



**Diversidad y buen vivir: prácticas de relacionamiento en la Facultad de Odontología de la  
Universidad de Antioquia  
Informe final práctica Solidaria y Profesional**

Sergio Andrés Del Río Layos

Informe de práctica presentado para optar al título de Trabajador Social

Asesora

Leydi Fhaisuly García Betancur, Trabajadora Social

Universidad de Antioquia  
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas  
Trabajo Social  
Medellín, Antioquia, Colombia  
2024

---

Cita

(Del Río Layos, 2024)

---

**Referencia**

**Estilo APA 7 (2020)**

Del Río Layos, S. A. (2024). *Diversidad y buen vivir: caracterización de las prácticas de relacionamiento en la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia*. [Informe de práctica]. Universidad de Antioquia, Medellín.

---



CRAI María Teresa Uribe (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas)

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

## Tabla de contenido

Abstract .....	8
Introducción .....	9
1 Contextualización.....	10
1.1 Bienestar de la Facultad de Odontología.....	11
1.2 Trabajo Social en Bienestar de la Facultad de Odontología .....	12
1.2.1. Evaluación y apoyo individualizado:.....	12
1.2.2. Asesoramiento y apoyo emocional: .....	12
1.2.3. Intervención en crisis: .....	13
1.2.4. Gestión y orientación académica: .....	13
1.2.5. Fomento de la inclusión y la diversidad: .....	13
1.2.6. Desarrollo de habilidades sociales y de vida: .....	14
1.2.7. Colaboración Interdisciplinaria:.....	14
2 Gestión realizada desde la práctica .....	15
2.1 Talleres con estudiantes y personas de servicios generales .....	15
2.2 Acompañamiento procesos de Bienestar.....	17
2.3 Acompañamiento de actividades de Bienestar .....	18
2.4 Realización de conceptos psicosociales .....	21
2.5 Realización de conceptualización de casos.....	21
2.6 Sistematización de la información .....	22
3 Diagnóstico sobre la Facultad de Odontología .....	23
3.1 Objetivos del diagnóstico .....	25
3.1.1 Objetivo general.....	25
3.1.2 Objetivos específicos .....	26

3.2 Referente teórico .....	26
3.3 Referente conceptual .....	27
3.3.1 Comunicación .....	27
3.3.2 Habilidades sociales.....	29
3.3.3 Confianza .....	30
3.3.4 Respeto.....	30
3.4. Fundamentación epistemológica .....	31
3.5 Diseño Metodológico .....	31
3.5.1. Selección de participantes.....	31
3.5.2. Población participante de la encuesta: .....	31
3.5.3. Muestra y muestreo:.....	32
3.5.4. Técnicas de recolección de información.....	32
3.5.5. Diseño de recolección de información.....	33
3.6 Aspectos éticos .....	33
3.7. Análisis de la información.....	34
3.7.1 Aplicación de encuestas.....	34
3.7.2 Resultados .....	37
3.7.3. Se proponen las siguientes actividades según la comunidad académica: .....	42
4 Conclusiones y recomendaciones.....	44
Referencias .....	46

### **Lista de tablas**

<b>Tabla 1</b> Seguimiento de talleres .....	15
<b>Tabla 2</b> Seguimiento de acompañamiento procesos.....	17
<b>Tabla 3</b> Seguimiento de acompañamiento de actividades.....	19
<b>Tabla 4</b> Seguimiento de aplicación de encuestas .....	34
<b>Tabla 5</b> Participación estamentos universitarios .....	35
<b>Tabla 6</b> Grupos de edades .....	36

### **Lista de figuras**

<b>Figura 1</b> Imagen taller: la empatía .....	16
<b>Figura 2</b> Imagen microtaller: manejo del estrés .....	16
<b>Figura 3</b> Imagen microtaller: el dulce de la suerte .....	17
<b>Figura 4</b> Imágenes gózate tu facultad.....	20
<b>Figura 5</b> Imagen salida parque norte .....	20
<b>Figura 6</b> Imagen actividad placer sin riesgo .....	20
<b>Figura 7</b> Distribución del género.....	36
<b>Figura 8</b> Imágenes aplicación de encuesta a estudiantes y auxiliares .....	37

## Resumen

El presente informe corresponde al trabajo final de la práctica realizada por el estudiante Sergio Andrés Del Rio Layos en el marco de la práctica profesional II y III de Trabajo Social en la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, específicamente en la Unidad de Bienestar Universitario.

Este informe es el resultado de la articulación de una iniciativa con el nuevo Plan de Acción Institucional (PAI) de la Decanatura de la facultad, específicamente en el proyecto 8: “*Diversidad y Buen Vivir en la Facultad de Odontología UdeA*”, el cual se enmarca en la esencia misma del programa del Plan de Acción Institucional (PAI), que pone un fuerte énfasis en la diversidad e inclusión, centrándose en promover el buen vivir y el reconocimiento de las personas que hacen parte de los diferentes estamentos de la facultad, como estudiantes, administrativos y cuerpo docente entendiendo que la diversidad no solo se celebra, sino que se integra activamente en la vida de la Facultad desde las diferentes voces y perspectivas existentes dentro de la comunidad académica, respetando y reconociendo las diferencias culturales, físicas, sociales, generacionales, sexuales, religiosas y de capacidades.

En ese sentido, este informe aborda en un primer momento, el contexto institucional desde lo macro hasta lo micro. Posteriormente, se presenta el diagnóstico realizado en la Facultad que logra fundamentar la intervención social propuesta, así como los fundamentos teóricos y metodológicos que soportaron a dicho proceso. Y, por último, se presenta la gestión realizada en el marco de la práctica de trabajo social y los resultados obtenidos según los objetivos propuestos.

*Palabras clave:* relacionamiento, comunicación, habilidades sociales, confianza, respeto

### **Abstract**

This report presents the final practice work carried out by Sergio Andrés Del Rio Layos within the framework of professional practice II and III of Social Work at the Faculty of Dentistry of the University of Antioquia, specifically in the University Welfare Unit.

This report is the result of the articulation of an initiative with the new Institutional Action Plan (PAI) of the Dean's Office of the faculty, specifically in project 8: “Diversity and Good Living in the Faculty of Dentistry UdeA”, which is frames the very essence of the Institutional Action Plan (PAI) program, which places a strong emphasis on diversity and inclusion, focusing on promoting good living and the recognition of the people who are part of the different levels of the faculty, as students, administrators and faculty, understanding that diversity is not only celebrated, but is actively integrated into the life of the Faculty from the different voices and perspectives that exist within the academic community, respecting and recognizing cultural, physical, and social differences. , generational, sexual, religious and abilities.

In that sense, this report first addresses the institutional context from the macro to the micro. Subsequently, the diagnosis carried out in the Faculty is presented that manages to substantiate the proposed social intervention, as well as the theoretical and methodological foundations that supported said process. And finally, the management carried out within the framework of social work practice and the results obtained according to the proposed objectives are presented.

*Keywords:* relationship, communication, social skills, trust, respect



## **Introducción**

Este informe es el resultado del trabajo realizado durante las prácticas profesionales I, II y III en la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. En este proceso se decidió articular una iniciativa con el nuevo Plan de Acción Institucional de la decanatura, específicamente con el proyecto 8, titulado “Diversidad y Buen Vivir”. Para ello, se aplicaron 75 encuestas de caracterización de las prácticas de relacionamiento entre los estamentos en la Facultad de Odontología, centrándose en cuatro aspectos clave: la comunicación, las habilidades sociales, la confianza y el respeto. Además, se exploraron las estrategias a realizar para fortalecer estas prácticas.

De esta sinergia nació una propuesta de intervención conjunta, destinada a mejorar las relaciones interpersonales dentro de la comunidad educativa. La colaboración resultante fue fundamental para identificar las problemáticas existentes y trazar horizontes de sentido que orientaran tanto el trabajo realizado como los resultados esperados. Además, se establecieron bases para futuras intervenciones, contribuyendo así al fortaleciendo así el bienestar integral de la comunidad de la facultad.

El informe se estructura en tres apartados: el primero ofrece una contextualización de la institución, el entorno y la comunidad educativa, proporcionando una base sólida para comprender el contexto del proyecto. En el segundo apartado, se presenta el diagnóstico, los fundamentos teóricos y metodológicos que soportan su propuesta de intervención. El tercer capítulo expone los resultados obtenidos en relación con los objetivos planteados, destacando hallazgos en una comunidad de aproximadamente 1,000 personas.

Además, se analizan las relaciones interpersonales entre todos los estamentos, así como las dificultades y reflexiones surgidas durante el proceso. Por último, se aborda el perfil del profesional de trabajo social, presentando recomendaciones y conclusiones que reflejan la experiencia vivida. Este informe busca no solo documentar el trabajo realizado, sino también ofrecer una visión crítica que contribuya a futuras intervenciones y al fortalecimiento del trabajo social en contextos educativos.

## 1 Contextualización

La Universidad de Antioquia es una Institución de Educación Superior colombiana, situada en el departamento de Antioquia y fundada en 1803, es de carácter público y está compuesta por 26 unidades académicas, que incluyen 14 facultades, 4 escuelas, 4 institutos y 3 corporaciones. Ofrece cerca de 130 programas de pregrado, así como especializaciones, maestrías y doctorados.

La revista de educación superior más reconocida del Reino Unido, publicó los resultados de su World University Rankings en 2021, en los que se posiciona al Alma Mater entre las mejores universidades del mundo. Además, en 2019, ocupó el tercer lugar a nivel iberoamericano. En su reciente celebración de 220 años de historia y labor, la Institución destaca su compromiso con proyectos culturales, sociales y científicos de gran relevancia para la región.

La Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, fundada en 1932 bajo el nombre de Escuela Dental de Medellín, es una de las unidades académicas del área de la salud de la universidad. Su visión se basa en una perspectiva integral que incluye un profundo conocimiento del contexto local, nacional e internacional; así como una capacidad resolutive respaldada por criterios científicos, tecnológicos, de cuidado y corresponsabilidad social. La facultad se enfoca en la formación de odontólogos críticos, comprometidos ética, política y socialmente con la salud y el bienestar de comunidades e individuos.

En términos de comunidad universitaria, la facultad cuenta con un equipo diverso de profesionales y estudiantes. En la actualidad, alberga a 123 empleados administrativos y de apoyo clínico, así como a 228 docentes que participan en diversas modalidades de vinculación, medio tiempo (35), vinculado tiempo completo (31), ocasional medio tiempo (9), ocasional tiempo completo (25), cátedra (108), cátedra 50 (7) cátedra jubilados (7), comisión de estudios (2) y comisión administrativa (4). En pregrado se cuenta con 503 estudiantes: 13 en nivel 0, 49 en nivel 1, 59 en nivel 2, 88 nivel 3, 17 nivel 4, 47 en nivel 5, 39 en nivel 6, 37 en nivel 7, 49 en nivel 8, 62 en nivel 9 y 43 en nivel 10. Y en posgrado con 51 estudiantes: 6 en OIA Prostodoncia, 5 en OIA Periodoncia, 16 en Ortodoncia, 10 en Cirugía Oral y Maxilofacial, 7 en Endodoncia, 4 en Maestría en Ciencias Odontológicas y 2 en el Doctorado en Ciencias Odontológicas.

Es una comunidad compuesta por individuos socialmente heterogéneos, que enfatiza su diversidad como un espacio donde confluyen múltiples personalidades, actores, pensamientos, intereses y cosmovisiones. En términos de Fernando Carrier (1998), espacios de conflictividades

(p.192). Sin embargo, esta conflictividad no se refiere a la connotación negativa asociada al conflicto armado, sino que se entiende como una oportunidad para el crecimiento y el aprendizaje, así como para la creación a partir de la diversidad, la diferencia y el encuentro con el otro.

Actualmente, la Facultad de Odontología cuenta con más de 4,000 odontólogos y 480 especialistas clínicos egresados de sus claustros. Desde 2015, ha implementado el primer Doctorado en Ciencias Odontológicas del país. Esta facultad dispone de una unidad de Bienestar que atiende las necesidades sociales de la comunidad universitaria y, en particular, acompaña a estudiantes, docentes y empleados en sus procesos laborales y académicos. El objetivo es contribuir a la calidad de vida, formación integral y sentido de comunidad, mediante diversos programas y servicios diseñados desde los departamentos de Desarrollo Humano, Promoción de la Salud, Prevención de la Enfermedad y Deportes, con la participación activa de las Unidades Académicas.

### **1.1 Bienestar de la Facultad de Odontología**

La unidad de Bienestar en esta facultad, es un espacio que promueve la participación estudiantil y brinda un acompañamiento significativo a los tres estamentos de la Facultad. Tanto estudiantes como docentes y empleados han acudido a este espacio para compartir experiencias y buscar estrategias para manejar las dificultades cotidianas que surgen en las dinámicas académicas, laborales y humanas.

El Trabajo Social desempeña un papel esencial en el departamento de Bienestar universitario, ya que se enfoca en brindar un apoyo integral a los estudiantes. Esto incluye no solo sus necesidades académicas, sino también aspectos emocionales, sociales y personales. A través de asesorías, talleres y programas específicos, los profesionales de Trabajo Social trabajan para identificar y abordar las dificultades que los estudiantes pueden enfrentar en su vida diaria, contribuyendo a mejorar las condiciones del entorno educativo.

Además, fomentan el desarrollo de habilidades que les permitan enfrentar de manera efectiva los desafíos académicos y personales, promoviendo así su bienestar general y su éxito en la universidad. Su enfoque integral aborda las complejidades de la vida estudiantil, mejorando la atención, el bienestar y el éxito académico a largo plazo.

## **1.2 Trabajo Social en Bienestar de la Facultad de Odontología**

Dentro de las funciones que desempeña el Trabajador Social en la unidad de Bienestar de Odontología, se destacan los siguientes aspectos en los que su labor es fundamental para la intervención:

### ***1.2.1. Evaluación y apoyo individualizado:***

- Los trabajadores sociales llevan a cabo evaluaciones para comprender las necesidades individuales de los estudiantes. Esto implica considerar factores académicos, emocionales, sociales y familiares que pueden afectar su bienestar y rendimiento.
- Desarrollan planes de intervención y apoyo individualizados para abordar las áreas identificadas, trabajando en estrecha colaboración con los estudiantes para establecer metas alcanzables.

### ***1.2.2. Asesoramiento y apoyo emocional:***

- Proporcionan servicios de asesoramiento y apoyo emocional para ayudar a los estudiantes a enfrentar situaciones difíciles, como el estrés académico, la ansiedad, la depresión o problemas familiares.
- Facilitan grupos de apoyo y talleres para fomentar la conexión entre los estudiantes que pueden compartir experiencias similares.

### ***1.2.3. Intervención en crisis:***

- Los trabajadores sociales están capacitados para manejar situaciones de crisis. Responden de manera inmediata ante eventos traumáticos, pérdidas, o emergencias que puedan impactar negativamente en la vida académica de los estudiantes.
- Trabajan en coordinación con otros profesionales del departamento para garantizar una respuesta integral y apoyo continuo.
- Estar capacitados para abordar y gestionar las cuestiones emocionales y mentales de los estudiantes. El bienestar emocional es esencial para un rendimiento académico óptimo.
- Ofrecer un espacio seguro para que los estudiantes expresen sus preocupaciones, ansiedades o problemas personales que puedan afectar su desempeño académico.

### ***1.2.4. Gestión y orientación académica:***

- Gestión por los derechos de los estudiantes y los apoyan en la resolución de problemas académicos, como solicitudes de adaptaciones para discapacitados, ajustes de horarios o dificultades de aprendizaje.
- Ofrecen orientación académica para ayudar a los estudiantes a explorar y definir sus metas profesionales, así como para abordar cualquier desafío que pueda surgir en su trayectoria académica.
- Colaborar con los estudiantes para abordar desafíos académicos, como dificultades de aprendizaje, estrés por exámenes, falta de motivación o problemas de organización.

### ***1.2.5. Fomento de la inclusión y la diversidad:***

- Trabajan para crear un entorno inclusivo y respetuoso, colaborando con estudiantes de diversas identidades culturales, étnicas, de género y otras.
- Desarrollan programas y eventos que promueven la conciencia y la apreciación de la diversidad en el campus.

***1.2.6. Desarrollo de habilidades sociales y de vida:***

- Ofrecen talleres y actividades para desarrollar habilidades sociales y de vida esenciales, como la gestión del tiempo, la toma de decisiones, la resolución de conflictos y la comunicación efectiva.
- Ayudan a los estudiantes a adquirir las habilidades necesarias para enfrentar los desafíos del mundo académico y laboral.

***1.2.7. Colaboración Interdisciplinaria:***

- Trabajan de cerca con otros profesionales del departamento, como psicólogos y administradores, para brindar un enfoque integral y coordinado al bienestar estudiantil.
- Participan en reuniones interdisciplinarias para compartir información y garantizar una atención completa para cada estudiante.
- Desarrollar estrategias y planes de acción personalizados para mejorar el rendimiento académico y la gestión del tiempo.

## 2 Gestión realizada desde la práctica

Con el objetivo de apoyar la gestión social de la Unidad de Bienestar Universitario de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, se diseñaron, ejecutaron y evaluaron estrategias que dan cuenta de la intervención profesional de Trabajo Social en esta Unidad, aportando al bienestar de la comunidad universitaria de esta Facultad, las cuales son descritas a continuación.

### 2.1 Talleres con estudiantes y personas de servicios generales

Se realizaron talleres con personal de servicios generales para fomentar el trabajo en equipo y fortalecer el clima laboral, reconociendo al mismo tiempo las capacidades y habilidades de cada uno de ellos. De igual manera, se desarrollaron micro-talleres estratégicos con estudiantes de la Facultad de Odontología, con el fin de mejorar los niveles de comunicación, estrés, ansiedad, y depresión.

En total se realizaron 3 talleres, 2 con los estudiantes y 1 con empleados de servicios generales, y se deja un taller adicional diseñado para su ejecución, cumpliendo así el 70% de la meta de gestión proyectada en el Plan de Trabajo de Práctica, debido a que se encontraron dificultades en la disponibilidad de tiempo de los estudiantes debido a la alta carga académica.

**Tabla 1**

*Seguimiento de talleres*

<i>Fecha</i>	<i>Tema o actividad</i>	<i>Público</i>	<i>Cantidad de participantes</i>
septiembre 18 de 2023	Manejo del estrés	Estudiantes	25
septiembre 19 de 2023	El dulce de la suerte	Estudiantes	25
octubre 27 del 2023	La Empatía	Personal de servicios generales	16

Queda evidenciado en las fichas fotográficas, se presentan a continuación algunas fotos de los talleres:

**Figura 1**

*Imagen taller: la empatía*



**Figura 2**

*Imagen microtaller: manejo del estrés*





**Figura 3**

*Imagen microtaller: el dulce de la suerte*



**2.2 Acompañamiento procesos de Bienestar**

Se realizó observación y acompañamiento de las actividades desarrolladas en los diferentes comités y semilleros de la Facultad de Odontología, con el objetivo de monitorear el interés de estudiantes, administrativos, docentes y empleados en las actividades extracurriculares ofrecidas por el área de Bienestar. Además, se asistió a reuniones de coordinadores y a encuentros con representantes de cada semestre. Como resultado, logramos superar la meta, alcanzando un acompañamiento del 100% en semilleros, comités y reuniones.

**Tabla 2**

*Seguimiento de acompañamiento procesos*

<b>Fecha/ duración</b>	<b>Actividad</b>	<b>Público</b>	<b>Cantidad de participantes</b>
Desde 24/julio/2023 hasta 17/noviembre/2024	Semillero Música	Estudiantes.	15
Desde 24/julio/2023 hasta 17/noviembre/2024	Semillero Baile	Estudiantes, administrativos y docentes.	24

Desde 24/julio/2023 hasta 17/noviembre/2024	Semillero Yoga	Estudiantes, administrativos y docentes.	6
17/agosto/2023	Reunión representantes estudiantiles	Estudiantes, coordinadores bienestar, decano, vicedecana y jefe de pregrado.	15
10/noviembre/2023	Reunión coordinadores Bienestar	Coordinadores de Bienestar.	10

### 2.3 Acompañamiento de actividades de Bienestar

En el plan de trabajo, se estableció como meta acompañar las actividades organizadas por el área de Bienestar, incluyendo una visita de los estudiantes de primer semestre al Museo del Agua. Sin embargo, a medida que avanzó la práctica, surgieron nuevas actividades que modificaron el cronograma. Por ello, también se brindó acompañamiento a salidas de integración en el Parque Norte, así como apoyo y participación del desarrollo de actividades de bienestar comunitario como: Bienestarea en la Facultad de Odontología y Facultad de Enfermería, Gózate tu Facultad (dos ocasiones), Placer sin riesgo, donación de sangre, jornada de salud, mercado saludable y Empápate.

**Tabla 3**

*Seguimiento de acompañamiento de actividades*

<b>Fecha/duración</b>	<b>Actividad</b>	<b>Público</b>	<b>Cantidad de participantes</b>
12 y 15 de septiembre del 2023	Bienestarea	Estudiantes, docentes y empleados.	50
18 de septiembre y 9 de noviembre del 2023	Gozate tu Facultad	Estudiantes, docentes y empleados.	100
20/septiembre/2023	Placer sin riesgo	Estudiantes, docentes y empleados.	60
25/ septiembre/2023	Donación de sangre	Estudiantes, docentes y empleados	50
9,10 y 18 de octubre del 2023	Jornada de salud	Estudiantes, docentes y empleados	100
23/octubre/2023	Mercado saludable	Estudiantes, docentes y empleados	60
24/octubre/2023	Empepate	Estudiantes, docentes y empleados	80

23/septiembre/2023	Acompañamiento parque norte	Estudiantes	68
--------------------	-----------------------------	-------------	----

Queda evidenciado en las fichas fotográficas, se presentan a continuación algunas fotos de los talleres:

**Figura 4**

*Imágenes gózate tu facultad*



**Figura 5**

*Imagen salida parque norte*



**Figura 6**

*Imagen actividad placer sin riesgo*



## **2.4 Realización de conceptos psicosociales**

La Universidad de Antioquia ofrece becas alimentarias para estudiantes de bajos recursos con una carga académica alta, facilitando su acceso al almuerzo estudiantil. Desde la unidad de Bienestar de Odontología, se llevan a cabo entrevistas para evaluar las condiciones económicas, familiares, sociales y académicas de los estudiantes postulantes. Este proceso se realiza mediante entrevistas o llamadas, con el fin de priorizar los casos de mayor necesidad. Durante el segundo semestre de 2024 en la Facultad de Odontología, se realizaron un total de 70 llamadas para atender las solicitudes registradas por los estudiantes en la plataforma SIBU. Se generaron 67 conceptos psicosociales, ya que 3 de ellos contenían información errónea.

Cada concepto psicosocial queda registrado en un documento de Word que se compartió con Érica Taborda, la Trabajadora Social encargada. Por razones de confidencialidad, no se incluirán evidencias directamente en este documento.

## **2.5 Realización de conceptualización de casos**

La conceptualización de casos se ejecutó debido a las llamadas y conceptos psicosociales que se realizaron anteriormente, se evidenció vulnerabilidad por parte de los estudiantes y esta conceptualización queda como insumo para la visualización de los casos particulares que se presentan en los estudiantes de la Facultad. Se alcanzó la meta al 100% de realizar el acompañamiento y seguimiento a los casos individuales que llegaban a la oficina de Bienestar académico.

La conceptualización de casos se llevó a cabo a partir de las llamadas y conceptos psicosociales realizados previamente. Con esta información, se lograba identificar casos particulares de estudiantes que presentaban una vulnerabilidad muy alta y que podía llevar a la deserción académica en corto plazo. Esta estrategia permitía realizar seguimiento a los estudiantes y gestionar recursos y apoyos tanto profesionales como económicos para mejorar su calidad educativa. Se logró alcanzar el 100% de la meta de acompañar y dar seguimiento a los casos individuales que ingresaron a la oficina de Bienestar Académico.

## **2.6 Sistematización de la información**

Se sistematizó la información en un documento de Excel para facilitar el seguimiento de las actividades realizadas en la Facultad de Odontología. Se organizó y se digitó toda la información pertinente a bienestar, la cual queda estructurada en el directorio, el seguimiento de actividades y en el Drive compartido con la Trabajadora Social, donde se incluye toda la información recopilada.

### 3 Diagnóstico sobre la Facultad de Odontología

Desde el proyecto 8 “Diversidad y Buen vivir” del plan de acción de la nueva decanatura se identifica que en la comunidad de la Facultad de Odontología se evidencia:

- Débil reconocimiento del otro, de sus formas de ser y de pensar, así como de sus diferencias, tanto en el aula de clase como en otros espacios de socialización.
- Dificultades en la comunicación desde y entre los integrantes de la comunidad académica.

Esto afecta el bienestar y la convivencia entre los miembros de la comunidad académica, generando conflictos que deterioran las relaciones interpersonales. El ser humano en su vida cotidiana, requiere de las relaciones interpersonales para su desarrollo, ejemplo de ello cuánta felicidad se encuentra en una tertulia de viejos amigos, en una lucha compartida o en el relato de un logro. Cuánta motivación pueden aportar los reconocimientos de los demás, unas palabras en un momento difícil o el apoyo en tiempos de adversidad. Sería posible llenar miles de páginas describiendo los beneficios que las relaciones interpersonales ofrecen al desarrollo del ser humano, tanto a nivel social como individual, como lo afirma Jesús González (2004):

Las relaciones interpersonales les dan dirección, fuerza y sentido a las metas humanas; es a través de las relaciones interpersonales que el ser humano obtiene felicidad o dolor emocional. Mantener buenas las relaciones interpersonales favorece el bienestar tanto individual como social: en lo individual se logra la satisfacción íntima de motivos emocionales; se alcanza la superación personal y se obtiene la plenitud como ser humano, se ejerce influencias sobre los demás para que estos logren sus metas. En lo social, encontramos que las personas poseen más logros como individual y que estimulan eficientemente a quienes les rodean: familia, amigos, compañeros de trabajo, compañeros de diversiones, a que sean más creativos y responsables. (P.12)

El ser humano es un ser social por naturaleza, siempre existe la necesidad y la dependencia de convivir con sus semejantes para el desarrollo de su vida. Hay un vínculo recíproco entre lo

individual y lo social: requerimos del otro para subsistir, para aprender habilidades sociales como el lenguaje, normas culturales, comportamientos, entre otros. Pero además la interacción y las experiencias que se viven con el otro permiten el desarrollo individual y emocional de las personas: se forja la identidad, la autoestima, el aprendizaje para la toma de decisiones, el fortalecimiento de un proyecto de vida, la cosmovisión de su entorno.

Para el Doctor José de Jesús González (2004), psicoanalista de la Universidad Autónoma de México:

El ser humano está destinado desde que nace a vivir y convivir. Este convivir con otras personas, ese relacionarse con los demás de forma interpersonal es lo que hace a las personas verdaderamente persona, es lo que le da su matiz humano y es lo que le da sentido a la vida. (P. 16).

El término de “relaciones interpersonales” parece no tener fronteras en su conceptualización. Lo escuchamos a diario en la radio, noticias, charlas académicas y en nuestras comunicaciones cotidianas. Su uso indiscriminado crea confusiones en cuanto a su significado y alcance. Su análisis abarca desde lo social, lo económico lo organizacional y lo individual, entre otras. Para el economista y especialista Víctor Manuel Soria (2004) plantea en su libro *Relaciones humanas* lo siguiente:

Se dice que por relaciones humanas debe entenderse el conjunto de principios que gobiernan las relaciones entre los individuos... se les mira despectivamente dado el uso manipulativo que de ellas se ha realizado; se les identifica como las normas que regulan la interacción entre las personas y los grupos, se les señala como el conjunto de reglas para el logro de buenas relaciones obrero-patronales, o bien se le confunde con la administración del personal. (P. 19).

La realidad es que nos enfrentamos a un término complejo, en construcción y en constante adaptación; por ello no es posible dar una definición única debido a la generalidad que podría abarcar, los diferentes enfoques y las dimensiones de este. En ese sentido y en una aproximación cercana e integradora, Soria (2004) define lo siguiente:



Las relaciones humanas constituyen un cuerpo sistemático de conocimientos, cada vez más voluminoso y cuyo objetivo debería ser la explicación y predicción del comportamiento humano en el mundo industrial actual. Su finalidad última es el desarrollo de una sociedad cada vez más justa, productiva y satisfecha (P. 19).

Para el desarrollo de la presente caracterización se dividió la comunidad académica en 4 roles principales, ello con el fin de tener mayor precisión a la hora de la recolección y análisis de la información. Los roles 4 comprenden:

1. Estamento de estudiantes.
2. Docentes.
3. Empleados administrativos que incluye secretarías, auxiliares administrativas, auxiliares de clínica, empleados, bibliotecólogas, personal de sistemas de información.
4. Personal de Servicios Generales y vigilancia.

Desde lo planteado anteriormente, la Unidad de Bienestar Universitario de la Facultad de Odontología en conjunto con el practicante buscó fortalecer las relaciones interpersonales en la comunidad académica a partir de una caracterización de las mismas, a través de una oferta institucional renovada.

### **3.1 Objetivos del diagnóstico**

#### ***3.1.1 Objetivo general***

- Caracterizar las prácticas de relacionamiento entre los diferentes estamentos de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia.

### **3.1.2 *Objetivos específicos***

- Identificar las prácticas de relacionamiento entre los diferentes estamentos de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia.
- Comprender las prácticas de relacionamiento entre los diferentes estamentos de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia.
- Diseñar la oferta de programas culturales y recreativos que permitan la generación de espacios para el fortalecimiento de las prácticas de relacionamiento.

### **3.2 Referente teórico**

La teoría en Ciencias Sociales se convierte en los lentes que el investigador utiliza para leer e interpretar una realidad específica, teniendo en cuenta consideraciones éticas y epistemológicas, así como las particularidades del objeto de estudio, el contexto, la cultura, la historia y el medio ambiente. Para caracterizar las relaciones interpersonales en la Facultad de Odontología, se propone el Construccinismo Social como teoría base. Espinoza (2009) dice que:

El construccionismo social busca explicar cómo las personas llegan a describir, explicar o dar cuenta del mundo donde viven. Puede comprenderse el construccionismo en relación con dos grandes tradiciones intelectuales: el empirismo (perspectiva exogénica) y el racionalismo (perspectiva ontogénica). La primera propone al conocimiento como una copia de la realidad, mientras que la segunda depende de procesamientos internos al organismo mediante los cuales puede organizar, no copiar, la realidad para hacerla entendible. (p.1).

Desde esta teoría se pretende definir las percepciones sociales a partir de las singularidades de los sujetos o grupos que compartan un mismo contexto; el construccionismo social nos permite una mirada de construcción conjunta de las relaciones interpersonales desde las múltiples visiones y voces frente a las relaciones interpersonales que pueden tener docentes, estudiantes, empleados administrativos y de servicios generales.

Esta teoría no solo apoya el descubrimiento de las particularidades de la relación de cada individuo, sino que también destaca cómo se construye el fenómeno social a partir de las experiencias compartidas y las narrativas de cada estamento. A través del intercambio de relatos y perspectivas, el Construccinismo Social revela cómo la realidad se teje colectivamente, reflejando la complejidad de las interacciones y la influencia del contexto cultural y social. Así, se logra una comprensión más profunda de la realidad construida por toda la comunidad, evidenciando la interdependencia de las experiencias individuales en la formación de la identidad colectiva.

Desde la caracterización de las relaciones interpersonales en la Facultad de Odontología, esta teoría nos ayuda a entender las construcciones que se están dando desde las subjetividades de las personas, juicios y relaciones mediadas por la identidad, la autonomía, el reconocimiento y la participación que involucra necesariamente las intersubjetividades; e decir la construcción con el otro de una comunidad en la que pertenezco. Ello puede permitir el deconstruir y construir nuevas relaciones a la luz de nuevos ideales y conceptos que adquieren un sentido por un contexto en particular, por las vivencias de una comunidad, los valores y tradiciones. Como lo afirma Gergen (2013) “es una forma de acercarse a todas las declaraciones o formas de vida como construcciones, como personas insertas en relaciones, que tienen algún tipo de valores compartidos.” (párr. 1-16)

### **3.3 Referente conceptual**

#### ***3.3.1 Comunicación***

La comunicación es un tema tan antiguo como la misma historia del hombre. Es a través de la palabra que los seres humanos pensamos, nos comunicamos, reflexionamos, expresamos y opinamos. Para Fedor Simón José Gómez (2016), docente de la Unidad de Perinatología de la Universidad de Carabobo en su artículo académico llamado *la comunicación* afirma:

Es a través de las conversaciones que nos relacionamos con el otro, constituimos equipos, organizaciones, sociedades, proyectos. Según sea nuestra calidad de conversación con alguien es la calidad de relación que tenemos con esa persona (y viceversa). Es a través de conversaciones que coordinamos acciones (comunicación significa, también, acción en común). Aprender a comunicarnos, a escuchar al otro, a diseñar conversaciones es una

competencia cada vez más necesaria, tanto a nivel personal como profesional y empresarial (P. 27).

Dionne Valentina Santos, en su libro “*Fundamentos de la Comunicación*”, expresa que cada vez que un individuo escucha un mensaje dentro de un discurso estructurado en un contexto específico, donde intervienen múltiples y cambiantes fuerzas políticas, económicas y sociales, tiene la oportunidad de interpretarlo de acuerdo con sus creencias, su experiencia y los códigos y sistemas que ha aprendido, así como con una variedad de elementos que son tan extensos como complejos. Para comprender cómo las vivencias y el entorno del individuo dotan de significado a un mensaje, podemos citar a Castro y Moreno (2012): “(...) estamos en la posibilidad de elaborar un mensaje solamente mediante los signos que conocemos, y solo podemos dar a esos signos el significado que hemos aprendido respecto a ellos” (p. 4).

Es posible distinguir entre cuatro estilos de comunicación, o sea, cuatro maneras efectivas de emprender el acto comunicativo, que son:

**Estilo asertivo:** se caracteriza por el privilegio de la racionalidad y la calma por encima de las pasiones del momento, y por la búsqueda de la mejor forma de transmitir al otro su mensaje. La asertiva pasa por el reconocimiento del contexto comunicativo, tanto como de las necesidades expresivas del hablante, para dar así con el mejor momento y la mejor manera de transmitir la información. Tiende a ser un estilo claro, conciso y directo, pero a la par respetuoso y cordial, incluso cuando el mensaje a transmitir sea desagradable. Este estilo comunicativo es el idóneo para la mayoría de las situaciones de la vida cotidiana.

**Estilo agresivo:** se caracteriza por su frontalidad, seguridad en sí misma y disposición a la confrontación. Esto no implica necesariamente la agresión física o la amenaza de violencia, pero sí una poca disposición a la escucha y la concesión, y la tendencia a alzar la voz, apurar el discurso o emprender otras estrategias para evitar la interrupción e imponer el propio punto de vista. La comunicación agresiva puede ser muy eficaz en ciertos contextos, pero en general tiende a hacer sentir al receptor apabullado, violentado o ignorado.

**Estilo pasivo:** se caracteriza por su timidez, falta de arrojo y tendencia al silencio. Al contrario de la comunicación agresiva, este estilo tiende a ceder fácilmente la palabra a los demás, a evitar las confrontaciones y a fluir con la corriente, incluso a riesgo de sacrificar las propias ideas

o aparentar sumisión. La comunicación pasiva no suele ser eficaz ni a corto ni a largo plazo, pero consume menos energía y puede resultar cómoda en ciertas situaciones.

**Estilo pasivo-agresivo:** se caracteriza por combinar elementos agresivos con una aparente pasividad. Así, manifiesta sus ideas u opiniones de manera indirecta, a menudo camuflada, generalmente a través de una desconexión entre lo dicho y cómo se dice. A pesar de no ser abiertamente confrontativa, la comunicación pasivo-agresiva puede causar malestar en el receptor y en general es poco eficaz a la hora de expresar sus mensajes, pues deja a la interpretación del otro lo que realmente se quiso decir.

### ***3.3.2 Habilidades sociales***

Al hablar de habilidades sociales nos referimos a todas las destrezas relacionadas con la conducta social en sus múltiples manifestaciones. En el diccionario de Trabajo Social basado en el autor Ezequiel Ander-Egg (1986) definen habilidad como una aptitud innata, puede referirse a un talento, destreza o capacidad que posee una persona para realizar una actividad. Y partiendo de allí definen habilidades sociales como: “Capacidad para interactuar con las demás personas en un contexto social dado y de modo determinado que es valorado por los demás y al mismo tiempo es personalmente beneficioso.” (p. 36).

El término habilidad se emplea para destacar que la competencia social no es un rasgo de la personalidad, sino un conjunto de respuestas específicas asociadas a determinadas clases de estímulos que son adquiridas mediante procesos de aprendizaje.

Combs y Slaby (1977) definen las habilidades sociales como “la capacidad para interactuar con los demás en un contexto social dado de un modo determinado que es aceptado o valorado socialmente y, al mismo tiempo, personalmente beneficioso, mutuamente beneficioso, o principalmente beneficioso para los demás” (párr. 2) y Según Costales et al (1986):

La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que, generalmente, resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. (p. 4)

### ***3.3.3 Confianza***

Según las Naciones Unidas, la confianza se define como un sentido interno y realista de nuestras capacidades. Confiar en uno mismo es crucial para gestionar los retos emocionales y alcanzar objetivos en la vida. Una cantidad saludable de confianza es fundamental para la salud mental y el éxito, ya que favorece la toma de decisiones y la resiliencia. La clave de la confianza radica en la autoconciencia, que nos permite experimentar y reflexionar incluso sobre las emociones más indeseadas.

De acuerdo a Mayer et al. (1995) la confianza representa una intención para tomar un riesgo en una relación, es decir, la voluntad o deseo de comprometerse en tomar un riesgo con quien se va a confiar.

### ***3.3.4 Respeto***

Según las Naciones Unidas refiere este concepto como una acción que conjuga el respetar, el pensar y actuar positivamente sobre los demás y sobre uno mismo. Para ello también realiza un énfasis en la inclusión y la aceptación de los demás en su naturaleza, es decir por lo que son, haciendo alusión también a la diferencia que rodea a un ser humano, tanto de pensamiento, cultura, etnia, religión, clase social, etc; es decir un individuo que es socialmente construido. En esa misma línea agrega algunas características que contiene el respeto, entre ellas:

- El respeto comienza con la confianza y está vinculado a la empatía, la compasión, la integridad y la honestidad.
- El respeto (a los demás y a uno mismo) es un componente importante de la comunicación efectiva, las relaciones sanas y los logros en la vida y el trabajo.
- El respeto es esencial para el desarrollo de la sociedad, incluido el progreso educativo, profesional, económico y científico. La falta de respeto entorpece la comunicación y la colaboración; y provoca entornos poco saludables para todas las personas.

### **3.4. Fundamentación epistemológica**

Desde un paradigma comprensivo, queremos destacar la importancia de la relación de los sujetos participantes en la comprensión conjunta de las relaciones interpersonales en la Facultad de Odontología, entendiendo este como un proceso que es abierto, flexible y participativo de toda la comunidad académica. Por ello fueron convocados docentes, estudiantes, personal de servicios generales y todo el personal administrativo y empleados.

El contexto define condiciones particulares tanto de la comunidad académica como de cada estamento, influyendo en las formas de ser, estar y pensar en el lugar que habitan. A partir de esto, desarrollamos un enfoque cualitativo para comprender y profundizar en las diversas experiencias de los sujetos. Los significados y significantes se construyen a partir de estas experiencias, lo que puede desdibujar las percepciones generales sobre cómo son realmente las relaciones interpersonales en la facultad. Este enfoque permite desvelar problemáticas y aspectos a mejorar, así como identificar posibles soluciones que surgen de la co-construcción.

### **3.5 Diseño Metodológico**

#### ***3.5.1. Selección de participantes***

- Que sean personas integrantes de la facultad de Odontología.
- Que pertenezca a uno de los estamentos de la Facultad.
- Que tengan deseos de participar.

#### ***3.5.2. Población participante de la encuesta:***

22 estudiantes, 16 docentes, 22 empleados de personal administrativo y 15 empleados servicios Generales 15, para un total de 75 personas encuestadas.

### **3.5.3. Muestra y muestreo:**

A) Muestra. Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verán más adelante. La muestra es una parte representativa de la población.

B) Muestreo. Es el método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra del total de la población. "Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda esa población". (MATA et al, 1997, p.19)

### **3.5.4. Técnicas de recolección de información**

**Grupo focal:** Los grupos focales son un método donde los datos son recolectados a partir de múltiples participantes al mismo tiempo. Éstos involucran una discusión enfocada relativamente desestructurada pero guiada alrededor de un tema de interés. La interacción social entre los miembros del grupo es una cuestión central del método en donde pueden interactuar unos con otros realizando preguntas y comentando puntos de acuerdo o desacuerdo.

Se seleccionó el método de grupos focales porque permite tratar tópicos sensibles y obtener relatos más "naturales" en torno a las prácticas de relacionamiento en la Facultad de Odontología.

Los datos de un grupo focal pueden revelar las formas en que se negocia el significado de un tema entre los participantes, cómo se elabora o justifica, en la medida en que hay acuerdos o desacuerdos. De allí que para el propósito de la caracterización se constituya como una herramienta de gran valor y riqueza.

**Encuesta:** La encuesta es una herramienta de recopilación de información compuesta por un cuestionario previamente diseñado que contiene una serie de preguntas relacionadas con las prácticas de relacionamiento, es decir no son preguntas espontáneas.

Cabe mencionar que también se aplicaron encuestas tipo entrevista, partiendo de la disponibilidad de las personas y haciendo énfasis en un diálogo que permitió ahondar en las preguntas y acercarse a la percepción y experiencia de relacionamiento de cada participante.



### ***3.5.5. Diseño de recolección de información***

En el grupo focal:

1. Preparación del grupo focal: se necesitarán los siguientes elementos:
2. Moderador
3. Consentimiento informado (incluye permiso de grabación)
4. Hojas para tomar notas
5. Espacio adecuado para conducir el grupo focal (privado y con sillas)
6. Guía de preguntas de entrada.
7. Se hizo un análisis narrativo a partir de la revisión de los datos cualitativos primarios a través de la formulación de las preguntas presentadas.
8. Se realizaron relatorías de las encuestas aplicadas, identificando códigos mediante la lectura detenida y minuciosa de cada una de las expresiones de los participantes.
9. Se realizó la validación del instrumento a través de un grupo focal, a fin de identificar la comprensión de las preguntas y realizar ajustes a la misma para la aplicación general de la encuesta.
10. Se elaboró instrumento de sistematización de las 77 encuestas aplicadas como insumo para la identificación y comprensión de las prácticas de relacionamiento y posterior propuesta de la oferta de programas culturales y recreativos.

### **3.6 Aspectos éticos**

Para respetar los derechos de los participantes se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) Se solicitará a los participantes la firma del consentimiento informado, según los requerimientos de la Universidad de Antioquia.
- b) En la encuesta se establecerá que la información recolectada será estrictamente confidencial.

c) La privacidad y el anonimato serán garantizadas. La privacidad significa que nadie fuera del equipo técnico del componente de monitoreo y evaluación accederán a los datos recolectados. El anonimato significa que no se publicará ninguna información que permita la identificación de los informantes.

d) En todo momento se procurará el bienestar de los sujetos participantes, por lo tanto, se tendrá en cuenta el respeto a la autonomía, en concordancia con la regulación del comité de ética de la Universidad de Antioquia, respetando las normas de investigación en sujetos humanos estipuladas por la declaración de Helsinki II y la Ley 008430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia por la cual se establece las normas científicas para la investigación en salud.

### 3.7. Análisis de la información

#### 3.7.1 Aplicación de encuestas

**Tabla 4**

*Seguimiento de aplicación de encuestas*

Fecha	# de encuestas aplicadas	Estamento
22 de marzo de 2024	13	Personal de Servicios Generales
16 abril de 2024	2	Personal de Servicios Generales
02 de abril de 2024	3	Estudiantes
04 de abril de 2024	9	Estudiantes
05 de abril de 2024	3	Estudiantes
08 de abril de 2024	4	Estudiantes
10 de abril de 2024	3	Estudiantes

03 de abril de 2024	4	Docentes
04 de abril de 2024	1	Docentes
08 de abril de 2024	2	Docentes
09 de abril de 2024	2	Docentes
16 de abril de 2024	3	Docentes
18 de abril de 2024	4	Docentes
5 abril de 2024	9	Personal Administrativo
10 abril de 2024	2	Personal Administrativo
11 abril de 2024	3	Personal Administrativo
12 abril de 2024	4	Personal Administrativo
18 de abril de 2024	2	Personal Administrativo

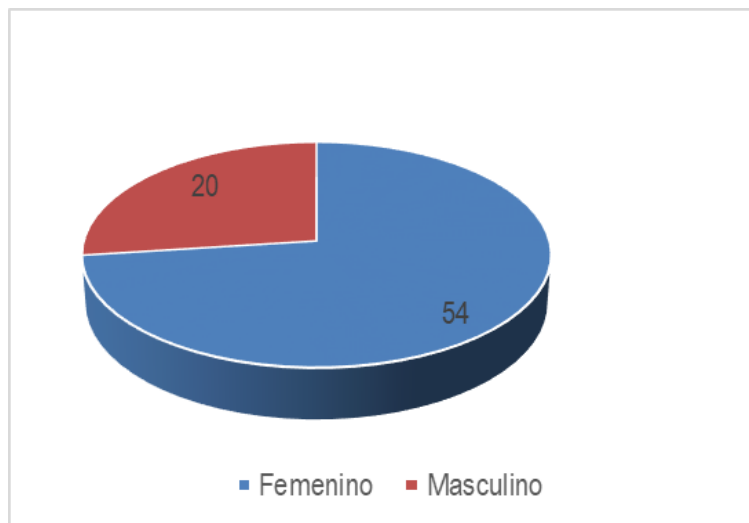
**Tabla 5**  
*Participación estamentos universitarios*

<b>Estamento</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>
Administrativo	22	29,3
Docentes	16	21,3
Estudiantes	22	29,3
Personal SG	15	20,0
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

**Tabla 6**  
*Grupos de edades*

<b>Grupo etario</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>
De 18 a 24 años	21	28,00
De 25 a 34 años	8	10,67
De 35 a 44 años	17	22,67
De 45 a 54 años	23	30,67
Mayor de 54 años	6	8,00
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

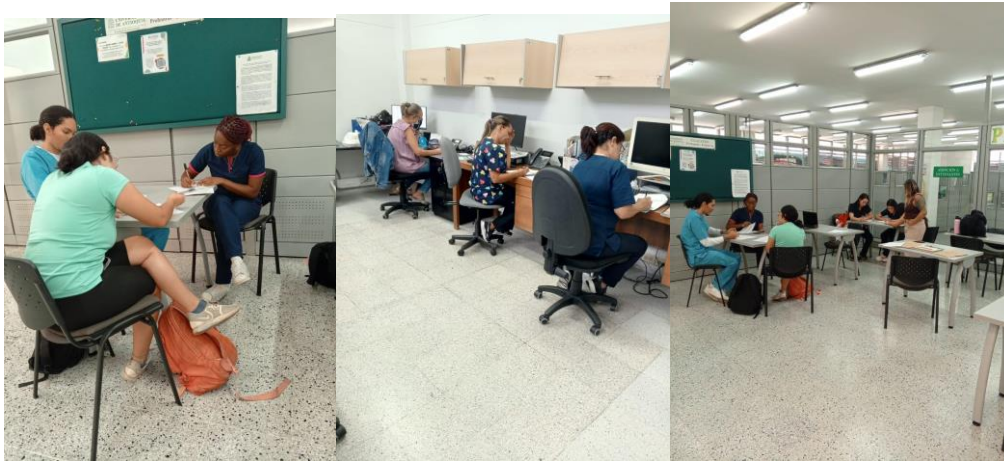
**Figura 7**  
*Distribución del género*



A continuación, se relacionan fotografías durante el desarrollo de las encuestas:

## Figura 8

*Imágenes aplicación de encuesta a estudiantes y auxiliares*



### 3.7.2 Resultados

A continuación, se mencionan los principales hallazgos de cada categoría:

#### 3.7.2.1. Comunicación

En términos generales, la comunicación en la facultad de Odontología es vista por los diferentes estamentos de una manera tranquila y respetuosa, es decir que mantiene un flujo comunicacional bueno, pero puede ser una comunicación que se da en la mayoría de los estamentos en los márgenes de lo laboral y lo académico. Sin embargo, muchas personas identifican por experiencias propias que hay falencias en la comunicación asertiva; varios manifestaron que cuando tienen problemas es difícil pasar a un diálogo asertivo para tramitar las diferencias, muchas veces se evade la confrontación, o no se expresa algo de forma directa, o muchas veces se puede pasar a una comunicación agresiva o negativa.

Algunas personas llegan a expresar que a veces las personas en la facultad, hablando de forma general de los estamentos, guardan silencio frente alguna situación de discusión, a veces se prefiere el rumor o el comentario. Esta problemática de la debilidad en la comunicación asertiva es evidenciada principalmente en los estamentos de docentes y estudiantes.

En la aplicación de las encuestas fue posible identificar que entre los docentes la comunicación se da de manera pasivo - agresiva en la mayoría de los casos, mientras que con el

personal administrativo es Pasivo – Buena y con estudiantes y personal de servicios generales es Asertiva principalmente.

La comunicación y relaciones con los docentes está mediada también por un ego frente al conocimiento, lo que puede conllevar a una relación violenta con el otro, ya que un docente puede ser tan vertical que no acepta otras formas de construir conocimiento, de llegar al mismo procedimiento, de tener criterios distintos o reconocer los saberes de su par" Relación de verticalidad.

Los entornos académicos suelen ser muy competitivos. El compartir publicaciones, estudios se ven desde una mirada de estatus y cuesta reconocer el trabajo del otro como un aporte al ámbito académico y la reflexión. Por lo anterior se pueden crear opiniones cerradas, limitar los diálogos e imposibilitar separar relaciones interpersonales, académicas y personales. (Docente, Comunicación personal, 18 abril de 2024).

La comunicación por fuera de la facultad se da principalmente entre pares de los mismos estamentos y tiene la característica que es frecuente, pero la mayoría de encuestados respondió que no tienen interacción con otros estamentos o suele ser escaso.

Para los/as estudiantes, la comunicación es percibida como pasiva – buena con los demás estamentos académicos, especialmente con otros estudiantes y con profesores/as. Según el personal administrativo, el diálogo entre colegas o profesores/as el diálogo se da con respeto y en condiciones de diferencias se da a veces.

De allí que, es necesario brindar espacios para la interacción entre estudiantes y docentes como también entre el personal administrativo y el personal de Servicios Generales. En lo concerniente a la libertad de expresión, el personal administrativo encuestado, consideran que solo a veces se sienten en la libertad de expresar lo que sienten.

Hay otras opciones, que se pueden debatir otras propuestas, reconocer logros externos, debatir situaciones, expresar sentimientos u opiniones y no encerrarse en individualidades o callar. La escucha se vuelve primordial para la comunicación asertiva, y agrega que no comprende el temor a querer expresar algo, el de buscar a una persona y dialogar un tema,

un malentendido o una situación (Administrativo, Comunicación personal, 18 abril de 2024).

### **3.7.2.2. Habilidades Sociales**

En este aspecto se evidencia que, debido a la limitación de tiempo, a la carga laboral-académica, el cumplimiento de los deberes y responsabilidades dificultan el desarrollo abierto o espontáneo de habilidades sociales en las relaciones interpersonales de tipo personal o más afectiva. Esto se da de manera general en todos los estamentos. Con lo anterior se destaca que las relaciones laborales priman sobre las demás, ya sea de una manera consciente o inconsciente, muchas personas encuestadas de diferentes ámbitos expresan que el tiempo se convierte en un limitante para interactuar con otros compañeros. Sin embargo, la Encuesta arroja un resultado positivo ya que se evidencia que la mayoría de personas encuestadas perciben una relación mediada por el respeto, por la cordialidad al menos en lo que respecta a la prestación u orientación de un servicio. “tanto que hacer no permite a nivel más personal.” (Administrativo, Comunicación personal, 18 de abril de 2024)

Las interacciones que sostienen los/as estudiantes son principalmente sociales y académicas mientras que con los/as profesores/as, personal administrativo y de SG es en su mayoría de tipo académica. Si bien los/as estudiantes sienten cercana la relación con los diferentes estamentos en la Facultad, es evidente encontrar que entre ellos mismos la califican como extremadamente cercana, ya que la dinámica del proceso formativo per se, hace que se fortalezcan los vínculos. Por otro lado, también hubo un número considerable de estudiantes que sienten que la relación con docentes, personal administrativo y el de servicios, es distante.

En este sentido muchas personas destacan la necesidad de tener encuentros más cercanos más cercanos o espacios de interacción más efectiva que permitan interactuar con sus compañeros y otros estamentos de la facultad. Sí bien reconocen que dentro del horario laboral es complejo participar inclusive en toda la oferta que tiene bienestar, se pueden aprovechar los espacios y tiempos en intersemestrales. desde allí programar actividades, capacitaciones, y salidas (Estudiante, Comunicación personal, 18 de abril de 2024).

Esto permitirá afianzar las relaciones para abordar temas que hoy en la actualidad crean tensión como son las violencias basadas en género, el respeto a la diversidad y la diferencia tanto

de pensamiento como de formas de ser y estar, y en éste resalta que es una universidad donde muchas personas provienen de regiones.

Algunas personas manifiestan que el retorno a la Facultad después de la pandemia se observa un ambiente más amable, las personas suelen saludar con más frecuencia, hay cambios positivos notables en las relaciones a causa de ese suceso, para ellos quizás porque veníamos de un momento de aislamientos y mucha incertidumbre.

### **3.7.2.3. Confianza**

La confianza en la facultad suele ser distante, pero no por relaciones negativas sino porque se evidencia que hacen faltas espacios experienciales y vivenciales para que los estamentos logren tener interacciones más cercanas, hablar más con su compañeros, compartir un escenario distinto a lo laboral, y si bien se reconoce que desde Bienestar de Odontología se brindan muchos espacios en su oferta cultural y recreativa, otros estamentos como el administrativo o personal de servicios no logra participar debido al cumplimiento de sus labores.

Para ello proponen “posibilitar actividades que permitan el diálogo, la confianza y la interrelación, pero con personas con las cuales nunca han interactuado, ya que desarrollar encuentros con los mismos compañeros o amigos no facilita el conocer al otro”. (Administrativo, Comunicación personal abril del 2024). Es decir, tener acercamientos más interactivos para crear y fortalecer nuevos vínculos sociales. Para ello proponen que se empleen espacios intersemestrales y extra-académicos que logren vincular los otros estamentos.

Por ello la encuesta arroja la confianza como una necesidad para trabajar. Limitaciones como las jerarquías, las relaciones verticales no permiten que fluya la confianza. Es por ello que se destaca un trabajo mancomunado y procesual para el respeto a la diferencia, el entender que es una comunidad académica con diversidad cultural valiosa, donde las barreras sociales no permiten el pleno reconcomiendo de ello. El estamento de estudiante propone actividades de sensibilización en las aulas como:

Que los docentes empleen un espacio de sus clases para preguntar sobre el cómo se encuentran los estudiantes a nivel emocional, las situaciones por las que están pasando, o situaciones que les genera preocupación para hablarla en esos espacios. de esta manera se



ampliaría a su vez un trabajo colaborativo entre estamentos, si bien algunos docentes se apoyan en Bienestar de la Facultad de Odontología la “mayoría de ellos no remiten situaciones importantes” (Estudiantes, Comunicación personal, 18 abril del 2024).

En términos generales los/as docentes confían bastante en las personas de la facultad, sin embargo, se presenta desconfianza entre ellos/as mismos/as, dado que han tenido bastantes experiencias, con otros pares, con el personal administrativo y con estudiantes, que de cierta manera han puesto a prueba la confianza en la universidad.

En lo que se refiere a la confianza para la libre expresión, se encuentra que en la Facultad se guarda mucho silencio frente a muchas cosas ya que pueden haber limitaciones en el diálogo por condicionantes como caer bien, miedo a problemas, o roles y jerarquías superiores, es decir un temor a expresar en el momento la situación en la que se puede entender como una oportunidad de mejora. En lugar de ello se escuchan rumores en pasillos, comentarios bajo cuerda, o en anonimato. (Administrativo, Comunicación personal abril del 2024).

Para la mayoría del personal administrativo hay bastante confianza con todas las personas de la facultad, para el resto, manifestaron sentir poca confianza con los/as docentes, algunos colegas y con estudiantes. Dado que “se mal interpreta aportes para el mejoramiento de los procesos” (Administrativo, Comunicación personal, 18 abril del 2024).

Como aporte final a esta sección, resaltan la necesidad que las actividades de bienestar y los espacios que propician al encuentro con el otro, sean incluidas dentro de un currículo o una asignatura para que se puedan brindar los espacios de forma obligatoria para el desarrollo de esas actividades que apunten al mejoramiento de las relaciones interpersonales a nivel de confianza y respeto a la diferencia.

#### **3.7.2.4. Respeto**

Con un 60% el personal administrativo se identifica como el estamento que dentro de un rol de respeto prestan más atención a lo que otros estamentos o personal les suele decir, ello también muy mediado por una relación como se ha mencionado laboral

Según la Encuesta el 90% de las personas se sienten valoradas y apreciadas en la facultad, pero especialmente por sus colegas o pares estudiantiles.

La solidaridad en todos los estamentos se destaca como un aspecto positivo en las relaciones interpersonales, el 86% de las personas se perciben como solidarias en la facultad, esta relación también es bastante destacable en el personal de servicio generales que guarda solidaridad y respeto frente a los otros estamentos, pero entre compañeros hay vínculos de solidaridad fuertes

Todos los estamentos de la facultad frecuentemente se sienten valorados/as o apreciados/as por las personas de la facultad, agregan que reconocen el esfuerzo por generar espacios donde sean reconocidos más allá de lo laboral, lo cual se refleja en la siguiente afirmación: "La oferta de bienestar no solo involucra a estudiantes o actividades dentro de la facultad, sino que se están generando espacios extracurriculares para el compartir con familia, amigos, compañeros, parejas. (Administrativo, Comunicación personal, abril del 2024).

### **3.7.2.5. Otros comentarios:**

“¿Cuáles relaciones interpersonales?” haciendo referencia a que sus relaciones también se limitaban a lo laboral y finaliza complementando a su compañera que la vida en la facultad es tranquila, pero tanto que hacer no permite interactuar a nivel más interpersonal.

Dos estamentos manifiestan que en ocasiones que no suelen ser recurrentes, encuentran mala disposición del estudiantado ante un procedimiento rutinario ya sea administrativo o de control como lo suele ser a la salida o ingreso de la facultad. En esa misma línea algunos estudiantes manifiestan en ocasiones un trato grosero por parte del personal de la tienda de la facultad de odontología.

### **3.7.3. Se proponen las siguientes actividades según la comunidad académica:**

- **Actividades sobre crecimiento personal:** que impulsen el desarrollo de las habilidades personales, hábitos y formas de pensar como medio para mejorar la calidad de vida
- **Actividades lúdicas:** festival de canto, juegos de mesa, cuentería, meditación, aeróbicos, pausas activas, manualidades, algunas prácticas deportivas, entre otras.
- **Actividades académicas:** para fomentar el interés, la participación y permanencia de los/as estudiantes en los semilleros que se encuentran activos, también, generar alianzas con otras facultades y/o universidades para el desarrollo de actividades relacionadas.

- **Actividades de integración:** en esta categoría se encuentran dos puntos de vista, el primero de ellos hace referencia al personal de servicios de la Facultad, quienes manifiestan la poca inclusión que se les ha brindado en participar de todo tipo de actividades que desarrolla la Facultad; el segundo, son las integraciones festivas a las que los/as estudiantes sugieren se hagan semestralmente.

#### **4 Conclusiones y recomendaciones**

En términos generales, en este campo de formación logré acompañar de manera integral la propuesta de trabajo que desde Bienestar de la Facultad de Odontología se ofrece a la comunidad académica. Mi práctica profesional y solidaria se enmarcó en dos líneas de acción.

La primera se centró en la permanencia estudiantil, donde brindé apoyo al desarrollo de las actividades de Bienestar, así como en el diseño e implementación de talleres, entrevistas y conceptos psicosociales para los estudiantes.

La segunda línea se articuló en torno al plan de acción del decano que busca fomentar la buena convivencia en la comunidad universitaria. En este contexto, acompañé grupos de semilleros, se apoyaron diversas actividades de bienestar y se diseñaron e implementaron talleres dirigidos al personal de servicios generales, entre otras iniciativas. Uno de los aspectos más destacados fue la caracterización relaciones interpersonales en la Facultad. A partir de este análisis, se lograron identificar problemáticas en la interacción entre los diferentes estamentos, (estudiantes, docentes, empleados y administrativos) lo que permitió la creación y mejora de las actividades y programas ofrecidos desde la unidad Bienestar.

Los aprendizajes fueron múltiples y diversos, tanto para nuestra vida profesional como personal. En el primer nivel de práctica, me posicionó en el dualismo que enfrenta a todo profesional, “la teoría con la realidad”. Hubo puntos de encuentros y desencuentros sobre nuestro que hacer, pero siempre se mantuvo un ritmo de aprendizaje que constantemente nutrió nuestro perfil y vocación. Desde un trabajo mancomunado e interdisciplinario los aprendizajes se acrecentaron, se lograron crear buenas relaciones, conocimientos y sobre todo la vocación por la profesión.

Doy agradecimientos a la profesora Leidy Garcia Betancur que fue la persona que guió y orientó desde lo académico todo el proceso de práctica, a Erica Taborda Gonzales que fue la acompañante institucional y quien nos abrió las puertas para empezar nuestro proceso de prácticas y quien nos apoyó y brindó su acompañamiento en este proceso de formación, agradecemos también a los estudiantes, personal de servicios generales y colegas psicosociales, sin ellos no hubiera sido posible la realización de las actividades planeadas; destacamos que Bienestar de la Facultad de Odontología es un excelente campo de práctica para que estudiantes de trabajo social logren afianzar aprendizajes y conocimientos. Por la experiencia vivida recomendamos dar

continuidad a este campo de práctica, donde los trabajadores sociales cumplen un papel protagónico ante los desafíos que enfrenta la comunidad universitaria de esta sede.

Es crucial que el proceso desarrollado hasta ahora, que destaca los sacrificios realizados para lograr una intervención adaptada a las necesidades y realidades de la Facultad de Odontología, tenga continuidad en el tiempo. Esta continuidad debe ser independiente del profesional o practicante a cargo, ya que garantizará cambios y mejoras sostenibles en las relaciones interpersonales dentro de la comunidad educativa.

Por otro lado, es esencial que estos campos de práctica cuenten con un incentivo económico para los practicantes en formación. A pesar de la flexibilidad horaria, las actividades requieren un compromiso significativo de tiempo y rigor. Desarrollar estas acciones es fundamental para superar la tendencia a la beneficencia en el ámbito del trabajo social. Se necesita una postura firme que asegure que la teoría no sea superada por la realidad, promoviendo así un enfoque más equitativo en la formación profesional.

## Referencias

- ACNUR. (2020). *Política del ACNUR para la prevención, mitigación de riesgos y respuesta a la violencia de género*. ACNUR/HCP/ACNUR.
- Ander-Egg, Ezequiel. (1986). *Diccionario de Trabajo Social*. Ed. Colombia Ltda.
- Carrión, Fernando & Erazo, Erasmo (2016) Capítulo II El espacio público es una relación no un espacio. El derecho a la ciudad en América Latina. *Visiones desde la política*. México: CLACSO. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20200519104921/Derecho-a-la-ciudad.pdf>
- Castaño, G; Henao H, & Martínez S. (2016). *Formas de relación y relaciones interpersonales, en el desempeño del rol docente: un estudio de percepción*. Universidad de San Buenaventura, Medellín.
- Castro, Ixchel & Moreno, Luz Zareth. (2006). *El modelo comunicativo*. Trillas.
- Chico Carlos. (2014). *Conferencia: Gergen hablando de construccionismo social*. [Youtube]. <https://www.youtube.com/watch?v=COJaS8C1erM&t=536s>.
- Cifuentes, Rosa Maria. (2005) Conceptos para leer la intervención en trabajo social. *Revista Colombiana de Trabajo Social*. CONETS. 20.
- Costales Ramos, Yanorki; Fernández Cantillo, Aide & Macías Bestard, Camilo. (2014). Algunas consideraciones teóricas sobre las habilidades sociales. *Revista Información Científica*, vol. 87 (5). 949-959.
- Clemente, R. (2015) *Relaciones interpersonales y desarrollo humano*. Universidad Jaume I. Castellón de la plana.
- Dionne, V (2012). *Fundamentos de la comunicación*. Red de Tercer Milenio: México.
- El Construccionismo Social de Kenneth Gergen. (2013). *El Construccionismo Social de Kenneth Gergen*. <https://kennethgergen.blogspot.com/?fbclid=IwAR1x2uz6jLOtgLoZHj8rH2towFQ6JHld6W6osxPwnaMEUM9IhYXmQPvzUfc>.
- Escalada, Mercedes, Fernández Silvia & Fuentes María del Pilar. (2001). *El diagnóstico social: proceso de conocimiento e intervención profesional*. Espacio Editorial.
- Espinoza, L. (2009). *El Construccionismo Social*. Webislam, España. [https://www.webislam.com/articulos/36723el\\_construccionismo\\_social.html?fbclid=IwAR0cZ3b1NdGyMX5cVZW6eBkmLibuPdC MlhAeL7jY8WyQH\\_nl6HsOfHxPY0g](https://www.webislam.com/articulos/36723el_construccionismo_social.html?fbclid=IwAR0cZ3b1NdGyMX5cVZW6eBkmLibuPdC MlhAeL7jY8WyQH_nl6HsOfHxPY0g).
- Fedor, S. (2016). La comunicación. *Psiquiátrico de Bárbulas*. 20 (3). [https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-71382016000300002&script=sci\\_arttext](https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-71382016000300002&script=sci_arttext).
- Freire.Paulo. (2010). *Cartas a quien pretende enseñar*. (Novena carta). Contexto Concreto, Contexto Teórico. México. Siglo XXI Editores.
- González, J. D. (2004). *Relaciones Interpersonales*. Bogotá - México D. F. El manual moderno.

- Mata, María Cristina; (1994) Cómo conocer la audiencia de una emisora, los sondeos de audiencia. *Cuadernos de investigación*, 3.
- Mayer, R. C., Davis, J. H. & Schoorman, F. D. (1995). Un modelo integrador de confianza organizacional. *Academy of Management Review*, 20. 709-734.
- Organización de Naciones Unidas [ONU]. (s.f.) *La ciencia del Respeto*. Organización de Naciones Unidas.
- Páramo, G & Correa, A. (1999). Deserción estudiantil universitaria. *Conceptualización*. 35(114). 4-5. *Revista académica Universidad EAFIT*.  
<https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/1075>
- Rozas Pagaza, Margarita (1998). *Una perspectiva teórica metodológica de la intervención en Trabajo Social*. Espacio. [Capítulo IV].
- Soria Murillo, V. (2004). *Relaciones humanas*. México: Limusa Noriega Editores.
- Yáñez Gallardo, Rodrigo; Ahumada Figueroa, Luis; & Cova Solar, Félix. (2006). Confianza y desconfianza: dos factores necesarios para el desarrollo de la confianza social. *Universitas Psychologica*, 5 (1). 9-20.