Intervención social en la estrategia interna de Clima Laboral y el servicio de Familiarízate en la U de Bienestar Universitario

Sara Giraldo Vélez

Informe de práctica presentado para optar al título de Trabajadora Social

Asesora

Barbara Zapata Cadavid, Magíster (MSc) en Intervención en Sistema Humanos

Universidad de Antioquia

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Trabajo Social

Medellín, Antioquia, Colombia

2025

Cita	(Giraldo Vélez, 2025)
Referencia **Estilo APA 7 (2020)**	Giraldo Vélez, S. (2025). *Intervención social en la estrategia interna de Clima Laboral y servicio de Familiarizarte en la U de Bienestar Universitario.* [Informe de práctica]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

creative commons BY NC SA

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Vicerrectoría de Docencia

Sistema de Bibliotecas

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

Repositorio Institucional: http://bibliotecadigital.udea.edu.co

Universidad de Antioquia - 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

Resumen 7

Abstract 8

Introducción 9

1. Descripción del espacio de intervención 10

1.1 Universidad de Antioquia 10

1.2 Bienestar Universitario 10

1.3 Departamento de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad 12

1.4 Papel que desempeña el Trabajo Social en PyP 14

1.5 Objeto de intervención 15

2. Referentes teóricos y conceptuales que guiaron la intervención 19

2.1 Referentes teóricos 19

2.1.1 Educación Popular 19

2.1.2 Construccionismo Social 20

2.1.3 Enfoque Colaborativo 21

2.2 Referentes Conceptuales 22

2.2.1 Clima laboral 22

2.2.2 Redes de apoyo 23

2.2.3 Comunicación 24

2.2.4 Corresponsabilidad 25

2.3 Proceso Metodológico 26

2.3.1 Momentos 26

2.3.2 Técnicas e instrumentos 27

2.3.3 Tipos y niveles de intervención 28

2.3.4 Objetivos 29

2.3.4.1 Objetivo general 29

2.3.4.2 Objetivos específicos 30

2.3.5 Plan de acción 30

2.3.6 Consideraciones etico-politicas 30

3. Análisis de la experiencia 32

3.1 Descripción de actividades 33

3.2 Evaluación de la experiencia 38

3.2.1 Participantes de la intervención 38

3.2.2 Acompañamiento institucional 39

3.2.3 Aprendizajes 40

4. Consideraciones finales y Recomendaciones 42

Referencias 44

Anexos 45

Lista de tablas

Tabla 1. Programas, Estrategias y Servicios del Departamento de PyP.....13

Tabla 2. Actividades por objetivos.....33

Lista de figuras

Figura 1. Estructura organizacional del Sistema de Bienestar Universitario.....12

Figura 2. Cronograma de actividades.....30

Resumen

En este informe se describe el proceso de práctica profesional II y III de Trabajo Social, en el Departamento de Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Antioquia sede Ciudad Universitaria, donde participe en la estrategia de Clima Laboral y el servicio de Familiarizate en la U, allí se desarrollaron diferentes actividades y momentos que movilizaron y contribuyeron al mejor funcionamiento de ambos espacios de forma colectiva e interdisciplinaria, se habla también del proceso analítico y metodológico de los dos semestres y de cuales fueron los retos en el entorno y los resultados tanto en los grupos intervenidos como dentro del departamento al cual estuve adscrita, junto con las observaciones de las asesoras institucionales y académicas, por ultimo mi percepción de este campo de práctica y los sentires por el tiempo compartido y los conocimientos generados allí sobre temas y campos nuevos de intervención en Trabajo Social.

Palabras clave: bienestar universitario, práctica profesional, departamento de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, Universidad de Antioquia.

Abstract

This report describes the process of professional practice II and III in Social Work, in the Department of Health Promotion and Disease Prevention of the University Welfare System at the University of Antioquia's Ciudad Universitaria campus, where I participated in the Work Environment strategy and the Familiarizate en la U service. There, different activities and moments were developed that mobilized and contributed to the better functioning of both spaces in a collective and interdisciplinary manner. It also discusses the analytical and methodological process of the two semesters and the challenges in the environment and the results both in the groups involved and within the department to which I was assigned, along with the observations of the institutional and academic advisors. Finally, it includes my perception of this field of practice and my feelings about the time shared and the knowledge generated there on new topics and fields of intervention in Social Work.

*Keywords***:** university wellness, professional practice, department of health promotion and disease prevention, University of Antioquia.

Introducción

El presente informe describe el proceso de intervención realizado en la práctica profesional ll y lll, en la agencia de prácticas del Departamento de Promoción de salud y Prevención de la enfermedad (PyP) perteneciente al Sistema de Bienestar Universitario dentro de la Universidad de Antioquia (UdeA), la cual se desarrolló en torno a la estrategia interna de Clima Laboral y el servicio Familiarizate en la U.

El informe cuenta con una parte inicial que contiene la descripción del espacio de intervención con la contextualización de la organización y las acciones que se desarrollan allí desde Trabajo Social, también presenta un análisis situacional en el cual se abordan los temas identificados para gestionar a lo largo del proceso, el cual se fundamenta en un referente teórico y conceptual que lo orienta y como momento final de este apartado se muestran los cuadros y cronograma que sirvieron de guía.

Para la siguiente parte se hace un acercamiento al proceso metodológico que se desarrolló a lo largo de la intervención, se especifican las acciones que se están llevando a cabo con la respectiva evaluación y seguimiento en los Programas, Estrategias y Servicios (PES), para así finalizar el documento con algunas reflexiones y las referencias bibliográficas.

1. Descripción del espacio de intervención

1.1 Universidad de Antioquia

La Universidad de Antioquia – UdeA es una institución de educación superior pública, que según el Portal UdeA es reconocida como un ente universitario autónomo con registro de alta calidad y acreditación institucional multicampus, la cual cuenta con más de dos siglos de historia y fue fundada en la ciudad de Medellín en el año 1803, hasta el momento posee un campus principal, llamando Ciudad Universitaria y varias sedes alternas como la Ciudadela Universitaria de Robledo, el Edificio San Ignacio y Área de la Salud-Salud Pública ubicadas dentro de la ciudad, y con la intención de extender su servicio de educación tiene un proceso de regionalización alrededor del departamento de Antioquia contando con sedes en diferentes municipios como: Puerto Berrío, Caucasia, Santa Fe de Antioquia, Segovia, Amalfi, El Carmen de Viboral, Sonsón, Andes, Carepa, Apartadó, Turbo y Yarumal.

La institución universitaria ofrece más de 100 programas de pregrado y diferentes experiencias de posgrado y educación continua, con objetivos que van guiados al mejoramiento de la sociedad con el desarrollo económico, científico, tecnológico y social promoviendo el conocimiento, la investigación y la formación integral, y dentro de sus funciones misionales le apuesta a tres grandes ejes que son la investigación, docencia y extensión, para la generación y divulgación del conocimiento, formación de calidad a próximos profesionales y por último mantener una relación permanente entre universidad y sociedad. Se manifiesta en la página universitaria, en el apartado quiénes somos, la misión, la cual es cumplir con todos los objetivos institucionales, mediante la transformación y presencia en la vida cotidiana aportando al cambio y avance social, y su visión como organización es ser reconocida por su excelencia académica e innovación al servicio de la humanidad.

1.2 Bienestar Universitario

El Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Antioquia busca acompañar a los estudiantes, docentes y empleados en su proceso laboral o académico, con el fin de generar calidad de vida, formación integral y sentido de comunidad, a través de diferentes

> programas y servicios que se planean desde los departamentos de Desarrollo Humano, Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad y Deportes, con la participación activa de las Unidades Académicas a través de las Coordinaciones de Bienestar ubicadas en las sedes de Medellín y las Regiones. (Universidad de Antioquia, 2020, párr. 16)

Este sistema se rige por el Acuerdo superior 173 del 13 de julio del 2000 y se fundamenta en los principios como la universalidad, reciprocidad, integridad y solidaridad para asegurar que en todos los procesos que son gestados desde aquí se cumplan de manera satisfactoria y beneficiosa para todos los actores implicados; tiene como finalidad lograr un acompañamiento que a la población perteneciente a la UdeA le brinde el desarrollo de habilidades, capacidades y valores en su vida personal, académica y laboral, logrando así que la mayoría puedan llevar a cabo su vida cotidiana velando por la calidad de vida y bienestar pleno, lo cual se puede realizar desde los programas, estrategias y servicios que se brindan en los diferentes departamentos:

- **Desarrollo Humano:** Es el encargado de fomentar los espacios artísticos y culturales, y también de ofrecer apoyos socioeconómicos bajo el estudio de las diferentes situaciones.
- **Deportes:** Guía las diferentes actividades deportivas de carácter representativo, formativo y recreativo, además de administrar y fomentar los espacio de ocio y esparcimiento en torno al deporte.
- **Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad:** En este departamento de Bienestar se invita a la comunidad universitaria a participar y vincularse a los diferentes programas, estrategias y servicios que ayudan a mejorar la salud física y mental para velar por la permanencia en la Universidad y la calidad de vida en todos sus ámbitos.

Figura 1.
Estructura organizacional del Sistema de Bienestar Universitario



Nota. Fuente: Archivo del curso Practicando Bienestar/Ude@

1.3 Departamento de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad

El Departamento de Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad – PyP propone planear y realizar actividades que promuevan hábitos de vida, que fortalezcan la salud física y mental para disminuir los múltiples factores de riesgo existentes para la comunidad universitaria y por esto se han desarrollado a lo largo del tiempo y gracias al trabajo de los profesionales pertenecientes a PyP, el equipo tiene una conformación interdisciplinaria que en este tipo de organizaciones es de gran utilidad y provecho ya que se pueden generar procesos desde diferentes perspectivas que cobijen todas las necesidades y también complementan los saberes de todos los participantes que diseñan las PES (Programas, Estrategias y Servicios) las cuales están a la disposición de toda la población UdeA para suplir mediante los espacios de formación, de escucha, psicoorientación y compartir, las situaciones de dificultad que se presentan a lo largo de la vida universitaria y laboral. A continuación se presenta brevemente cuales son las PES que se ejecutan hasta el momento:

Tabla 1.
Programas, Estrategias y Servicios del Departamento de PyP

Programas	Estrategias	Servicios
PEPA: Programa educativo de prevención de adicciones Relaciones Internacionales Juntos nos cuidamos	● Juntos nos cuidamos ● Docentes artífices del bienestar ● Virtualidad ● Talleres ● Soy pilo y Generación E ● Bienestarea más cerca de ti ● Acompañandantes ● Estrategias de Prácticas ● Estrategia interna Clima Laboral	● Ánimo - Salud mental ● Estudiar a lo bien ● SEAMOS - Sexualidad y amor saludable ● SalUdable ● Familiarízate en la U

Se hace énfasis en las PES a continuación ya que para el desarrollo de esta práctica es fundamental reconocerlas y entenderlas:

- **Estrategia interna Clima Laboral:** esta estrategia tiene el objetivo de generar espacios de sensibilización, relacionamiento, co-construcción y compartir de saberes entre las personas que integran el Departamento de PyP; para aportar al fortalecimiento del clima laboral, la generación de vínculos, y, el reconocimiento propio y de las otras personas desde la humanidad, como actores clave del equipo que contribuyen al bienestar y la permanencia de la comunidad universitaria, pero, que a su vez deben tener un compromiso ético con el cuidado de sí y el cuidado mutuo.
- **Servicio Familiarzate en la U:** Este servicio está dirigido a las y los estudiantes y sus familias con el objetivo de brindar diversas acciones como: asesorías familiares no terapéuticas,

sensibilizaciones, talleres, tomas experienciales, stands informativos y recreativos, activación de rutas, entre otras. Todas ellas en pro de realizar intervenciones que aborden temas de vínculos y relacionamiento familiar para la resolución de situaciones y dinámicas conflictivas, además de aportar al fortalecimiento o creación de sus redes de apoyo y reconocimiento de temas que antes de los encuentro se pueden presentar como temores o tabúes en el desarrollo de la vida universitaria.

Para concluir este apartado sobre la contextualización se puede afirmar que el Departamento de PyP aporta a la comunidad universitaria desde diferentes aspectos entre los cuales está estimular un sentido de pertenencia por el territorio y la institución impulsando la unidad y compromiso por la formación integral, crítica y liberadora en los diferentes actores y principalmente cuidando y fortaleciendo la calidad de vida de todos los seres vivos pertenecientes a la UdeA, esto se desarrolla con ayuda del equipo mencionado anteriormente que está configurado por funcionarias de diversas profesiones, entre ellas psicólogas/os, trabajadoras sociales, pedagogas, técnica profesional en Enfermería, auxiliares de enfermería, enfermeras, odontólogos, secretarias, auxiliares administrativas, comunicadores y maestra de Artes Dramáticos, instrumentadora quirúrgica, gerente de sistemas de información en salud, diseñadoras gráficas y practicantes de Trabajo Social y Psicología, lo cual favorece una amplia variedad de percepciones y oportunidades de intervención para todas las situaciones que se puedan presentar en la vida universitaria de estudiantes, docentes y empleados.

1.4 Papel que desempeña el Trabajo Social en PyP

Ahora, es necesario comprender cuáles acciones son propias del Trabajo Social – TS y cómo puede ser percibido dentro de PyP, además de su utilidad tanto interna en los espacios y actividades en el equipo como externamente en escenarios donde participa el resto de la comunidad universitaria; se puede hablar de lo importante que es la formación y transmisión de información en temas sociales que nos permea a todas/os como seres relacionales y dependientes de una sociedad, entonces es aquí donde se puede ver el papel fundamental de las y los trabajadores sociales.

En el contexto de Bienestar Universitario se observa cómo se ha dado un posicionamiento positivo y claro sobre las/os profesionales de TS mostrando que hay una necesidad dentro de la institución por mejorar los vínculos, formas de relacionamiento y redes de apoyo, entre otros, y esto se da por medio de la planeación e implementación de nuevas metodologías, teorías y técnicas, que se empezaron a ejecutar gracias a los saberes particulares de la profesión y el trabajo interdisciplinario que en este momento se hace pertinente e indispensable, ya que si bien se tienen las herramientas para intervenir, es esencial fundamentar dicha intervención en una mirada holística sobre todos los temas y espacios que se abordan desde Bienestar, entendiendo que cada uno aporta de manera significativa al proceso de construcción con el otro y siendo coherentes con las premisas acerca de lo epistemológico en las que se apoyan desde el Departamento, las distintas acciones, programas y estrategias. Así mismo se espera un diálogo y participación continuos entre los distintos actores, de tal manera que posibiliten lograr los propósitos que se tejen a lo largo de los procesos de planeación, diseño, ejecución y evaluación.

Las trabajadoras sociales aportan desde lo individual y colectivo con diferentes acciones que van guiadas al compartir de saberes y experiencias que en la mayoría de casos ayudan a construir nuevos imaginarios libres de los juicios y temores que se traen desde las trayectorias de vida de cada persona, esto se ha ido edificando por medio de las estrategias y servicios que se presentan en PyP y también gracias a las ideas innovadoras que acertadamente compaginan con las necesidades de la comunidad universitaria, para finalizar he de mencionar cuales son las estrategias y servicios liderados por el equipo de Trabajo Social al interior del Departamento: la estrategia Acompañandantes, el servicio Familiarizate en la U, la estrategia Coordinación de prácticas de Trabajo Social y la estrategia interna de Clima Laboral.

1.5 Objeto de intervención

Se ha evidenciado a lo largo de los años en las instituciones de educación superior que la permanencia universitaria de los estudiantes depende de muchos factores además de los académicos y uno de ellos considerado como fundamental es la familia ya que tiene una gran influencia en la toma de decisiones y en el desarrollo íntegro de los estudiantes, este factor puede ser protector o de riesgo dependiendo de la situación y el relacionamientos que tengan al interior de cada caso y a partir de ello se generan experiencias particulares en cada uno, que sirven para

crear vínculos y redes de apoyo o por el contrario perjudican el desarrollo de la vida social cotidiana, además de las implicaciones físicas y mentales que pueden producirse como consecuencia de los relacionamientos desordenados entre los estudiantes y sus familias o seres cercanos.

Por lo anteriormente dicho y gracias a diversas investigaciones e informes hechos en algunas universidades del país, entre ellas la propia Universidad de Antioquia, sobre la relevancia de la vinculación entre las familias y la universidad y los resultado esperables como "La estrategia ha permitido potenciar las relaciones de las familias con sus hijos, brindando herramientas y estrategias para mejorar la comunicación y atención a situaciones difíciles, lo que contribuye a establecer dinámicas basadas en la confianza." (Ministerio de Educación Nacional, 2015, P. 223), progresivamente se habla de la implementación de estrategias para fortalecer el compromiso y los vínculos familiares, buscando favorecer el desempeño de quienes forman la comunidad universitaria. Hoy en día se ha hecho más visible el tema y la necesidad de indagar y potenciar las redes de apoyo social con las cuales cuentan las y los estudiantes y se reconoce a las familias como una fuente potencial y espacio para la construcción de relaciones salutogénicas.

Teniendo esto en cuenta dentro del Departamento de PyP desde el año 2020 como respuesta a la gestión administrativa y jurídica de la Universidad de Antioquia se han venido desarrollando acciones que hacen parte de la estrategia para el acompañamiento familiar, las cuales cuentan con el respaldo de su referente normativo principal el cual es el Acuerdo superior 173 del 13 de julio de 2000 esto dicho en algunos de los documentos internos guías de la estrategia y del departamento. Y normas posteriores que van orientando el accionar de todas las dependencias, razón por la cual se empezaron a ofrecer algunas asesorías y acciones como sensibilizaciones y talleres en el 2021 y para el 2022 se formaliza la creación de la estrategia "Familiarizate en la U" generando un portafolio y un micro sitio de los servicios ofrecidos allí.

En la actualidad pasó a ser un servicio de asesorías, talleres, stands de educomunicaciones y sensibilizaciones, con el impulso de la Coordinación del Departamento de PyP y el apoyo de los profesionales en formación de Trabajo Social quienes realizaron sus prácticas en los años anteriores, desde las cuales ayudaron a fortalecer y construir nuevas herramientas y acciones para realizar en los espacios tanto individuales como colectivos. Además se ha contado también con los recursos proporcionados por el Plan de Acción Institucional – PAI, debido a lo cual es hasta el día de hoy un servicio con más bases y articulación a diferentes lugares, facilitando la asistencia y

participación a más estudiantes, con el reconocimiento del Sistema de Bienestar del Departamento de PyP y parte de la comunidad universitaria.

La estrategia interna de Clima Laboral se viene desarrollando dentro del Departamento de PyP desde hace aproximadamente cuatro años, se lideran espacios de co-construcción, compartir de saberes y sensibilización entre los integrantes del equipo. En el año 2021 se hizo un análisis situacional con fundamentación teórica, conceptual y metodológica, y, posteriormente se empezaron a implementar acciones que se planearon en conjunto, partiendo del reconocimiento de capacidades instaladas, intereses, necesidades, propuestas y demás. Algunas de las actividades que se han llevado a cabo son: pausas activas, conmemoraciones, celebraciones, jornadas recreativas y de ocio para aportar al fortalecimiento de vínculos y el cuidado de la salud, espacios de diálogo para compartir saberes, gestión de capacitaciones o espacios de acompañamiento con profesionales externos, sensibilizaciones, entre otros.

Para la práctica profesional ll se priorizó el apoyo frente a la actualización del análisis situacional antes mencionado, enfocando los esfuerzos en identificar aspectos propios de algunas categorías que se consideran claves en el clima laboral del Departamento como lo son: trabajo en equipo, liderazgo, comunicación, gestión de estrés, sentido de pertenencia, entre otros. Teniendo en cuenta la realidad contextual del equipo, para lograr lo anterior y generar información amplia sobre el clima laboral y las posibles acciones a fortalecer desde esta estrategia interna, se efectuaron acciones como: un espacio de co-construcción con todo el grupo de trabajo del Departamento, un espacio de co-construcción con cada programa, estrategia o servicio, el diligenciamiento de una herramienta tipo cuestionario individual y dos espacios de socialización y retroalimentación final con todo el grupo, durante estos dos espacios también se dieron a conocer el plan de acción y el plan de seguimiento para los siguientes cuatro años.

Además de lo planteado, desde el Departamento de PyP se realizó una gestión con la División de Talento Humano para planear y ejecutar acciones de acompañamiento en aras de favorecer la sensibilización sobre la asertividad en el relacionamiento en entornos laborales, especialmente frente a la gestión de conflictos y estrés, y, manejo de situaciones de alta carga mental que se realizaron en el transcurso del segundo semestre del año 2024, mediante dos encuentros uno tipo taller de co-construcción y otro en jornada de fin de año.

Como último cambio que surge precisamente del análisis se creó dentro del Departamento una comisión de Clima Laboral la cual está integrada por la trabajadora social que está a cargo de

la estrategia, un psicólogo, una enfermera y una secretaria, además de la practicante que realiza el presente informe y estuvo en este proceso, esto como forma de corresponsabilizar y dar voz a cada área o grupo de profesionales que están en el Departamento para que así se posibiliten el fortalecimiento y permanencia de estas PES dentro de Bienestar, pues se considera que cada una tiene una utilidad particular que contribuye a la realización de los objetivos que precisamente busca el Departamento de PyP, los cuales son la promoción de la salud física y mental por medio de diversos programas, estrategias y servicios para encontrar o reforzar los factores que aportan a la permanencia y el buen tránsito de toda la comunidad universitaria.

2. Referentes teóricos y conceptuales que guiaron la intervención

En este apartado se ponen a conversar las ideas de distintas teorías y enfoques que orientaron la intervención, desde los referentes se hace necesario tener una amplia variedad de premisas que aunque no hagan parte de un único paradigma, tampoco se contradicen y por el contrario, se complementan de una forma potente, lo cual puede llevar a pensar en la posibilidad de unir con más frecuencia diferentes autores y perspectivas para lograr abarcar las problemáticas de una manera integral.

2.1 Referentes teóricos

2.1.1 Educación Popular

La teoría principal que orientó la intervención durante el proceso de práctica y que se considera no sólo de gran provecho, sino además consistente y coherente para este campo de práctica es la Educación Popular ya que propone un conjunto de consignas que potencian las estrategias y servicios en los cuales se desarrolló la propuesta de intervención. Para ahondar en las premisas principales, que pueden contribuir a generar cambios o transformaciones en el contexto social, podemos considerar dentro de esta teoría la importancia del diálogo como un herramienta para la concientización y sensibilización sobre temas problemáticos en nuestra realidad que alteran el bienestar de la comunidad universitaria en este caso y que por medio de los espacios de aprendizaje y sensibilización los actores de esta realidad pueden reflexionar y comprender, llegando a la problematización de sus situaciones particulares y evidenciar cómo esto afecta su entorno.

Por esto también es esencial la participación activa y horizontal, porque si bien estamos en una sociedad en la cual proliferan sistemas de jerarquización dentro de las organizaciones e instituciones, la Pedagogía Social, base de la Educación Popular, puede ser vista como una herramienta valiosa en la cual todos aprenden del otro y no hay roles de poder asignados a una sola persona, contribuyendo a que en esos espacios se planteen posibles alternativas que ayuden a modificar situaciones problema o que no son tan beneficiosos para todos los que están participando en las dinámicas sociales y relacionales. Se trata de aprovechar los momentos en los cuales se

compartan las opiniones, saberes y desacuerdos para potenciar estrategias que por medio de la reflexión y la acción brindan instrumentos para mejorar el clima organizacional y las redes de apoyo desde lo familiar y social, como lo expresa Freire, (1970)

> Por esto, el diálogo es una exigencia existencial. Y siendo el encuentro que solidariza la reflexión y la acción de sus sujetos encauzados hacia el mundo que debe ser transformado y humanizado, no puede reducirse a un mero acto de depositar ideas de un sujeto en el otro, ni convenirse tampoco en un simple cambio de ideas consumadas por sus permutantes. (pp. 71-72)

Como parte importante también de este referente teórico se tiene en cuenta que por unos años ha sido la teoría utilizada dentro del Departamento de PyP para dirigir algunos de los PES y sus actividades tanto grupales como individuales y esto se hace relevante puesto que hay que tener en cuenta la historia y experiencias de los participantes y cómo ha funcionado en ellos el guiarse por estas premisas. En aras de fortalecer las acciones que ya se vienen desarrollando, es pertinente considerar también alguna otra teoría que en este caso es de la que hablamos a continuación.

2.1.2 Construccionismo Social

Esta teoría se considera esencial para fundamentar y analizar los procesos de intervención de los que se ocupa el presente informe ya que además de tener una relación innegable con los demás referentes, contiene premisas que nos guían en el proceso de pensarnos cómo deberíamos ver y actuar en esta realidad y cómo contribuye también a que haya una perspectiva más completa en la intervención, entre sus ideas más relevantes podemos encontrar la influencia de la comunicación y el lenguaje ya que por medio de ellos los individuos crean y manifiestan el sentido que le dan a los conceptos, lugares, prácticas y normas que conforman la sociedad, también así es como mantienen en el tiempo un conjunto de significados que los rigen como grupos y comunidades, de aquí también se construye el conocimiento pues este se da y se acepta por la producción conjunta de los actores, como lo menciona Kisnerman (1998):

> Alguien puede afirmar, frente a esto, que las pirámides de Egipto existen, aunque nosotros no las conozcamos. Y es cierto, existen. Pero existen, porque fueron construidas colectivamente como tales, a lo largo de un proceso histórico. El cielo es azul sólo porque somos nosotros, desde nuestra peculiar conformación sensorial, quienes lo hemos construido azul en nuestra representación social. Y también en esa realidad estamos nosotros, sujetos que nos construimos al construir prácticas, conocimientos, dinámicas sociales, cultura. Estas afirmaciones se mantienen a través del tiempo porque han soportado las vicisitudes del proceso histórico-social. (p. 76)

Así mismo dentro del equipo de PyP existen construcciones en relación a las pautas que rigen el espacio físico y también subjetivo, algunas creadas por ellos y otras que son de externos, estas abarcan la forma en que como personas individuales perciben el grupo pero también en cuanto a las jerarquías y relaciones de poder que están predestinadas a cada uno y que por ende forma las interacciones de una manera específica, entonces para la intervención se hace necesario tener en cuenta estas perspectivas que nos dan guía de cómo se forman y en algún punto se transforman o adaptan para facilitar o dificultar los procesos que se dan dentro de este tipo de grupos.

Y para las familias tiene una connotación específica en cómo se pueden empezar a construir nuevas formas de ver la realidad y participar en ella ya que los cambios o retos que conllevan el entrar en un entorno como el de la universidad es cuestionar las creencias o formas de pensar que ya traíamos de grupos o contextos diferentes y el cómo esto para la familia puede convertirse en un reto al tener que nuevamente construir y adaptarse a las diferentes ideas de los diversos participantes de las dinámicas familiares.

2.1.3 Enfoque Colaborativo

Como parte de los desarrollos del construccionismo social se encuentran las prácticas colaborativas, un enfoque que busca en la intervención generar espacios de construcción conjunta donde todas las voces sean escuchadas y se dé un diálogo asertivo, del cual surjan conocimientos, experiencias y reflexiones que mejoren la comunicación, responsabilidad y habilidades sociales de todos los participantes, en donde a pesar de la función o papel que cumple cada actor se perciban las actividades y acciones como lugares seguros para aprender y enseñar de forma horizontal,

teniendo en cuenta que la participación activa y el trabajo en equipo son herramientas posibilitadoras para que los procesos salgan adelante y cumplan con las metas que se proponen y que en este caso son el fortalecimiento de la comunicación, el empoderamiento de los participantes y la generación de co-responsabilidad en sus procesos laborales, académicos y sociales. Para ayudar a ubicar de forma más aproximada de qué trata el enfoque o como puede ser utilizado en la práctica, retomo lo mencionado por la autora McNamee (2020)

> Literalmente, "construimos significado" cuando nos acoplamos con los demás. Desde esta postura, "el significado" no se transmite de una persona a otra sino que emerge de sus acciones conjuntas. Para dar sentido a una relación de aprendizaje, por ejemplo, se requiere acciones coordinadas de todos los participantes. Para saber el significado de bueno o malo, tengo que participar en una comunidad donde las normas y los significados se desarrollen a partir de lo que hacemos juntos. (p. 178)

Así también incluyó la importancia de la transparencia en la comunicación para que se puedan construir relaciones de confianza, reconociendo el otro y lo otro con su diversidad, para así flexibilizar e incluir a todos los participantes, en los diferentes procesos.

2.2 Referentes Conceptuales

2.2.1 Clima laboral

El clima laboral es el contexto en el que se desarrolla la vida laboral de un conjunto de personas sea de forma presencial, virtual o híbrida, aquí empiezan a surgir características particulares tanto favorables como perjudiciales para las personas involucradas y esto se determina debido a las relaciones interpersonales e interacciones constantes con el equipo de trabajo, este proceso tiene varias dimensiones a tener en cuenta para que el ambiente sea sano y provechoso para todos los implicados y como se menciona en el documento *Clima organizacional de la Universidad Nacional de Tumbes* (2007):

> Una organización debe ser un lugar donde se reúnen personas satisfechas y motivadas para lograr los objetivos de una organización. Muchas veces los empleados de una organización se desarrollan en un ambiente organizacional hostil. El ambiente laboral que hay dentro de una organización muchas veces es determinado por el tipo de liderazgo, los problemas interpersonales de los trabajadores y cambios dentro de la organización. (p. 3)

Por esto se hace necesario gestionar el clima laboral desde una estrategia que acompañe y en algunos momentos guíe los procesos sociales que se dan en las organizaciones, entendiendo que del éxito de los relacionamientos y bienestar de los trabajadores se mantendrá la organización o institución implicada, así que es de suma importancia entender y atender las necesidades y situaciones a mejorar de los empleados, sumándole el trabajo en las habilidades y capacidades personales y sociales de ellos para que así también empiece la autogestión y manejo de los conflictos, las interacciones y demás temas relacionados con el clima laboral , y con el trabajo individual de estas problemáticas también se llegue a acuerdos grupales que generen el bienestar y satisfacción necesarios para continuar realizando sus actividades laborales en la cotidianidad.

2.2.2 Redes de apoyo

En este contexto las redes sociales se hacen importantes ya que todos los procesos que se desarrollan en Bienestar y específicamente en el Departamento de PyP deben ir en sintonía con construir y mantener a los individuos conectados con el otro y para ello es fundamental contar con una red de personas, instituciones, recursos materiales, entre otros, que puedan ser soporte en diversas situaciones y que además haya una relación de reciprocidad en las interacciones, lo cual facilita tales conexiones y fortalece los vínculos. Se trata, en consecuencia, de acoger y posicionar una perspectiva de red que oriente las acciones y el trabajo en equipo, estimulando un pensamiento vincular y reflexivo que a su vez facilite la apropiación de herramientas para visibilizar y fortalecer redes de apoyo.

Tanto la consulta bibliográfica como la experiencia de diversas organizaciones dan cuenta de la pertinencia de esta perspectiva y modalidad de intervención para la gestión de los conflictos y la flexibilización de las relaciones entre los involucrados.

> Las estrategias basadas en el enfoque de red tienden fundamentalmente al fortalecimiento del lazo social promoviendo nuevos aprendizajes a partir de una práctica social diferente. Promueve la restitución comunitaria, como un modo de recuperar las modalidades sociales de resolución de situaciones que son percibidas como problemas y generando nuevos procesos de producción de subjetividad y el desarrollo de organizaciones que se visualicen a sí mismas como redes y trabajando en red. (Dabas, 2001, p. 1)

También como se menciona en la cita anterior, estas redes ayudan a desarrollar habilidades y conocimientos que sirven e influyen en la vida cotidiana de las personas facilitando las interacciones sociales y promoviendo actitudes como la responsabilidad y empatía por el otro, lo que en las organizaciones o instituciones ayuda a mantener los procesos y generar nuevos y mejores formas de estar y pertenecer a grupos y comunidades, se menciona como importante ya que en los dos PES de los cuales se ocupa este informe, juega un papel fundamental en ambos el consolidar y mejorar las redes de apoyo social.

2.2.3 Comunicación

Este concepto cobra un gran sentido dentro de la intervención ya que se menciona en diferentes momentos o circunstancias, y se presenta como un elemento fundamental para las interacciones humanas, específicamente en el ámbito laboral o familiar, se puede ver como un factor que proporcione mejores relacionamientos, vínculos más estables y un entorno de bienestar, cuando se hace referencia a la comunicación no solo es a la verbal, sino que se tienen en cuenta todas sus formas y características ya que también de ello depende si adquiere una connotación positiva o negativa dentro de las interacciones.

Entre las características generales se debe tener en cuenta que la comunicación debe darse de una forma propicia, en un tono adecuado, con disposición para escuchar y entender el mensaje del otro y por ende esta acción tenga la reacción adecuada y es que el otro también esté dispuesto a escuchar y generar los vínculos necesarios para que ambas partes cumplan los objetivos de dicha interacción, esto nos lleva a que se formen conexiones que son las que dan identidad y pertenencia a los diferentes colectivos en este caso un equipo de trabajo o el círculo más próximo sea familiar o social y se consideren importantes para cada sujeto, como lo menciona el autor Ceberio (2006):

> La vida transcurre en la comunicación, y en función de cómo se conduce se crearán realidades catastróficas o realidades de bienestar; sin embargo, no solo se construye una realidad, sino que además se externaliza atribuyendo al destino el resultado de los hechos. (p. 118)

2.2.4 Corresponsabilidad

Para el contexto tanto familiar como laboral se hace necesario tener en cuenta este concepto pues él nos lleva a pensarnos en cómo deben distribuirse y manejarse los diferentes compromisos o labores y situaciones en el entorno al que pertenecemos o en el que nos movemos cotidianamente, pues en muchas ocasiones se sobrecargan en un solo sujeto y esto genera además de desigualdad, incomodidad en cómo se llevan a cabo los procesos, la toma de decisiones, en general forma un ambiente de tensiones que no favorece el bienestar de las personas involucradas. El concepto a continuación es traído como referencia de lo que es corresponsabilidad desde una mirada familiar pero que se pueda adaptar a los diferentes contextos.

> La corresponsabilidad o el reparto de responsabilidades es la distribución equilibrada dentro del hogar de las tareas domésticas, su organización y el cuidado, la educación y el afecto de personas dependientes, con el fin de distribuir justamente los tiempos de vida de mujeres y hombres. Es compartir en igualdad no sólo las tareas domésticas sino también las responsabilidades familiares. (Chile. Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2007, p. 29)

Por esto se origina el propósito de incluir el concepto de forma pertinente y oportuna en el contexto de la intervención, pues al entender y apropiarse de las diversas funciones parentales y responsabilidades del ejercicio profesional, hace más accesible el cumplir e involucrarse en los espacios de desarrollo de la vida social y laboral.

2.3 Proceso Metodológico

2.3.1 Momentos

Para el desarrollo de esta intervención se tuvo en cuenta el método integrado que propone el desarrollo de varias fases las cuales no tienen un tiempo ni orden específico, sino que van dependiendo de las necesidades y situaciones por las cuales pasan los participantes y algunas son transversales durante toda la intervención, lo que da oportunidad de cambio y mejora.

Como primer momento tenemos la *inserción* la cual se dio entrando en el campo de práctica de manera presencial, con una presentación formal en el departamento de PyP, de aquí se pasó a realizar una revisión documental de los procesos que anteriormente se habían llevado a cabo con practicantes y profesionales a cargo de los PES que me fueron asignados, en esta revisión pude leer y entender de mejor manera tanto la estrategia como el servicio y cuáles eran las acciones que se efectuaban en ellas, de manera simultánea empecé a asistir y participar en las diferentes actividades relacionadas con estos PES para empezar a integrarme y experimentar el cómo se llevan a cabo las acciones.

Para la *planeación* que se empezó a dar un tiempo después de entrar al campo de práctica fue fundamental la observación participante y las lecturas previamente hechas, dentro de esta planeación se prepararon las acciones que se realizaron en los dos semestres de práctica, como la realización de la actualización del análisis situacional, los talleres de co-creación, las pausas activas intencionadas, todas estas acciones guiadas a la estrategia interna de Clima Laboral y para el servicio de Familiarizate en la U, los posibles espacios de visibilización, la planeación y ejecución del evento Sábado en Familia de los años 2024 y 2025, también la semana Familiarizate en la U, con diferentes temáticas, y la participación del servicio en los eventos de los demás PES del Departamento de PyP.

En el momento de la *ejecución* se llevaron a cabo casi en su totalidad las actividades y acciones planeadas previamente y también se realizaron algunas otras actividades que fueron surgiendo a lo largo del semestre por las mismas demandas de cada PES, también se reformularon algunas de las acciones debido a cambio de personal, cambios en la estructura y el enfoque de la estrategia y el servicio, se propusieron nuevas actividades y formas de realizarlas, el análisis se finalizó a cabalidad y se tuvo en cuenta para las actividades que se realizaron este año, también se

incluyó en la intervención la creación y adaptación de un comité de Clima integrado por cuatro profesionales para expandir la visión y crear un ambiente más equilibrado y participativo para todos los integrantes del grupo.

La *evaluación y seguimiento* fueron un trabajo constante ya que estos dos momentos están en la intervención de forma transversal a todo el proceso, pues cada uno de los momentos anteriores tuvo un espacio de evaluación de donde surgieron las propuestas para alimentar y cambiar todo lo que fue manifestándose en el camino, estos momentos me ayudaron a darle un mejor desenlace a cada actividad y acción que se realizó, y como evaluación general de cada PES al finalizar las acciones planteadas para la intervención de la mano de los profesionales y participantes de las actividades se construyeron momentos de evaluación cualitativa, distribuidos en breves espacios para tres o cuatro opiniones sobre toda la actividad realizada o reuniones enfocadas en la retroalimentación y entrega de los productos.

2.3.2 Técnicas e instrumentos

Para la realización de los diferentes momentos de la intervención se utilizaron las técnicas nombradas a continuación: revisión documental, observación participante, talleres de co-construcción, acompañadas de diversas estrategias e instrumentos tanto digitales como físicos para lograr la generación de información, el desarrollo y cumplimento de los objetivos tanto institucionales como académicos.

La revisión documental que en esta intervención se entiende como “Las Técnicas de Investigación Documental se centran en todos aquellos procedimientos que conllevan el uso práctico y racional de los recursos documentales disponibles en las fuentes de información.” (Rizo, 2015, p. 3), fue el primer paso para conocer y entender el contexto del Departamento, los PES y los actores vinculados al proceso de práctica, ya que se encontraban los precedentes de las intervenciones y la memoria de la creación y función de las estrategias, dándome así bases para construir los dos momentos iniciales.

Para la observación participante, la cual se dio de forma transversal en los dos semestres de práctica, la entendemos como “consiste en apreciar o percibir con atención ciertos aspectos de la realidad inmediata” (Torres, 1999, p. 85), debido a las características de esta técnica fue más sencillo interactuar con las personas partícipes de las PES y adaptarse al contexto y dinámicas que

allí se daban, además de poder generar y recolectar información valiosa en las actividades tanto cotidianas como particulares del campo.

Con el fin de crear espacios en los cuales los participantes se sintieran cómodos y escuchados se implementaron los talleres de co-construcción los cuales se caracterizan por generar sensibilidad frente a los temas y las personas que hacen parte de ellos.

> Primero reconocerse como ser humano en convivencia, en relación con un entorno colectivo, comunitario. La ciudadanía no es un concepto unívoco sino más bien doblemente relacional, ya que esta co-construcción se logra a través de la interacción y relación con las/os otros y con la acción social. (Mejías & Henríquez, 2012, párr. 22)

Esta definición va de la mano con todo lo antes mencionado tanto en el referente teórico como en el conceptual pues se ejerce por medio del diálogo continuo, la comunicación entre pares, la identificación de problemas o necesidades y sus posibles soluciones brindadas desde las mismas comunidades o participantes que están inmersos en esa realidad.

2.3.3 Tipos y niveles de intervención

Para el caso particular de las PES en las cuales realicé el proceso de la práctica, fueron fundamentales los tipos de intervención escogidos para guiar tanto las propuestas como las acciones que se desarrollaron, esto favoreció el acompañamiento integral y la adaptación a los diferentes contextos y necesidades que se presentaron en los momento de la planeación y la ejecución, ya que contribuyó a establecer vínculos con los participantes facilitando el diálogo y la reflexión colectiva sobre las diferentes necesidades y problemáticas de los grupos.

Los tipos de intervención escogidos fueron el preventivo y el promocional pues ambos se complementan entre sí y conectan de forma directa con el campo de intervención ya que desde el nombre del Departamento, Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad, empezamos a tener indicios de cuál es el propósito o motivación de sus acciones y procesos, como lo plantea la autora Olga Lucía Vélez el primer tipo de intervención “Enfatiza en el acondicionamiento de los recursos humanos, sociales e institucionales y en la estimulación de actitudes proactivas que permiten a las personas, grupos y comunidades prepararse para disminuir o contrarrestar la

vulnerabilidad social frente a ciertos eventos." (2003, p. 72), es tomado en cuenta en las intervenciones con familia mayormente, ya que con el servicio se pretende identificar los factores de riesgo y protección para evitar la deserción estudiantil fortaleciendo los lazos familiares y generando redes de apoyo para las situaciones o problemáticas que se pueden presentar en el transcurso de la vida académica.

Para el segundo tipo el cual se enfoca en el desarrollo individual y social de las personas, se considera importante especialmente en mi campo de práctica donde se encuentran profesionales que dentro de sus funciones priorizan el acompañamiento, el cuidado y la orientación a otros, el poder reconocer y adquirir herramientas para el cuidado de sí mismos y contar con espacios en los que mejores sus cualidades personales para brindar una atención de calidad y llegar al bienestar integral según la autora de Reconfigurando el Trabajo Social el tipo promocional se caracteriza por "potenciar las capacidades individuales y los recursos colectivos para mejorar o satisfacer las necesidades humanas y sociales, colocando especial énfasis en la capacidad de respuesta que las personas, grupos y comunidades." (Vélez, 2003, p. 70), y finalmente ambos tipos de intervención resaltan la importancia de la educación y participación activa en los espacios de construcción para alcanzar todas estas intencionalidades de bienestar pleno en lo colectivo y lo individual.

Y para terminar en esta intervención se presentan los dos niveles que propone la autora, la actuación indirecta y directa, ya que en la realización de las actividades se pueden ver ambas interacciones, para la directa se desarrollaron acciones de forma presencial y específica con las personas involucradas en las problemáticas o que estaban inmersas en las realidades con necesidades particulares y para la actuación indirecta se formularon y ejecutaron ejercicios y actividades que no requirieron del contacto frente a frente con los participantes.

2.3.4 Objetivos

2.3.4.1 Objetivo general

- Fortalecer y apoyar los procesos gestados desde La Estrategia Interna de Clima Laboral y El Servicio de Familiarizate en la U

2.3.4.2 Objetivos específicos

- Realizar la actualización del análisis situacional de la estrategia interna de Clima Laboral
- Planear y ejecutar las acciones seleccionadas para el plan de acción de la estrategia
- Apoyar en las actividades grupales de formación y acompañamiento del Servicio Familiarizate en la U

2.3.5 Plan de acción

Figura 2.
Cronograma de actividades

Actividad	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Insercion en el campo									
Planeacion de las acciones									
Actividades del Obj 1									
Actividades del Obj 2									
Actividades del Obj 3									
Seguimiento y evaluacion									

2.3.6 Consideraciones etico-politicas

Dentro del ejercicio profesional del Trabajo Social, los criterios éticos son fundamentales para garantizar intervenciones responsables, respetuosas y coherentes con los principios de la disciplina, teniendo en cuenta que el Código de Ética Profesional no solo orienta la toma de decisiones, sino que también asegura el respeto por la dignidad, los derechos humanos y la autodeterminación de las personas y comunidades con las que se trabaja, para la actuación profesional de las y los trabajadores sociales implica un compromiso activo con la justicia social, la equidad y el bienestar colectivo, por lo que es imprescindible ejercer desde una perspectiva crítica, reflexiva y basada en valores como la solidaridad, la integridad y el respeto, atendiendo a estos principios se permite que cada intervención no solo sea metodológicamente adecuada, sino

también ética y significativa para los participantes, reconociendo sus contextos, necesidades y capacidades.

3. Análisis de la experiencia

En este apartado se pueden visualizar la realización de las actividades con unas características específicas, en forma de cuadro lo cual facilita identificar cada actividad dentro del objetivo al que pertenece, con los participantes y su respectiva descripción y observación al estar terminadas y evaluadas.

3.1 Descripción de actividades

Tabla 2.
Actividades por objetivos

Objetivo	Actividad	Participantes	Descripción	Observaciones
Objetivo 1: Actualización de Análisis Situacional	Encuesta individual	Empleados del Departamento de PyP	Encuesta virtual, anónima, con preguntas relacionadas al clima laboral e items relacionados con la primera encuesta del 2020	Para esta actividad la mayor parte de los integrantes del grupo participaron de manera activa, se notó que al ser anónima las respuestas eran diferentes a lo que comúnmente mencionan en las reuniones o espacios presenciales, también se llega a la conclusión de que podía ser complejo relacionar las respuestas de las dos encuestas (que era uno de los propósitos al colocar las mismas preguntas) ya que habían demasiados cambios de personal y de puesto administrativo o cargo.
	Encuentro 1 de co-creación por concepto	Empleados del Departamento de PyP	En este encuentro se propusieron cinco temas (Comunicación, Corresponsabilidad, manejo del estrés, claridad en los roles y resolución de conflictos) comunes que habían surgido previamente en la encuesta realizada y por subgrupos se realizaron propuestas de estrategias que podrían ser útiles para mejorar.	En esta construcción por equipos se pudieron evidenciar propuestas muy acertadas y algunas no tanto de formas de cambiar o mejorar las dinámicas alrededor de los temas propuestos, pues uno de los propósitos es que el clima se gestione desde y para los empleados entonces con la realización de las propuestas se pretendía que adquirieran un sentido de pertenencia más profundo por la estrategia.
	Revisión de Co-creación	Dos Trabajadoras	Construcción asincrónica que se le asignó a cada PES para que generará	Se llegó a acuerdos por Pes, mediante los cuales se hace reconocimiento del trabajo y esfuerzo de

Objetivo	Actividad	Participantes	Descripción	Observaciones
	por PES	Sociales, una practicante de Psicología y una de Trabajo Social	unas pautas o acuerdos que mejorarán el clima laboral interno	cada miembro del grupo, también se propusieron espacios de compartir y empatizar con los compañeros y momentos de esparcimiento que ayuden a manejar el estrés.
	Análisis y triangulación de la información	Una practicante de Psicología y una de Trabajo Social	Para esta fase del análisis, tomamos toda la información generada en las actividades anteriores, con base en los conceptos mencionados anteriormente y las propuestas de todas las actividades hicimos conclusiones y pasos a seguir para el semestre 2025-1.	Encontramos como temas principales en todas las actividades, la comunicación, el manejo del estrés y la claridad en los roles y asignación de tareas, también varias de las propuestas se repitieron y estas se tomaron en cuenta para adaptar a las nuevas acciones de la estrategia.
Objetivo 2: Plan de acción	Pausas activas virtuales	Comisión de clima laboral PyP	Para las pausas activas este semestre se ha estado interactuando por los medios digitales ya que en la presencialidad la participación no estaba funcionando se decidió migrarlas a la virtualidad y con un enfoque en reflexionar sobre la salud mental y física, las activaciones de las diferentes zonas corporales, mediante manualidades o estiramientos y también espacios de reflexión frente a las redes de apoyo, los espacios de descanso entre otros	De forma general fueron bien recibidas por parte de los profesionales, se realizaron de forma continua durante el primer semestre del año, se hacen dos por semana y se envian por los grupos chat, whatsapp y correo institucional, después de terminado el periodo de prueba que se le asignó, se tomó la decisión de seguirlas haciendo con regularidad en la semana e implementar nuevamente las pausas presenciales.

Objetivo	Actividad	Participantes	Descripción	Observaciones
	Encuentro mensual 1, febrero	Comisión de clima laboral PyP	Para este encuentro se priorizo la lúdica y el ocio como parte de manejo del estrés, con un torneo rápido de “sapo”	Ya que fue el primer encuentro mensual se decidió por una dinámica que integrará al grupo y alivianar un poco la carga laboral.
	Encuentro mensual 2, marzo, taller comunicación	Comisión de clima laboral PyP	Este día se dividió la reunión en dos partes la primera fue el taller de co-construcción para fortalecer y hablar de la comunicación asertiva y efectiva y la segunda la celebración de los cumpleaños y un karaoke como momento lúdico	Con la primera parte se tuvo una participación generosa en el momento de las actividades y fue un poco más tranquila para el momento de la reflexión y ya en el segundo momento todos se vieron motivados por los reconocimientos y el enfoque en el tema del ocio y esparcimiento.
	Tablero interactivo para la oficina de PyP llamado “Punto de conexión”	Comisión de clima laboral PyP	Este tablero surgió con la idea de volver a la conexión física dentro de la oficina donde con regularidad se estará alimentando de diferente información, como los acuerdos, una página de las pausas, reconocimientos e ideas varias que surjan de todos los miembros del equipo.	La creación del tablero fue gracias a la primera actividad que se realizó, pues de allí salió un muro de ideas sobre la comunicación y el pensar en donde exponerlo para que todos lo pudieran ver que fuera dentro de la oficina y gracias a una reunión de la comisión se reunieron los recursos e ideas del contenido que podría haber allí.
	Encuentro 2, Jornada fin de semestre	Comisión de clima laboral PyP	Para este encuentro se planeó una jornada completa, donde habrá actividades realizadas por profesionales en el tema de la comunicación y la corresponsabilidad, con un taller y dos espacios lúdicos con recursos del departamento como juegos y	Como el encuentro se realiza para el mes de junio ya culminando, hice parte de la planeación pero no de la participación del evento como tal.

Objetivo	Actividad	Participantes	Descripción	Observaciones
			plataformas para el reconocimiento, el trabajo en equipo y la lúdica.	
Objetivo 3: Apoyo a Familiarizate en la u	Semana Familiarizate en la U	Comunidad universitaria, estudiantes, profesores de diferentes facultades, equipo del departamento de PyP y practicantes de todas las áreas.	En esta semana se hicieron desde las diferentes redes de apoyo y PES del Departamento, activaciones, stands y actividades programadas la presentación y difusión del servicio de Familiarízate en la U	Fue una semana completa en la cual por medio de actividades como voz a voz, talleres, encuentros de los grupos o redes de apoyo, se fomentaron los vínculos familiares y se hizo el llamado a conocer y participar tanto en la jornada de "Sábado en familia" como del servicio en caso de ser necesario.
	Sábado de Familia en la U	Comunidad universitaria, estudiantes, profesores de diferentes facultades, equipo del departamento de PyP y practicantes de todas las áreas.	El sábado en familia se generó como una estrategia para dar a conocer la universidad, a aquellas personas que conforman la familia de los estudiantes y egresados de la UdeA, mediante stands, actividades, charlas, recorridos entre otros, en una jornada continua.	El evento se llevó a cabo según lo previsto, asistieron una numerosa cantidad de familias y se vincularon diferentes dependencias y facultades lo cual ayudó a abrir el espacio a muchas más personas.
	Eventos de diferentes	Comunidad universitaria,	Se realizaron stands en salud pública en la jornada de "La U cuidadora" y	Todos estos stands promovieron el informarse del servicio y hacer uso de él en los casos que

Objetivo	Actividad	Participantes	Descripción	Observaciones
	PES	empleados, docentes y estudiantes.	“estudiar a lo bien”, también en la sede robledo, sobre temas relacionados al servicio, con la invitación de formar parte de las asesorías y estar atentos a todos los posibles eventos del servicio.	fuera pertinente, también se dieron con el objetivo de fomentar o mejorar las relaciones familiares, aprender a tener conversaciones incómodas, detectar las redes de apoyo y brindar asesoramiento en casos particulares.

3.2 Evaluación de la experiencia

La evaluación de la intervención realizada durante el proceso de práctica se llevó a cabo mediante diversas estrategias e instrumentos que permitieron recopilar información de forma cualitativa en su mayoría. Se emplearon herramientas como encuestas, reacciones en WhatsApp, preguntas abiertas al finalizar las sesiones, así como espacios de retroalimentación directa. Estas acciones facilitaron la recolección de opiniones, percepciones y sugerencias por parte de los participantes, además de incorporar los comentarios de los profesionales que acompañaron los diferentes procesos y gracias a la variedad de procedimientos se logró obtener una visión integral del impacto de la intervención, identificando los aciertos, reconociendo los aspectos a mejorar y comparando el nivel de participación y satisfacción de los involucrados desde la primera actividad hasta la última.

3.2.1 Participantes de la intervención

En las actividades relacionadas al servicio de Familiarizate en la U, se percibió una gran apertura y disposición por parte de las y los estudiantes para reconocer y dialogar sobre las dinámicas familiares y sociales en las cuales están inmersos, puesto que dentro de la Universidad hay una población amplia de personas foráneas se tomó en cuenta durante todo el proceso el incluirlos de forma activa en las acciones, dándole un significado potente a las redes con las cuales cuentan, esto llevó a la reflexión integral de sus realidades, valoración y cambio de percepción en algunas situaciones de la forma en la que se relacionan con el otro, también al reconocimiento de cuán importante es hablar de los temas que crean conflicto dentro de las familias y el cómo abordarlos para que se llegue a una solución colectiva en la cual todos los involucrados se sienta parte de la reparación, y en qué momentos puede ser particularmente necesario explorar los servicios y vincularse a ellos como parte de la generación de bienestar en sus vidas personales.

En el caso de la estrategia interna de Clima Laboral, las percepciones sobre la intervención fueron un poco más confrontativas debido a lo cambiante que fue el contexto durante todo el proceso, empezando por el personal perteneciente al Departamento, ingresan nuevas personas a mitad del procesos, cambiaron puestos y funciones de trabajo, se marcharon algunos otros profesionales, y se conformaron diferentes dinámicas entre los PES con bastante constancia, lo cual

en algunos momentos generaba incertidumbre y malestar en las personas del equipo, también a raíz del análisis situacional desarrollado en el semestre 2024-2, se identificaron algunos temas propuestos por los mismos participantes, que debían tener más presencia en las actividades a desarrollar para el semestre 2025-1, entre ellos la comunicación, la corresponsabilidad y los acuerdos tanto de la oficina que compartían como las islas en las que estaban instalados todos los profesionales, y por último el manejo del estrés y la sobrecarga laboral.

Y de acuerdo con lo anteriormente dicho se generaron espacios y estrategias que contribuyen a fortalecer las capacidades para resolver los conflictos desde una autogestión que funcione a largo plazo y sin intervención de exteriores. Para los procesos desarrollados que fueron las pausas activas virtuales en las cuales se priorizó el descanso físico y mental, y potenciar las habilidades tanto manuales como intelectuales, en pequeños momentos para lograr la desconexión del ámbito laboral que es necesaria a lo largo de las jornadas diarias, y se dieron de forma virtual precisamente por los cambios en las dinámicas de la oficina proporcionando así autonomía y responsabilidad a cada uno para realizarlas en el momento adecuado, y con los talleres de co-construcción se optó por crear espacios de ocio y esparcimiento en los cuales se mejoraran las relaciones interpersonales, pues se mencionó en diferentes ocasiones que los encuentros mensuales están aumentando la carga laboral lo cual generaba tensión y por eso se hicieron transformaciones sin dejar de lado el componente reflexivo para que hubiera más participación y equilibrio en las actividades.

3.2.2 Acompañamiento institucional

Durante mi proceso de práctica, tuve la valiosa experiencia de recibir acompañamiento y asesoría institucional por parte de un equipo conformado por cuatro trabajadoras sociales con enfoques particulares en su labor social, quienes desempeñaron un rol fundamental en mi formación y crecimiento profesional, a lo largo del proceso, contamos con espacios de encuentro tanto grupales como individuales, donde se promovía la reflexión, la retroalimentación y el fortalecimiento de las habilidades profesionales, entre ellas la capacidad para abordar situaciones conflictivas, para encontrar recursos ante las diferentes posibilidades que fuera trayendo cada proceso, también a tener seguridad sobre mis conocimientos y reconocer mi responsabilidad y compromiso por cada actividad y participante de la intervención, destacando por parte de mi

asesora particular las aptitudes como persona y profesional en cuanto a la creatividad, empatía, amor por la labor social e interés por los procesos colectivos.

El acompañamiento académico brindado por la profesora Bárbara Zapata, fue de gran ayuda para el desarrollo de todo el proceso, esto se dio mediante asesorías grupales e individuales, seminarios internos sobre temas relevantes para los contextos de intervención y apoyos mediante herramientas educativas para la exploración y desenvolvimiento en el entorno profesional con sus respectivas correcciones y retroalimentación de los productos entregados se llegó a la finalización satisfactoria del proceso y entrega plena de todos materiales propuestos. Y por último también se dio un acompañamiento un poco más indirecto pero igual de importante por los profesionales del Departamento de PyP, al compartir mediante procesos de formación integral los conocimientos de sus diferentes disciplinas.

3.2.3 Aprendizajes

A modo general, la experiencia de práctica fue enriquecedora ya que representó uno de mis primeros acercamientos reales al mundo laboral de Trabajo Social, este proceso me permitió no solo poner en práctica mis conocimientos académicos, sino también aprender directamente de profesionales con una amplia trayectoria, lo que amplió mi perspectiva sobre el quehacer profesional, al estar inmerso en contextos reales, con sus propias dinámicas y desafíos, me enseñó a adaptarme con flexibilidad, buscando siempre las mejores alternativas para aportar al desarrollo y formación de las comunidades. Asimismo, esta experiencia fortaleció mis capacidades personales y reafirmó mis conocimientos, permitiéndome crecer tanto en lo académico como en lo personal, y desde cada PES de la que fui parte adquirí conocimientos y comprendí realidades diversas en las ahondaré a continuación.

Desde mi punto de vista el servicio Familiarizate en la U lleva un proceso de posicionamiento correctamente manejado y cuenta con las bases para brindar un servicio de calidad y provecho para la comunidad, como profesional en formación considero que aporté desde la realización de acciones de visibilización de los espacios que ofrece el servicio ya que son precisamente un lugar en el que se orienta sobre temas de la vida cotidiana familiar, en los cuales a veces se pueden tener temores o tabúes sobre la experiencia, por eso creo que el apoyo que se dio desde mi práctica estuvo orientado a mostrar a más públicos y de manera diversa los propósitos y

temas tratados en el servicio, cuáles son sus alcances y cómo puede beneficiar a estudiantes y familias, de manera que fuera más entender de qué tratan los acompañamientos y con qué intencionalidad se dan, para así motivar al uso continuo y responsable de estos espacios y a la par conseguir un fortalecimiento del servicio como tal.

Para la estrategia de Clima Laboral como practicante aporté al proceso desde mis conocimientos y habilidades para la vida y la profesión, fortaleciendo los principios, ideales y acciones que fueron planteadas por el Departamento, además de contribuir con el apoyo a la formación de nuevas acciones o la adaptación de algunas ya existentes, como la integración de una nueva forma de pausas activas virtuales las cuales se forman alrededor de temas como la reflexión sobre la salud mental y física, el descanso de forma consciente, la práctica de actividades manuales que ayudan a dar desconexión de lo tecnológico, la implementación de técnicas individuales para el manejo del estrés y las emociones, también en los espacios de co-creación que fueron una vez al mes optamos por cambiar la metodología e implementar más técnicas y herramientas lúdicas que aunque conllevan una reflexión, no se perciba la parte teórica de una forma tan cargada, centrándonos en dos temas principales comunicación y corresponsabilidad que fueron resultado del análisis situacional.

En ambas PES pude explorar y conocer una amplia variedad de estrategias y métodos de intervención con los cuales se me facilitó el acercamiento a los contextos y realidades subjetivas tanto individuales como colectivas, el poder desenvolverse en un ambiente y desarrollar acciones que mejoren la calidad de vida de las personas es un trabajo gratificante y del cual cada día se aprende algo nuevo sea para la profesión o para la vida personal, uno de los aprendizajes que más marcó el paso por el campo de práctica tuvo que ver con la responsabilidad en el cuidado propio al estar inmersos en entramados sociales que exigen de mucho esfuerzo tanto mental como emocional hacia los otros, y también la importancia del equilibrio entre las diferentes funciones diarias para generar el bienestar propio del que tanto hablamos para las comunidades y demás actores de la realidad.

4. Consideraciones finales y Recomendaciones

A modo de conclusión sobre la práctica profesional destacó la relación teoría-práctica que se dio de forma transversal al proceso, de parte de la institución en la mayoría de casos se actuó de forma coherente a sus principales referentes conceptuales, en ambas PES se dieron transformaciones en la medida en que cambiaban las necesidades y siempre se acompañó de una profesional que tenía una amplia experiencia previa y conocimientos específicos en el área, en cuanto a los referentes tanto teóricos como conceptuales utilizados para la intervención de esta práctica considero que fueron adecuados y aunque en algunos momentos se tuvo que pensar en traer nuevos conceptos, fue porque la realidad misma iba cambiando y así mismo la intervención se debía adaptar y generar construcción acorde a las situaciones y perceptivas del contexto, y aunque fueran nuevos no se contraponen con el paradigma y las teorías a las cuales se le apostó para guiar el proceso

En general se obtuvieron los resultados deseados de acuerdo con los objetivos propuestos, pues en cada caso se lograron desarrollar las actividades planeadas y se dejaron insumos de los productos desarrollados, para el servicio se dio apoyo en cada acción que promoviera el uso, llegando a la comunidad con actividades que los acercaran a esos posibles temas a tratar en las asesorías, también el "Sábado en familia" que es el evento hasta ahora anual más grande que se realiza con el enfoque en el servicio, se dio de manera correcta y efectiva en las dos ocasiones que se realizó, y para la estrategia se implementaron los talleres y espacios de interacción propuestos junto con la estrategia de las pausas y el producto del tablero llamado "Punto de conexión" donde además de estar los insumos de las actividades pasadas, se irá nutriendo de las creaciones conjuntas de todas las acciones del equipo de PyP, esto con el fin de estrechar los vínculos y conocimiento sobre el otro al menos en el ámbito laboral.

Como conclusión personal la intervención potenció en mi habilidades profesionales y personales que podré emplear en próximas experiencias, también contribuyó a que pudiera relacionar de forma práctica la academia con el actuar profesional y comprender a detalle los campos en los cuales estuve vinculada, como lo mencioné en apartados anteriores también fue significativo entender las dinámicas sociales y laborales, y el cómo poder balancear las cargas entre unas y otras pues el bienestar integral depende de cómo nos relacionamos y participamos en ellas

y cómo siendo profesionales en el área de las Ciencias Sociales y Humanas brindamos un acompañamiento oportuno y transformador desde ese mismo bienestar personal.

Para el Trabajo Social en este campo de práctica, desde mi perspectiva, existen muchas oportunidades de vinculación y compartir de saberes ya que al contar los profesionales con una amplia gama de conocimientos en comunidad, grupos y metodologías para llegar a las personas, podemos contribuir a generar una experiencia valiosa en todos los interesados en participar de las acciones de Bienestar Universitario y del Departamento de PyP específicamente. Como cuestiones en las cuales se podría ahondar dentro del campo, es en encontrar estrategias que favorezcan el relacionamiento y vinculación entre los profesionales del equipo y también como los PES pueden desarrollar acciones en conjunto para abarcar desde más de una perspectiva las problemáticas o situaciones que llegan al Departamento, y para el servicio en específico se podría pensar en generar más espacios como talleres o formación grupal sobre los temas centrales que pueden ser llamativos para la población general de la comunidad universitaria.

A modo de cierre del informe se dan las recomendaciones a continuación en aras a reconocer los procesos enfocados en la estrategia de prácticas y seguir fortaleciendo el desarrollo de estas:

- Fomentar el trabajo colaborativo entre las y los practicantes de las diferentes disciplinas con el objetivo de prepararse para el trabajo interdisciplinar que es sumamente necesario en los contextos sociales.
- Seguir promoviendo la asistencia a los espacios formativos tanto de las estrategias directamente relacionadas con Trabajo Social como con las demás profesiones sociales para adquirir herramientas valiosas que contribuyan a la experiencia y el mejoramiento en los procesos.
- Incluir desde la planeación de las actividades o eventos (cuando se es necesario por el tipo de funciones que se les asignará a los y las practicantes) para mejorar la preparación y ejecución de las actividades.
- Programar de manera regular encuentros de retroalimentación y seguimiento de las actividades realizadas o por realizar entre practicantes y asesoras institucionales.
- Mantener la iniciativa de los talleres de co-construcción con practicantes y encargadas de las PES para idear diferentes actividades que se realicen dentro de los eventos o jornadas que se dan alrededor del año.

Referencias

Ceberio, M. (2006*). La buena comunicación, las posibilidades de la interacción humana*. Ediciones Paidós.

Chile. Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2017). *Guía de corresponsabilidad en el cuidado*. Ministerio de Desarrollo Social y Familia https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Gui%CC%81a_de_Corresponsabilidad_del_Cuidado_MDS.pdf

Colombia. Ministerio de Educación Nacional. (2015). *Estrategias para la Permanencia en Educación Superior: Experiencias Significativas.* Ministerio de Educación Nacional https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-356276_recurso.pdf

Dabas, E. (2001). *Haciendo-en-redes: Perspectivas desde prácticas saludables*. Ediciones Ciccus.

Freire, P. (1970). *Pedagogía del oprimido*. Siglo XXl.

Kisnerman, N. (1998). *Pensar el trabajo social, una introducción desde el construccionismo*. Grupo Editorial Lumen Hvmanitas.

McNamee, S. (2020). Prácticas relacionales de la educación. En A. G. Garcia (Ed.), *Terapia colaborativa: relaciones y conversaciones que hacen una diferencia.* (pp. 177-198). Taos Institute Publications.

Mejías, C., & Henríquez, P. (2012). *La ciudadanía como co-construcción de espacios de participación en lo público.* Universidad Católica del Maule. https://www.scielo.br/j/soc/a/GMtVFQx5gzSrjdFqj3Qr5kt/

Merino Cabrera, M., F. (2007). *Clima organizacional*. Universidad Nacional de Tumbes. https://pt.scribd.com/document/404281982/CLIMA-ORGANIZACIONAL-docx#content=query:satisfechas,pageNum:3,indexOnPage:0,bestMatch:false

Rizo Maradiaga, J., S. (2015). *Técnicas de investigación documental.* UNAN. Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. https://acortar.link/T45h9h

Torres Carrillo, A. (1999). *Estrategias y técnicas de investigación cualitativa.* UNAD. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. https://acortar.link/69lztz

Universidad de Antioquia. (2020). *El bienestar en la UdeA.* https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/bienestar

Vélez, O. (2003). Reconfigurando el trabajo social: perspectivas y tendencias contemporáneas. Editorial Espacio. https://acortar.link/0mq6Eq

Anexos

Anexo 1. Documento de registro de las pausas con imágenes

https://docs.google.com/document/d/1IoTT10Ua88do5FDm1jCrTg6FVHFTPWyOdUtPdG-RFHc/edit?usp=drive_link

Anexo 2. Documento de la planeación taller 1 de comunicación

https://docs.google.com/document/d/1kjulXK9HfprTOjIAG38C5QzS7kX8jPkxBfjdFbmWmck/edit?usp=drive_link