiento de las habilidades sociales para abordar y resolver conflictos de manera asertiva, dado que, el hecho de prepararse teórica y metodológicamente para el desarrollo de los distintos talleres realizados, hizo que se adquiriera información sustancial sobre las habilidades sociales, no solo para formar a los actores sociales involucrados, sino también, para generar una apropiación personal que cualifica tanto el ejercicio pre profesional, como la convivencia humana de cada una de las practicantes en los distintos contextos de interacción social.

Es así como, de la experiencia vivida, se extrae un cúmulo de conocimientos que simientan la acción de acompañar e intervenir en situaciones donde se requiera afianzar las habilidades sociales a partir de la puesta en marcha de la planificación y organización de los procesos, pero también, de la demostración de valores y principios acordes con la dignidad humana, la tolerancia, el respeto y la diversidad como estandartes de la intervención profesional de un Trabajador Social.

De otra parte, se concluye que la experiencia en Uniminuto, permitió generar una convivencia más armónica, pese a las dificultades a las que el equipo de practicantes se enfrentó, al inicio de la vinculación con la institución, no obstante, los procesos vividos y desarrollados, desataron reflexiones críticas sobre la importancia de recibir un trato digno y respetuoso en cualquier circunstancia y desde cualquier rol que se asuma en la interacción humana; situación que por la inserditumbre del horizonte que podía tomar el proceso, transformó momentos de angustia y sozobra, en momentos de gran satisfacción personal y grupal, al demostrar que es posible hacer del temor, una oportunidad de crecimiento y cualificación profesional.

El proceso pedagógico contribuyó al cambio en la comunicación e interacción entre los actores institucionales y comunitarios, a través de la adquisición de habilidades sociales, se evidencia que la educación no solo impulsa el aprendizaje académico, sino que también promueve una transformación profunda en las relaciones humanas, generando espacios de diálogo, comprensión mutua y colaboración que fortalecen los lazos entre la institución y la comunidad, fomenta una convivencia armoniosa, empática y aporta a la transformación de conflictos

El descubrimiento de los cambios actitudinales, perceptivos, relacionales y experienciales generados en la interacción entre los actores institucionales y comunitarios permite reflexionar acerca del impacto positivo que arroja el proceso pedagógico implementado, teniendo como resultado el mejoramiento en las relaciones sociales, adquisición de habilidades sociales, comprensión de las necesidades de la comunidad desde una perspectiva social, incluyendo la empatía y solidaridad, y respeto por los demás.

La intervención en escenarios con grupos diferenciales permitió al grupo de practicantes en Trabajador Social, adquirir un mayor conocimiento y comprensión de las necesidades y desafíos que enfrentan estos grupos. Al trabajar de manera integral, se logró abordar de manera más efectiva las problemáticas existentes en relación con la carencia del enfoque social. Esto implicó desarrollar estrategias de intervención adaptadas a las características poblacionales y contextuales de cada comunidad, considerando sus particularidades y necesidades. Como consecuencia, se fortaleció el enfoque social de estudiantes, docentes y voluntarios, debido a que, adquirieron una perspectiva más amplia y sensible en su aporte y acompañamiento hacia las comunidades. Además, la mayor efectividad en el trabajo con estos grupos, contribuyó a mejorar la calidad de vida y bienestar de los individuos y grupos involucradas, logrando un impacto positivo en la vida de las comunidades

Mediante el proceso pedagógico, se implementó acciones para el fortalecimiento y capacitación en habilidades sociales, tales como la empatía, la escucha activa, la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y la adaptabilidad cultural. Estas habilidades permitieron a los actores involucrados establecer relaciones más integrales y efectivas con las comunidades, generando

confianza, respeto mutuo y colaboración., fundamental para superar las dificultades identificadas y lograr resultados más efectivos y significativos en el acompañamiento a las comunidades.

Es de suma importancia fortalecer las habilidades sociales de los docentes, estudiantes y voluntarios vinculados al área de Proyección Social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios - regional Pasto, pues, mediante el diagnóstico realizado por el equipo de practicantes de Trabajo Social, se identificaron debilidades en el enfoque social que son factores limitantes para la interacción, comunicación y generar vínculos de confianza en los acompañamientos sociales que se realizan a diversas comunidades y grupos diferenciales, estas dificultades impactaban negativamente a la área de proyección social, puesto que su misión se basa en formar personas íntegras capaces de aportar a la sociedad desde el servicio ético y altruista.

El proceso de sistematización, dió inicio a una experiencia transformadora para el equipo de Trabajo Social. Este acercamiento con las comunidades y grupos diferenciados generó expectativas y emociones diversas. Esta experiencia, siendo novedosa para los practicantes en términos de intervención directa desde el campo profesional, ha resultado valiosos aprendizajes y una interacción significativa tanto con los grupos poblacionales como con el equipo profesional de Proyección Social. Ha sido una ganancia enorme en términos de crecimiento personal y profesional.

A partir del análisis de los datos recopilados a través de la aplicación del instrumento de recolección de información (entrevista semiestructurada), se puede concluir que los resultados obtenidos mediante las declaraciones de los actores claves, respaldan de manera adecuada a los objetivos y metas a alcanzar desde la implementación del proceso pedagógico. Estos aciertos no solo proporcionan una comprensión más amplia del fenómeno estudiado, sino que también, tienen implicaciones significativas en términos de su aplicación práctica y contribución al campo de estudio. Sin embargo, es importante destacar que aún existen áreas de investigación pendientes y preguntas sin respuesta tales como: ¿Porqué desde los centros de formación no se implementan nuevas metodologías que fomenten el aprendizaje por medio de otros mecanismos diferentes a la teoría? Esto, sugiere la necesidad de continuar explorando el tema en futuros estudios. En última

pretensión, esta conclusión no solo extiende el conocimiento actual, sino que también plantea nuevos interrogantes y oportunidades para nuevas investigaciones.

Desde diferentes escenarios se debe tener en cuenta que, fomentar habilidades sociales deja como resultado un sinnúmero de beneficios. En primera instancia, las habilidades sociales permiten establecer relaciones amenas y significativas con los demás, lo que contribuye a una vida social más enriquecedora y satisfactoria. Además, estas habilidades son fundamentales en el ámbito social, puesto que, facilitan la colaboración, fomentan la convivencia, el trabajo en equipo y la resolución de problemas de manera positiva. También promueven la empatía y la comprensión con el entorno, lo que favorece la construcción de un espacio armonioso y respetuoso.

La entrevista semiestructurada permitió un acercamiento directo y enriquecedor con diferentes actores involucrados en el proceso pedagógico, como docentes, estudiantes, voluntarios. A través esta técnica, se logró adquirir información detallada y significativa sobre los cambios positivos que han ocurrido en dicho proceso. Se pudo obtener una visión más completa de los desafíos que enfrenta el área de proyección social, así como las necesidades y expectativas de las comunidades involucradas, se estableció un diálogo abierto y sincero con los participantes, lo que facilitó la generación de ideas, reflexiones y propuestas para mejorar el proceso pedagógico, creando un ambiente de confianza que favoreció la expresión de opiniones y experiencias personales, enriqueciendo así la comprensión del tema.

Al generar un proceso de formación a través de la ruta socioeducativa con docentes, estudiantes y voluntarios con las comunidades y grupos diferenciales, se fortalecen las habilidades sociales para el análisis y lectura de contexto, la resolución de conflictos y la convivencia a partir del cultivo de emociones, puesto que, el proceso se orientó desde el reconocimiento de las debilidades y fortalezas de los actores involucrados, a partir de lo cual, se implementaron los talleres pedagógicos sobre temas relevantes asociados con las habilidades sociales, para luego, reflexionar sobre los resultados alcanzados y las metodologías implementadas, dando cuenta, de la relevancia que tiene, el diseñar un proceso de intervención en relación directa con los participantes y sus necesidades.

4. Recomendaciones

El proceso de sistematización llevado a cabo frente al diagnóstico social realizado en la Corporación Universitaria UNIMINUTO regional Pasto, permite plantear las siguientes recomendaciones.

Partiendo de los objetivos inicialmente planteados, es importante proponer que los procesos de formación en cuanto al fortalecimiento de habilidades sociales en los docentes, estudiantes, y voluntarios del área de Proyección Social, se realicen conjuntamente con la cátedra académica, debido a que es fundamental poder brindar herramientas sociales pertinentes desde un proceso académico continuo previsto a partir de la planificación de curso y en dirección hacia el propósito que tiene la institución en materia de proyección social.

Es de vital importancia que, los docentes, estudiantes y voluntarios participen de manera activa en los diferentes procesos de fortalecimiento de habilidades sociales, esto con la finalidad de generar espacios seguros y de confianza entre estudiantes y docentes que permitan brindar soluciones adecuadas a las necesidades latentes que se encuentran en las diferentes comunidades y grupos diferenciales.

Es fundamental que, además de llevar a cabo procesos de fortalecimiento de habilidades, sean los mismos docentes estudiantes y voluntarios quienes diseñen, gestionen, ejecuten e implementen ideas innovadoras que permitan el acercamiento y desarrollo de un trabajo comunitario, con base en las necesidades de los mismos.

Generar espacios de reflexión y retroalimentación para que los docentes, estudiantes y voluntarios reflexionen sobre su progreso y compartan experiencias. Estos espacios pueden ser reuniones grupales, sesiones individuales o incluso plataformas en línea donde puedan intercambiar ideas y recibir retroalimentación constructiva.

Brindar apoyo continuo a través de recursos didácticos, materiales educativos y seguimiento personalizado que ayuden a los estudiantes a seguir fortaleciendo sus habilidades sociales incluso después de finalizar sus prácticas de responsabilidad social.

Es importante integrar la formación en habilidades sociales con la materia de Responsabilidad Social. Esto permitirá que los docentes, estudiantes y voluntarios puedan aplicar directamente los conocimientos adquiridos en su trabajo comunitario. Además, asegurará que las herramientas sociales sean pertinentes y se adapten a las necesidades específicas de la práctica de Responsabilidad Social.

El proceso de fortalecimiento de las habilidades sociales para la solución de conflictos, la convivencia y la transformación de problemas entre docentes, estudiantes y voluntarios del área de Proyección Social de la corporación universitaria Minuto de Dios-regional Pasto con las comunidades y grupos diferenciales, implica una serie de pasos y estrategias. En primer lugar, es importante establecer una ruta socio-educativa que guíe el proceso. Esta ruta debe incluir actividades y recursos que promuevan el desarrollo de habilidades sociales, como la comunicación efectiva, la empatía, la resolución pacífica de conflictos y el trabajo en equipo, y que permita identificar los problemas y conflictos específicos que existen en las comunidades y grupos diferenciales con los que se trabaja. Esto permitirá diseñar intervenciones y actividades que aborden directamente estas problemáticas y fomenten su transformación positiva.

Es importante que el programa de Trabajo Social implemente conferencias, seminarios y eventos relacionados con la sistematización. Esto brinda la oportunidad de ampliar conocimientos, conocer experiencias exitosas y establecer contactos con expertos en el campo, posibilitando, adquirir conocimientos sobre enfoques, metodologías y casos prácticos de sistematización y estar en constante aprendizaje y conocimiento.

Implementar espacios de reflexión y discusión con los estudiantes de Trabajo Social, brindando la posibilidad de interactuar con otros estudiantes y profesionales del área que comparten intereses similares. Esto fomenta el intercambio de ideas, el aprendizaje colaborativo y la construcción de

redes de apoyo que pueden ser valiosas para su desarrollo como futuros como Trabajadores Sociales.

Es indispensable que el programa de Trabajo Social, genere procesos de sistematización, puesto que, permite abordar problemáticas sociales relevantes desde una perspectiva práctica y generar conocimiento basado en la experiencia. Esto implica fomentar la participación activa de los estudiantes y profesionales en la identificación, análisis y documentación de intervenciones y experiencias, así como en la reflexión crítica sobre los desafíos y aprendizajes obtenidos.

Es necesario implementar desde el programa de Trabajo Social, capacitaciones para docentes y estudiantes, con el fin, de proporcionar herramientas teórico-prácticas necesarias para llevar a cabo este proceso de manera efectiva. Esto implica brindarles conocimientos sobre las diferentes etapas y enfoques de la sistematización, así como las técnicas y herramientas específicas para su desarrollo.

Generar espacios de retroalimentación y seguimiento de los procesos de sistematización es esencial para evaluar el impacto de estas prácticas y realizar los ajustes necesarios en la formación académica y profesional en Trabajo Social. Estos espacios pueden incluir reuniones periódicas o grupos de discusión donde estudiantes y docentes puedan compartir sus experiencias, analizar los resultados obtenidos y reflexionar sobre los desafíos encontrados.

Referencias Bibliográficas

- Aarón Gonzalvez, M. (2016). El contexto, elemento de análisis para enseñar. *Revista del Instituto de Estudios en Educación y del Instituto de Idiomas Universidad del Norte*, 1-15.
- Alcaldía de Pasto. (28 de 06 de 2020). *Pasto la Gran Capital*. Obtenido de <https://www.pasto.gov.co/index.php/nuestro-municipio/informacion-general>
- Amengual, G. (1993). La solidaridad como alternativa. Notas sobre el concepto de solidaridad. *Dimensiones críticas de la Filosofía Política*, 135-151.
- Anónimo. (18 de 04 de 2023). *Universidades de Nariño*. Obtenido de https://www.altillo.com/universidades/colombia/universidades_colombia_narino.asp
- Anónimo. De la Calidad de servicio a la Fidelidad del Cliente. Setó Pamies, Dolors. ESIC Editorial. Madrid, España, 2004.
- Ansolabehere, K. (2017). *Manual de análisis de contexto para casos de violaciones a los derechos humanos*. México: IBAHRI.
- Baecker, D. (22 de 09 de 2014). *El Ojo del Coyote. Sistemas Sociales*. Obtenido de <https://sistemassociales.com/la-comunicacion-de-la-sociedad-comunicando-la-teoria-de-la-comunicacion-de-niklas-luhmann/>
- Bandura, Albert (2023). *Teoría del aprendizaje social*. Wed Cognifit blog
- Barbara, K. (2005). La observación participante como método de recolección de datos. *Foro cualitativo social forschung*, p.1-32.

- Barbosa, J., Barbosa, J., & Rodríguez, M. (2015). Concepto, enfoque y justificación de la sistematización de experiencias educativas una mirada "desde" y "para" el contexto de la formación universitaria. *Perfiles Educativos*, 130-149.
- Barrera, J. H. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas, Venezuela.
- Berroterán, A. (2011). La tolerancia desde la perspectiva de mediación de conflictos organizacionales. *Revista científica digital del centro de investigación y estudios generales.*, P.48-63.
- Betancourt, A. (1980). *La metodología de los sistemas y la solución de problemas sociales*. Santiago de Cali: ICESI.
- Bisquerra Alzina, Rafael; Pérez Escoda, Núria (2007). *Las competencias emocionales*. Educación XX1, vol. 10, 2007, pp. 61-82 Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid, España.
- blandas para la empleabilidad y sostenibilidad del personal en las organizaciones*. Volumen 2 No 2 (2020) | ISSN 2711-4414. Pág.10.
- Cánovas Marmo, C. E. (2009). *Vigotsky y Freire Dialogan A Través De Los Participantes De Una Comunidad*.
- Cohen Imach, Silvina y Coronel, Claudia Paola. (2009). *Aportes de la teoría de las habilidades sociales a la comprensión del comportamiento violento en niños y adolescentes*. I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XV.
- Comfenalco Antioquia. (18 de 04 de 2023). *Corporación Universitaria Minuto de Dios*. Obtenido de <https://mail.google.com/mail/u/0/inbox>
- Coral, V. (2012). *Sustetabilidad y psicología postiva: una visión optimista de las conductas pro ambientales y prosociales*. Mexico Manual Moderno, 21-56.

Corbetta, p. (2003). La ricerca sociale: metodologia e tecniche. *III Le tecniche qualitative. Bologna. Il Mulino*. ISSN-e 2444-8729, ISSN 1138-9737, N°. 4, 2003.

DANE *informacion para todos*. (25 de 04 de 2018). Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/transparencia/311-demograficas/censo-2018>

Editorial Etecé. (16 de Julio de 2021). *Concepto*. Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/pensamiento-sistemico/>

Gallardo, F. (s.f). *Obstáculos para una cultura de paz penitenciaria. Caso la picota*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Garcia, J. (2014). *Inclusion social desde los derechos humanos*. Comision de derechos del estado de Mexico.

García, J. C. (2020). La lectura de contexto como unidad de análisis, un medio coherente para proyectarnos desde la escuela a la comunidad y viceversa. *Formacionib*. Disponible <https://formacionib.org/noticias/?La-lectura-de-contexto-como-unidad-de-analisis-un-medio-coherente-para>

Giraldo, O. F., & Rosset, P. M. (2021). Principios sociales de las agroecologías emancipadoras. *Desenvolvimento e Meio Ambiente*, 58.

Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional. Porque es más importante que le inteligencia intelectual*. Buenos Aires: Lelibros.

Gonnet, J. (2020). *¿Por qué la interacción? Una reconstrucción de los escritos de Erving goffman*. Scielo

González, Enciso, Arciniegas, Tovar, Bonza, y Arévalo. (2020). *Importancia de las habilidades*

- González, L. (2003). *La presencia de Talcott Parsons en el trabajo teórico de Niklas Luhmann*. Reflexión Política.
- Guzmán, M. (2006). *sistematización en trabajo social un proceso del conocimiento entre la práctica y la teoría*. Grupo editorial grañen porrua .<https://blog.cognifit.com/es/albert-bandura-teoria-de-aprendizaje-social-timplicaciones-educativas/>
- Imach, C, coronel, S. y., & Paola., C. (2009). Aportes de la teoría de las habilidades sociales y a la comprensión del comportamiento en los niños y adolescentes. *I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología*, p. 491-494.
- Lasso-Urbano, C. (2021). Aportes significativos del proceso de intervención comunitaria con la Escuela Popular de Comunicación Alternativa Jaime Garzón de la ciudad de Cúcuta, Colombia. Prospectiva. *Revista de Trabajo Social e intervención social*, (31), 259-279. doi: 10.25100/prts.v0i31.10467.
- Leonard, F. (2015). Una panorámica del concepto sistematización de resultados científicos. *EduSol*, 106-113.
- Martínez, T. (2013). *introducción al pensamiento sistémico*. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/10373/Introduccion-al-pensamiento.pdf?sequence=5>
- Martín-García, X., Bär-Kwast, B., Gijón-Casares, M., Puig-Rovira, J. M., & Rubio-Serrano, L. (2021). El mapa de los valores del aprendizaje-servicio. *Alteridad. Revista de educación*, 16(1), 12-22.
- Mejía, M. (2012). *Sistematización una forma de investigar las prácticas y de producción de saberes y conocimientos*. Ministerio de Educación Bolivia.

Ministerio de educación Bolivia (2020). *Fortalecemos valores, principios y virtudes*. UNEFCO, Tarija. f

Morin, A. (2023). *¿Qué es el autoconocimiento de habilidades?* Understood.

Ocotlán, R. (2001). Elementos que consolidan el concepto profesión. Notas para su reflexión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 3(2).

Pérez, D. Á., Casal, C. C., & Vázquez, G. V. (2014). Actitudes y engagement en el trabajo como antecedentes del comportamiento altruista. *Revista Venezolana de Gerencia*, 19(65), 23-42.

Pujol, M. J. (2015). *Gestión y Resolución de Conflictos: La Mediación*. Palma, España: Universitat de les Illes Balears.

Richmond M (1917). *Diagnóstico social*. Siglo XXI de España Editores, S.A. <https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000062.pdf>

Rodríguez del Bosque, I. A., Trespacios Gutiérrez, J. A., & Vázquez Casielles, R. (1994). La actitud como determinante del grado de satisfacción de un servicio.

Rodríguez Siu, J. L., Rodríguez Salazar, R. E., & Fuerte Montaña, L. (2021). *Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación*. *Propósitos y Representaciones*, 9(1).

Ruedas, M., Ríos, M., & Nieves, F. (2009). La Hermenéutica: La roca que rompe el espejo. *Investigación y posgrado*, p. 181-201.

Salazar, J. (2012). *Percepción social*. Mexico e- uaem

Sanahuja, J. A. (1998). Desarrollo y diversidad social. *Lecturas de Desarrollo en la Práctica*, 1-113.

Sandra Patricia Guerra Báez (2019). *Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios*. Corporación Universitaria Minuto de Dios- Bogotá. v.23: e186464.

Sauceda, P., & Benito, J. (2015). Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz. *Ra Ximhai*, p. 109-131.

Stephen R. Covey. (2004). *El octavo habito de la afectividad a la grandeza*. Ediciones Paidós Ibérica, S.A. (file:///C:/Users/ACER/Downloads/El_8vo_Habito_Stephen_R_Covey.pdf

UNIMINUTO. (15 de 03 de 2023). Obtenido de UNIMINUTO: <https://www.uniminuto.edu/mision>

Zabala, A. (2010). La sistematización desde una mirada interpretativa: propuesta metodológica. *Trabajo Social UNAM*, p. 90 – 101

Anexos

Anexo A. Cronograma

		CRONOGRAMA																																			
		2023																																			
		(Enr)	(Feb)	(Mar). 2023)	(Abr)	(May)	(Jun)	(Jul)	(Agos)	(Sep)	(Oct)	(Nov)	(Dic)																								
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12																								
Objetivo	Actividad	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
•	Acercamiento a los actores de proceso de proyección social																																				
	Diagnóstico																																				

		CRONOGRAMA																															
		2023																															
		(Enr)	(Feb)	(Mar). 2023)	(Abr)	(May)	(Jun)	(Jul)	(Agos)	(Sep)	(Oct)	(Nov)	(Dic)																				
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12																				
Objetivo	Actividad	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ento y diagnóstico	socialización de la propuesta con representantes de cada sub-área																																
proyección de los retos e intereses	construcción del proceso de sistematización																																

		CRONOGRAMA																															
		2023																															
		(Enr)	(Feb)	(Mar). 2023)	(Abr)	(May)	(Jun)	(Jul)	(Agos)	(Sep)	(Oct)	(Nov)	(Dic)																				
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12																				
Objetivo	Actividad	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
de las comunidades y grupos diferenciados con el propósito de	Acercamiento a los grupos priorizados (observación participativa)																																
evidencia r las fortalezas y debilidad	Entrevistas para análisis de problemática con actores																																

CRONOGRAMA													
2023													
		(Enr)	(Feb)	(Mar). 2023)	(Abr)	(May)	(Jun)	(Jul)	(Agos)	(Sep)	(Oct)	(Nov)	(Dic)
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Objetivo	Actividad	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
es que afectan la interacción social, la confianza y el trabajo colaborativo.	Rastreo bibliográfico sobre herramientas afines a los sujetos (análisis de contexto, convivencia, resolución de conflictos												

CRONOGRAMA													
2023													
	(Enr)	(Feb)	(Mar). 2023)	(Abr)	(May)	(Jun)	(Jul)	(Agos)	(Sep)	(Oct)	(Nov)	(Dic)	
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
Objetivo	Actividad	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
e inteligenci a emocional)													

CRONOGRAMA												
2023												
	(Enr)	(Feb)	(Mar). 2023)	(Abr)	(May)	(Jun)	(Jul)	(Agos)	(Sep)	(Oct)	(Nov)	(Dic)
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Objetivo	Actividad	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
	sustentación de la propuesta ante expertos											

CRONOGRAMA																																					
2023																																					
	(Enr)	(Feb)	(Mar). 2023)				(Abr)	(May)	(Jun)	(Jul)	(Agos)	(Sep)	(Oct)	(Nov)	(Dic)																						
	Mes 1	Mes 2	Mes 3				Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12																						
Objetivo	Actividad	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
	Bosquejo de estrategias para mejorar las habilidades basadas en enfoques diferenciales																																				

		CRONOGRAMA											
		2023											
		(Enr)	(Feb)	(Mar). 2023)	(Abr)	(May)	(Jun)	(Jul)	(Agos)	(Sep)	(Oct)	(Nov)	(Dic)
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Objetivo	Actividad	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
	Entrevistas con actores para analizar la importancia de las estrategias socio-pedagógicas (docentes, estudiantes y												

CRONOGRAMA		2023											
		(Enr)	(Feb)	(Mar). 2023)	(Abr)	(May)	(Jun)	(Jul)	(Agos)	(Sep)	(Oct)	(Nov)	(Dic)
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Objetivo	Actividad	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
	voluntarios)					1							
	(aplicación de encuesta para evaluar el impacto de					1							

CRONOGRAMA												
2023												
	(Enr)	(Feb)	(Mar). 2023)	(Abr)	(May)	(Jun)	(Jul)	(Agos)	(Sep)	(Oct)	(Nov)	(Dic)
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Objetivo	Actividad	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
las estrategias con las comunidades												
socialización de la propuesta												
reconstrucción de la												

CRONOGRAMA																																	
2023																																	
	(Enr)	(Feb)				(Mar). 2023)				(Abr)	(May)	(Jun)	(Jul)	(Agos)	(Sep)	(Oct)	(Nov)	(Dic)															
	Mes 1	Mes 2				Mes 3				Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12															
Objetivo	Actividad	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	experiencia																																

Anexo B. Recursos**RESUMEN DEL PRESUPUESTO**

RESUMEN					
Ítem	Rubro	CONTRAPARTIDA		PARTIDA	TOTAL
		INSTITUCIÓN		RECURSOS PROPIOS	
		Especie	Efectivo	Efectivo	
1	Talento humano				
1.1	Coordinador institucional (asesoría técnica)	\$ 800.000			\$ 800.000
1.2	Asesor de sistematización (Asesoría técnica y pedagógica)	\$ 800.000			\$ 800.000
2	Equipos y software				
2.1	Computo de oficina	\$ 2.000.000			\$2.000.000
2.2	Software de Atlas Ti			\$600.000	\$600.000
3	Capacitación				
3.1	Grupo focal con actores de proyección			\$400.000	\$400.000
3.2	Talleres de análisis de contextos, resolución de conflictos, convivencia e inteligencia emocional	\$1.500.000			\$1.500.000
3.3	Grupo focal con actor social			\$400.000	\$400.000
4	Servicios tecnológicos y pruebas				
4.1	Video beams	\$350.000			\$350.000
4.2	Grabadora periodística	\$100.000			\$100.000
5	Materiales, insumos y documentación				
5.1	Resmas de papel carta			\$90.000	\$90.000

RESUMEN DEL PRESUPUESTO

RESUMEN					
Ítem	Rubro	CONTRAPARTIDA		PARTIDA	TOTAL
		INSTITUCIÓN		RECURSOS PROPIOS	
		Especie	Efectivo	Efectivo	
5.2	Marcadores				
5.3	Papel bond				
5.4	Cartilla de resultados			\$400.000	\$400.000
6	Trabajo de campo				
6.1	Transporte			\$1.000.000	\$1.000.000
6.2	Alimentación			\$1.000.000	\$1.000.000
TOTAL		\$5.550.000	\$ -	\$ 3.890.000	\$9.440.000

Anexo C. Validación de instrumento entrevista semiestructurada

UNIVERSIDAD MARIANA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

TABLA DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL EXPERTO EVALUADOR DEL INSTRUMENTO:

TÍTULO: Herramientas para formar a formadores con sentido social para docentes, estudiantes y voluntarios del área de proyección social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios

AUTOR(ES): Daniela Alejandra Adarme Delgado, Andrea Fernanda Paz Acosta, Sorley Camila Sánchez Chávez

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTOS ASIGNADOS
A. EVALUACIÓN CONTENIDO DEL INSTRUMENTO		
• Cumplimiento con los objetivos propuestos.	20	16
• Metodología utilizada.	10	10
• Planteamiento para el análisis, alcance y evaluación de los resultados que se obtengan en el instrumento.	20	16
• Importancia	10	10
• Pertinencia de las categorías de análisis	20	18
TOTAL	80	70
A. PRESENTACIÓN DEL INSTRUMENTO		
• Claridad de las preguntas	3	2
• Coherencia	3	2
• Argumentación	4	2
• Calidad	4	3
• Organización	2	3
• Presentación general	4	3
TOTAL	20	15
PUNTAJE TOTAL	100	85

NOTA: La nota mínima aprobatoria del contenido del instrumento es de 50 y la presentación tendrá una calificación mínima de 10

OBSERVACIONES:

Se debe garantizar amplia claridad en las preguntas y deben orientarse a obtener respuestas profundas de los actores sociales que participaron del proceso de intervención que se está sistematizando; reducir el número de preguntas

Carlos Lasso Urbano
Jurado Validador

Anexo D. Registro fotográfico









