



**Sistematización de la intervención
de Trabajo Social en las prácticas
académicas con la Personería
Municipal de Zarzal-Valle,
durante el periodo agosto 2018 -
junio 2019**



Sistematización de la intervención de Trabajo Social en las prácticas académicas con la
Personería Municipal de Zarzal-Valle, durante el periodo agosto 2018 - junio 2019.

Luisa Fernanda Quintero Niño

Universidad del Valle

Facultad de Humanidades

Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano

2020

Sistematización de la intervención de Trabajo Social en las prácticas académicas con la
Personería Municipal de Zarzal-Valle, durante el periodo agosto 2018 - junio 2019

Autora

Luisa Fernanda Quintero Niño

Directora

Gloria Cristina Castro Gómez

Universidad del Valle

Facultad de Humanidades

Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano

2020

Tabla de contenido

Introducción	5
Capítulo 1.....	8
1.1 Proyecto de sistematización.....	8
1.2 Justificación de la Sistematización.....	9
Capítulo 2	11
2.1 Contexto de la Experiencia	11
2.2 Contexto local.....	11
2.3 Contexto Institucional.....	13
2.4 Plan de Intervención de Trabajo Social.....	19
2.5 Contexto poblacional	21
Capítulo 3.....	23
3.1 Objeto de Sistematización.....	23
3.2 Problemática de la intervención	23
3.3 Preguntas de la sistematización.....	25
3.4 Objetivos de la sistematización.....	25
Capítulo 4. El pilar de la exploración. Marco teórico.....	27
Capítulo 5. La brújula que indica el norte. Metodología	33
5.1 Técnicas de levantamiento de información.....	36
5.2 Fuentes de información.....	37
Capítulo 6. Hallazgos e interpretación crítica.....	45
6.1 Los derroteros que orientaron el proceso de práctica. Proceso teórico-metodológico.....	45
6.2 Aprendizajes del proceso de práctica desde la voz de los actores	63
6.3 Retos y desafíos vivenciados en la práctica.....	76
Conclusiones y recomendaciones.....	90
Referencias bibliográficas.....	93
Anexos	96
Anexo 1. Instrumentos de entrevistas	96
1.1 Guía de entrevista para los funcionarios de la Personería.....	96

Anexo 2. Planeación metodológica Encuentro Reconstruyendo el proceso desde la voz de los actores	103
--	-----

Índice de Tablas, Figuras e Ilustraciones

Figura 1. <i>Mapa municipio de Zarzal</i>	11
Figura 2. <i>Ubicación del municipio de Zarzal</i>	13
Figura 3. <i>Engranaje institucional Personería municipal de Zarzal</i>	16
Tabla 1. <i>Momentos del proceso metodológico</i>	34
Tabla 2. <i>Actores que vivenciaron la experiencia de práctica</i>	39
Tabla 3. <i>Levantamiento de Información</i>	41
Tabla 4. <i>Plan operativo</i>	43
Ilustración 1. <i>Taller conozco y protejo mis Derechos</i>	56
Ilustración 2. <i>Taller Cartografía social</i>	57
Ilustración 3. <i>Taller conozco y protejo mis Derechos</i>	58
Ilustración 4. <i>Taller conociendo mi Personería</i>	59
Ilustración 5. <i>Taller evaluativo</i>	60
Ilustración 6. <i>Encuentro reconstruyendo el proceso desde la voz de los actores</i>	64
Ilustración 7. <i>Taller personerito estudiantil</i>	78
Ilustración 8. <i>Taller reconstruyendo el proceso</i>	81

Introducción

La presente sistematización de experiencias tuvo como punto de partida el proceso de intervención que se llevó a cabo en la Personería municipal de Zarzal en el marco de las prácticas pre-profesionales de la carrera en Trabajo Social de la Universidad del Valle, Sede Zarzal durante el periodo de agosto 2018 - junio 2019, por las estudiantes Angélica Alejandra Ordoñez Osorio y Luisa Fernanda Quintero Niño.

La intervención que desarrollaron las practicantes de Trabajo Social Alejandra Ordoñez y Luisa Quintero tuvo como objetivo dar respuesta a los problemas diagnosticados a partir de la implementación de técnicas como la observación participante, el análisis documental, talleres, entre otros, donde hallaron que algunas de las principales dificultades que se presentaban en la Personería eran: el exceso de trabajo, el desconocimiento de las funciones de la Personería, la escasa organización institucional, respuestas poco inmediatas a los casos y escaso seguimiento a los procesos, entre otros.

La mayoría de estos problemas estaban entrelazados, dado que la población del municipio se acercaba a la Personería solicitando servicios que no siempre correspondían a esta institución, lo que generaba exceso de trabajo. De igual manera, los funcionarios con el propósito de prestar servicio a la población, recepcionaban todos los casos que iban llegando, así no fuera competencia de esta entidad, ocasionando que no tuvieran tiempo para realizar seguimiento a cada caso o que, por el afán por solucionarlos, no dejaran registro de las acciones desarrolladas. Tal como se identificó al momento de revisar los archivos de la Personería, donde se encontraron casos sin resolver.

A partir de los datos hallados en el diagnóstico y la caracterización de la institución donde reposa la historia de la Personería, su misión, visión, funciones, líneas de acción, organización, entre otros datos identitarios que fueron recolectados por las practicantes en la primera etapa del proceso con la finalidad de definir el campo de intervención, decidieron llevar a cabo un plan que diera respuesta a la mayoría de los problemas diagnosticados. En ese momento nació la necesidad de que la Personería se articulara con grupos, organizaciones e instituciones del municipio para generar procesos pedagógicos que promovieran la formación en derechos; en este

contexto, se definieron dos objetivos: formar en ciudadanía, específicamente a los estudiantes del grado 6b de la Institución Educativa Simón Bolívar, en aras de fortalecer su participación ciudadana y al mismo tiempo visibilizar a la Personería.

Asimismo, tenían la finalidad de crear ciudadanos empoderados, participativos y conocedores de sus derechos y deberes, siendo esta una de las funciones de la Personería, al mismo tiempo buscaban visibilizar a la entidad dándose a conocer a partir de la ejecución del proyecto de intervención, por medio del cual se cumplieron los objetivos mencionados anteriormente, esto podrán constatarlo a partir de esta sistematización que tuvo como objetivo reconstruir el proceso de práctica desde 4 pilares claves que fueron; teórico, metodológico, aprendizajes y retos, por este motivo se dio a conocer su engranaje teórico y metodológico, los principales aportes, aprendizajes, fortalezas, debilidades, obstáculos, resultados, retos y desafíos que se presentaron en la práctica desde la voz de los actores que estuvieron involucrados de manera directa e indirecta en el proceso de práctica académica.

Esto con el fin de contribuir al fortalecimiento de futuras intervenciones e identificar los aspectos que funcionaron y los que no, además qué se debe cambiar o mejorar al momento de intervenir, sirviendo esto de base para orientar a los practicantes y dar a conocer el quehacer profesional de manera detallada dentro de un ministerio público garante de derecho y al mismo tiempo una institución educativa.

Por su parte, la practicante Luisa Quintero se piensa esta sistematización como una manera de realizar un ejercicio exhaustivo de introspección que posibilitara analizar su propia acción en la intervención, permitiéndole fortalecer su formación a nivel personal y profesional para futuras intervenciones, teniendo en cuenta que a través de la sistematización, se logró analizar los elementos objetivos y subjetivos; las fortalezas, dificultades, retos y desafíos presentes en el proceso y en el accionar de las practicantes.

En ese sentido, se espera que este estudio también aporte herramientas a los profesionales, estudiantes y personas interesadas en intervenir en este tipo de espacios educativos desde entidades públicas encargadas de velar por la garantía y promoción de derechos, como evidencia las habilidades, teorías y metodologías que se pueden implementar para intervenir con los niños, niñas y adolescentes sobre temas de formación ciudadana, igualmente se dejan pistas que

orientan a futuros practicantes para llevar a cabo el proceso metodológico que es requerido por la universidad y que se debe desarrollar en todo tipo de intervención, vislumbrando los elementos que deben seguir siendo replicados y los que no.

Tras estos objetivos la sistematización se dividió en cinco apartados; el primero contiene los aspectos básicos del proyecto de sistematización que fue la base del proceso, el cual está compuesto por una introducción donde se hizo un recuento de lo que se encontraría a lo largo del documento que está conformado por: una justificación en la que plasmaron las ideas que establecen la importancia de llevar a cabo la sistematización, el contexto de la experiencia donde se hallan las características de la Personería, los elementos centrales del plan de intervención y el contexto institucional donde se caracteriza la población que participó de la intervención (los estudiantes del grado 6b de la institución educativa Simón Bolívar de Zarzal), el objeto de la sistematización que surge a partir de las problemáticas diagnosticadas en la Personería y las preguntas de la sistematización que orientan la construcción de los objetivos de la sistematización.

En el segundo apartado se encuentran las bases teóricas por medio de las cuales se fundamentaron, analizaron e interpretaron los hallazgos obtenidos por medio de la sistematización, en el tercero la metodología que orientó el proceso de sistematización, las técnicas y fuentes utilizadas para levantar la información y el cronograma de las actividades que se llevaron a cabo para realizar la sistematización; en el cuarto se encuentra la descripción e interpretación de la experiencia a partir de los tres sub-ejes centrales de la sistematización los cuales fueron los fundamentos teóricos y metodológicos, los aprendizajes, retos y desafíos. En el último apartado se encuentran las conclusiones y recomendaciones donde se determinan los principales hallazgos de la sistematización, las inquietudes que surgen a partir de estos y las recomendaciones para futuras intervenciones.

Capítulo 1

1.1 Proyecto de sistematización

El presente proyecto de sistematización de experiencias tuvo como objetivo reconstruir el proceso de intervención de Trabajo Social llevado a cabo en la Personera Municipal de Zarzal en el marco de las practicas pre-profesionales durante el periodo de agosto 2018 - junio 2019. Para alcanzar dicho objetivo se analizaron los fundamentos teóricos y metodológicos de la intervención develando los aprendizajes obtenidos e indagaron los retos y desafíos que se presentaron por medio del proceso, reconstruyendo y analizando las experiencias vividas durante la práctica.

Para dar cuenta de este proceso, el presente documento está estructurado por una justificación donde se muestra la importancia de la sistematización como modalidad investigativa que para el Trabajo Social permite el diálogo necesario entre intervención e investigación; de igual manera se sustentan los beneficios y aportes que tienen este tipo de estudios para la población con la cual se desarrolló la experiencia. Seguidamente, se expone el contexto local, institucional, poblacional y una síntesis del plan de intervención que guió la práctica académica en la Personería Municipal de Zarzal, trazando un bosquejo sobre los problemas que se generaron en la construcción de ese plan. Luego se presentaron las preguntas orientadoras por medio de las cuales se definieron los objetivos que enmarcaron qué se iba a sistematizar. Estos objetivos se fundamentaron teóricamente en el marco de referencia donde se definieron cada una de las categorías de análisis, seguidamente se señala la metodología que se llevó a cabo para la puesta en marcha de la sistematización de experiencias.

1.2 Justificación de la Sistematización

Este proyecto de sistematización surgió a partir de las prácticas pre-profesionales de Trabajo Social en la Personería Municipal de Zarzal; es por ello que en la sistematización se reconstruyó el proceso de intervención a partir del análisis, la reflexión e interpretación de la experiencia vivida. De esta manera se rescataron los aspectos teóricos, metodológicos, aprendizajes, dificultades, retos y fortalezas que surgieron durante su desarrollo, alcanzando el objetivo de contribuir a las intervenciones de Trabajo Social, pues se obtuvo un referente para actuar frente a problemáticas o temas similares que guiaron la intervención, en este caso la formación ciudadana y demás elementos que surgieron en el desarrollo de la práctica, como fue los temas democráticos, los valores, dificultades a nivel grupal entre los estudiantes, aspectos de la personalidad de estos, con el fin de que se crearan ciudadanos empoderados y participativos, de igual forma se dan a conocer algunas dificultades que se pueden presentar en los centros de práctica y la forma que se deben responder a estos que sirven de referente para futuras intervenciones, además surgieron elementos que se deben profundizar y reforzar desde la académica como lo son; los conocimientos jurídicos y el posicionamiento constante de la profesión. Hallazgos que surgen gracias a esta sistematización, evidenciándose la importancia de realizar este tipo de procesos.

Así pues, esta sistematización contribuye al Trabajo Social como profesión, en tanto esta modalidad de construcción de conocimiento permite el diálogo entre Intervención/Investigación, ya que ambas son necesarias para la construcción y retroalimentación de teorías y conocimientos, debido que por medio de la práctica surgen nuevos saberes al igual que por medio de la investigación, asimismo se logran ver los aprendizajes que surgieron de las acciones. Para el caso concreto de la práctica en la Personería Municipal de Zarzal posibilitó, por un lado, retroalimentar conceptos y metodologías; y por otro vislumbrar pertinencias o no, en este tipo de intervenciones que aportan a su fortalecimiento.

El proceso de práctica e intervención arrojó un producto que fue; un informe final y un video donde se evidencian los resultados y aprendizajes obtenidos por los estudiantes, que al ser socializado con la población y con la Personería, mostró el quehacer del Trabajador Social; siendo muy significativo dado que fue la primera vez que la profesión de Trabajo Social

desarrolla una intervención en esta institución, y en ese mismo sentido es la primera vez que se realiza una sistematización de una acción profesional en este campo, la cual puede llegar a orientar los procesos que se ejecuten desde Trabajo Social dentro de la Personería a través de la puesta en práctica de nuevas formas de intervención que en este caso lograron impactar en los grupos y comunidades.

Por otro lado, fue clave para la población que participó en el proceso de intervención que se socializaran los resultados de la misma, con el fin de que las personas conocieran lo que se logró por medio de la ejecución del plan de intervención y las falencias que se tuvieron en el proceso, motivando a que las personas confíen en los procesos comunitarios, puesto que la población al no ver resultados se decepcionan de estos, evidenciándose así la importancia de dar a conocer lo que implica la intervención y esto se logra a través de la sistematización de experiencias.

Capítulo 2

2.1 Contexto de la Experiencia

Esta sistematización de experiencias entiende el contexto como un campo de aprendizaje y de formación académica que se desarrolló entre pares, ya que las practicantes tenían edades cercanas a los estudiantes intervenidos, permitiendo que se generaran unos vínculos más fuertes y amenos que influyeron en el desarrollo de la intervención, de igual modo los actores que vivenciaron la experiencia están regulados por unos aspectos normativos, jurídicos y legales que guían el comportamiento dentro de su entorno. En este caso, el entorno fue el municipio de Zarzal donde se ubican dos entidades públicas que se determinan como los actores que hicieron parte de la experiencia, las cuales fueron; la Personería municipal y la institución educativa Simón Bolívar, dentro de las cuales se encuentran los actores comunitarios que fueron los estudiantes del grado 6B.

Es importante resaltar que este contexto está regido por una visión y ámbitos normativos, locales, comunitarios y psicológicos, normativa determinada por leyes como el PEI (Proyecto Educativo Institucional) que orienta las instituciones educativas en este caso el Simón Bolívar y la Constitución Política de 1991 que guía el accionar de la Personería municipal; desarrollándose desde una visión local porque se ubicó dentro de una comunidad a la cual le apostaron al desarrollo de esta desde el ámbito educativo, y una visión psicológica que viene desde la apuesta del plan de intervención que generó una apropiación, empoderamiento y sentido de pertenencia por lo que se tiene, con lo que se buscaba crear una visión distinta de la realidad social.

2.2 Contexto local

La Alcaldía municipal de Zarzal Valle del Cauca (s.f) destaca que el municipio de Zarzal se encuentra ubicado aproximadamente a 140 kilómetros al noroeste de Cali, la capital del Valle del Cauca. Actualmente cuenta con una población de 45.000 habitantes, se caracteriza por concentrar 71,8% de la población en su cabecera; el desarrollo de la economía gira alrededor de las actividades agrícolas; principalmente la producción de caña de azúcar.

Zarzal está compuesto por 7 corregimientos, además cuenta con acueducto, alcantarillado, energía, gas natural y telefonía tanto en la parte urbana como en la rural. Sus límites son; al norte el municipio de La Victoria, al sur el municipio de Bugalagrande, al occidente los municipios de Roldanillo y Bolívar, y al oriente el municipio de Sevilla. Con una extensión total: 362 Km² y una altitud de 916 MSNM en la cabecera municipal y una temperatura media de 24° C.

Figura 1

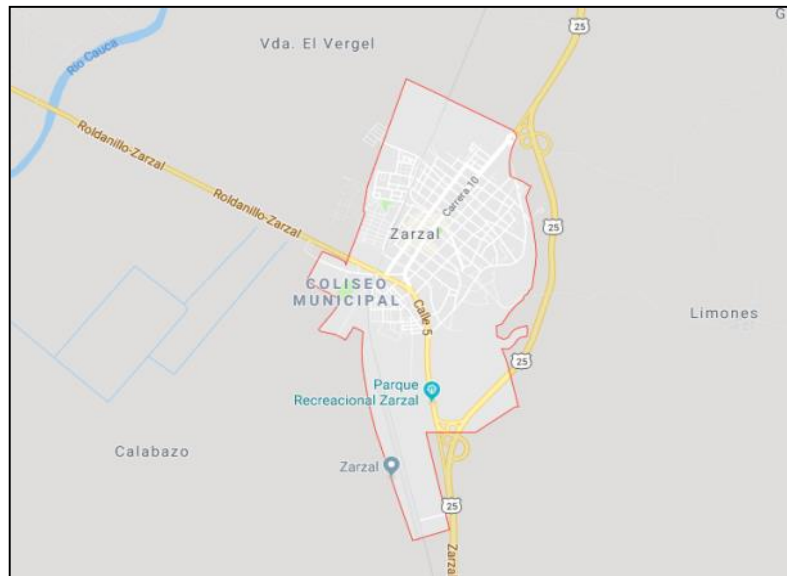
Mapa municipio de Zarzal



Nota. La figura muestra la ubicación del municipio de Zarzal en el departamento del Valle del Cauca. Tomado de <http://pqr.valledelcauca.gov.co/publicaciones.php?id=18&dPrint=1>, por Gobernación del Valle del Cauca, 2006.

Figura 2

Ubicación del municipio de Zarzal.



Nota. La imagen muestra el mapa del municipio de Zarzal. Tomada de <https://www.google.com/maps/@4.394865,-76.072854,14z> , por Google Maps, 2020.

Dentro del contexto se ubican dos grandes empresas reconocidas a nivel nacional como lo son Riopaila y Colombina, las cuales son claves dentro del ejercicio de la empleabilidad, pues proveen de trabajo a gran parte de la población del municipio y sus alrededores; no obstante, se ubica la presencia de pequeños empresarios o trabajadores independientes que generan otras estrategias económicas para su sostenibilidad.

2.3 Contexto Institucional

De acuerdo a Ordoñez y Quintero (2018), la Personería en el marco de la constitución de 1991 es un organismo del Ministerio Público que se encarga de vigilar, controlar y velar por el cumplimiento de todas las leyes, ordenanzas, acuerdos y derechos a nivel municipal, por tal motivo debe percatarse que todas las entidades Públicas y sus respectivos funcionarios cumplan con lo manifestado por la ley y no atenten contra los derechos de las personas, si no que por el contrario, actúen en pro del cumplimiento de éstos.

La consolidación de las Personerías en Colombia inicio el año 1776, suceso que estuvo atravesado por diversos cambios que se dieron en el transcurso del tiempo como: la persona encargada de elegir al personero, esta potestad fue otorgada a varios funcionarios públicos como los presidentes, alcaldes y concejales. No obstante hasta el año 1825 la figura de Personero logra tener un mayor estatus al ser vinculado al Ministerio Público donde es reglamentado bajo la ley orgánica el nombramiento y las funciones del Personero, además se legitima la figura del procurador que anteriormente era conocido como el Personero, pero actualmente estas figuras son representadas por personas diferentes y tienen distintas responsabilidades¹, de igual manera anteriormente no tenía tanta importancia este papel en la sociedad hasta que surge la Constitución de 1991, cuando se reconoce el *Estado Social de Derecho* se da total acogida a las personerías como organismos de control del Ministerio Público, siendo las principales garantes de los derechos humanos fundamentales, responsables de la eficacia de los procesos llevados a cabo por las instituciones o entidades municipales tras la descentralización del Estado, buscando construir espacios de justicia y protección.

Así pues, a partir de la Constitución de 1991 surgen las personerías en los municipios, como fue la del municipio de Zarzal, la cual se fundamenta en una misión y una visión que guían las acciones de sus funcionarios, éstas son:

Misión: La Personería municipal, está instituida como Ministerio Público ante autoridades judiciales y administrativas, para la defensa del orden jurídico, del patrimonio público, de los derechos y garantías fundamentales, la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público, la intervención del interés público, la intervención en la solución de conflictos y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas en el orden municipal. Atiende y apoya en forma permanente y personalizada, los requerimientos de la comunidad con criterios de compromiso social, equidad, oportunidad, efectividad y

¹ Las Personerías surgen en 1776 como instituciones encargadas de velar por el bien de las comunidades, y se dan por medio del establecimiento de la figura del síndico procurador o personero, la cual procedía desde la antigua Grecia y se estableció dentro del contexto latinoamericano a partir de la conquista española. Posteriormente, hacia el periodo de 1825 a 1834 se legitima la figura del procurador municipal, el cual debía responder a los intereses o necesidades que aparecían dentro de estos territorios; además se vincula al Ministerio Público a través de la Ley Orgánica, donde se establecen sus funciones y se reglamenta su nombramiento.

mejoramiento continuo; propendiendo por el crecimiento integral de sus funcionarios y el desarrollo armónico del tejido social.

Visión: La Personería municipal en el año 2020 será reconocida a nivel local, departamental e incluso nacional como institución líder, por su contribución a la defensa y promoción de los derechos humanos, la vigilancia de la moralidad pública, el apoyo a la preservación del medio ambiente.

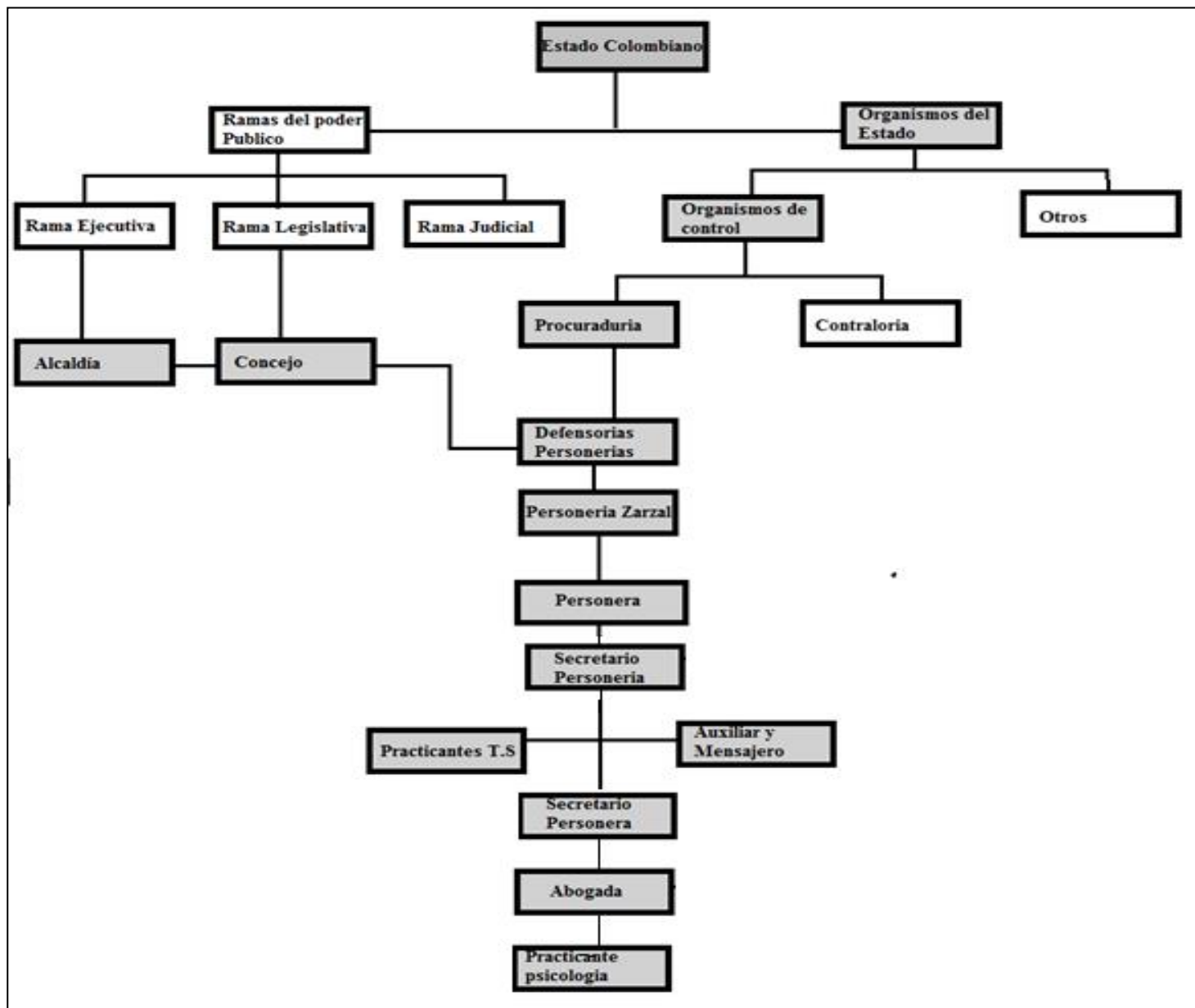
Así pues, entre algunas de las funciones de la Personería se encuentran: divulgar los derechos humanos y orientar a la comunidad del municipio para que los hagan valer, ejercer y conocer las acciones que deben ser llevadas a cabo cuando estos son vulnerados; velar porque en la comunidad existan espacios de participación ciudadana que permitan la vinculación democrática en espacios de control y vigilancia en la gestión pública, además realizar acciones que permitan restablecer los derechos de la comunidad, entre otras.

Es importante resaltar que las Personerías tienen sus raíces en los organismos de control de los cuales se desprende el Ministerio Público en cabeza de la Procuraduría General de la Nación, organismo encargado de las Defensorías y Personerías ubicadas en todo el territorio colombiano.

No obstante, a nivel local o municipal los personeros o personeras son elegidos por los Concejos municipales, razón por la que tienen gran relación con las Alcaldías como parte de la Rama Ejecutiva; evidenciándose, así como la Personería del municipio de Zarzal no solo rinde cuenta a la Procuraduría como organismo de control sino al Concejo Municipal como parte de la Rama Legislativa que se encarga de la elección de la figura del personero engranaje institucional que podrán visualizar en la [figura 3]. Cabe resaltar, que la Personería cumple deberes como regulador de las entidades públicas, en este caso de la misma Alcaldía.

Figura 3

Engranaje institucional Personería municipal de Zarzal



Nota. El gráfico representa el engranaje institucional de la Personería municipal de Zarzal en el año 2018. Tomado de *Caracterización y Diagnóstico de la Personería de Zarzal* (p.9), por Ordoñez y Quintero, 2018, Universidad del Valle sede Zarzal.

Como se evidencia en el organigrama sobre el engranaje institucional donde se articulan varias líneas del Estado colombiano con el papel o lugar que ocupa la Personería dentro del territorio

como garante de derechos humanos, se desprende de la elección de la Rama Legislativa, pero regula esas mismas leyes como órgano de control del Estado, puesto que su deber es garantizar el cumplimiento de estas. Esa articulación institucional se desencadena en unas funciones particulares que ejerce cada funcionario de la Personería, como lo son:

- Personera y/o: Representante legal de la Personería, encargado de los procesos de defensa de derechos, audiencias y acciones que contribuyan a la defensa, protección y restitución de derechos.
- Abogada Auxiliar: encargada de brindar el apoyo jurídico a las personas que lo necesiten o se vean expuestas a vulneración de derechos.
- Secretarios: Realizaban atención al público, toma de declaración, realización de oficios, derechos de petición y acciones de tutelas.
- Auxiliar y Mensajero: Se encargan de llevar la correspondencia, atención al público, archivador.
- Practicantes de Trabajo Social: encargadas de atención en crisis, visitas oculares, apoyo institucional, actividades educativas, familiares y comunitarias.
- Practicantes de Psicología: Realizan atención en crisis, visitas oculares y apoyo institucional.

Cabe resaltar, que fue la primera vez que se desarrolló una intervención de Trabajo Social en la Personería, pues anteriormente no se contaba con este tipo de profesionales, de ahí que fuera la Trabajadora Social de la Comisaria de Familia del municipio quien apoyaba puntualmente algunos procesos que requerían el aval de un profesional de esta área. Esto dejó en evidencia la necesidad de contar con la intervención de Trabajo Social de manera más constante y haciendo seguimiento a los grupos y personas que han sufrido vulneración de sus derechos y requieren intervención.

Por otro lado, haciendo un rastreo de las acciones que llevaba a cabo la Personería del municipio de Zarzal, se lograron ubicar unas líneas fundamentales sobre las que trabajaban, las cuales permitieron llegar a diferentes sectores y grupos sociales, estas eran:

- Dignificación de las víctimas de conflicto armado interno del país.
- Seguridad y protección ciudadana en el municipio de Zarzal.
- Garantía de acceso a derechos fundamentales.
- Vigilancia de la conducta oficial.
- Sistema de reacción inmediata.

De igual forma, en cuanto a la población que atendía la Personería, se identificó que no tenía una población específica, pues al ser un ente de protección, promoción y defensa de los derechos humanos acogía a todas las personas que presentan algún tipo de vulneración de sus derechos; en este sentido es importante resaltar que el contexto de incidencia que tenía es amplio, pues amparaba a los 45.000 habitantes con que cuenta el municipio de acuerdo a la página de la Alcaldía del municipio de Zarzal (s.f), ubicándose en sectores urbanos y rurales, como la cabecera municipal de Zarzal que tiene el 71.8 % de la población, los corregimientos y veredas como La Paila, Quebrada Nueva, Vallejuelo, Limones, El Guacimal y El Alizal que cuentan con el 28.2 % de la población del municipio².

No obstante, ubicaron que la población que más atendían pertenecía a estratos socioeconómicos bajos, no contaban con empleos formales, ni tenían redes de apoyo familiar, padecían algún tipo de enfermedad y pertenecían a grupos sociales minoritarios como lo eran; desplazados, víctimas del conflicto armado, mujeres cabezas de familia, personas de la tercera edad, comunidad LGBTI, afrodescendientes, miembros de juntas de acción comunal y activistas sociales.

Por otro lado, según datos del Informe de Gestión de la Personería municipal de Zarzal (2018) citado en Ordoñez y Quintero (2018), para el año 2018, el 33% de las acciones que desarrollaban en la dependencia se basaban en envío de correos electrónicos; el 26% en la elaboración de oficios; el 24% en el diligenciamiento de fichas de atención; el 7% en derechos de petición; el 5% en acciones de tutela; 3% en recursos de reposición y 2% otros procesos. Estas acciones estaban enfocadas en la atención de problemáticas como: la salud, educación, vida digna, entre otras; las cuales fueron atendidas por medio de: oficios, acciones de tutela y derechos de petición, procesos que debido a la dinámica institucional no lograban tener seguimientos

² Información suministrada de la página web de la Alcaldía municipal de Zarzal.

profundos pues no contaban con el suficiente recurso humano para responder a estas demandas. Es por esto que remitían los respectivos documentos a las entidades que correspondía, en espera de respuesta con el fin de notificar al ciudadano. Sin embargo, algunas situaciones exigían un acompañamiento determinado tal es el caso de los procesos disciplinarios, de violencia, abuso, amenazas o cualquiera que involucre la integridad o vida de una persona.

Una vez descrito el contexto institucional que enmarcó el proceso de práctica académica y el plan de intervención que se desarrolló con los estudiantes del grado 6b de la Institución Educativa Simón Bolívar, se hace necesario presentar los principales elementos que orientaron la intervención:

2.4 Plan de Intervención de Trabajo Social

El plan de intervención de Trabajo Social surgió a partir de los aspectos que se visibilizaron en la caracterización y diagnóstico institucional elaborados en la primera etapa del proceso de práctica académica; donde se evidenció la necesidad de que la Personería se articulará con grupos u organizaciones del municipio en clave de que se generaran procesos pedagógicos que impulsen la formación en derechos. Con este fin, priorizaron el grupo de estudiantes del grado 6B de la Institución Educativa Simón Bolívar del Municipio de Zarzal en tanto la institución ya había hecho explícita la solicitud de trabajar mancomunadamente.

Los objetivos que orientaron entonces dicho plan de intervención de Trabajo Social con esta institución educativa fueron:

Objetivo General: Desarrollar procesos de formación que contribuyan a la visibilización de la Personería y al empoderamiento de los Representantes Estudiantiles de la Institución Educativa Simón Bolívar del municipio de Zarzal.

Objetivos Específicos:

- Generar espacios pedagógicos sobre los derechos con el fin de aportar al empoderamiento de los Representantes Estudiantiles de la Institución Simón Bolívar del municipio de Zarzal.

- Contribuir al reconocimiento de la Personería y sus funciones, promoviendo la articulación de procesos que permitan la garantía de los derechos de los Representantes Estudiantiles de la Institución Simón Bolívar del municipio de Zarzal.
- Motivar la participación ciudadana con el fin de que haya una incidencia en los espacios de control y vigilancia de la gestión pública por parte de los Representantes Estudiantiles de la Institución Simón Bolívar del municipio de Zarzal.

Así pues, para darle cumplimiento a los objetivos trazados en dicho plan de intervención se retomaron, por un lado, los principios metodológicos de la educación popular la cual se definió como una construcción colectiva del aprendizaje que le aportó a la formación social y política de la población (Freire, 1968). Desde una pedagogía de la reflexión y la concientización contribuyó a la capacidad de generar ideas creativas y transformar la realidad siendo sujetos conscientes de su realidad social

Por otro lado, se retomaron los referentes de la *Planeación Participativa* (Carvajal, 2010), como una metodología que generó formas de acción dentro de los grupos y promovió una participación incluyente, integral y descentralizada, además consiguieron entender las necesidades específicas de cada persona, a partir de allí lograron efectuar un proceso articulado con el que contribuyeron al empoderamiento de las personas como sujetos de derechos. Para la puesta en marcha de este plan de intervención trabajaron con un grupo poblacional conformado por: los estudiantes del grado 6B de la Institución Educativa Simón Bolívar; así pues, llevaron a cabo cuatro fases con las cuales buscaron responder a los objetivos planteados:

Primera Fase (Aprendiendo a defender nuestros derechos): En esta primera fase se efectuaron diversos talleres en pro de conocer la forma en que los grupos se ubicaban dentro de su realidad y el conocimiento que tenían de ésta, además las practicantes les hablaron acerca de los derechos que tienen por el solo hecho de ser persona, las formas que existen para exigir su cumplimiento y las entidades que deben encargarse de la protección y restablecimiento de los mismos.

Segunda Fase (Enlazando procesos en pro de los derechos): En esta fase trabajaron sobre la Personería municipal como un órgano de control garante de los derechos humanos, dieron a conocer las funciones de la institución y los casos en que deben acudir a ésta con el fin de que se generaran procesos articulados.

Tercera Fase (Incidendo en la gestión pública): En esta etapa les dieron a conocer los mecanismos de participación, como una de las formas que existen para exigirle al Estado el cumplimiento de los derechos, participar en la agenda política, controlar y vigilar las acciones del Gobierno e incidir en las decisiones que estos tomen, dándose cuenta que como ciudadanos tienen el derecho de participar en la gestión pública.

Cuarta Fase (Compartiendo nuestro proceso): En la última fase las practicantes realizaron una actividad de cierre donde hicieron devolución al grupo y a la Personería de las memorias de práctica que contenían todos los productos que surgieron a partir de la ejecución del plan de intervención y su proceso.

Estas etapas del plan de intervención fueron desarrolladas con los estudiantes del grupo 6b de la Institución Educativa Simón Bolívar con el fin de cumplir los objetivos del plan de intervención, por este motivo se hace una breve caracterización de la institución, en vista de que es el contexto inmediato donde se encontraba la población a la que fue dirigida la intervención.

2.5 Contexto poblacional

La Institución Educativa Simón Bolívar es una institución mixta de carácter académico, con una población de 1.100 estudiantes, se encuentra ubicada en la zona urbana del municipio de Zarzal en la salida sur vía Cali. Dicha institución ha desarrollado proyectos articulados con el Sena, permitiendo la formación técnica profesional de bachilleres que culminan sus estudios secundarios.

Las acciones de esta institución están guiadas por el PEI (Proyecto Educativo Institucional), siendo esta la carta de navegación que define el quehacer y ordena la acción institucional, donde se establecen los objetivos pedagógicos, la visión y apuesta que tienen, al igual que las estrategias y recursos necesarios para lograr esos fines futuros de formar desde lo educativo, aspecto que implica una gestión escolar y un proceso de construcción entre docentes y estudiantes.

El Ministerio de Educación Nacional, establece que:

Según el artículo 14 del decreto 1860 de 1994:

Todo establecimiento educativo debe elaborar y poner en práctica, con la participación de la comunidad educativa, un proyecto educativo institucional que exprese la forma como se ha decidido alcanzar los fines de la educación definidos por la ley, teniendo en cuenta las condiciones sociales, económicas y culturales de su medio (C, Gaviria & M, Pachón, 1994)

El proyecto educativo institucional debe responder a situaciones y necesidades de los educandos, de la comunidad local, de la región y del país, ser concreto, factible y evaluable. Teniendo en cuenta lo anterior, se puede considerar que esta población se enmarca dentro de una comunidad educativa e intencional presentando características particulares y necesidades diversas que le apuestan a un mismo objetivo, el cual está enfocado en la búsqueda del bienestar colectivo, es decir la formación académica y la culminación de los estudios, con el fin de contar con el capital cultural para poder generar ingresos para ayudar a sus familias. Esta comunidad se ubica en la búsqueda de la educación formal, contando con niveles de formación desde básica primaria hasta 11 de bachiller. Sin embargo, se resalta que el plan de intervención ejecutado desde Trabajo Social se orientó específicamente en estudiantes de grado 6°, cuyas edades oscilan entre los 11 y 13 años.

Capítulo 3

3.1 Objeto de Sistematización

3.2 Problemática de la intervención

La Personería desarrolla procesos de capacitación con diferentes poblaciones, entre las cuales se encuentran: las Juntas de Acción Comunal, donde se brinda orientaciones a los diferentes líderes comunitarios en aspectos como; plenarias, actas, solicitudes y consolidación de organizaciones; la Policía de Zarzal, les dan charlas sobre el uso de fuerza; los grupos de mujeres que reciben apoyo en capacitaciones de habilidades sociales; la Mesa de Víctimas que apoyan en actas y reuniones, les gestionan capacitaciones, les prestan el espacio para reuniones y encuentros; la comunidad LGBTI con la cual trabajan veedurías ciudadanas en pro del reconocimiento y la protección de sus derechos; además las instituciones educativas con las que efectúan talleres de consumo de sustancias psicoactivas y sexualidad.

Las funciones que se desarrollaban dentro de la Personería no eran muy estables pues como organismo de control garante de derechos, había un amplio campo de acción que le permitía abarcar a toda la población del municipio, sin embargo, la forma como efectuaban los procesos dentro de la entidad, ha determinado que fueran instrumentales, lo cual estuvo influenciado por la poca claridad que tenían los funcionarios sobre el objeto misional de la entidad; situación que genera a su vez un bajo nivel de continuidad de los procesos debido a la rotación de los funcionarios dentro de las entidades públicas. Así que las practicantes reflexionaron alrededor de esa situación en clave de las acciones que podían desarrollar en la Personería para darle respuesta a estas dificultades, por este motivo se plasma y socializa todo el engranaje de la Personería desde su historia, misión, visión, objetivos, funciones entre otros elementos que la conformaban, además se planea la intervención pensando en darle respuesta algunas de sus funciones, Así mismo se orientaron los procesos desde otras formas de intervención que permitieran trascender en lo que hacían, sin que perdieran el horizonte o sentido de lo que querían.

Uno de los factores que entró en juego, fue el poco personal especializado con el que contaban, puesto que las acciones terminaban fundamentadas en saberes empíricos que, a pesar de ser importantes, en algunos momentos no permitían una trascendencia en los procesos.

Otro factor, fue el escaso registro que llevaban sobre los procesos, lo que ocasionó que se perdiera la trayectoria del trabajo avanzado o muchas veces que se promovieran iniciativas frente a situaciones que ya habían sido abordadas, limitando la posibilidad de que llegaran a otros sectores sociales porque trabajaban con la misma población.

Esto estuvo relacionado con el hecho de que la población no tuviera claro el papel que ocupaba la Personería dentro del municipio; sus funciones, alcances, objetivos. Razón por la cual se acercaban para solicitar servicios que no competían a esta entidad, y terminaban abarcando temas o problemáticas que no eran de su competencia, lo que generaba una sobrecarga de trabajo que no les permitía responder de forma precisa a las necesidades que las personas demandaban.

A esto se suma, el poco conocimiento que los ciudadanos tenían con respecto a sus derechos y las formas de protegerlos, lo que influyó en que no presentaran una verdadera exigencia frente a las entidades que debían garantizarlos, dejando en manos de la Personería este proceso sin buscar participar de forma activa.

Por todos estos factores, desde la práctica académica de Trabajo Social se impulsó un plan de intervención donde se desarrollaron procesos de formación que contribuyeron a la visibilización de la Personería al tiempo que promovieron espacios de formación ciudadana, concretamente con el grupo 6b de la institución educativa Simón Bolívar del municipio de Zarzal.

Una vez concluido el proceso de práctica la practicante Luisa Quintero reflexionó acerca de la importancia de reconstruir la experiencia de intervención de Trabajo Social a fin de analizar los aprendizajes y aportes que dicho proceso generó tanto al interior de la Personería como en la institución educativa, como con el grupo de estudiantes con los que trabajaron en la promoción de derechos; en la apuesta por revisar si dicho proceso aportó de alguna manera a cuestionar o superar los aspectos problemáticos que se identificaron en el diagnóstico institucional y que dieron origen al plan de intervención de Trabajo Social, esto teniendo en cuenta no solo las experiencias del plan de intervención, sino todo el proceso de práctica y los fundamentos teóricos, metodológicos, retos y desafíos que lo conforman.

De manera que, problematizando dicha experiencia, sus aprendizajes y proceso, surgieron una serie de preguntas movilizadoras, en el marco de lo que Jara (2010) denomina *preguntas iniciales*, que luego van a dar forma a los objetivos del presente proyecto de sistematización.

3.3 Preguntas de la sistematización

- Pregunta Central:

¿Cómo fue el proceso de intervención de Trabajo Social llevado a cabo en las prácticas académicas con la Personería municipal de Zarzal durante el periodo agosto 2018- junio 2019?

Preguntas de apoyo:

¿Cuáles fueron los aprendizajes obtenidos durante la experiencia de práctica académica de Trabajo Social en la Personería Municipal?

¿Cuáles fueron los fundamentos teóricos que guiaron el proceso de intervención desarrollado en el marco de la práctica académica en la Personería municipal de Zarzal?

¿Cuáles fueron los aportes que surgieron a partir de los procesos pedagógicos desarrollados desde la Personería durante la práctica académica de Trabajo Social?

¿Cuáles fueron los conocimientos adquiridos por la población implicada en el proceso de intervención?

¿Cuáles fueron las dificultades y los aspectos facilitadores que se presentaron en el proceso de práctica académica de Trabajo Social?

¿Cuáles fueron las estrategias metodológicas utilizadas para llevar a cabo la intervención?

3.4 Objetivos de la sistematización

Objetivo General:

- Reconstruir el proceso de intervención de Trabajo Social llevado a cabo en las practicas académicas con la Personería Municipal de Zarzal durante el periodo agosto 2018 – junio 2019.

Objetivos Específicos:

- Analizar los fundamentos teóricos y metodológicos de la intervención de Trabajo Social a la luz de la experiencia de práctica académica en la Personería municipal de Zarzal durante el periodo agosto 2018 - junio 2019.
- Analizar los aprendizajes obtenidos durante la experiencia de práctica académica de Trabajo Social en la Personería municipal de Zarzal durante el periodo agosto 2018 - junio 2019.
- Indagar los retos y desafíos del proceso de intervención llevado a cabo en la práctica académica de Trabajo Social en la Personería municipal de Zarzal durante el periodo agosto 2018 - junio 2019.

Capítulo 4. El pilar de la exploración. Marco teórico.

El paradigma sobre el que se fundamentó este proyecto de sistematización fue el *Hermenéutico*, propuesto por Heidegger (s.f citado en De La Maza, 2005). Para este autor es importante conocer las percepciones, consideraciones e interpretaciones que han construido las personas a partir de la experiencia adquirida en la interacción con su realidad social inmediata, la cual está permeada por múltiples significados, factor clave para poder generar conocimiento y aprendizaje, puesto que para llegar a esto es imperioso comprender la realidad subjetiva del otro; por ende, puede considerarse que los procesos de aprendizaje implican un conocimiento de la realidad social, cultural, política y subjetiva que vive cada persona. Cabe resaltar, que el lenguaje es un elemento importante dentro de la construcción de este saber colectivo.

Asimismo, desde el paradigma hermenéutico las practicantes retomaron la *Fenomenología*, definida por autores como Berger y Luckman (1979), quienes se refieren a los conocimientos que se construyen en la cotidianidad, tomando como mecanismo la construcción de la sociedad desde la intersubjetividad, lo cual se logra a través del lenguaje. De igual manera, se determina que la base del conocimiento está en la experiencia de cada persona, por ello plantean que se deben estudiar los fenómenos sociales desde la manera particular que cada sujeto experimenta e interpreta su realidad, es decir, que se atribuye un significado a la práctica social y se orienta la investigación a comprender, conocer, e interpretar los significados que cada uno construyó a partir de sus experiencias. Siendo esta una de las apuestas de la sistematización, ya que se construyeron conocimientos a partir de las experiencias que vivieron los actores sociales.

Así pues, esta sistematización se fundamentó en diversas nociones que, al conceptualizarse de forma articulada, permitieron entender las experiencias vivenciadas por los diferentes actores en el proceso de práctica académica de Trabajo Social.

En primera medida, la *Intervención de Trabajo Social* conforme a Bermúdez (2011), hace referencia a todas aquellas acciones y prácticas planeadas, llevadas a cabo de manera organizada con el fin de darle respuesta a las demandas y necesidades sociales identificadas, utilizándola como una forma para solucionar o encubrir las problemáticas sociales, las cuales son consideradas según Corvalán (1996 citado en Bermúdez 2011) como aquellas necesidades que no han podido ser resueltas y empiezan a generar problemáticas sociales de mayor gravedad que

afectan una gran cantidad de la población como lo son; la pobreza, explotación laboral, discriminación, entre otras, por lo cual surge la intervención como una estrategia, ya sea para transformar la realidad o seguir reproduciendo el sistema, esto depende de la intención implícita que tenga la intervención, puede ser caritativa-asistencial o sociopolítica. La caritativa no analiza la realidad desde una mirada crítica, no busca solucionar los problemas de raíz, sino que solo responde a la inmediatez quedándose en el activismo, en cambio la intervención sociopolítica, da respuesta a las demandas sociales a través de programas, proyectos y políticas públicas, generando acciones con mayor incidencia, amplias y transformadoras que le apuestan al cambio del modelo de desarrollo.

Es por esto que Bermúdez (2011 citado en Bourdieu 1997) propone que la intervención social se desarrolle en varios escenarios donde influyen las apuestas epistemológicas, ideológicas y los intereses, ya sean políticos, económicos o sociales que tenga tanto el interventor como la entidad que está respaldando el proyecto, pues en ocasiones las personas que tienen el poder son las que deciden qué tipo de intervención se debe realizar, el problema que se va intervenir, la forma en que se hará, el tiempo y los recursos con que se cuentan, todos estos aspectos externos influyen en los resultados de la intervención y limitan el quehacer de los interventores sociales como los trabajadores sociales. Un ejemplo de esto es cómo el Estado y las empresas utilizan la intervención como una forma de encubrir todos aquellos problemas sociales que ellos mismos generan, además le hacen creer a la sociedad que están cumpliendo con su deber de garantizar los derechos humanos y velar por el bienestar de la sociedad, cuando en la mayoría de los casos solo generan intervenciones asistencialistas, por lo que es necesario implementar otras formas de intervenir desde perspectivas críticas y transformadoras que vayan a la raíz del problema.

Cabe resaltar, que las intervenciones no se deben realizar de manera fragmentada, sino que se deben unir esfuerzos de los actores involucrados para lograr mayores impactos, además las metodologías de caso, grupo y comunidad se deben trabajar de manera articulada a causa de que en el desarrollo de la intervención se pueden presentar situaciones de diversa índole.

Bermúdez (2011), también propone que existen tres modelos de intervención los cuales son: la disuasión, es decir, cambio de actitud por medio de ejemplos, la persuasión, que implica conocer muy bien a la otra persona para convencerla de que cambie y la movilización social, que promueve la lucha en busca de la reivindicación de la sociedad. Así pues, la autora propone que

se debe utilizar la sistematización de experiencias como una manera de resignificar los *procesos de intervención*, de modo que se rescatan y analizan los aprendizajes y aspectos que surgieron a partir de esta.

Para entender la intervención profesional de Trabajo Social es necesario definir el *proceso* que es un concepto primordial, que, de acuerdo a Gordillo, (2007), le da otro sentido a la intervención, en vista de que considera que las acciones que se realizan en el *proceso de intervención* son sostenidas en el tiempo, es decir que trascienden, generan impacto y no deben ser acciones puntuales.

Para esto fue necesario comprender la *Intervención* de Trabajo Social de acuerdo a los planteamientos de Corvalán (1996 Citado en Gordillo 2007), para quien es una forma de actuar consciente, por medio de unas propuestas metodológicas que integran diversas dimensiones: epistemológicas, es decir, todos aquellos procesos de conocimiento donde se reflexiona y analiza la realidad a intervenir de manera crítica; contextuales que implica comprender los diferentes aspectos culturales; operativos que son todas aquellas técnicas, etapas y procedimientos utilizados para cumplir los objetivos propuestos; éticas e ideológicas planteando que la intervención esta permeada por la apuesta ético-político de cada persona y a partir de ellas se direcciona la intervención y depende la intención de la misma. A partir del desarrollo de estas dimensiones las practicantes lograron alcanzar el objetivo de la intervención, siendo importante para iniciar el proceso, conocer la problemática donde reconocieron los actores y las diferentes situaciones que eran necesarias abordar a la luz de la teoría para poder comprenderlas y actuar en esa realidad social.

De acuerdo a Jeffrey (1995) las *teorías* son generalizaciones abstractas que tienen en cuenta lo particular; es decir todos los aspectos que están presentes en un contexto dado, con el fin de explicar los fenómenos, de hecho permite ver la problemática no desde lo inmediato sino desde todos los elementos que la conforman y no se ven a simple vista, además posibilita que se pueda ver la realidad desde diferentes miradas, permitiéndonos configurar realidades, datos y hechos concretos, por tanto el aspecto teórico fue fundamental al momento de intervenir para las practicantes comprender y analizar la realidad social.

Otro de los aspectos fundamentales para la intervención fue el *proceso metodológico*, que según Gordillo (2007) son todas aquellas acciones que se llevaron a cabo para conocer y actuar frente a la realidad social, algunos autores como Rozas (2005) determinan el proceso metodológico como una secuencia de tres momentos: inserción, diagnóstico y planificación, que se dieron en la intervención profesional y se recrearon a nivel individual, grupal y comunitario, en aras de responder a las verdaderas necesidades presentes en la realidad social.

Así pues, la inserción según Rozas (2005) fue el primer acercamiento e interacción que tuvieron las practicantes con el equipo de la Personería para conocer todos los aspectos que configuraban la realidad y determinar los intereses, necesidades y problemáticas que se iban a intervenir, esto lo realizaron a partir de algunas técnicas como: la observación participante, dialogo informal, análisis documental, entrevistas, encuestas, entre otros, de esta manera las practicantes obtuvieron unos datos empíricos que le aportaron a la construcción del campo problemático que fue presentado por las practicantes como el diagnóstico, es decir que hallaron todas aquellas situaciones problema que había dentro de la personería; donde jerarquizaron los problemas, establecieron las causas y consecuencias de estos. A partir de ello se definió el sobre qué, para qué, cómo y la población iba ser intervenida, determinándose el objetivo de la intervención. Después de esto se pasó a la planificación donde se plasmaron un conjunto de acciones y estrategias que permitieron el cumplimiento de los objetivos propuestos, además las practicantes tomaron decisiones ante la manera de actuar y fundamentaron teóricamente el objeto de intervención con el que direccionaron las acciones.

Seguidamente, llevaron a cabo otros dos momentos metodológicos que fueron: la ejecución de lo planeado y la evaluación de las acciones llevadas a cabo. Es importante resaltar que todos estos momentos no se ejecutaron de manera lineal como estaban planteados, en vista de que la realidad es cambiante y dinámica, por ende, el proceso metodológico lo llevaron a cabo dado la dinámica del contexto social donde se desarrolló.

Es clave mencionar que la intervención presentó unos *retos*, que se entendieron de diferentes formas, pero desde este punto se percibe como un desafío o una actividad ya sea física o intelectual que una persona debe realizar sobreponiéndose a diferentes tipos de inconvenientes, porque precisamente está revestida de dificultades y complejidades. Sin embargo, en este proyecto uno de los principales retos fue aportarle a la lucha por cambiar de forma significativa

la educación que existe en Colombia, ya que es necesario implementar metodologías que logren posicionar al estudiante como agente transformador.

Pensar en una educación reflexiva y con sentido es uno de los mayores desafíos para la educación colombiana que no solo concierne a los gobernantes con políticas que beneficien el sistema educativo sino a toda la comunidad educativa, así pues Valencia 2009 propone para superar las dificultades en la educación; “primero, estudiar el sistema educativo colombiano o de la localidad; segundo, establecer responsabilidades sobre el papel en este trabajo conjunto, ya sea como estudiante, profesor, administrador e incluso como padre de familia” (Valencia, 2009, p. 3). Pues el contexto latinoamericano carece de estrategias que den respuesta a las necesidades de los y las estudiantes, pues en muchas ocasiones dejan a un lado la particularidad de los contextos sometiendo al olvido las problemáticas presentes sobre las cuales se debe formar y educar.

De igual forma, es necesario implementar según Mondragón y Ghiso (2010) la *pedagogía social* la cual propone una educación que promueva la justicia y el bienestar social para combatir las desigualdades sociales, considerando que la educación aumenta el nivel social y cultural. Por lo que, es necesaria la formación en derechos, una educación para la vida pública donde se discuta y debatan temas que conciernen a la sociedad como lo es la política, determinada como un espacio que reivindica la construcción de ciudadanía. Por lo que, la pedagogía debe ser orientada a la intervención en lo social desde los saberes prácticos y teóricos, donde se eduque a los ciudadanos con pensamientos críticos y con habilidades transformadoras que luchen por una sociedad más digna e igualitaria, ya que la educación debe tener una finalidad social.

Así pues, los autores consideran que el aprendizaje se da a lo largo de la vida es decir que se puede aprender todos los días, desde experiencias cotidianas que permiten que se potencien y desarrollen habilidades desde la interacción en diferentes ámbitos sociales, culturales, educativos, laborales, entre otros, por lo que es necesario que se aprovechen cada uno de estos espacios de interacción para que se generen aprendizajes que le aporten al ser humano herramientas para actuar en la sociedad.

Por esta razón se considera que la pedagogía social va muy de la mano con el Trabajo Social dado que tiene un objetivo en común, por lo que los autores refieren:

Creemos nosotros que los trabajadores sociales no son pedagogos ni educadores, que los pedagogos y educadores no son trabajadores sociales, aun cuando compartan algunos espacios, teorías, métodos y ámbitos, cada uno con un énfasis y una intencionalidad específica; creemos que entre los múltiples roles que desempeña el trabajador social uno, y muy importante, es el de educador social pero es uno entre varios roles, igual sucede con el pedagogo. (Gerardo Mondragón y Alfredo Ghiso, 2010, p. 73)

Es decir, que según los autores el pedagogo y el trabajador social, intercambian roles en su quehacer, pero tienen unas bases y objetivos específicos que los diferencian, ya que por ejemplo la pedagogía se centra en el ámbito educativo y los trabajadores sociales en lograr el bienestar de las personas, grupos y comunidades desde diferentes espacios.

Capítulo 5. La brújula que indica el norte. Metodología

El siguiente punto trata sobre la forma en que se llevó a cabo la sistematización, para esto primero se retomó el significado de sistematización planteado por Jara (2010) en el cual refiere:

la Sistematización de Experiencias como un proceso de reflexión e interpretación crítica sobre la práctica y desde la práctica, que se realiza con base en la reconstrucción y ordenamiento de los factores objetivos y subjetivos que han intervenido en esa experiencia, para extraer aprendizajes y compartirlos (Jara, 2010, p.1).

De manera que, se entendió la sistematización no como el hecho de recolectar y organizar datos, sino de interpretar críticamente aquellas narraciones, historias y documentos que surgieron a partir de la experiencia, en este caso la práctica.

Siendo coherentes con lo propuesto a lo largo del proyecto se retomó la metodología cualitativa para llevar a cabo esta sistematización. De acuerdo a Torres (1996), lo cualitativo determina la realidad como una construcción social, la cual es percibida y reconocible para todos los que interactúan en la sociedad, por tal razón el investigador generó empatía con la población, de modo que logró obtener la estructuración de los significados donde la cultura fue un concepto central, dado que allí reposan las dimensiones simbólicas y representativas de las prácticas sociales, las cuales cada ser humano orienta e interpreta a su manera, por ende la investigación cualitativa fue en pro de interpretar las lógicas de la vida cotidiana.

De modo que, se abordaron los problemas sociales desde una mirada holística es decir, que se combinaron las diversas perspectivas y características de los temas, para captarlos en su totalidad desde las relaciones sociales y simbólicas, en este caso se analizaron las experiencias desde esta mirada, teniendo en cuenta que, se retomaron las narraciones, percepciones y concepciones que crearon los sujetos a partir del proceso, captando los aprendizajes y aspectos que surgieron a partir de la práctica académica de Trabajo Social llevada a cabo en la Personería Municipal de Zarzal donde se ejecutó un plan de intervención con los estudiantes de 6b de Institución Educativa Simón Bolívar.

Por tanto, el objetivo fue comprender la realidad de cada persona, los escenarios y relaciones, los cuales tenían un contenido que fue descubierto para analizar e interpretar.

De acuerdo a Torres 1996, “los diseños cualitativos son más flexibles y abiertos; predomina un diálogo permanente entre teorías, conceptos y datos, donde todos los sujetos, versiones y observaciones hechas pueden ser pertinentes” (Torres, 1996, p.9). Por ende, tuvieron en cuenta todos los datos que surgieron a partir de las narraciones de los actores, dado que cada una de estas percepciones le aportó a la construcción de conocimiento desde la vida cotidiana.

Estas ideas describieron el camino que se recorrió para lograr el objetivo del proyecto de sistematización, pues se reconstruyó el proceso de intervención de Trabajo Social llevado a cabo en la Personera Municipal de Zarzal en el marco de las prácticas pre-profesionales durante el periodo de agosto 2018 - junio 2019, logrando analizar los fundamentos teóricos y metodológicos de la intervención, develar los aprendizajes que se obtuvieron, además se indagó los retos y desafíos que se presentaron por medio del proceso, reconstruyendo y analizando las experiencias vividas durante la práctica.

Para llevar a cabo esta sistematización se retomaron algunos elementos de la metodología planteada por Oscar Jara (1994) la cual contempla una serie de momentos para la puesta en marcha del proceso de sistematización:

Tabla 1

Momentos del proceso metodológico

Momentos	Procedimiento	Operacionalización
a. Punto de partida	Se tuvo en cuenta la experiencia vivida por las practicantes y los registros que dejaron de la misma para realizar el proyecto de sistematización.	Se revisó la información registrada sobre la experiencia.
b. Preguntas iniciales	Se definió el objeto a sistematizar, objetivos, ejes de sistematización, fuentes de información y las	A partir de la información revisada sobre la experiencia se retroalimentó el proyecto de sistematización.

	herramientas para recolectar información.	
c. Recuperación del proceso vivido	Se reconstruyó la experiencia a partir de la información recolectada, información que se clasificó y ordenó teniendo en cuenta las categorías o ejes de sistematización.	Se identificaron los ejes temáticos que orientaron el proceso, se llevó a cabo las técnicas con las que se levantó la información las cuales fueron: entrevistas semi-estructuradas, técnica mecaparqués y análisis documental, para llevar a cabo el trabajo de campo se planeó, desarrolló y registró la información, además se utilizaron cuadros para organizar la información recolectada.
d. La reflexiones de fondo	Se realizó el análisis e interpretación crítica sobre lo que se reconstruyó de la experiencia.	Se definieron los hallazgos los cuales se analizaron a la luz de la teoría de manera crítica y reflexiva teniendo en cuenta las percepciones de cada uno de los actores para comprender la experiencia desde su totalidad, además se confrontó la práctica con el contexto y la teoría.
e. Puntos de llegada	Se planteó como conclusiones las principales afirmaciones, aportes, aprendizajes,	Se realizó un documento final conocido como “Tesis” donde condensan todos los hallazgos

	enseñanzas que les dejó la experiencia y les dieron respuesta a los objetivos de la sistematización.	encontrados a partir del análisis de la experiencia de práctica.
--	--	--

Nota. En la tabla se puede observar el proceso metodológico que fue llevado a cabo para realizar la sistematización de experiencias. Tomado de *Para sistematizar experiencias: una propuesta teórica y práctica* (p.92), por Oscar Jara, 1994, Centro de estudios y publicaciones, ALFORJA. San José, Costa Rica.

5.1 Técnicas de levantamiento de información

Para levantar la información y conocer las experiencias desde la voz de los actores se utilizaron las técnicas fundamentadas desde los planteamientos de Bonilla y Rodríguez (1997) las cuales fueron:

Entrevistas semi-estructuradas las cuales fueron efectuadas a; el rector del colegio simón bolívar, la supervisora del proceso de práctica, practicante de Trabajo Social, equipo de trabajo de la Personería municipal, el cual está conformado por personero/a y secretarios. Mediante las entrevistas se conocieron los pensamientos, percepciones e ideas que tenían los actores que hicieron parte del proceso de práctica sobre un tema o situación específica, por medio de las palabras pudieron determinar cómo las demás personas interpretaban el mundo, por eso, fue importante establecer una conversación donde se exploró y descubrió el sentido y significado que le atribuían cada sujeto a sus experiencias, logrando conocer los aprendizajes, aportes y logros obtenidos por medio de la intervención.

Se implementó una de las técnicas utilizadas en el desarrollo de la intervención llamada *mecaparqués* debido a los resultados positivos que se tuvieron por medio de esta, la cual se realizó con (7) estudiantes del grado 6b dado que el que fueran pocos estudiantes hacia el encuentro más ameno para la recolección de los datos, estudiantes que fueron escogidos por el desempeño, actitud y cualidades manifestadas en los talleres, técnica que fue muy asertiva dado que por medio de esta dieron información importante sobre los ejes de sistematización (teoría, metodología, aprendizajes, retos, desafíos) , se decidió llevar a cabo esta técnica (*mecaparqués*) y no las entrevistas, porque al realizar la prueba piloto con uno de los estudiante se halló que al

ser un encuentro formal y directo hacia que el estudiante se sintiera intimidado, por eso fue muy poca la información que pudo recolectarse, tal vez se sentía nervioso o muy presionado al tener que responder preguntas tan directas, de manera que se decidió recolectar la información a partir de una de las técnicas que utilizaron para evaluar el proceso de intervención llamada *mecaparqués*, siendo por medio de esta que se pudo conocer el sentido que le dio cada estudiante a las situaciones que vivió dentro del proceso, donde emergieron interpretaciones que se generaron a través de la interacción social. Esta técnica permitió que pudieran comprender de manera integral las experiencias de los sujetos, donde se encontraron datos representativos e importantes con relación a los ejes de sistematización.

Finalmente, se empleó la revisión documental, la cual consistió en hacerle preguntas a los documentos que daban cuenta del objeto que se estaba estudiando, en este caso se revisaron documentos y productos que surgieron de la práctica académica de Trabajo Social en la Personería y que condensaba la información sobre el proceso de intervención de los cuales lograron rescatar información esencial que dio respuesta a las categorías de análisis.

5.2 Fuentes de información

En este caso se entrevistó el rector, supervisora, practicante, equipo de trabajo de la Personería y en el *mecaparqués* participaron 7 estudiantes del grado 6b, es decir que la fuente de información principal fueron todas aquellas personas que estuvieron involucradas de manera directa o indirecta en el desarrollo del plan de intervención y que tuvieran información importante para darle respuesta al objeto de sistematización, estas personas fueron:

- Estudiantes participantes en el proceso de intervención.
- Rector del colegio.
- Supervisora del proceso de práctica de Trabajo Social de la Personería Municipal en el periodo agosto 2018- mayo 2019.
- Practicante de Trabajo Social de la Personería Municipal en el periodo agosto 2018- mayo 2019.

- Equipo de trabajo de la Personería municipal contratado en el periodo agosto 2018- mayo 2019, el cual está conformado por personero/a y secretarios.

Tabla 2

Actores que vivenciaron la experiencia de práctica y participaron en la sistematización de experiencias

Actores que vivenciaron la experiencia y participaron en la sistematización de experiencias						
Nombre	Edad	Institución	Cargo	Nivel de escolaridad	Procedencia	
Franklin Giovanni Orellana Martínez	46 años	Personería Municipal de Zarzal	Personero-2019	Profesional-Abogado	Bogotá	
Arlez Emilio Lenis Arbeláez	44 años	Personería Municipal de Zarzal	Auxiliar administrativo	Técnico en sistemas	Zarzal	
Andrés Felipe Jurado Mejía	28 años	Personería Municipal de Zarzal	Secretario	Bachiller	Zarzal	
Diana Catalina Naranjo	34 años	Universidad del Valle sede Zarzal	Supervisora de las prácticas académicas	Profesional de Trabajo Social	Cali	
Angélica Alejandra Ordoñez Osorio	23 años	Universidad del Valle sede Zarzal	Practicante de Trabajo Social de la Personería Municipal	Estudiante de IX semestre de Trabajo Social	La Unión	
Harold Sarria	53 años	Institución Educativa Simón Bolívar	Rector	Profesional-Contador	Zarzal	

Daniel Alejandro Ruiz Tamayo	11 años	Institución Educativa Simón Bolívar	Grado 6b	Estudiante	Zarzal
Sharon Camila García Becerra	12 años	Institución Educativa Simón Bolívar	Grado 6b	Estudiante	Zarzal
Santiago Mateus Castrillón	10 años	Institución Educativa Simón Bolívar	Grado 6b	Estudiante	Zarzal
Miguel Ángel Orozco	11 años	Institución Educativa Simón Bolívar	Grado 6b	Estudiante	Zarzal
Daniela Morales Martínez	11 años	Institución Educativa Simón Bolívar	Grado 6b	Estudiante	Zarzal
Steban Ortiz Aguirre	11 años	Institución Educativa Simón Bolívar	Grado 6b	Estudiante	Zarzal
Cristina Castrillón González	11 años	Institución Educativa Simón Bolívar	Grado 6b	Estudiante	Zarzal

Nota. La tabla menciona las personas que hicieron parte del proceso de práctica, a las cuales se les aplicó el instrumento de entrevista y participaron del encuentro donde se desarrolló el *mecaparqués*, por medio de los cuales se recolectó la información para realizar la sistematización de experiencias. Tomado de Elaboración propia, por Luisa Quintero, 2020, Universidad del Valle, Zarzal.

Otra de las fuentes de información fueron todos los documentos y productos que surgieron a partir de la planeación y ejecución de la propuesta de intervención como:

- Caracterización y el diagnóstico institucional.
- Plan de intervención; “La formación ciudadana como estrategia de participación e incidencia en la gestión pública”.
- Memoria de práctica.
- Planeaciones e informes de los encuentros con los estudiantes como: Planeación del taller conozco, protejo y exijo mis Derechos, Planeación del taller “Participo y construyo mi entorno”, Planeación del taller “personerito estudiantil”, Planeación del taller “Evaluativo”, Planeación del taller “Reconstruyendo el proceso”
- Artículo reflexivo acerca de la práctica “Desafíos y reflexiones de la práctica pre-profesional de Trabajo Social en la Personería Municipal de Zarzal”.

Tabla 3

Levantamiento de información

Sub-ejes	Técnicas de levantamiento de Información	Fuentes
Fundamentos teóricos y metodológicos.	Revisión documental Entrevistas semi-estructuradas Mecaparqués	Equipo de trabajo de la Personería municipal contratado en el periodo agosto 2018- mayo 2019, el cual está conformado por personero/a y secretarios. Practicante de Trabajo Social de la Personería Municipal en el periodo agosto 2018- mayo 2019. Estudiantes participantes en el proceso de intervención. Supervisora del proceso de práctica de Trabajo Social de la Personería Municipal en el periodo agosto 2018- mayo 2019. Rector del colegio
Aprendizajes	Entrevistas semi-estructuradas	Equipo de trabajo de la Personería municipal contratado en el periodo

	Revisión documental Mecaparqués	agosto 2018- mayo 2019, el cual está conformado por personero/a y secretarios. Practicante de Trabajo Social de la Personería Municipal en el periodo agosto 2018- mayo 2019. Estudiantes participantes en el proceso de intervención. Supervisora del proceso de práctica de Trabajo Social de la Personería Municipal en el periodo agosto 2018- mayo 2019. Rector del colegio
Retos y desafíos	Revisión documental Entrevistas semi-estructuradas Mecaparqués	Equipo de trabajo de la Personería municipal contratado en el periodo agosto 2018- mayo 2019, el cual está conformado por personero/a y secretarios. Practicante de Trabajo Social de la Personería Municipal en el periodo agosto 2018- mayo 2019. Estudiantes participantes en el proceso de intervención Supervisora del proceso de práctica de Trabajo Social de la Personería Municipal en el periodo agosto 2018- mayo 2019. Rector del colegio.

Nota: En la tabla se expone las técnicas y fuentes que se utilizaron para levantar la información referente a los sub-
ejos que se analizaron en la sistematización. Tomado de Elaboración propia, 2019, Universidad del Valle, Zarzal.

Tabla 4

Plan operativo

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES									
Fases	Actividades	Tiempo							
		Jul-Ago	Sep-Oct	Nov-Dic	Ene-Feb	Mar-Abr	May-Jun	Jul-Ago	Sept-Oct-Nov
Punto de partida	Revisar la información registrada sobre la experiencia								
Preguntas iniciales	Retroalimentar ejes, objeto y objetivos del proyecto de sistematización.								
	Retroalimentar ejes, objeto y objetivos del proyecto de sistematización.								
Recuperación del proceso vivido	Revisión conceptual								
	Revisión documental								
	Construcción de instrumentos para recolectar información								
	Trabajo de campo								
	Clasificación y organización de la información								
Las reflexiones de fondo	Definir hallazgos								
	Análisis crítico y reflexivo a la luz de la teoría								
Puntos de llegada	Definieron aportes, aprendizajes, enseñanzas que les dejó la experiencia y les dieron respuesta a los objetivos de la								

	sistematización para construir el documento final de sistematización.								
	Retroalimentación del trabajo final								
	Entrega del trabajo final “sistematización de experiencias”								

Nota: En la tabla se observa el cronograma de las actividades que se llevaron a cabo para la realización de la sistematización de experiencias. Tomado de Elaboración propia, 2019, Universidad del Valle, Zarzal.

Capítulo 6. Hallazgos e interpretación crítica

6.1 Los derroteros que orientaron el proceso de práctica. Proceso teórico-metodológico.

Esta sistematización giró en torno a la experiencia del proceso de práctica pre-profesional que se llevó a cabo en la Personería Municipal de Zarzal por las estudiantes de Trabajo Social de la Universidad del Valle, Angélica Alejandra Ordoñez Osorio y Luisa Fernanda Quintero Niño durante los meses de agosto 2018- junio 2019, quienes se insertaron a esta institución por medio del Programa Estado Joven el cual era coordinado por la Caja de Compensación Familiar Comfandi, para brindar unas condiciones laborales y económicas a las estudiantes para el desarrollo de sus prácticas académicas.

Las practicantes Luisa Fernanda Quintero y Angélica Alejandra Ordoñez iniciaron su periodo de práctica el 1 de agosto del 2018, al llegar a la institución ellas se sintieron un poco desorientadas porque nunca habían tenido una profesional o practicante de Trabajo Social en la Personería, en ese sentido, no había plena claridad frente a las funciones que debería desempeñar un profesional de Trabajo Social en este tipo de instituciones. En ese primer tramo de inserción fue importante el acompañamiento de la supervisora de práctica, aportando al direccionamiento del proceso, porque era la única referente de Trabajo Social con la que contaban las practicantes.

“Precisamente el papel que desempeña la figura de supervisor de práctica es el de orientar y acompañar el proceso. Quien supervisa brinda pistas y potencia las habilidades con las que cuentan las estudiantes. Otro papel que desempeña el supervisor de práctica es el de mediador entre la institución, las practicantes y la Universidad” (D, Naranjo, entrevista, 09 diciembre de 2019)

Así pues, al realizarse un análisis del panorama de la institución, la supervisora recomienda desarrollar rápidamente las primeras fases del proceso metodológico que se debe llevar a cabo según los lineamientos de la práctica de Trabajo Social, los cuales fueron la inserción y caracterización que tuvieron que entregar en el menor tiempo posible con el fin indagar y develar que se podía hacer desde Trabajo Social en la institución.

Las prácticas estuvieron orientadas por el proceso metodológico planteado por Rozas (2005) la cual lo determina como una secuencia de tres momentos: inserción, diagnóstico, planificación,

seguidos de ejecución y evaluación, en aras de responder a las verdaderas necesidades presentes en la realidad social e institucional de la Personería Municipal de Zarzal.

En el momento de inserción, se realizó un primer acercamiento con los funcionarios de la Personería que se encontraban laborando en ese momento los cuales eran: Ana Dency Correa - Personera, Felipe Andrés Jurado - Mensajero, Arlez Emilio Arbeláez - Secretario principal, con el fin de establecer un relacionamiento que permitiera el desarrollo de unas prácticas con éxito, además de obtener información por medio de la cual se conociera a profundidad lo que realizaba la Personería.

Sin embargo, la entidad recientemente había cambiado de personero³ y secretario, por ello fue muy poca la información que se pudo adquirir por medio de ellos, situación que dificultó hallar información previa sobre la Personería, ya que los funcionarios tenían poca claridad frente a lo que hacía esta entidad. Además, el cambio de personero había generado desorganización en el funcionamiento de la Personería, no se contaba con información suficiente, de manera que la construcción de una caracterización institucional, iba a implicar hacer uso de diversas técnicas para reconstruir lo que dicha institución era y hacía hasta ese momento. Aspecto destacado por el secretario A, Jurado (Entrevista, 30 octubre de 2019), en las entrevistas realizadas durante la sistematización, donde este expone que le pareció muy curioso como desde el principio las practicantes empezaron a investigar a profundidad e indagar a los funcionarios para estructurar y encontrar ese hilo conductor que les permitiera armar un rompecabezas sobre lo que era la personería y las funciones que está desempeñaba para definir que podía hacerse desde Trabajo Social allí.

En este contexto, se hizo necesario trazar estrategias para levantar la información, algunas fueron: la observación participante donde se halló que el equipo de trabajo de la Personería no tenía claridades frente a sus funciones, de manera que todos realizaban varias actividades al mismo tiempo, además que las personas de la comunidad que asistían a la Personería

³ Un aspecto que va a marcar la dinámica de la Personería Municipal es el cambio constante de personero, dado el carácter de este tipo de instituciones, los posicionamientos en dicho cargo se realizan por concurso y están sujetos a los resultados que de éstos se obtenga. De manera que, en el periodo de desarrollo de la práctica académica de Trabajo Social 2018-2019, dos personas ocuparon este cargo.

desconocían cuál era la función de esta institución, ya que llegaban a solicitar apoyo sobre casos que no eran responsabilidad de la entidad. Sin embargo, los funcionarios recepcionaban todos los casos así no les correspondieran causando una mayor distorsión de las funciones y al mismo tiempo una sobrecarga de trabajo. Esto también se logró diagnosticar por medio del rastreo documental de los archivos donde se encontró un documento impreso en el que estaba la misión, la visión, los objetivos y líneas de acción de la entidad, aspectos que no eran reconocidos ni tomados en cuenta por los funcionarios, lo cual dejaba entre visto la falta de organización interna.

Otro de los recursos utilizados que permitió armar el rompecabezas por medio del cual se conoció sobre la dinámica de la Personería y sus dificultades, fue un informe de gestión que efectuaron para rendir cuentas ante el Concejo Municipal sobre las acciones que se llevaban a cabo en la entidad, para la elaboración de dicho informe, realizaron una indagación detallada de los archivos para hacer un conteo de las acciones ejecutadas. Por medio de esto, se logró conocer la manera como se estaba dando respuesta a las necesidades de la población, identificando que mecanismos de protección como; la Acción de Tutela era una de las principales herramientas de atención a los casos recepcionados. De manera que, la respuesta de la institución a las demandas de la población se limitaba a la generación de tutelas, convirtiéndose en una intervención inmediata e incluso instrumental.

La redacción de dicho informe para el Consejo Municipal, permitió igualmente comprender el tipo de relaciones que tenía la Personería con las diferentes instituciones públicas del municipio, así como mapear con cuáles entidades sería factible llevar a cabo un proceso de intervención en un ejercicio de trabajo en red y generación de alianzas interinstitucionales tanto con el sector público como privado del municipio.

En este primer momento de inserción y construcción del documento de caracterización institucional, fue clave la participación de las practicantes en actividades de apoyo como: capacitaciones sobre el uso de la fuerza dirigidos a la Policía, visitas domiciliarias donde se realizaban estudios socioeconómicos como soporte de las peticiones que se realizaban ante las diferentes instituciones (EPS, Unidad de Víctimas, etc.), orientaciones psicosociales a las personas que solicitaban atención ante la Personería, talleres sobre el consumo de sustancias

psicoactivas realizadas con las Instituciones Educativas Pablo Emilio Camacho Perea y Simón Bolívar del municipio de Zarzal.

Toda la información levantada a partir del rastreo documental, las conversaciones con el equipo de trabajo de la Personería, y las actividades de apoyo institucional permitieron dar forma al primer producto del proceso de práctica académica de Trabajo Social: *Caracterización Institucional*. Además, estos acercamientos a las diferentes poblaciones e instituciones con las que se relacionaba la Personería Municipal permitieron definir la población con la que sería factible llevar a cabo un proceso de intervención desde Trabajo Social, información que se retomaría luego para la definición del objeto de intervención.

Este momento de inserción estuvo orientado por los planteamientos de Rozas (2005) pues se retoman algunos de los elementos que deben tenerse en cuenta al llegar al área de intervención como: aprovechar las actividades que se presentan para obtener información, utilizar diferentes técnicas como: el diálogo, entrevistas, visitas, observación participante, lectura de archivos, testimonios, investigación con el fin de ubicarse profesionalmente, además conocer las dificultades, carencias, necesidades y problemáticas de la institución para definir el campo problemático sobre el que se va a intervenir.

En el documento de *Caracterización Institucional* se describe detalladamente la Personería, haciendo un recuento histórico sobre la conformación y evolución de este tipo de entidades en el transcurso de los años con el fin de conocer sus orígenes, se menciona la identidad de la Personería, sus funciones, líneas de acción, objetivos, misión, visión, relaciones internas y externas, el lugar donde está ubicada la Personería a nivel nacional con respecto a las ramas del poder público, permitiendo conocer en qué sitio se estaba llevando a cabo la práctica académica de Trabajo Social.

Una vez caracterizada la institución, se pasa al segundo momento del proceso de intervención profesional: el *Diagnóstico*, el cual en realidad es un proceso paralelo al de la inserción, dado que a medida que se inserta en el mundo institucional, se va accediendo a información e identifican las necesidades y problemáticas susceptibles de intervenir desde Trabajo Social.

Para levantar el diagnóstico institucional de la Personería se realiza un análisis de los datos encontrados hasta el momento, con el fin de definir cuáles de los problemas hallados se podían

intervenir en el marco de la práctica académica de Trabajo Social, igualmente concretar a qué población iba a estar dirigida la intervención, pues según Rozas (2005), el diagnóstico es el proceso mediante el cual se identifican las situaciones problemas encontradas en la inserción y se jerarquizan con el objetivo de definir “sobre qué, para qué, cómo y con quiénes se debe desarrollar la intervención profesional” (Rozas, 2005, p.85) , dado que a partir de este se determina el campo problemático sobre el que se va intervenir y las acciones que se van a realizar para darle respuesta a las necesidades, problemas, y carencias halladas con el fin de transformar la realidad siendo este el principal objetivo del trabajador social.

Este proceso de diagnóstico dio lugar al segundo producto de la práctica académica de Trabajo Social: *Diagnóstico Social*, donde se identificó el objeto de intervención a trabajar en la práctica. El objeto de intervención se construyó a partir de la información recolectada en la inserción y un análisis teórico de la realidad inmediata que permitió definir qué problemática debía ser intervenida para incidir en los demás problemas y qué temas tenían que ser trabajados para responder a las necesidades diagnosticadas, aspecto que es definido por Rozas (2005), quien refiere que el objeto de intervención es una construcción teórico-práctica, ya que retoma las necesidades, demandas y carencias expresadas en la cotidianidad y las analizan con las teorías. Además, propone una solución práctica a partir de un proceso metodológico que se define como el conjunto de procedimientos y acciones que guían el quehacer profesional. Se define entonces, llevar a cabo el proceso de intervención con tres grupos poblacionales que habían tenido algún tipo de relación con la Personería y a los cuales formarse en ciudadanía les aportaba en su organización y funcionamiento. Los grupos inicialmente priorizados fueron el grupo LGBTI, Asocomunal grupo de líderes de las Juntas de Acción Comunal y el Concejo Estudiantil de la institución educativa Simón Bolívar. Sin embargo, en el primer acercamiento que tuvieron con los grupos solo hubo receptividad por parte de la institución educativa por esta razón se define llevar a cabo la intervención solamente con esta población.

En un primer momento se realizaron varias reuniones con el Concejo estudiantil, el cual estaba compuesto por los representantes estudiantiles de cada uno de los grados (6°,7°,8°,9°,10°,11°) de la Institución Educativa Simón Bolívar, en los encuentros que se realizaron dentro del colegio asistieron todos los integrantes del consejo estudiantil, pero cuando se empezaron a citar en tiempos extraclase disminuyó la asistencia, a pesar de que se utilizaron varias estrategias de

convocatoria, no se logró la participación por parte de todos. Es ahí cuando se proyecta una nueva estrategia, junto con el rector del colegio, para trabajar con los estudiantes que tuvieran horas extras, por lo tanto, se focaliza la intervención con los estudiantes del Grado 6B.

De esta manera, el objeto de intervención que orientó la práctica de Trabajo Social 2018-2019 estuvo dirigido a: Desarrollar procesos de formación que contribuyeran a la visibilización de la Personería y al empoderamiento de los Estudiantes del grado 6B de la Institución Educativa Simón Bolívar del municipio de Zarzal, materializándose en un documento que tuvo por nombre “La formación ciudadana como estrategia de participación e incidencia en la gestión pública”.

Para responder a las necesidades buscaron la manera de visibilizar las funciones que cumple la Personería municipal y aportar al empoderamiento de una población específica a través de la formación ciudadanía, por ello el objetivo general del plan de intervención de la práctica académica estuvo dirigido a:

Desarrollar procesos de formación que contribuyan a la visibilización de la Personería y al empoderamiento de los Estudiantes de grado 6° B de la Institución Educativa Simón Bolívar del municipio de Zarzal.

Sus objetivos específicos fueron:

1. Generar espacios pedagógicos sobre los derechos con el fin de aportar al empoderamiento de los Estudiantes de grado 6°B de la Institución Simón Bolívar del municipio de Zarzal.
2. Contribuir al reconocimiento de la Personería y sus funciones, promoviendo la articulación de procesos que permitan la garantía de los derechos de los Estudiantes de grado 6°B de la Institución Simón Bolívar del municipio de Zarzal.
3. Motivar la participación ciudadana con el fin de que haya una incidencia en los espacios de control y vigilancia de la gestión pública por parte de los Estudiantes de grado 6°B de la Institución Simón Bolívar del municipio de Zarzal. (Ordoñez & Quintero, 2018, p.16).

Otro de los puntos esenciales del plan de intervención fue el marco teórico el cual se orientó desde un paradigma hermenéutico, en tanto se buscaba principalmente conocer la particularidad de las personas con las que se trabajó y a partir de allí generar acciones para responder a sus necesidades. Según la practicante de Trabajo Social A, Ordoñez (Entrevista, 08 de noviembre del 2019), en la Personería no hay un conocimiento previo sobre los paradigmas, pero de alguna u otra manera hacen referencia a este dado que deben de mirar la particularidad de cada caso para determinar el derecho que le están vulnerando y definir la manera de proceder, este desconocimiento de los paradigmas se confirma en el momento de hacer las entrevistas dado que en este ítem fue muy poca la información que se logró hallar, sin embargo las practicantes dejaron algunas pistas mencionados por los entrevistados como; que las estudiantes intervinieron desde el plano humano dado que tienen en cuenta las necesidades de la población y buscan la manera de dar respuesta a las mismas, aspecto que hace parte del paradigma hermenéutico. Entendiéndose el paradigma de acuerdo a Corvalán (1996) como la capacidad de identificar problemáticas y proponer la manera de abordarla, además le aporta a la configuración del objeto de análisis, puesto que, se retoman esquemas referenciales que explican la práctica y los diferentes fenómenos sociales a partir de las teorías que se despliegan de los diferentes paradigmas.

Considerándose esencial de acuerdo a Jeffrey (1995 citado en Quintero 2019).

la *teoría* son generalizaciones abstractas que tienen en cuenta lo particular; que son todos los aspectos que están presentes en un contexto dado, con el fin de explicar los fenómenos, es decir que permite ver la problemática no desde lo inmediato sino desde todos los elementos que la conforman y no se ven a simple vista, además que se pueda ver la realidad desde diferentes miradas, permitiéndonos configurar realidades, datos y hechos concretos, por lo que el aspecto teórico es fundamental al momento de intervenir para poder comprender y analizar la realidad social (Quintero, 2019, p. 20).

Aspecto rescatado por la supervisora de práctica, la cual refiere:

“Considero que es muy importante [el marco teórico] porque finalmente lo teórico es lo que nos permite identificar qué elementos o qué aspectos son importantes trabajar con estos niños [estudiantes Grado 6B] y más cuando se es practicante y no hay una amplia experiencia profesional previa o pre profesional, entonces lo teórico básicamente se convierte en una

oportunidad de analizar, revisar e indagar sobre esos elementos que tal vez desde lo práctico no conozco, no manejo o no sé y que pueda reflejarlos o ponerlos en discusión con un ejercicio de intervención que es lo que se hace desde la práctica.” (D, Naranjo, entrevista, 09 diciembre de 2019)

Además, conforme Aquin (1994 citado en Camelo & Cifuentes 2004) es necesaria que la intervención este fundamentada y respalda por una teoría dado que esta permite que el interventor no actúe a ciegas si no que tenga pistas para intervenir en la realidad social haciendo que la intervención sea más eficaz, precisa y fundada, además le da un status y un posicionamiento a la profesión dado que se va actuar desde el conocimiento que ha sido validado, legítimo y razonable y no desde el sentido común. Igualmente, para autores como García (1986) la teoría es considerada como el marco de referencia que fundamenta la intervención dado que a partir de esta se analiza, comprende, entiende y se conceptualiza el problema a intervenir, el objeto de intervención y los objetivos, además se establece el tipo de interacción que se tendrá con las personas involucradas en el proceso.

Para esta autora el marco de referencia también incide en los procedimientos metodológicos los cuales conforman la parte operativa de la intervención donde se define qué se va hacer y de qué forma se realizará, de tal manera que se cumplan los objetivos propuestos, por ende, se determina como un conjunto de etapas en las que se plasman actividades y técnicas que son organizadas para que guíen el proceso de intervención y se logre dar respuesta al objeto de intervención. Además, de acuerdo con Camelo y Cifuentes (2004) en la dimensión epistemológica de la metodología se integran los supuestos teóricos y filosóficos que fundamentan la perspectiva y visión general de la realidad en la que se va actuar.

Sin embargo, se identificó que los estudiantes del grado 6b recuerdan con mayor facilidad lo relacionado con los procedimientos metodológicos que los aspectos teóricos de la intervención de las practicantes de Trabajo Social. A tal punto, que para traer a colación lo teórico fue necesario remitirse a que recordaran las actividades y técnicas para recuperar los temas y conceptos significativos o no de la experiencia.

No obstante, a pesar de que los estudiantes recuerden lo metodológico más que lo teórico uno no puede darse sin el otro, ya que en cualquier intervención es fundamental el diálogo teoría-

práctica, dado que la intervención posee un sustento teórico y un fundamento metodológico que le permite aterrizar los conceptos a la realidad social y a la vez la realidad misma alimenta la construcción de nuevo conocimiento. Este aspecto es resaltado por la practicante de la Personería A, Ordoñez (Entrevista, 08 noviembre del 2019), cuando menciona que el sustento teórico es importante en la intervención en vista de que le permite tener claridades frente a los conceptos que se van a tratar en la intervención dado que un mismo concepto puede tener varios significados, por este motivo se debe dejar claro desde que dimensión teórica se trabajará para que no se presenten confusiones, por ejemplo en la intervención algunos de los conceptos centrales fue el empoderamiento entendido desde Rauber como el poder desde abajo y la participación definido por Hopenhayn como el motivar a participar, es decir que las actividades desarrolladas en la intervención fueron pensadas para lograr la participación activa de los estudiantes.

Igualmente, la metodología juega un papel fundamental en la intervención ya que, es por medio de está que los sujetos adquirieron unos aprendizajes y se lograron los objetivos propuestos, aspecto que fue resaltado por la voz de los actores cuando referían:

“Me gustó muchísimo la metodología porque al momento de la intervención ellas [las practicantes] no solo buscaron una parte teórica de lo que les decía la norma si no que fueron mucho más allá, fueron a la lúdica y la didáctica, ellas establecieron estrategias para que enseñar fuera mucho más divertido y en ese sentido ellos [estudiantes Grado 6B] aprendieron muchísimo más y eso lo manifestaron en el video para la entrega final donde vimos que los muchachos aprendieron mucho.” (F, Orellana, entrevista, 06 de diciembre 2019).

Cabe resaltar, que la metodología se orienta según el paradigma de la intervención ya que este define el fin de la acción dado que si fundamenta una intervención desde paradigmas funcionalistas-estructurales conforme a Corvalán (1996) utilizaran métodos para reparar al individuo que este desviado del orden social y empiece a cumplir las normas y esquemas establecidos socialmente, pero si se basan desde paradigmas más humanistas, interpretativos y críticos sociales, busquen concientizar a las personas y formarlas para que luchen por una sociedad igualitaria y justa. Además estas perspectivas asimilan al individuo de manera diferente ya sea como una persona que debe obedecer al sistema y producir para él o como un ciudadano autónomo capaz de hacer valer sus derechos, haciendo que cada persona vea y defina a los

demás de forma distinta por ejemplo: en su entrevista, el Personero municipal, se refería a las población como usuarios, es decir, como la persona que requiere un servicio; un término más funcionalista que va de la mano con el sistema económico actual, sin embargo, rescata la visión que tenía las practicantes sobre la humanidad ya que, considera que estas veían a la población, vulnerable con necesidades que requerían de un acompañamiento y apoyo, dejando de lado que también las practicantes percibían a las personas como ciudadanos con derechos capaces de exigir el cumplimiento de estos y participar en las decisiones de las instancias del poder público llevando un control y vigilancia de la gestión pública, ya que este era el objetivo principal de la intervención, por lo que la manera en que definen a la población permite establecer desde que paradigma se ubica cada persona.

En la experiencia de la Personería, el enfoque metodológico tuvo dos lugares de referencia: la Planeación Participativa y la Educación Popular.

“Desde la planeación participativa porque nuestro paradigma teórico era el hermenéutico entonces queríamos hacer la conexión con las personas para que ellos mismos nos ayudaran a planear de acuerdo a las necesidades que había en cada contexto dado que se tenía pensado trabajar con tres poblaciones diferentes y la educación popular porque es una estrategia que permite construir con el otro, fomentando a que las personas participen y aporten con el fin de generar consciencia de lo que está sucediendo” (A, Ordoñez, entrevista, 08 de noviembre 2019).

Estos enfoques metodológicos orientaron una intervención que se ejecutó a partir de cuatro fases, las cuales se detallan en el documento de “Memorias de Práctica” siendo el último producto que da cuenta del desarrollo del proceso.

FASES DE LA INTERVENCIÓN

Primera Fase (Aprendiendo a defender nuestros derechos): En esta primera fase efectuaron diversos talleres en pro de conocer la forma en que los grupos se ubicaban dentro de su realidad y el conocimiento que tenían de está, además hablaron acerca de los derechos que tienen por el solo hecho de ser persona, las formas que existen para exigir su cumplimiento y las entidades que deben encargarse de la protección y restablecimiento de los mismos.

Segunda Fase (Enlazando procesos en pro de los derechos): En esta fase trabajaron sobre la Personería municipal como un órgano de control garante de los derechos humanos, con el fin de

que conocieran las funciones de esta institución y los casos en que deben acudir a ésta para que se generen procesos articulados.

Tercera Fase (Inciendiando en la gestión pública): En esta etapa les dieron a conocer los mecanismos de participación, como una de las formas que existen para exigirle al Estado el cumplimiento de los derechos, participar en la agenda política, controlar y vigilar las acciones del Gobierno e incidir en las decisiones que estos tomen, con el fin de que se den cuenta que como ciudadanos tienen el derecho de participar en la gestión pública.

Cuarta Fase (Compartiendo nuestro proceso): En la última fase realizaron una actividad de cierre donde les hicieron devolución al grupo y a la Personería de las memorias de práctica, que recogen todos los productos que surgen a partir de la ejecución del plan de intervención y su proceso (Ordoñez & Quintero, 2018, p.16-17).

Cabe mencionar, que estas fases en la ejecución de la propuesta no se llevaron a cabo de manera lineal si no que se ajustaron a la dinámica de la población y del contexto a intervenir, en tanto la realidad social es dinámica y susceptible de cambio.

Así que, como proponen Camelo y Cifuentes (2004) los métodos y metodologías deben estar en constante construcción a causa de que se interviene en momentos y situaciones en un tiempo y espacio específico, de manera que es necesario hacer un análisis contextual al momento de intervenir que permita comprender y analizar el entramado social donde se encuentran diferentes culturas que son únicas y caracterizan cada sociedad, esto las autoras lo definen como la dimensión contextual de la metodología y es lo que realizaron las practicantes en el primer momento de la práctica.

En cada una de las fases mencionadas anteriormente, las practicantes realizaron actividades en los encuentros con los estudiantes mediante los cuales fue posible el desarrollo de los temas y conceptos para cumplir los objetivos de la propuesta, esta etapa del proceso metodológico de acuerdo a Ordoñez y Quintero (2019) se desarrolló por medio de 10 talleres en los que se ejecutaron diferentes técnicas como: *rompe hielo el gallinero, dirigir la orquesta, protege tu derecho, ensalada de frutas, explota el globo y opina, técnica evaluativa lluvia de ideas, cartografía social, yincana, cine foro, tingo-tango, memorizando, crucigrama, mecaparqués, tejiendo una red, descubriendo mis habilidades fortalezco mi liderazgo y dibujar*. Sin embargo

según los testimonios de los algunos de los estudiantes que vivenciaron el proceso las actividades que les quedaron más presentes fueron:

“Una actividad fue en la que armábamos grupos para competir y llevar a cabo unos retos, el primer reto era llevar en la boca una cuchara con una pelotita de un lado a otro, el segundo armar un rompecabezas y el tercero andar en círculos con bombas en el abdomen sin dejarla explotar o caer [Ver ilustración 1]”. (S, Ortiz, Entrevista, 07 noviembre del 2019).

Ilustración 1

Taller Conozco y protejo mis Derechos



Nota. En las fotografías se presenta dos de las actividades realizadas en el taller Conozco y protejo mis Derechos, una *yincana* en la que debían realizar varias actividades como; caminar con una bomba sin dejarla caer y armar un rompecabezas sobre los derechos del niño. Tomada de Archivo fotográfico practicantes de Trabajo Social, Alejandra Ordoñez y Luisa Quintero, 2019, Universidad del Valle, Zarzal.

Según los testimonios de los estudiantes del grado 6b (Entrevista, 07 noviembre del 2019), por medio de estas técnicas obtuvieron aprendizajes como: trabajar en equipo, ser más unidos con los compañeros, aprender a comunicarse de manera asertiva, tener en cuenta las opiniones de los otros y ser pacientes, ya que todos estas habilidades eran necesarias para poder avanzar en las pruebas y que por ejemplo no se les cayera la bomba (Ilustración 1), por lo que eran técnicas interactivas las cuales implicaban trabajar en equipo. Esto comprueba los planteamientos de

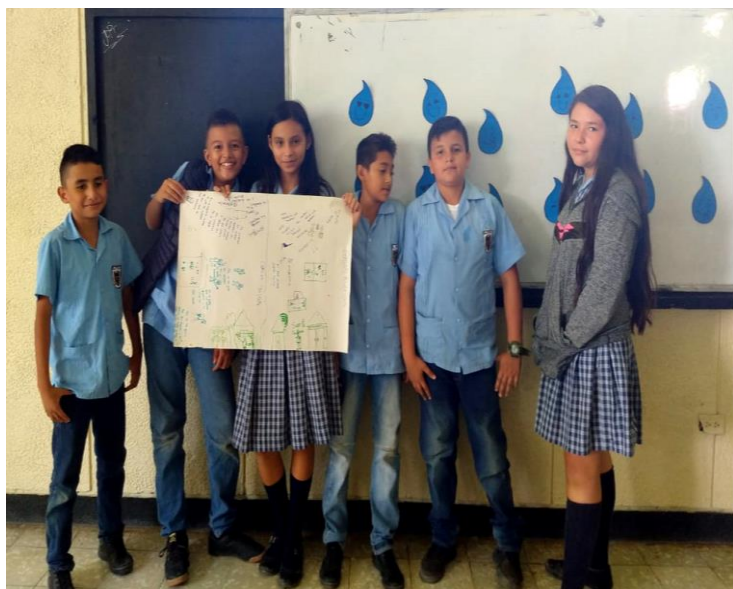
Camelo y Cifuentes (2004), los cuales definen las técnicas como un conjunto de procedimientos por medio de los cuales se busca obtener resultados, comprender y transformar la realidad, en este caso lograron generar cambios en los estudiantes, de igual modo las técnicas hacen parte de la dimensión operativa de la metodología donde se definen las forma de proceder, actuar, y los medios e instrumentos para lograr el fin en este caso a partir de los talleres lograron alcanzar los objetivos propuestos en la intervención donde utilizaron varias herramientas mencionadas por los entrevistados como materiales didácticos, útiles escolares como; cartulina, colores, lapiceros, marcadores, tablero, equipos como; video beam, computador, equipo de sonido, herramientas office como; power point, Word, entre otros. Igualmente se demuestra que las técnicas fueron adecuadas dado que se logró el resultado esperado.

Otras de las actividades que trajeron a colación fueron:

“las góticas de agua que consistía en arrancar una gótica y por detrás salía una pregunta si uno la respondía bien ganaba un punto para todos (Ilustración 2) y la de armar un rompecabezas que lo tenían que armar las mujeres y los hombres y el que lo armaba primero ganaba y si ganaban les daban más puntos (Ilustración 1)” (S, Mateus, Entrevista, 07 noviembre del 2019).

Ilustración 2

Taller Cartografía social



Nota. Fotografía alusiva a dos de las técnicas realizadas en el taller cartografía social; se presenta la técnica de las gotas por medio de la cual se evaluó el taller y donde los estudiantes exponen su cartografía identificando las

fortalezas y debilidades de la Institución Educativa Simón Bolívar. Tomada de archivo fotográfico practicantes de Trabajo Social, Alejandra Ordoñez y Luisa Quintero, 2019, Universidad del Valle, Zarzal.

La técnica de las gotas de agua hace parte del taller cartografía social desarrollado por las practicantes Ordoñez y Quintero (2019) la cual implementaron como una técnica evaluativa por medio de la cual identificaran que tanto habían aprendido los estudiantes sobre los temas tratados en la sección donde se encontró que los estudiantes lograron reconocer su entorno educativo a partir de la cartografía social sobre la institución lo cual estimula el sentido de pertenencia de los estudiantes y permitió que las practicantes conocieran un poco más sobre el entorno en que estaban llevando a cabo su intervención y la dinámica grupal, igualmente la alumna S, García (Entrevista, 07 noviembre del 2019), expone que a partir de la técnica de las gotas logran interiorizar más los temas ya que si no los recordaban las practicantes volvían a explicarles.

Así pues, otro de los estudiantes expone: “A mí me gusto el que era de armar una torre de vasos con un caucho y el que la armara primero ganaba” (M, Orozco, Entrevista, 07 noviembre del 2019).

Ilustración 3

Taller Conozco y protejo mis Derechos



Nota. En la fotografía se muestra una de las actividades realizadas en la *yincana* que consistía en armar una torre de vasos agarrándolos con un caucho valorando el trabajo en equipo y la buena coordinación. Tomada de archivo fotográfico practicantes de Trabajo Social, Alejandra Ordoñez y Luisa Quintero, 2019, Universidad del Valle, Zarzal.

Estas actividades hacían parte de la técnica *yincana*, por medio de la cual las practicantes Ordoñez y Quintero (2019) buscaban a través de juegos tradicionales que los estudiantes conocieran sus derechos y deberes, para aportar a la formación de ciudadanos empoderados que exijan el cumplimiento de sus derechos.

Según los estudiantes también les gustó la técnica *memorizando* ya que refieren: “A mí me gustó el que uno tenía que ir y le mostraban los logos de las instituciones como: el hospital, la fiscalía y si uno sacaba un logo tenía que encontrar la pareja, por ejemplo, si era el logo de la fiscalía tenía que encontrar que hacia la fiscalía y así sucesivamente” (S, García, Entrevista, 07 noviembre del 2019)

Ilustración 4

Taller conociendo mi Personería



Nota. Fotografía del taller Conociendo mi Personería donde se implementó una técnica a la que se dio como nombre *memorizando* en la cual debían encontrar la pareja; que correspondía al logo de las instituciones públicas del municipio de Zarzal con su respectiva función. Tomada de archivo fotográfico practicantes de Trabajo Social, por Alejandra Ordoñez y Luisa Quintero, 2019, Universidad del Valle, Zarzal.

A partir de esta técnica los estudiantes de 6b (Entrevista, 07 noviembre del 2019), exponen que aprendieron cuales son los logos representativos y funciones de las diferentes instituciones públicas del municipio de Zarzal como, por ejemplo: lograron identificar cual era el logo de la

fiscalía, la función del hospital que es atender a los demás, también que las instituciones como la policía deben cumplir con sus funciones porque si no deben aplicarles sus respectivas sanciones. Ordoñez y Quintero (2019) buscaban con esta actividad motivar a los estudiantes a que realicen un control y vigilancia de la gestión pública exigiéndoles a las entidades que cumplan con sus respectivas funciones, además lograr visibilizar a la Personería como institución encargada de velar y garantizarles sus derechos.

Seguidamente, otra de las técnicas que recuerdan fue el *mecaparqués* dado que el estudiante Daniel Ruiz (Entrevista, 07 noviembre del 2019), refiere que le gustó esta actividad dado que compitieron entre hombres y mujeres, esto evidencia como la estrategia de mercado del sistema capitalista ha permeado las formas de relacionamiento de las personas, generando que les atraiga a los niños el poder competir entre ellos.

Ilustración 5

Taller evaluativo



Nota. Fotografía del taller evaluativo donde implementaron un juego llamado *mecaparqués* donde debían responder preguntas acerca de los temas vistos en el transcurso de la intervención permitiendo identificar los aprendizajes adquiridos por los estudiantes. Tomada de archivo fotográfico practicantes de Trabajo Social, Alejandra Ordoñez y Luisa Quintero, 2019, Universidad del Valle, Zarzal.

Según el informe del taller evaluativo, a pesar de que la competencia no es un elemento que debe ser fomentado en los niños, ya que en anteriores encuentros se había dado mayor participación cuando debían de competir entre géneros, se decidió tomarse como una estrategia para contar con una participación activa por parte de todos los estudiantes en vista de que era un taller por medio del cual se evaluarían todos los temas vistos con el fin de identificar los aprendizajes y resultados de la intervención, por esta razón, era importante la opinión de todos, estrategia que fue muy asertiva dado que se contó con la participación activa de todos los estudiantes. En este encuentro se determinó que uno de los temas que les había quedado más presentes a los estudiantes fue las funciones de la Personería puesto que la actividad que se utilizó para trabajar este tema fue una de las técnicas que mencionaron en la entrevista y tuvo una gran acogida por los estudiantes, también se dieron cuenta allí que uno de los temas que es necesario reforzar en futuras intervenciones son los mecanismos de participación.

Esto evidencia que al momento de planear una metodología se debe tener en cuenta la edad y las particularidades de la población a intervenir dado que los estudiantes por ser niños de edades medianas les quedaron más presentes las actividades más lúdicas como; la *yincana*, el *mecaparqués*. Además, en estas técnicas se desarrollaron juegos que ellos practican constantemente en su cotidianidad, determinándose con esto que es posible aprender a través del juego, por lo cual es necesario crear nuevos métodos de estudio que les permitan dejar conocimientos a los niños de una manera divertida y lúdica donde no solo aprendan teoría, sino que de alguna u otra manera adquieran habilidades y cualidades que les aporte a su formación como ciudadanos con valores capaces de vivir en sociedad. Objetivo que también hace parte de la dimensión ética del trabajador social propuesta por Camelo y Cifuentes (2004) el cual propone que el Trabajador Social a partir de normas y valores éticos como el respeto, igualdad, valor, dignidad, debe guiar y orientar la conducta para dar respuesta a las necesidades sociales y desarrollar el potencial humano.

Por otra parte, después de cada encuentro las practicantes realizaban un informe donde analizaban el alcance del objetivo propuesto, los aspectos facilitadores y obstaculizadores en la ejecución de la actividad con el fin de ir mejorando, siendo esto el principal objetivo de la evaluación en proceso planteada por Carvajal (2010) el cual refiere:

“(…) se encarga de medir si el proyecto se está llevando a cabo de manera eficiente y revisa las actividades estipuladas en el proyecto, si contribuyen o no a los objetivos que este se propuso. Se considera pertinente este modelo evaluativo porque brinda un panorama de cómo se están desarrollando las actividades y si estas están contribuyendo con el alcance de objetivos que el proyecto persigue, de esta manera brinda la posibilidad de mejorar o hacer cambios en la ejecución de las actividades para cumplir con los propósitos” (Ordoñez & Quintero, 2018, p. 25).

Siendo la evaluación, el seguimiento y el monitoreo según la supervisora D. Naranjo (Entrevista, 09 diciembre de 2019), momentos que hacen parte de la segunda sección del proceso de intervención que se deben desarrollar en simultaneo con la ejecución de la propuesta, dado que a partir de estos se analiza si se le están dando respuesta a las necesidades diagnosticadas, además a partir del proceso de evaluación se evidencian los resultados y los aprendizajes del proceso.

Cabe mencionar, que este paso a paso del proceso metodológico (inserción, caracterización, diagnostico, planeación, ejecución y evaluación) no siempre es solicitado por las instituciones, pero se debe llevar a cabo así no lo pidan, pues, este permite que la intervención este fundamentada. Al mismo tiempo le da un status profesional al accionar, dado que según Camelo y Cifuentes (2004) la metodología y el método son los pilares que fundamentan a la profesión y contribuyen a la construcción de la intervención, puesto que por medio de esta se analiza, reflexiona y conoce la realidad desde lo general, a partir de lo teórico y epistemológico con el fin de actuar de manera racional.

En el proceso teórico-metodológico descrito anteriormente, surgen aprendizajes muy significativos para cada una de las personas que hicieron parte de la experiencia de práctica, los cuales serán mencionados detalladamente en el siguiente apartado. Aprendizajes que no solo se dieron a partir de la elaboración y ejecución del plan de intervención si no de las diferentes funciones que cumplían las practicantes dentro de la Personería las cuales fueron reconocidas por el Secretario A, Jurado (Entrevista, 30 octubre de 2019), como: atención al público, hacer oficios, tutelas, incidentes de desacato, atención a víctimas, orientación y acompañamiento todo esto con el fin de dar respuesta a las necesidades presentes en la población. Necesidades que Fantova (2007), define como todo aquello que al ser satisfecho mejora la calidad de vida de las personas y aporta a su desarrollo integral, siendo esta la finalidad de la intervención social.

Inclusive, esto comprueba que todas las actividades que se desarrollan dentro del centro de práctica contribuyeron de alguna u otra manera a la formación de los estudiantes. Sin embargo, se debe tener muy presente el objetivo profesional para no dejarse absorber por la dinámica institucional si no que por medio de las actividades de apoyo aportarle a la misión profesional.

6.2 Aprendizajes del proceso de práctica desde la voz de los actores

En el transcurso de las prácticas las estudiantes contribuyeron de manera directa e indirecta a todas las personas que estuvieron involucradas en el proceso como lo fue; el equipo de trabajo de la Personería municipal de Zarzal, la practicante de Trabajo Social, la supervisora de práctica, el rector de la Institución Educativa Simón Bolívar y los estudiantes del grado 6b, dado que a través del proceso adquirieron unos aprendizajes tanto a nivel intelectual como personal los cuales les generaron algunos cambios, ya que según Felmand (2005 citado en Aprendizaje s.f), el aprendizaje es un proceso de cambio mediante el cual se adquieren o modifican conocimientos, pensamientos, habilidades, destrezas, conductas, valores, entre otros, elementos que podrán vislumbrar en el transcurso de este apartado.

Uno de los principales aportes se dio a partir de la ejecución del plan de intervención desde el cual los estudiantes adquirieron unos aprendizajes que giraban en torno a los objetivos propuestos en la intervención, como plantean Ordoñez y Quintero (2019) los estudiantes logran formarse en ciudadanía dado que hallan en sus testimonios que sus aprendizajes hacen parte del engranaje que conforma al ciudadano, alguno de estos elementos fueron: los valores, derechos, deberes, solidaridad, trabajar en conjunto, mecanismos de protección y participación, funciones de las instituciones públicas, tener una adecuada relación con los demás, entre otros, reconociendo la importancia de vigilar y controlar las funciones de las entidades haciendo uso de las herramientas que tienen como ciudadanos por medio de las cuales pueden exigir el cumplimiento de sus derechos.

Todos estos conocimientos que les quedaron presentes a los estudiantes fueron posibles gracias a la metodología que se implementó que no solo aportó a nivel intelectual sino también a nivel personal y conductual. Puesto que los estudiantes del grado 6b de la Institución Educativa Simón Bolívar resaltan que algo que les dejó la intervención fue el resolver los problemas o disgustos

que habían entre compañeros, ya que al interactuar más con los otros les permitió solucionar sus diferencias, lo cual contribuyó al mejoramiento de la convivencia porque por medio de los talleres empezaron a conocerse más, entablando amistades que anteriormente no tenían, también aprendieron a ser pacientes, tener una mente más abierta, valorar a sus compañeros, tenerse confianza entre ellos, comunicarse asertivamente, trabajar en equipo, ser más unidos, respetarse mutuamente, escuchar al otro, dar la palabra, conocer otras alternativas de solucionar los conflictos como lo es a través del diálogo, entre otros aprendizajes (Entrevista, 07 de Noviembre 2019), hallazgos manifestados por estos en la técnica *mecaparqués* [Ver anexo 2] utilizada para recolectar datos significativos de la experiencia, la cual se puede observar en las siguientes fotografías:

Ilustración 6

Encuentro Reconstruyendo el proceso desde la voz de los actores



Nota. La fotografía hace referencia al taller por medio del cual se recolectó la información necesaria para construir la sistematización de experiencias desde la voz de los actores que hicieron parte del proceso de práctica. Tomada de archivo fotográfico practicantes de Trabajo Social, Alejandra Ordoñez y Luisa Quintero, 2019, Universidad del Valle, Zarzal

Esto evidencia que se cumplieron los objetivos propuestos en el plan de intervención, pues los estudiantes lograron obtener unos conocimientos que contribuyeron a su formación ciudadana, aprendizajes que según Vygotsky (1979 citado en Carrera y Mazzarella 2001), se adquieren a partir de la interacción con los otros, teniendo en cuenta que el autor considera que la base del aprendizaje está en las relaciones e interrelaciones que se dan en la sociedad, por ello a partir de las interacciones que tuvieron las practicantes con los estudiantes y entre los mismos compañeros en los talleres desarrollados estos adquirieron unos conocimientos.

Pero no solo fueron los estudiantes los que obtuvieron saberes sino también las demás personas con las que interactuaron las practicantes hecho que se refleja en los planteamientos de Fantova (2007), el cual expone que la intervención social por su sentido participativo, reciproco, comunicativo y relacional no solo incide e impacta a nivel individual, sino también a nivel colectivo, por ejemplo: el secretario A, Lenis (Entrevista, 30 octubre 2019) expone en su entrevista que de manera indirecta también se puede incidir en los padres de los alumnos dado que estos empiezan a transmitir en sus círculos más cercanos los aprendizajes obtenidos en los talleres logrando que la intervención tenga una mayor incidencia. La cual no solo influyó en los estudiantes sino también en los funcionarios de la Personería como fue el personero municipal el cual relata:

“Me enseñó a que el trabajo en equipo también es un trabajo de amistad y que los resultados del equipo no solo se pueden presentar frente a un indicativo, me enseñaron a que se puede construir amistad, familiaridad frente a ese grupo de trabajo y si se construye esos lazos se obtienen logros porque el fin de tener unos lazos afectivos es que nos brinden calidad de vida y de esa manera creería que uno tiene mayor satisfacción en su trabajo” (F. Orellana, entrevista, 06 de diciembre del 2019).

Esto demuestra que lograron adquirir otras formas de relacionarse con el equipo de trabajo que aportó al mejoramiento del ambiente laboral, siendo generar espacios de bienestar una de las finalidades del trabajador social, objetivo que es propuesto por Molina (2010) ya que, plantea que el Trabajo Social al no ser la única disciplina que interviene debe hacer la diferencia apostándole a otros objetivos como lo son: el bienestar social y el que primen los intereses colectivos sobre los objetivos de la institución o elites del poder, trabajando desde abajo con el fin de que la sociedad se organicen y desarrollen capacidades que les permitan generar

estrategias para suplir sus necesidades y problemas en busca de mejorar sus condiciones de vida. Esto se evidencia dado que las practicantes consiguieron mejorar el funcionamiento de la Personería municipal interviniendo en los problemas diagnosticados y de este modo le contribuyeron de manera positiva a la población atendida en la Personería y a su equipo de trabajo. Según el testimonio del Personero:

“Trabajo Social le impregna algo que es necesario para los abogados o los administradores que estamos frente a una población humana una población que necesita ser tratada con mayor sensibilidad y ser escuchada con más acierto, para comprender la necesidad puntual de cada uno, no solo ver en que le podemos ayudar con un documento sino ir un poco más allá y eso humaniza el servicio, entonces creo que si es muy importante la intervención que han hecho y por eso lo reitero la falta de dos practicantes las suplí con otras dos, entonces espero que la personería siga teniendo acompañamiento de Trabajo Social ojalá en la ejecución de sus funciones”. (F. Orellana, entrevista, 06 diciembre del 2019).

Aquí se comprueba que contribuyeron a que el personero pensara otras formas de intervención más profundas. De igual manera, como propone Bermúdez (2011), intervenciones sociopolíticas que intervengan en la raíz de los problemas poniendo en cuestión las intervenciones caritativas que son consideradas como acciones de beneficencia que no asumen una postura crítica, sino que siguen reproduciendo al sistema capitalista que ha sido considerado como el principal causante de las problemáticas sociales actuales.

Tras este proceso, nace la necesidad de vincular a un profesional de Trabajo Social en la entidad, un aspecto que se evidencia cuando el personero afirma que al terminar el proceso de práctica Alejandra Ordoñez y Luisa Quintero ve la necesidad de tener otras practicantes, por este motivo hace la gestión con la universidad para que ingresen otras practicantes a la institución, a fin de que resalta que es necesario un profesional en Trabajo Social para que les brinde un acompañamiento y apoyo en el cumplimiento de las funciones de la Personería.

De igual manera, el personero destaca los aportes que las practicantes le dieron a la institución y a las personas involucradas en el proceso como lo fue influir personalmente en él, aspecto que es de suma importancia, puesto que es uno de los objetivos que tenían las estudiantes al momento de entrar a la práctica; contribuir de manera positiva en todas las personas que hacían parte del

proceso de práctica. Así mismo, se consiguió que se abrieran otros campos de acción que son necesarios en estos municipios donde hay poca oferta laboral.

Por otra parte, se influyó en la manera de atender a la población dado que los entrevistados reconocen la importancia de ser sensibles ante las problemáticas de los otros y de escucharlos atentamente dado que cada persona tiene necesidades particulares, por tanto, no se pueden resolver todas de la misma manera, demostrando que las practicantes alcanzaron posicionar a la profesión de Trabajo Social en la Personería.

La supervisora D, Naranjo (Entrevista, 09 de diciembre 2019), expone que se contribuyó a la profesión de Trabajo Social porque se identificaron, reconocieron y fortalecieron otros campos de intervención. De igual forma, como supervisora orientó, acompañó y medió entre los intereses institucionales y académicos. Aprendiendo en el proceso a potenciar y a reconocer las habilidades que tenían los estudiantes que ni ellos mismos las identificaban, por ende, logró que reconocieran y potenciaran sus capacidades, fortalezas y destrezas, reduciendo las ansiedades y miedos que presentaban las practicantes. Es decir que desde su papel como supervisora le aportó al estudiante desde varios ámbitos como; personal, social, conductual y cognitivo, siendo un rol esencial en el desarrollo de las prácticas académicas.

Al mismo tiempo, se evidencia que la docente cumplió con su papel dado que según Colomer y Doménech (1991) el supervisor debe orientar y crear espacios de reflexión que permitan fortalecer el crecimiento personal y la identidad profesional del futuro trabajador social, valiéndose el profesional de sus conocimientos y experiencia para fomentar y potenciar las habilidades, capacidades y destrezas, además debe resaltar elementos personales que tenga el practicante que permitan superar las tensiones y dificultades presentes en el proceso para esto se deben establecer relaciones que permitan un trabajo en equipo.

Así pues, algunos de los avances que se obtuvieron a través de la práctica fue el dar a conocer el quehacer del trabajador social, puesto que las personas concibieron una idea de lo que es y hace el profesional, por ejemplo: algunos de los entrevistados narran que es una actividad para mejorar la convivencia, las relaciones sociales y resolver conflictos, para F, Orellana (Entrevista, 06 de diciembre 2019) Trabajo Social es abordar una problemática desde todos los ámbitos del

entorno como; lo familiar, económico, laboral y sentimental con el fin de solucionar las causas de un problema y de esta manera lograr el bienestar de las personas.

De modo que, los entrevistados establecieron algunas percepciones y conceptos claves frente al Trabajo Social, aunque se debe seguir trabajando en el tema ya que, es una profesión y como tal no se limita acciones puntuales. Sin embargo, los actores vislumbran algunos aspectos centrales del quehacer profesional como lo es el sentido de la intervención social que según Fantova (2007) son acciones que se llevan a cabo de manera planeada, formal y organizada con un sentido profesional y técnico basado en conocimientos teóricos que le dan un valor y estatus distinto a las ayudas comunitarias, con el fin de dar respuesta a las demandas sociales y lograr un bienestar social, de manera que se busca que las personas potencien su capacidad de interactuar en el entorno, fortalezcan sus apoyos sociales y familiares para lograr la inclusión social, pretendiendo que los problemas que se intervienen se visualicen como una responsabilidad del Estado, por ende se anhela una legitimación por parte de la acción política.

Por otro lado, la practicante de Trabajo Social A, Ordoñez (Entrevista, 08 de noviembre 2019), destaca como aprendizajes que le dejó el proceso la importancia de no dejarse derrotar cuando los proyectos no salen como están planeados o las poblaciones no son receptivas a los procesos, se deben crear nuevas estrategias que permitan cumplir las metas propuestas, de modo que hay que ser perseverante y luchar por lo que se quiere. Otro de los temas que menciona es que la Universidad del Valle incorpore en el currículo de Trabajo Social asignaturas sobre las normas, leyes y ordenanzas que rigen a la población, de esta manera se puede orientar con mayor eficacia las acciones de los individuos, defender sus intereses, ejercer la ciudadanía, teniendo en cuenta hasta qué punto se puede exigir a las entidades a partir del conocimiento jurídico el cual fue uno de los saberes adquiridos en la Personería.

Por medio de los anteriores testimonios se comprueba que el proceso de práctica para el estudiante es un mar de enseñanzas que no solo permiten aplicar el conocimiento teórico adquirido en la universidad sino que lo pone a prueba, además permite que se pueda analizar el currículo académico y retroalimentarlo desde la experiencia de práctica, viéndose allí la importancia de rescatar las experiencias de práctica, donde se desarrollan y potencian habilidades que solo pueden surgir a través de la práctica las cuales son particulares en cada experiencia, puesto que cada proceso de intervención es único. De manera que se justifica el planteamiento de

Bermúdez (2011) sobre la intervención social, ya que, la define como un objeto en el cual por medio de la acción se obtienen conocimientos.

Otra de las enseñanzas que le dejó la práctica a la estudiante A, Ordoñez (Entrevista, 08 de noviembre 2019), fue que los profesionales no deben dejarse absorber por la dinámica institucional si no ir en busca de sus apuestas sin perder la ética profesional. En igual forma reafirma la postura de que por medio de pequeñas acciones se pueden generar grandes cambios, en este caso se dieron cambios a nivel personal adquiriendo la capacidad de adaptarse a diferentes jefes y a otras formas de enseñanza, pues se enfrentaron a cambio de Personero y de supervisora.

De la misma forma, el vivir y enfrentar los diferentes retos que surgen en la realidad institucional, la cual no es color de rosa, generó que la practicante desarrollara unas habilidades personales como; el tener carácter, lo que le permitió poder vencer miedos e inseguridades, afirmando que el abordaje teórico no es la única herramienta con la que se debe contar en el accionar profesional, sino que también es necesario tener y desarrollar otro tipo de habilidades como lo son; las sociales las cuales se obtienen por medio del ejercicio profesional. Puesto que de acuerdo a Mejía (2015) a partir del ejercicio profesional se desarrollan capacidades y habilidades que se logran visualizar e identificar en la investigación, en este caso por medio de la sistematización, porque es definida como una forma de indagar en las prácticas. Además, el actor que lleva a cabo la acción es considerado como sujeto de conocimiento y práctica que retoma; los paradigmas, teorías, métodos de la ciencia y de los saberes que tiene desde su experiencia teniendo en cuenta el contexto, sus experiencia e historia de vida, es decir que en la práctica influyen los saberes subjetivos o empíricos que surgen a partir de la experiencia y los conocimientos científicos.

Por su parte, la supervisora D, Naranjo determina la práctica como momento en el que se adquieren bases para enfrentarse a la vida profesional, las cuales nunca van hacer suficientes dado que la sociedad es dinámica y cambiante, por lo tanto los problemas sociales no son los mismos en cada contexto y realidad social en las cuales se manifiestan diferentes problemáticas que requieren una manera de intervenir distinta, por ello deben realizar un estudio donde identifiquen los elementos particulares que caracterizan cada entorno social, de manera que están en la obligación de modificar y renovar las maneras de intervenir las cuales tienen que estar en

constante construcción. Así mismo, según los planteamientos de Mejía (2015) la práctica es amplia y dinámica, por lo que, tiene diferentes formas de llevarse a cabo, así que, los planes de intervención deben estar propensos a cambios, que son hechos por el sujeto a cargo de la intervención el cual tiene un saber propio, de modo que cada práctica tiene algo particular de las personas que la llevan a cabo y esto hace que puedan producir nuevos conocimientos que van más allá de lo establecido. Puesto que el saber está en la sociedad, la práctica, y las instituciones.

Otro de los aportes que se dan a partir del desarrollo de esta práctica según la supervisora D, Naranjo (Entrevista, 09 diciembre del 2019), es la devolución que hacen las estudiantes al contexto y a la población a la que pertenecen, debido al que ser una universidad pública cada ciudadano contribuye por medio de los impuestos al funcionamiento de ésta, de igual modo al ser una profesión que debe contribuir a la sociedad es necesario que de alguna manera incida en su contexto más inmediato en este caso Zarzal, Además el que muestren a la población su quehacer profesional motiva a otros jóvenes a seguir el ejemplo e ingresen a la universidad .

Ahora bien, este proceso de intervención comprueba los planteamientos de Molina (2010), el cual refiere que a partir de la intervención se produce un conocimiento que le contribuye a las teorías, pero a este no le dan un reconocimiento dado a que nace desde la ciencias sociales que son cuestionadas históricamente por no tener la gran validez y estatus que le otorgan a las ciencias exactas las cuales han sido consideradas como único camino valido de verdad, sin embargo autores como Ibáñez (1986 citado en Molina 2010) plantean que “el origen del saber está en la práctica, el origen de una ciencia está en la técnica. Pero la ciencia censura insensatamente este origen” (Molina, 2010, p. 48), esto se puede comprobar a partir de la intervención que se llevó a cabo en la Personería dado que surgieron conocimientos que han sido mencionados reiteradamente y que le aportan de alguna manera a las teorías y postulados de los autores.

A partir del proceso de práctica surgieron varios cambios manifestados por el personero municipal F. Orellana (Entrevista, 06 diciembre del 2019), como; la manera de funcionamiento de la Personería, pues, ya no recepcionaban todos los casos, sino que redireccionaban a las personas a que presentaran sus situaciones en las entidades correspondientes, al mismo tiempo las orientaban sobre las acciones que debían llevar a cabo según el hecho con el fin de que se apropiasen de su situación dándole respuesta de esta manera a la sobrecarga de trabajo,

generando mayor autonomía y pertenencia por parte de la comunidad al enviarlos a que ellos mismos se hicieran cargo de sus asuntos, además empezaron a conocer las funciones y responsabilidades de cada entidad pública, igualmente les definieron roles a cada uno de los funcionarios e implementaron otras forma de trabajo como hacer un seguimiento a cada caso, logrando que la Personería funcionara de manera más organizada.

Lo anterior demuestra que las practicantes desplegaron el sentido de la intervención social propuesto por Bermúdez (2011) quien la define como un conjunto de acciones que se desarrollan con el fin de solucionar y resolver aquellas necesidades, problemas y carencias que no han sido satisfechas, en este caso se resolvieron los problemas identificados en la Personería.

De igual manera, logran cumplir otro de los objetivos de la intervención social propuesto por Fantova (2007) que es el generar autonomía que no significa en que se vuelvan personas ermitañas, sino que potencie las capacidades personales para que le aporten a la solución de sus necesidades, también alcanzaron una integración comunitaria ya que, tuvieron gran incidencia y según el autor esto sucede cuando se interviene en necesidades sentidas por un mayor número de personas.

También, se presentaron otro tipo de modificaciones en el trascurso de la práctica que comprueban que no es un proceso lineal de acuerdo a las practicantes de Trabajo Social, como lo fue el de la población objeto ya que, en un principio se tenía pensado ejecutar el plan de intervención con tres poblaciones las cuales era; el grupo del LGBTI, Asocomunal y el Consejo Estudiantil del Colegio Simón Bolívar, pero las practicantes al realizar un primer acercamiento en el que se tenía pensado socializar la propuesta, escuchar opiniones, aportes y necesidades de cada uno de los grupos con el fin de que construir junto con el otro, solo tuvieron receptividad por parte del rector del colegio, dado que los demás grupos nunca llegaron a los espacios acordados a pesar de varios intentos de convocatoria. Es por ello que se decidió intervenir en el concejo estudiantil con el cual realizaron varias reuniones dentro de la institución educativa en las que les socializaron la propuesta de intervención y llegaron acuerdos sobre los espacios de encuentro, no obstante cuando se llegó el día del primer encuentro en horas extraclase no hubo asistencia por parte de estos, por lo que realizaron varias estrategias de convocatoria como fue participar de la conformación del concejo de padres para que estos motivaran a sus hijos hacer parte de la intervención, pero esto no tuvo resultados positivos, así que se encontraron

nuevamente con el rector de la institución para hallar una solución y este les propuso trabajar con un grupo que tuviera horas extras, siendo allí donde definieron trabajar con el grupo 6b de la I.E Simón Bolívar.

Las practicantes al realizar un análisis del comportamiento de los estudiantes de 6b en los primeros encuentros hallaron que era necesario trabajar temas como: los valores, las cualidades, la convivencia, el liderazgo, entre otros, los cuales se articularon con la ciudadanía, ya que, son temas necesarios para tener una participación ciudadana. Otro de las reformas que le hicieron a la propuesta fue las fases del proceso metodológico y el marco lógico donde se cambiaron las actividades, indicadores y medios de verificación para que quedaran acordes a la población a intervenir, esto evidencia que la intervención es un proceso cambiante que se debe adaptar a la dinámica del grupo poblacional con el que se esté trabajando y a los diferentes aspectos que pueden surgir en el momento.

Estos cambios manifestados anteriormente demuestran los planteamientos de Montero (2006), quien expone que la metodología no se debe plantear como unos pasos lineales que guían la acción sino como un proceso dinámico que está en constante transformación, puesto que se va retroalimentando con los elementos que surgen en la realidad social, por lo que al iniciarse la investigación se planea una propuesta de intervención, pero si al entrar en contacto con la población está no funciona se debe reconstruir con lo manifestado por la comunidad y según las situaciones presentes en el entorno, de modo que se debe tener en cuenta el contexto donde se desarrollara la acción, sus necesidades, demandas y dinámicas, puesto que en cada lugar se manifiestan de manera diferente.

Asimismo, las practicantes le modificaron a la propuesta los tiempos con el fin de quedar acorde a los de la Institución y anexaron algunos temas de interés de la misma como; la democracia que era coherente con el objetivo de formar en ciudadanía, de modo que se agrega el tema de gobierno escolar el cual trabajaron con toda la población estudiantil desde el grado 6° hasta el grado 11°, por medio de un taller sobre el gobierno escolar, con el fin de dar a conocer las funciones del personero estudiantil y los espacios de participación que existen dentro del colegio, por medio de ejemplos que los aterrizaran a su realidad inmediata, siendo esto esencial para que haya un aprendizaje significativo, de acuerdo Ausbel (1978 citado en Rodríguez 2004) se deben tener en cuenta los conocimientos previos con los que cuenta la persona para que de esta manera

logre captarlo e interiorizarlo generando un aprendizaje más significativo que genere cambios y no solo sean temas aprendidos de memoria si no que logren comprenderlos y hacerlos parte de sí.

Esto verifica que las practicantes llevaron a cabo una intervención social desde las formas propuestas por Bermúdez (2011) la cual propone que existen tres maneras de asumir la acción: disuasión, persuasión y movilización social; primera forma fue la disuasión se busca por medio de ejemplos generar cambios de actitud, en el caso de la intervención con los estudiantes emplearon los ejemplos como un mecanismo para que los alumnos comprendieran con mayor facilidad los temas y les quedaran más presentes, estrategia que fue muy acertada dado que lograron dejar aprendizajes, conocimientos y generar cambios en las personas que hicieron parte del proceso. Segunda fue la persuasión porque en todo momento tuvieron en cuenta el conocimiento del otro, siendo esto lo que propone la autora; convencer a las otras personas a que cambien teniendo en cuenta sus conocimientos. Tercera fue la movilización social la cual estuvo presente dado que a partir de la formación ciudadana los estudiantes aprendieron sus derechos, los mecanismos que existen para exigirlos y las funciones de las entidades públicas, siendo este un paso para que se conviertan en ciudadanos empoderados que participen en la gestión, control y vigilancia del funcionamiento público, por medio de la lucha y la reivindicación, elementos fundamentales para la movilización social y lograr un cambio social, evidenciándose claramente que la intencionalidad de las practicantes fue llevar a cabo una intervención diferente que le aportara a los demás unos conocimientos que les permitiera darse cuenta de las responsabilidades que se tienen como ciudadanos y las herramientas con las que cuentan para ejercer la ciudadanía, aspectos claves para la movilización social que busca transformar, además a partir de la intervención se generaron pequeños cambios que le aportan a esa transformación, teniendo en cuenta que desde pequeñas acciones se pueden lograr grandes cosas.

Al finalizar este proceso de aprendizaje se obtuvieron unos resultados que el Colectivo de la educación comunitaria (2014), los considera como la verificación de los logros obtenidos al terminar un proceso formativo en este caso el proceso de intervención realizado con los estudiantes de 6b de la institución educativa Simón Bolívar desde la Personería municipal, por lo cual deben dar cuenta de los saberes a nivel conceptual, procedimental y actitudinal con el fin de confirmar si se llevaron a cabo los procesos de aprendizaje los cuales son: cognitivos,

actitudinales, valorativos y de apropiación, procesos evidenciados en las personas involucradas en el proceso de práctica.

En la intervención realizada por las practicantes con los estudiantes de 6b de la institución educativa Simón Bolívar uno de los resultados más significativos fue los aprendizajes adquiridos por los estudiantes, los cuales estaban relacionados con los temas centrales de la formación ciudadana como lo fueron: los derechos humanos, los deberes, los mecanismos de protección y de participación, la importancia de participar, lo que significa ser un líder, sus cualidades, los tipos de liderazgo, reconocer al personero estudiantil como la figura encargada de velar y garantizar los derechos, el deber del ciudadano de vigilar, controlar las funciones de las instituciones públicas y del personero, el poder con el que se cuenta de exigir los derechos, además estos conocimientos fueron manifestados por los niños en la técnica interactiva evidenciándose que se lograron los objetivos planteados en el proyecto, dado que los espacios de intervención fueron pedagógicos, por medio de los cuales se trabajaron diferentes temas que incentivaron a la participación a partir del reconocimiento de los mecanismos que tienen para influir en las decisiones políticas y sociales que tomen sus dirigentes y las diferentes instituciones públicas, debido a que reconocieron las funciones de las entidades como la Personería, la cual consideran como el ente encargado de velar por la garantía y cumplimiento de los derechos aportando de esta manera a la visibilización de la personería y a la construcción de personas empoderadas y participativas.

Así pues, trajeron a colación los resultados de la intervención como uno de los momentos de la práctica en los cuales obtuvieron aprendizajes, considerando que según Mejía (2015) en la práctica existen diferentes saberes y conocimientos como los son los saberes acumulados en el proceso de práctica, de la intervención y en los resultados.

De manera que, otro de los resultados se presentó desde un nivel de aprendizaje actitudinal y conductual donde se evidencia que no solo influyeron en lo niños a nivel cognitivo, considerando que según los estudiantes del grado 6b de la institución educativa Simón Bolívar (Entrevista, 07 de noviembre 2019), consiguieron dejar el bulling, construir nuevas amistades, aprender nuevas cosas, manejar sus opiniones, adquirieron responsabilidades, valorar la opinión del otro, entre otros. Conforme a los planteamientos de Mejía (2015) esto comprueba que las practicantes desarrollaron otro tipo de metodologías que integran lo conceptual con el desarrollo humano,

debido a que no solo se interesaron en dejar unos conocimientos a los estudiantes, sino que desarrollaron capacidades y habilidades que potencian su perspectiva crítica con el fin de que busquen la forma de transformar el entorno y sus vidas, además potenciaron y formaron su integridad como seres humanos. De igual forma, implementaron metodologías que permitieron recuperar la práctica y la acción para crear conocimiento desde esta.

Adicionalmente, se obtuvieron unos resultados en la Personería municipal, los cuales fueron manifestados por el Personero F. Orellana (Entrevista, 06 de diciembre 2019), el cual expone que; se obtuvo un mejoramiento del servicio, mayor satisfacción de los usuarios, tener más personal, un equipo de trabajo con mayor familiaridad, que la población conociera acerca del quehacer de la Personería, renovando de esta manera la imagen de esta entidad, esto demuestra que se cumplieron los objetivos y apuestas de las practicantes. Además, según el secretario A, Jurado (Entrevista, 30 octubre del 2019), mejoró el funcionamiento interno de la Personería, debido a que les brindaron herramientas a los funcionarios para lograr interactuar mejor con la personas y saberlas escuchar, destacando el trabajo, apoyo y acompañamiento por parte de las practicantes.

De igual manera, el rector del colegio Simón Bolívar H. Sarria (Entrevista, 16 de diciembre del 2019), trae a colación como resultado que después de la ejecución del proyecto los estudiantes empezaron acceder al sistema de quejas, haciendo escuchar su voz exigiéndole a la entidad y nombrando sus inconformidades, hecho que hace parte de ejercer la participación por ende ser ciudadano, aportándole esto al fortalecimiento del proyecto de democracia de la institución y a la formación de jóvenes empoderados con competencias ciudadanas. Comprobando que se logró incentivar a que los estudiantes incidieran en los espacios de participación que hay dentro de la institución.

De igual modo los cambios, aportes, conocimientos y resultados anteriormente mencionados evidencian que la intervención social llevada a cabo por las practicantes tuvo una intencionalidad que según Bermúdez (2011) no siempre está explícita, ya que, no solo consiguieron los objetivos propuestos en el plan de intervención de formar a los estudiantes en ciudadanía y visibilizar a la Personería, si no que contribuyeron en todas las otras personas involucradas en el proceso [Ver tabla 2] a quienes les dejaron diferentes conocimientos y aprendizajes, además se manifiesta que la apuesta que tenían las practicas era lograr una intervención sociopolítica, debido a que por

medio de la intervención tenían la intención de generar mayor autonomía en las personas, siendo conocedoras de sus derechos y de los mecanismos que existen para defenderlos con la finalidad de que les exijan a las entidades públicas el cumplimiento de estos y así aportarle al bienestar de las personas, a la justicia e igualdad social, pilares claves del trabajador social.

6.3 Retos y desafíos vivenciados en la práctica

En el desarrollo de la práctica académica se presentaron diversos desafíos, los cuales, según la definición de la lengua española (2005 citado en Raimundi et al., 2014), son considerados como retos que implican enfrentarse a un peligro o dificultad, por lo que son un objetivo difícil de alcanzar convirtiéndose en un desafío para la persona que lo desea obtener. En este caso el poder llevar a cabo el proceso de intervención en la Personería municipal fue un desafío para las practicantes en el que se presentaron dificultades que lograron resolver para alcanzar los objetivos de la práctica, gracias a los facilitadores presentes en el camino.

Algunas de estos obstaculizadores fueron:

Difícil acceso a la población, ya que esta entidad nunca había llevado procesos continuos con ningún tipo de población, sino que daban respuestas inmediatas e instrumentales a sus necesidades, razón por la que algunos de los grupos con los que se pensaba trabajar no consideraron importante estas acciones, pues tenían otra percepción acerca de las funciones de la Personería (Ordoñez, Quintero, 2019, p.8).

Sucesos que se convirtieron en un desafío, por este motivo las practicantes implementaron varias estrategias para cautivar a los grupos seleccionados en un principio, pero ninguna de las tácticas tuvieron éxito, por ende para cumplir con los lineamientos de la práctica decidieron trabajar de manera intensiva con el grupo 6b del colegio Simón Bolívar, aspecto que fue reconocido como un logro por el Personero municipal en medio de la entrevista (06 Diciembre de 2019), el cual considera como una fortaleza el haber trabajado con los estudiantes, puesto que, eran una población cautiva, además expone que intervenir con los niños, niñas y jóvenes es muy gratificante, gracias a que, se tendrá un impacto no solo en el futuro si no en el presente, dado que los conocimientos adquiridos transcurrirán en el tiempo, igualmente resalta que así sean pocos los niños que aprendan; el sentido de lo que es ser ciudadano, sus derechos, deberes, las

funciones de las instituciones y demás temas tratados sobre ciudadanía, eso ya es una ganancia, pues unos pocos también pueden generar cambios y transmitir sus conocimientos a otros.

La estudiante A, Ordoñez (Entrevista, 08 de noviembre 2019), refiere que el proceso de intervención le generó variedad de emociones como lo fue; frustración cuando no se pudo llevar a cabo el plan de intervención con las tres poblaciones como se tenía planeado en un principio, miedo cuando cambiaron de personero debido a que se corría el riesgo de que no estuviera de acuerdo con lo planeado y no apoyara el proceso, pero todas estas dudas y temores se resolvieron cuando las practicantes le exponen el plan de intervención al Personero mostrándole su importancia y los beneficios que traería para la institución, además porque este tipo de procesos estaban dentro de las funciones de la Personería.

Otra de las dificultades que se presentaron fue que la Personería al ser un ministerio público encargado de promover, garantizar y hacer cumplir los derechos de los ciudadanos, era necesario que las estudiantes tuvieran un conocimiento previo sobre las leyes para apoyar en las diferentes funciones que debía desempeñar la Personería, pero según la practicante A, Ordoñez (Entrevista, 08 de noviembre 2019), era muy poco el conocimiento con el que contaban, por ende se halla un vacío formativo, el cual indica que debe ser reforzado por la universidad. No obstante, a partir del proceso de práctica las estudiantes obtienen ese conocimiento jurídico el cual es señalado como uno de los aprendizajes que le dejó el proceso, considerándolo como un saber importante para que el trabajador social pueda intervenir en algunos casos, porque permite definir los límites de la acción y así no ir afectar una persona, dado que el actuar está regido por unas leyes y normas establecidas, por lo tanto no solo es necesario conocer sobre las leyes, normas, derechos, mecanismos de protección y demás elementos que rigen al ciudadano para el quehacer profesional sino también a nivel personal para ejercer la ciudadanía.

Ahora bien, en los encuentros con los estudiantes del grado 6b se presentaron algunos percances mencionados por Ordoñez y Quintero (2019) como; no contar con la participación constante del 100% de los estudiantes, el comportamiento inadecuado por parte de algunos alumnos que interrumpían el desarrollo de las actividades, debido a que hacían mucho ruido, les costaba llevar a cabo indicaciones, además el que estuvieran divididos por subgrupos entre los cuales tenían rivalidades por sus diferentes personalidades y fuertes temperamentos que hacían que se presentaran dificultades a la hora de formar los grupos de trabajo, también porque habían varios

Cabe considerar, que las practicantes tuvieron siempre como reto ganarse el respeto de los estudiantes y un lugar para estos, debido a que el ser tan jóvenes podía jugar a su favor o en contra si no lo sabían manejar, por ejemplo causó que las practicantes entablaran una buena relación con la mayoría de los estudiantes y que tal vez aquellos que no participaron fue porque no las veían como una autoridad, pero a pesar de los percances consiguieron cautivar a los demás estudiantes para que participaran activamente dejando de lado las rivalidades que habían entre compañeros, esto se evidencia cuando realizaron la entrevista a los estudiantes (Entrevista, 07 de Noviembre del 2019), donde refieren que les gustaría que se siguieran llevando a cabo este tipo de procesos con ellos y resaltan los cambios positivos que se dieron a nivel grupal y personal los cuales son mencionados detalladamente en el anterior eje de sistematización.

Como lo plantea A, Ordoñez (Entrevista, 08 de noviembre 2019), estos resultados se alcanzaron gracias a la perseverancia y las estrategias implementadas para cautivar a los estudiantes y conseguir su participación activa, dado que en un principio debían insistirles para que participaran y se notaba poco entusiasmo en el momento de hacer las actividades, pues la hora que ocuparon las practicantes la tenían libre, por lo que la podían utilizar como ellos quisieran, pero a medida que se empezaron a desarrollar los temas a partir de las técnicas interactivas les gustaron los encuentros a los estudiantes a tal medida que en ocasiones hasta solicitaban que les dieran más horas para seguir desarrollando los encuentros, por ende se halla que para llevar a cabo una intervención con éxito es primordial que la población sea receptiva al proceso, sin embargo hay que tener en cuenta que es muy difícil que desde el primer momento las personas sean receptivas dado que no los conocen, por ende el insertarse en la población no es nada fácil, pero es un punto clave para el desarrollo de la intervención, por lo que se deben implementar estrategias para que estos logren ver la importancia del proceso, los beneficios que tendrán por medio de está con el fin de que se interesen y se motiven a participar.

Así que, una de las fortalezas fue utilizar técnicas interactivas y dinámicas para trabajar las temáticas, pues cuando se le preguntó a los estudiantes sobre los aprendizajes obtenidos estos consiguen rescatarlos con mayor facilidad haciendo énfasis en las actividades desarrolladas en los encuentros donde se implementaron técnicas como: *yincana*, *encuentra la pareja*, *tingo-tango*, *parques*, *rompecabezas*, *crucigrama*, entre otros, evidenciándose la importancia de incluir otro tipo de herramientas en la educación que tenga en cuenta el tipo de población a la que va

dirigida, la edad, sus gustos y habilidades para que de esta manera no se vuelva tedioso el arte de enseñar y aprender, sino que sea satisfactorio para ambas partes.

Igualmente se debe tener en cuenta en la intervención que no todas las actividades salen como están planeadas, por ejemplo las practicantes Ordoñez y Quintero (2019) tuvieron que suspender la técnica *el gallinero*, la cual consistía en imitar a una gallina estando de cuclillas y con las manos en los tobillos debían ir a tocar a sus compañeros en los hombros, con la finalidad de hacer que soltaran sus manos de los tobillos, pero algunos niños tocaban muy fuerte a sus demás compañeros haciéndolos caer. Esto evidencia que a la hora de planear una técnica se debe tener en cuenta las características de la población a intervenir (edad, cualidades, gustos, entre otros), en este caso los estudiantes de 6b del colegio simón bolívar.

Asimismo, otra de las actividades que no se pudo desarrollar de acuerdo a lo planeado fue el crucigrama sobre mecanismos de participación que debían realizarlo en la casa, debido a que no alcanzaron a desarrollarlo en el encuentro, pero fueron muy pocos los estudiantes que lo resolvieron. Por este motivo las practicantes lo efectuaron junto con la participación de todos los estudiantes, considerándose que esta técnica no fue acorde para trabajar esta temática, puesto que, los estudiantes no cumplieron con las directrices y tal vez por eso el tema de mecanismos de participación fue de las temáticas que no lograron comprender lo suficiente, como en los procesos evaluativos (taller evaluativo, taller reconstruyendo el proceso) se evidenció que era muy poco lo que recordaban referente a este tema, por lo demás se recomienda reforzar el tema de mecanismos de participación en próximas intervenciones. Lo que demostró que en la intervención es fundamental la manera de enseñar los temas y más cuando se trata de población infantil.

Ilustración 8

Taller reconstruyendo el proceso



Nota. Fotografía alusiva al taller reconstruyendo el proceso donde los estudiantes debían representar en un dibujo los aprendizajes que les había dejado el proceso de intervención. Tomada de archivo fotográfico practicantes de Trabajo Social, Alejandra Ordoñez y Luisa Quintero, 2019, Universidad del Valle, Zarzal.

En este taller según Ordoñez y Quintero (2009) se presentaron varias dificultades por la indisciplina por parte de los estudiantes, puesto que en un principio tenían planeado realizar una técnica de cierre tejiendo una red en la que debían regalasen algo significativo entre compañeros, pero estos empezaron a discutir entre ellos, por lo que tuvieron que suspender la actividad, demostrándose que en ese momento les faltó a las practicantes un mejor manejo grupal, habilidad primordial para que los estudiantes llevaran a cabo sus indicaciones. De igual modo en la siguiente actividad donde debían plasmar un dibujo de lo que les había parecido más significativo del proceso no todos los estudiantes realizaron un dibujo referente a lo que se les pidió, aunque algunos estudiantes si plasmaron los temas y aprendizajes que les había dejado el proceso, por lo que en cierta medida cumplieron el objetivo de la actividad. Evidenciando estos percances que es necesario seguir trabajando la convivencia escolar y que las practicantes debían reforzar el manejo grupal.

Otros de los elementos que surgieron de manera inesperada e incidieron en el desarrollo de las técnicas fueron la disponibilidad de tiempo y espacio, dado que por ejemplo *la yincana*, no se

pudo desarrollar según lo planeado debido a que, inicialmente tenían pensado hacerse en la cancha donde el espacio era más grande, pero al estar ocupada tuvieron que realizar la actividad en un salón donde el espacio era más reducido, pero a pesar de estos percances las practicantes terminaron acoplándose al espacio y se cumplió el objetivo del encuentro que era lo principal, no perder el horizonte a pesar de los obstáculos que se presenten.

Un aspecto a resaltar fue la metodología implementada para tratar las temáticas, la cual fue reconocida por los estudiantes (07 Noviembre de 2019), como una fortaleza dado que refieren que aprendieron mucho por medio del juego haciendo que los espacios fueran muy divertidos, además que las actividades estaban planeadas de manera tal que todos participaran, por lo que hacían que se sintieran incluidos y se motivaran a participar a diferencia de las clases magistrales las cuales los estudiantes consideraban muy aburridas dado que referían que el docente solo se la pasaba hablando, afirmándose la necesidad de crear e implementar formas alternativas de enseñanza.

Así que, para lograr superar los obstáculos es necesario como lo plantea Raimundi et al., (2014), percibir las situaciones difíciles como un desafío y no como un problema o amenaza, aspecto que está siendo implementado en los diferentes ámbitos sociales como ha sido el laboral, donde definen los problemas como desafíos con el fin de motivar a los empleados a superar las dificultades y afrontar las diferentes problemáticas que se presentan, sin dejar de alcanzar las metas y objetivos de la empresa, situación que se llevó a cabo en el proceso de práctica donde se logran afrontar los obstáculos que se presentaron en el transcurso de la práctica y cumplir los objetivos del plan de intervención. Por esta razón Raimundi et al., (2014), define el desafío como el proceso para alcanzar lo que se quiere, donde se desarrollan diferentes habilidades para enfrentarlos, habilidades que desarrollaron las practicantes las cuales las presentan como aprendizajes, dado que el autor refiere que los desafíos se presentan acontecimientos en los que se aprende.

Los desafíos que superaron en el proceso según A. Jurado (Entrevista, 30 octubre del 2019), fue el exceso de trabajo que tenían las practicantes, considerando que, debían de cumplir con las responsabilidades dadas en la oficina y al mismo tiempo ejecutar el plan de intervención con los estudiantes, responder a las demás exigencias académicas de la práctica, pero a pesar de ello las practicantes alcanzaron los objetivos dado el gran compromiso que éstas tenían con su labor.

El que las practicantes llevaran a cabo varias funciones también se presentó por la falta de un profesional de Trabajo Social de referencia, debido a que en un principio no tenían claridad frente a las funciones que estas desempeñarían, por lo cual les asignaban tareas de la Personería, las cuales debieron llevar a cabo en todo el proceso a pesar de que la supervisora aclarara el lugar de estas en la Institución, haciendo que en un principio no reconocieran el quehacer profesional y la importancia de este en la entidad, pero al finalizar el proceso de práctica logran reconocer la importancia de este dentro de la institución aspecto resaltado en el eje anterior.

Rescatándose allí la importancia de no dejarse vencer por las dificultades si no buscar alternativas para lograr el objetivo que se desea. En este caso según A, Jurado (Entrevista, 30 octubre del 2019), las practicantes lograron resolver los percances por medio del diálogo, la comunicación asertiva, el saber argumentar y exponer sus ideas, gracias a las ganas, la disposición, el compromiso y el entusiasmo por llevar a cabo el proceso de práctica.

No contar con un trabajador social de referencia causó en un principio que las practicantes se sintieran desorientadas, pero gracias a la supervisora lograron resolver sus inquietudes y encontrar su horizonte.

Sin embargo, según los testimonios de los entrevistados en todo el proceso las practicantes tuvieron que cumplir con las tareas asignadas en la Personería consideradas como actividades de apoyo, además llevar a cabo la intervención y todo lo que implicaba, esto se presentó debido a que los funcionarios de la Personería consideraban que por el incentivo económico que recibían las practicantes por parte de Estado Joven tenían la obligación de apoyar en las tareas de la Personería, lo cual era algo errado en vista de que el programa las había vinculado allí para que desempeñaran funciones acorde a su profesión.

Pero dado los resultados del proceso esto no fue impedimento para que las estudiantes cumplieran con sus objetivos a nivel personal, profesional y académico, empero que las practicantes llevaran a cabo diferentes funciones tuvo sus pro y contra dado que el que desempeñaran otras labores como; el hacer tutelas, desacatos, derechos de petición, sucesiones, entre otros, fomentó el conocimiento jurídico en las practicante los cuales son necesarios para defender los derechos de la población aspecto que debe ser de conocimiento del trabajador social.

De igual manera, el que las practicantes desempeñaran varias funciones dentro de la Personería jugó en contra dado que se desdibujó la imagen del trabajador social, puesto que las personas que asistían a la Personería en un primer momento las consideraban como; secretarias, psicólogas, abogadas, entre otros, esto les generó grandes tensiones a las practicantes, las cuales logran manejar dado las recomendaciones de la supervisora, la cual sugiere que se lleven a cabo las actividades de apoyo pero la prioridad debía ser cumplir con los lineamientos de la práctica y la intervención, asunto que las practicantes mencionaban constantemente a su coordinador de práctica.

Por otro lado, A, Ordoñez (Entrevista, 08 de noviembre 2019), determina como un reto y una fortaleza la ausencia de un profesional de Trabajo Social en la entidad, dado que, al no haber procesos de intervención previos tuvieron que realizar todo el procedimiento desde el principio, lo cual les permite adquirir una mayor experiencia y conocimiento sobre el proceso metodológico para futuras intervenciones, igualmente tenían una mayor libertad para proponer y definir la manera de intervenir, debido a que no habían otros procesos para comparar. No obstante, fue todo un reto el dar a conocer y posicionar a la profesión en una entidad donde no tenían ningún tipo de conocimiento sobre está, esto lo consiguieron mostrando la importancia de la profesión a partir de los aportes que le brindaron a la entidad, de igual manera se halla como un reto para el profesional hacer que las personas intervenidas se apropiaran de los temas tratados en la intervención, dado que, para lograr un bienestar y cambio social es necesario generar autonomía para que cuando no esté el profesional la población intervenida pueda darle respuesta a las problemáticas que se presenten.

Así que, como plantean Ordoñez, Quintero (2019)

“las prácticas académicas implican no solo el desarrollo de unas fases metodológicas sino el apoyo y acompañamiento a las demandas de las instituciones que generan desafíos, retos y aprendizajes adicionales, donde debe haber una mediación entre las exigencias académicas e institucionales, con el fin de no perder el sentido u horizonte de lo que se quiere lograr desde la práctica, aspecto que implica tener claro la apuesta que se tiene para así establecer unos límites entre estas dos demandas, además un buen trabajo en equipo que permita enfrentar los desafíos que se presenten” (Ordoñez, Quintero,2019,p.25)

Allí las practicantes rescatan dos aspectos que fueron primordiales para ellas en la práctica, que fue tener claro el objetivo que se desea alcanzar para no dejarse absorber por la dinámica institucional e ir en pro de la apuesta profesional, para esto fue necesario establecer unos límites en la institución que demandaron dejar claridades frente a las prioridades de las practicantes, las cuales eran; el proceso de intervención y los lineamientos de práctica, por esta razón las actividades de apoyo se desarrollaron de modo tal que no interfirieran con sus responsabilidades académicas, además se resaltó el trabajo en equipo entre las practicantes como una de las fortalezas que permitió llevar el proceso de práctica con éxito, dado que se dividían las responsabilidades y esto permitió que se cumplieran las demandas académicas e institucionales.

Una falla que se halló al llevar a cabo las entrevistas fue que debido a que el plan de intervención se realizó externo a la Personería algunos funcionarios como el Secretario A, Jurado (Entrevista, 30 octubre de 2019), no recordaban detalladamente algunos elementos de la práctica, resaltando el secretario que debido a sus ocupaciones no pudo vivir el proceso de manera más cercana, lo cual causó que se encontrara menor información en algunos ejes de la sistematización o que algunas respuestas no fueran acordes con lo que se estaba preguntando [Ver anexo 1]. Otro problema que se manifiesta a partir de la práctica de Trabajo Social según el secretario, es la necesidad de un equipo interdisciplinario en la Personería que le brinden un acompañamiento psicosocial, aquellas personas que entran en crisis por sus duras historias de vida y así no enviarlos de una institución a otra para que les den la atención necesaria, si no que la misma entidad preste el servicio.

La supervisora D, Naranjo (Entrevista, 09 diciembre de 2019), menciona tres obstáculos que se presentaron en el camino que son todas aquellas emociones que experimentaron las estudiantes al momento de entrar a práctica como; miedo, inseguridad y ansiedad, lo cual determina como una falencia de la universidad, en vista de que le falta preparar más al estudiante a nivel personal y actitudinal, debido a que hacen mayor énfasis en lo teórico-metodológico, pasando por alto las demás habilidades que también son importantes y necesarias. Puesto que en el desarrollo de las actividades del plan de intervención se presentaron ciertos inconvenientes como; el comportamiento de los estudiantes que dificultó que se desarrollaran de manera fluida algunos encuentros, haciendo que se gastara tiempo designado para las actividades en; llamar la atención, incentivarlos a participar activamente. Lo que hacía que se tuvieran que reprogramar actividades

o hacer dos encuentros en uno, también el que se tuvieron que repensar la manera de actuar frente a los estudiantes y hacer actividades que le gustaran para que no fuera algo tedioso si no que por el contrario les agradara, lo cual se logró según los testimonios de los estudiantes. Sin embargo, para enfrentar estas dificultades fue necesario implementar estrategias y habilidades que no les enseñaron en la universidad, si no que las aprendieron en el hacer. De modo que, son necesarios más espacios de práctica, por ejemplo, desarrollar más procesos como los que se llevan a cabo en la asignatura de metodología de grupo.

Considerándose que la universidad se demora mucho tiempo para enviar a práctica y esto debería ser un proceso que se viva a lo largo de la carrera dado que la experiencia de 10 meses es muy poco para todo lo que se debe aprender para ejercer en el campo laboral, se compara con otras universidades que envían a sus estudiantes a práctica desde los primeros semestres y a varias áreas de intervención, lo cual les permite tener una mayor experiencia, determinándose como una dificultad de la universidad en la que se debe trabajar.

A nivel personal desempeñando el papel de supervisora considera que uno de los retos fue mantener un equilibrio entre; practicantes/estudiantes, considerándolas tanto practicantes como estudiantes dependiendo la situación, por ejemplo permitió que resolvieran ciertas situaciones para que se integraran al mundo laboral y poder enfrentar las situaciones que se presentaran como un profesional, dado que están a punto de salir a la vida laboral, pero también se debe tener en cuenta que todavía eran estudiantes, por lo tanto necesitaban del apoyo de una persona que las orientará en este caso la supervisora, de modo que se tuvo moderación entre estos dos papeles que desempeñaban las practicantes.

En cuanto a las luchas que se dieron en la práctica de acuerdo A, Ordoñez fueron los retos éticos, debido a que, en el desarrollo de la práctica surgieron situaciones que colocaron en cuestión los principios y valores éticos del trabajador social, como por ejemplo la justicia, teniendo en cuenta que en la Personería no incluyeron a la practicante de psicología por problemas personales, lo cual impidió que las practicantes de Trabajo Social pudieran llevar a cabo un trabajo interdisciplinario, aunque esto no era justo e iba en contra de uno de los valores que debe promover y cumplir el trabajador social dado que como plantea Rodríguez, et al., (2013) , el Trabajador Social debe promover la justicia social, no discriminar y oponerse a los actos discriminatorios, además tiene la obligación de generar relaciones basadas en la confianza y la

empatía, retos que deben de superarse analizando la situación de manera objetiva y no dejándose envolver por el contexto inmediato o desde lo subjetivo, por lo que se debe buscar la manera de mostrarle a la otra persona que no está actuando de manera adecuada, siendo necesario estar en constante revisión de las acciones y decisiones que se toma para actuar en base a los valores éticos.

Otro de los principios del código de ética que se colocó a prueba fue la confidencialidad que conforme a Rodríguez et al., (2013) consiste en no divulgar la información que sea dada por las personas que acceden a sus servicios, esta se puso en peligro cuando los funcionarios de la personería querían que las practicantes les contaran acerca de los casos a los que ellas les brindaban orientación, por eso trajeron a colación el código de ética para explicarles que esa información era privada que no la podían divulgar, porque era una falta de respeto con la persona e iba en contra de sus valores y principios como profesionales. También cuando el Personero quería que se cambiara el diagnóstico de la Personería pues no estaba de acuerdo con las problemáticas manifestadas, él consideraba que esas dificultades habían cambiado, por lo que le explicaron que esa información fue arrojada por medio de un estudio que realizaron antes de que él llegara y que partir de los problemas encontrados se planificó la intervención, por ende no se podía cambiar en vista de que era el sustento de todo el proceso de intervención, asimismo iba en contra de los principios éticos de honestidad y transparencia propuestos en el código de ética.

Por medio de estos retos se aprendió que se debe actuar de acuerdo al código de ética y que no se debe pasar por encima de los valores y principios, así sea requerido por las personas que nos dirigen en ese momento, siendo muy importante defender los intereses y principios sin dejar que los demás pasen por encima de estos.

Sobre los principios que entraron en controversia de acuerdo Rodríguez et al., (2013) fue el defender, identificar y ser leal a la profesión, además velar por la integridad y bienestar de las demás personas, lo cual fue defendido por las practicantes (Entrevista, 08 de noviembre 2019), cuando querían desdibujar su quehacer profesional asignándoles funciones que no hacían parte de su formación, recibiendo casos que requerían una atención psicológica lo cual podía afectar la integridad de la persona, por ello se decidió remitir los casos a las entidades correspondientes donde les brindarían la atención que necesitaban.

De igual modo, se puso en cuestión la discusión sobre si es posible ser neutral en la intervención, frente a lo cual la experiencia de las practicantes evidencian que no es posible, debido a que cada persona está influenciada por acervos culturales y demás elementos subjetivos (emociones, sentimientos, pensamientos) que atraviesan las decisiones que se toman. Estos elementos se manifestaron en algunas de las visitas domiciliarias realizadas, donde las historias de vida que se presentaban, lograron generar variedad de emociones en las practicantes. Un caso específico fue cuando una de las practicantes construyó vínculos de amistad con una de las personas a la que le estaban brindando orientación, al darse cuenta de esto tomó distancia del caso. Así que, como propone Zamanillo (2012) la intervención social no es neutral, debido a que en ella incide la apuesta política e ideológica del interventor, los componentes culturales, la época histórica, el contexto y la formación, es decir que cada intervención tiene una marca personal que está influenciada por los elementos que conforman a la sociedad y al ser humano como tal. Aunque vale resaltar que no se puede permitir que esos aspectos nublen la visión objetiva, cayendo en juicios valorativos que generan que la intervención pierda su sentido profesional. Por ende, debe haber un balance entre lo subjetivo y objetivo sin dejar de lado la postura y misión profesional.

Por otra parte, el rector (Entrevista, 16 noviembre de 2019), consideró que las practicantes tuvieron dos retos los cuales fueron; mejorar la convivencia escolar y motivar a los estudiantes a participar en los procesos democráticos, desafíos que fueron superados según los resultados positivos que tuvo la práctica.

Cabe mencionar, como plantea el Secretario A, Lenis (Entrevista, 30 octubre de 2019), que todo este proceso de práctica fue posible gracias a la voluntad y disposición que tuvieron las instituciones como la Universidad del Valle, la Personería y especialmente la Institución Educativa Simón Bolívar, por facilitar los espacios para llevar a cabo la intervención con los estudiantes a lo cual el entrevistado se refiere como una “actividad muy bella”, voluntad por parte de la institución que conforme a Ordoñez y Quintero (2019) se debe a que los temas que trabajaron en la intervención como; los derechos, la participación, el empoderamiento, la democracia, entre otros, hacen parte del currículo de los estudiantes, de manera que reforzaron el conocimiento de estos en temas que también deben ser enseñados por la institución educativa, es decir que se tuvo un beneficio mutuo.

Otro de los facilitadores según A, Jurado (Entrevista, 30 octubre de 2019), fue el programa “Estado Joven” que permitió que las estudiantes de Trabajo Social pudieran realizar su práctica en la Personería, lo cual fue muy favorable para la entidad dado que el plan que desarrollaron fortaleció las relaciones interinstitucionales y dieron a conocer la Personería y sus respectivas funciones.

Igualmente el éxito de la intervención también se debió a que se llevó a cabo el paso a paso del proceso metodológico propuesto por Rozas (2005) como plantea la practicante A, Ordoñez (Entrevista, 08 de noviembre 2019), las etapas metodológicas (inserción, diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación) son la base de la intervención que orientan cada paso que se debe llevar a cabo en la práctica, pero como se ha demostrado a lo largo de la sistematización no es un proceso lineal dado que está sujeto a cambios, de modo que en el proceso influyen las características de cada contexto. El que realizaran el proceso metodológico paso a paso hace que se internalicen los puntos principales que se deben tener en cuenta en las intervenciones, además que otros profesionales tengan un ejemplo a seguir y conozcan un método para acercarse a las poblaciones e identificar sus verdaderas necesidades con el fin de definir la manera más asertiva de responder a estas.

Los principales retos mencionados por la supervisora D, Naranjo (Entrevista, 09 diciembre de 2019), que surgen en la práctica académica es sistematizarla con la finalidad de hallar todos los aprendizajes que puedan ser utilizados para futuras intervenciones o para mejorar a nivel personal o profesional, dado que permite hacer ese proceso de introyección es decir mirar para adentro todo el proceso de práctica con el fin de identificar las fortalezas, debilidades, obstáculos, facilitadores, retos y desafíos que permitan construir un conocimiento desde la experiencia y aportarle a la teoría a través de la práctica.

Conclusiones y recomendaciones

La experiencia de práctica de Trabajo Social llevada a cabo en la Personería municipal de Zarzal durante los meses de agosto 2018 – junio 2019, se reconstruye alrededor de tres aspectos centrales: los elementos teóricos-metodológicos, los aprendizajes que deja esta experiencia y, los retos y desafíos que surgieron en el desarrollo de la práctica.

En cuanto a los aspectos teórico-metodológicos de la experiencia, se halló que los entrevistados en especial los estudiantes del grado 6B recordaban con mayor facilidad las cuestiones referidas a la metodología de la puesta en marcha de la propuesta de intervención de Trabajo Social. Permanentemente trajeron a colación en sus relatos las técnicas interactivas empleadas, los juegos tradicionales y aquellas actividades que relacionaron elementos de su cotidianidad.

Seguramente esto tiene que ver con que estos espacios, al tomar como punto de referencia las experiencias propias, pudieron movilizar así mismo emociones que luego los estudiantes recordarían con mayor facilidad. Esta cuestión deja en evidencia lo importante que resultan los referentes pedagógicos relacionados con la participación, reflexión, construcción colectiva de saberes y opiniones, que permiten a su vez evidenciar el sentido ético y político del diseño metodológico, debido a que, por medio de este, la intervención será mayor o menormente apropiada por parte de la población.

Las estrategias metodológicas empleadas por las practicantes de Trabajo Social permitieron de esta manera que los estudiantes del grado 6B apropiaran conceptos claves como: derechos, deberes, valores, funciones de las entidades públicas, mecanismos de participación, liderazgo, entre otros; los cuales resultan fundamentales en clave de fortalecer las ciudadanías, objeto central de la intervención.

Otra cuestión importante respecto al proceso metodológico de la intervención social, es que no se llevó a cabo de manera lineal, sino que se desarrolló dependiendo de las características del contexto, la población y el objetivo que se pretendió alcanzar. De modo que, antes de desarrollarse la intervención fue necesario caracterizar y diagnosticar las necesidades tanto institucionales, como de la población, ya que los procesos de intervención no son estáticos, sino que están en constante construcción.

En cuanto a los aprendizajes obtenidos durante la experiencia de práctica académica de Trabajo Social en la Personería municipal de Zarzal, éstos no solo fueron de tipo objetivo, sino sobre todo subjetivos, en la medida que el proceso influyó a nivel personal en cada uno de los actores participantes. Los estudiantes del grado 6B afirmaron, por ejemplo, que los espacios de trabajo les aportaron a desarrollar cualidades y habilidades que no tenían contempladas, frente a la resolución de conflictos, la confianza, compañerismo, trabajo en equipo, saber escuchar, entre otras cuestiones.

Respecto al equipo de la Personería, manifestaron que la intervención de Trabajo Social contribuyó a que reconocieran de forma empática las necesidades del otro, por lo que se replantearon intervenciones que tuvieran en cuenta las particularidades de la población.

Esta experiencia generó incluso el interés de la institución por vincular a un profesional de Trabajo Social que pudiera aportar a los procesos de la Personería municipal, de esta manera, se empieza a posicionar la profesión de Trabajo Social en este tipo de campos. Debido a que el equipo de la Personería reconoció el papel de los profesionales de Trabajo Social como personas idóneas para responder a las necesidades y problemas que se encuentran en el contexto a partir de la realización de estudios; sociales, familiares y comunitarios, entre otros. Sin embargo, este posicionamiento de la profesión es todavía un camino dificultoso de recorrer en contextos como el de Zarzal, donde existen pocas ofertas laborales para profesionales de las ciencias sociales y humanas, incluyendo Trabajo Social.

En cuanto a los retos y desafíos del proceso de intervención llevado a cabo en la práctica académica, esta sistematización permitió identificar que es necesario generar mayores espacios para el desarrollo de prácticas académicas en el transcurso de la formación profesional de Trabajo Social, a fin de fortalecer habilidades para el trabajo con grupos, hablar en público, manejo de emociones, resolución de conflictos; las cuales para el caso de esta experiencia resultaron ser esenciales, en tanto a la hora de intervenir no solo es necesario tener conocimientos teóricos, si no también habilidades sociales.

Otro de los grandes retos que atravesó a esta experiencia de práctica académica, fue la cuestión ética. En vista que se accede a situaciones y casos en los que la justicia, transparencia, confidencialidad, honestidad, son núcleos centrales de la intervención y la relación que se

establece con las personas. Así mismo, la cuestión ética no se puede abordar separada de la cuestión política, que implica que el profesional de Trabajo Social clarifique que la apuesta mayor de la intervención es la búsqueda del bienestar de las personas, lo que amerita de su parte una postura clara y crítica.

Finalmente, vale rescatar que quien sistematiza esta experiencia hizo parte del mismo proceso de intervención que se reconstruye, lo que convierte esa relación previa en un aspecto potenciador que permitió tender puentes, acceder con mayor confianza a la información y, así mismo, los resultados que acá se presentan serán devueltos tanto a la Personería municipal de Zarzal como al colegio Simón Bolívar, a través de medios digitales como aportes para fortalecer la experiencia de intervención de Trabajo Social y dejar abiertas las puertas para futuras apuestas de sistematización.

Referencias bibliográficas

- Berger, P. y Luckman T. (1979). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires, Amorrotu.
- Bermúdez, C. (2011) *Intervención social desde el Trabajo Social: un campo de fuerzas en pugna*. Cali, Colombia, Universidad del Valle.
- Bourdieu, P. (1997) *Razones prácticas sobre la teoría de la acción*. Barcelona, Anagrama.
- Bonilla, E. y Rodríguez, P. (1997). *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en Ciencias Sociales*. Santafé de Bogotá, Colombia. Editorial Norma.
- Carvajal, A. (2010) *Planeación participativa. Diagnóstico, plan de desarrollo y evaluación de proyectos*. 3° Edición. Cali, Colombia: Universidad del Valle.
- Camelo, A. y Cifuentes, R. (2004). Metodología integrada en Trabajo Social. *Revista Tendencias & Retos* N°9.
- Colomer, M. Y Doménech, R. (1991): *La supervisión en trabajo social*. Buenos Aires, Hvmánitas.
- De la maza, L. (2005) *Fundamentos de la filosofía hermenéutica: Heidegger y Gadamer*; Chile: Pontificia Universidad Católica.
- Fantova, F. (2007). Repensando la intervención social. *Documentación social*. Tribuna abierta.
- Freire, P. (1968) *Pedagogía del oprimido*. Buenos Aires, Argentina: Siglo XXI Editores.
- García, S. (1986) Especificidad y rol en Trabajo Social. *Primera parte Trabajo Social: un campo profesional, segunda parte: especificidad, saber y curriculum*. Buenos Aires, Argentina. Editorial Hvmánitas.
- Gordillo, N. (2007). Metodología, método y propuestas metodológicas en trabajo social. *Revista tendencia & Retos* N°12, 119-135.
- Jara, O. (2010) *La Sistematización de experiencias aspectos teóricos y metodológicos*” Instituto de Ciencias y Humanidades, Perú. *Revista Manantial*.
- Jara, O. (1994). *Para sistematizar experiencias: una propuesta teórica y práctica*. Centro de Estudios y Publicaciones, Alforja, San José, Costa Rica.
- Jeffrey, C. (1995). *Las Teorías Sociológicas desde la Segunda Guerra Mundial*. Ed. Gedisa. Barcelona.
- Mondragón, G. Y Ghiso, A. (2010). *Pedagogía Social*. Santiago de Cali. Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano.
- Molina, B. (2010). *Intervención social, cultural y ética: un debate interdisciplinario*. Bogotá, Colombia. Biblioteca abierta. Colección general, serie Trabajo Social.

- Mejía, R. (2015). El maestro y la maestra, como productores de saber y conocimiento, refundamentan el saber escolar en el siglo XXI. *Rutas posibles en la producción de saber y conocimiento: apuestas de ciudad y región*. Educación y ciudad No. 29.
- Ordoñez, A. y Quintero, L. (2018) Caracterización y Diagnostico de la Personería Municipal de Zarzal. Universidad del Valle, Sede Zarzal.
- Ordoñez, A. y Quintero, L. (2018) Plan de Intervención de Trabajo Social: “*La formación ciudadana como estrategia de participación e incidencia en la gestión pública*”. Universidad del Valle, Sede Zarzal.
- Ordoñez, A. y Quintero, L. (2019) Memoria de Práctica: “*La formación ciudadana como estrategia de participación e incidencia en la gestión pública*”. Universidad del Valle, Sede Zarzal.
- Raimundi, M. et al. (2014). ¿Qué es un desafío? Estudio cualitativo de su significado subjetivo en adolescentes de Buenos Aires. Centro de Estudios Avanzados en Niñez y Juventud alianza de la Universidad de Manizales y el CINDE. Manizales. Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO).
- Rodríguez, C. et al. (2013). Código de ética profesional de los trabajadores sociales en Colombia. Editorial Ibáñez. Bogotá D.C., Colombia.
- Rozas, M. (2005) Cap. 3: El objeto de intervención en el trabajo social; Cap.4: El proceso metodológico en la intervención profesional. En *Una perspectiva teórico metodológica de la intervención en trabajo social*. Buenos Aires: Espacio.
- Torres, A. (1996) La sistematización como investigación interpretativa crítica para el enfoque empírico analítico: *Consulta crítica entre la teoría y la práctica*. Santiago de Chile. Seminario internacional sobre sistematización y producción de conocimiento para la acción.
- Zamanillo, T. (2012). Intervención social. Servicios Sociales y Política Social. N° 100.

Cibergrafía.

- Alcaldía municipal de Zarzal (2018) *Nuestro municipio*. Recuperado en fecha (28 de octubre del 2020) de URL: www.zarzal-valle.gov.co/municipio/nuestro-municipio
- Colectivo de Educación Comunitaria (2014). *Guía para redactar resultados de aprendizaje*. Universidad del desarrollo. Centro de desarrollo de la docencia. Recuperado en fecha (07 de septiembre del 2020) de URL: https://cdd.udd.cl/files/2018/11/Guia_para_Redactar_Resultados_de_Aprendizaje.pdf.
- Carrera B. y Mazzarella C. (2001). *Vygotsky: enfoque sociocultural*. Educare. Vol.5. Recuperado en fecha (30 de septiembre 2020) de URL: <https://www.redalyc.org/pdf/356/35601309.pdf>

- Colombia Presidencia de la Republica (septiembre de 2011) Constitución Política de Colombia. Recuperado en fecha (30 de octubre de 2020) de URL: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Documents/Constitucion-Politica-Colombia.pdf>
- Corvalán, J. (1996) Los paradigmas de lo social y las concepciones de intervención en la sociedad. Recuperado en fecha (24 de agosto de 2020) de URL: <http://www.rau.edu.uy/fcs/dts/Mip1/corvalan.pdf>.
- Feldman, R.S. (2005) “Psicología: con aplicaciones en países de habla hispana”. (Sexta Edición) México, MC-Grill Hil. Recuperado en fecha (07 de septiembre de 2020) de URL: <https://www.ecured.cu/Aprendizaje>
- Gaviria, C y Pachón, M. (1994). DECRETO 1860 DE 1994 (agosto 3) *por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994 en los aspectos pedagógicos y organizativos generales*. Bogotá, D.C. Recuperado en fecha (30 de septiembre de 2020) de URL: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1289>.
- Ministerio de Educación Nacional (2019) *Proyecto Educativo Institucional – PEI*. Recuperado en fecha (30 de septiembre de 2020) de URL: <https://www.mineduacion.gov.co/1621/propertyvalue-32742.html>
- Rodríguez, M. (2004). *La Teoría del aprendizaje significativo: una revisión aplicable a la escuela actual*. Recuperado en fecha (30 de septiembre de 2020) de URL: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDelAprendizajeSignificativo-3634413.pdf>
- Valencia Agudelo, G. D. (2009). *La eficacia escolar: retos y desafíos para mejorar la calidad y la equidad en el sistema educativo colombiano*. Recuperado en fecha (29 de octubre de 2020) de URL: https://www.researchgate.net/publication/277732374_La_eficacia_escolar_retos_y_desafios_para_mejorar_la_calidad_y_la_equidad_en_el_sistema_educativo_colombiano

Ilustraciones.

- Google Maps. (2006). Ubicación del municipio de Zarzal. [Mapa]. Recuperado en fecha de (28 de octubre de 2020) de URL: <https://www.google.com/maps/place/Zarzal,+Valle+del+Cauca/@4.3886493,76.0898911>
- Gobernación del Valle del Cauca (2020). Mapa del municipio de Zarzal. [Mapa] Recuperado en fecha de (28 de octubre de 2020) de URL: <http://pqr.valledelcauca.gov.co/publicaciones.php?id=18&dPrint=1>
- A, Ordoñez y L, Quintero. (2018). *Organigrama del engranaje institucional*. [Figura] Recuperado de: Caracterización y Diagnostico de la Personería Municipal de Zarzal. Universidad del Valle, sede Zarzal
- Ordoñez, A y Quintero, L. (2019). [Fotografías]. Archivo fotográfico practicantes de Trabajo Social. Universidad del Valle, Zarzal.

Anexos

Anexo 1. Instrumentos de entrevistas

1.1 Guía de entrevista para los funcionarios de la Personería

Sistematización de la experiencia de intervención de Trabajo Social en las prácticas académicas de la Personería Municipal de Zarzal durante el periodo de agosto 2018 - junio 2019.

Objetivo general: Reconstruir el proceso de intervención de Trabajo Social llevado a cabo desde las practicas académicas con la Personería Municipal de Zarzal durante el periodo agosto 2018 – junio 2019.

Entrevistador: Luisa Fernanda Quintero Niño

Entrevistado:

Fecha de entrevista:

Hora de inicio:

Hora de finalización:

Sub eje: Fundamentos teóricos y metodológicos

¿Cómo identificaron las practicantes de TS las necesidades de la Personería y como las abordaron?

¿Qué fundamentos teóricos retomaron las practicantes de TS en su proceso?

¿De qué manera las practicantes tuvieron en cuenta a la población en el momento de planear su propuesta de intervención?

¿Cuáles fueron los temas trabajados en la práctica académica de TS en la Personería Municipal?

¿Cómo valora esos temas abordados en la práctica académica de Trabajo Social?

¿Considera usted que la población con la que se llevó a cabo el proceso de intervención fue la adecuada y por qué?

¿Cuál fue la metodología que utilizaron las practicantes de TS para desarrollar su intervención y cómo le pareció esa metodología utilizada?

¿Cuáles fueron las actividades desarrolladas por las practicantes de TS y qué herramientas utilizaron para el desarrollo de esas actividades?

¿Qué otras actividades desarrollaron las practicantes a parte de las del plan de intervención?

¿Qué momento del proceso fue más significativo para usted y por qué?

¿Cómo considera usted que veían las practicantes de TS a la población que acudía a la personería?

¿Cómo consideran a las personas que acuden a la personería, la manera de concebirlas está influenciada por las prácticas de TS?

¿Considera usted que el proceso llevado a cabo por las practicantes de TS contribuyó al mejoramiento de la personería y de qué manera?

Sub eje: Aprendizajes de la experiencia

¿Considera usted que se cumplieron los objetivos planteados en el proceso de intervención y por qué?

¿Cuáles fueron los cambios que generó en la personería la intervención de TS?

¿Qué aportes considera que deja la intervención de TS en la personería?

¿Cómo influyo en usted las practicas académicas de TS?

Después de la práctica de TS, ¿cuál es su concepción frente al TS y su accionar?

Sub eje: Retos y Desafíos

¿Cuáles fueron los resultados del proceso de intervención de TS?

¿Cuáles fueron los aspectos que facilitaron el desarrollo de la práctica de TS en la personería?

¿Cuáles fueron los aspectos que obstaculizaron el desarrollo de la práctica de TS en la personería y Cómo se resolvieron esas dificultades?

¿Cuáles son los retos y desafíos que quedan después de la intervención de TS en la personería municipal?

Guía de Entrevista practicante

Sistematización de la experiencia de intervención de Trabajo Social en las prácticas académicas de la Personería Municipal de Zarzal durante el periodo de agosto 2018 - junio 2019.

Objetivo general: Reconstruir el proceso de intervención de Trabajo Social llevado a cabo desde las practicas académicas con la Personería Municipal de Zarzal durante el periodo agosto 2018 – junio 2019.

Entrevistador: Luisa Fernanda Quintero Niño

Entrevistado:

Fecha de entrevista:

Hora de inicio:

Hora de finalización:

Sub eje: Fundamentos teóricos y metodológicos

- ¿Desde qué paradigma se orientó el proceso de intervención y cuáles fueron los conceptos teóricos retomados en el proceso de intervención de TS en la Personería Municipal?
- ¿Cree que el fundamento teórico es primordial al momento de intervenir y por qué?
- ¿Cuáles fueron los temas abordados en el proceso de intervención de TS en la Personería Municipal?
- ¿Cómo valora lo temas abordados en el proceso en el proceso de intervención?
- ¿Qué piensa sobre el proceso metodológico que se debe llevar a cabo en la práctica?
- ¿Cuál fue el enfoque metodológico que oriento el proceso de intervención de TS en la Personería Municipal?
- ¿De qué manera tuvieron en cuenta a la población en el momento de planear la propuesta?
- ¿Cómo consideraba usted a la población que acudía a la personería y con la que se llevó a cabo la intervención?
- ¿Describa paso a paso los momentos del proceso metodológico en la intervención de TS?
- ¿Qué momento del proceso de intervención fue el más significativo y por qué?
- ¿Qué metodología utilizaron en el proceso de intervención?
- ¿Cuáles fueron las técnicas implementadas en el proceso de intervención en la Personería Municipal y que herramientas se utilizaron para el desarrollo de las actividades?

Sub eje: Aprendizajes

- ¿Qué le aportó el proceso de intervención de TS?
- ¿Cuáles fueron los conocimientos que adquirió a partir del proceso de intervención de TS?
- ¿Cuáles fueron los cambios que generó en usted el proceso de intervención de TS?
- ¿Qué aportes considera que deja la intervención de TS a la personería?
- ¿Qué cambios género en la personería la intervención de TS?
- Después de la práctica en la Personería cambio su concepción de TS y su accionar y de qué manera
- ¿Considera que los aprendizajes adquiridos le aportan a su crecimiento profesional y de qué manera?

Sub eje: Retos y Desafíos

- ¿Cuáles fueron los resultados del proceso de intervención de TS?

¿Cuáles fueron los elementos que facilitaron el proceso de intervención de TS en la Personería Municipal?

¿Cuáles fueron los elementos que obstaculizaron el proceso de intervención en la Personería Municipal y Cómo se resolvieron las dificultades presentadas en el proceso de intervención de TS?

¿Cuáles fueron los retos y desafíos que se presentaron en el proceso de intervención de TS en la personería municipal?

¿Considera que la academia le dio las bases suficientes para enfrentarse a estos retos y desafíos, y para desarrollar el proceso de intervención?

¿En qué momentos de la práctica se puso en cuestión su ética profesional?

Guía de Entrevista- supervisora de práctica

Sistematización de la experiencia de intervención de Trabajo Social en las prácticas académicas de la Personería Municipal de Zarzal durante el periodo de agosto 2018 - junio 2019.

Objetivo general: Reconstruir el proceso de intervención de Trabajo Social llevado a cabo desde las practicas académicas con la Personería Municipal de Zarzal durante el periodo agosto 2018 – junio 2019.

Entrevistador: Luisa Fernanda Quintero Niño

Entrevistado:

Fecha de entrevista:

Hora de inicio:

Hora de finalización:

Sub eje: Fundamentos teóricos y metodológicos

¿Desde qué paradigma se orientó el proceso de intervención y cuáles fueron los conceptos teóricos retomados en el proceso de intervención de TS en la Personería Municipal?

¿Cree que el fundamento teórico es primordial al momento de intervenir y por qué?

¿Cuáles fueron los temas abordados en el proceso de intervención de TS en la Personería Municipal?

¿Cómo valora lo temas abordados en el proceso en el proceso de intervención?

¿Si usted hubiera estado desde el principio como supervisora de esta práctica hubiese escogido otra población o tema para trabajar o cree que el plan de intervención desarrollado fue acertado para la institución?

¿Qué piensa sobre el proceso metodológico que se debe llevar a cabo en la práctica?

¿Cuál fue el enfoque metodológico que oriento la práctica académica de TS en la Personería Municipal?

¿De qué manera tuvieron en cuenta a la población en el momento de planear la propuesta?

¿Describa paso a paso los momentos del proceso metodológico que se deben llevar a cabo en las intervenciones de TS?

¿En las intervenciones que se desarrollan en la vida profesional se realiza el mismo paso a paso o de qué manera se desarrollan?

¿Qué momento del proceso de intervención fue el más significativo y por qué?

¿Cuáles fueron las técnicas implementadas en el proceso de intervención en la Personería Municipal y que herramientas se utilizaron para el desarrollo de las actividades?

¿Qué momento de la intervención es el más importante y por qué?

¿Considera que la universidad da las bases suficientes para enfrentarse a la vida laboral?

Sub eje: Aprendizajes

¿Qué aportes considera que deja la intervención de TS a la personería?

¿Qué aprendizajes le deja el ser supervisora de práctica?

¿Qué papel juega la supervisora de práctica en el desarrollo de las prácticas académicas?

¿Consideran que las prácticas académicas brindan el conocimiento y la experiencia suficiente para enfrentarse a la vida profesional?

Sub eje: Retos y Desafíos

¿Cuáles fueron los resultados del proceso de intervención de TS?

¿Cuáles fueron los elementos que facilitaron el proceso de intervención de TS en la Personería Municipal?

¿Cuáles fueron los elementos que obstaculizaron el proceso de intervención en la Personería Municipal y Cómo se resolvieron las dificultades presentadas en el proceso de intervención de TS?

¿Cuáles fueron los retos y desafíos que se presentaron en el proceso de intervención de TS en la personería municipal?

¿Considera que la academia da las bases suficientes para enfrentarse a estos retos, desafíos, y para desarrollar el proceso de intervención?

¿De qué manera puede intervenir la supervisora de práctica para resolver los retos y desafíos que se presenten en el desarrollo de la práctica académica?

¿Cuáles son los retos y desafíos que se tienen al ser supervisora de practica?

¿Considera que el que hubiera llegado a la mitad del proceso de practica influyo de alguna manera en el desarrollo de este?

Guía de entrevista rector de la Institución Educativa Simón Bolívar

Sistematización de la experiencia de intervención de Trabajo Social en las prácticas académicas de la Personería Municipal de Zarzal durante el periodo de agosto 2018 - junio 2019.

Objetivo general: Reconstruir el proceso de intervención de Trabajo Social llevado a cabo desde las practicas académicas con la Personería Municipal de Zarzal durante el periodo agosto 2018 – junio 2019.

Entrevistador: Luisa Fernanda Quintero Niño

Entrevistado:

Fecha de entrevista:

Hora de inicio:

Hora de finalización:

Sub eje: Fundamentos teóricos y metodológicos

¿Considera usted que las practicantes tuvieron un fundamento teórico al momento de intervenir y por qué?

¿Cuáles fueron los temas trabajados con los estudiantes de la Institución Educativa?

¿Cómo valora esos temas abordados con los estudiantes de la Institución Educativa?

¿Considera usted que la población con la que se llevó a cabo el proceso de intervención fue la adecuada y por qué?

¿Cuál fue la metodología que utilizaron las practicantes de TS para desarrollar su intervención y cómo le pareció esa metodología utilizada?

¿Cuáles fueron las actividades desarrolladas por las practicantes de TS y qué herramientas utilizaron para el desarrollo de esas actividades?

¿Qué momento del proceso fue más significativo para usted y por qué?

¿Considera usted que el proceso llevado a cabo por las practicantes de TS contribuyó a la institución educativa y de qué manera?

Sub eje: Aprendizajes de la experiencia

¿Considera usted que se cumplieron los objetivos planteados en el proceso de intervención y por qué?

¿Cuáles fueron los cambios que generó en la institución la intervención de TS?

¿Qué aportes considera que deja la intervención de TS a la institución y a sus estudiantes?

¿Cómo influyo en usted las practicas académicas de TS?

Después de la práctica de TS, ¿cuál es su concepción frente al T.S y su accionar?

¿Cuáles fueron los resultados del proceso de intervención de TS?

Sub eje: Retos y Desafíos

¿Cuáles fueron los aspectos que facilitaron el desarrollo de las actividades en la institución?

¿Cuáles fueron los aspectos que obstaculizaron el desarrollo de la práctica de TS y Cómo se resolvieron esas dificultades?

¿Cuáles son los retos y desafíos que quedan después de la intervención de TS?

Anexo 2. Planeación metodológica Encuentro Reconstruyendo el proceso desde la voz de los actores

NOMBRE DEL ENCUENTRO: ¡Reconstruyendo el proceso desde la voz de los actores!			
PERSONAS A CARGO DEL ENCUENTRO: Trabajadora Social en formación; Luisa Fernanda Quintero Niño			
Objetivo: ➤ Reconstruir el proceso de intervención llevado a cabo con los estudiantes de 6b de la Institución Educativa Simón Bolívar desde las prácticas académicas de Trabajo Social en la Personería Municipal.			
METODOLOGÍA			
MOMENTOS	RESPONSABLE-TÉCNICAS	RECURSOS	TIEMPO
1. MOMENTO DE ENCUADRE			
En un primer momento se les dará a conocer a los estudiantes el objetivo del taller “Reconstruyendo el proceso” , además se les mencionará que la actividad hace parte del trabajo de grado de la estudiante de Trabajo Social, el cual consiste en sistematizar el proceso de práctica académica del cual hicieron parte los estudiantes de grado 6b, dado que es muy importante contar con su participación en la construcción de la tesis con el fin de conocer sus pensamientos, ideas, sentimientos y aprendizajes alrededor de las actividades desarrolladas. Se les da los más sinceros agradecimientos por aceptar estar en este espacio y por aportarle a la construcción de la tesis. Igualmente, se les informa que la actividad será filmada con fin de poder recolectar toda la información que ellos brinden, debido a que es muy difícil poder memorizarlo.	Luisa Fernanda Quintero Niño	Orientadora	5 minutos.
Técnica la Narración Objetivo: Dinamizar el espacio. Descripción: primeramente, se les pide a los estudiantes que se organicen en forma de circular y se	Luisa Fernanda Quintero Niño	Orientadora	5 minutos.

les explica que mientras van girando lentamente, se les va ir relatando una historia por medio de la cual se les indicara unas acciones que deberán llevar a cabo inmediatamente. La historia es la siguiente: “Este es un país donde las personas caminan de cuclillas, y donde también van saltando, con una mano adelante y otra atrás, y donde gustan de descansar tirados en el suelo o apoyados en algún compañero, aplaudiendo y gritando están, a veces están triste y les da por llorar, y cuando escuchan el número cuatro todos se reúnen a trabajar y un gran aplauso se dan”.			
2. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD			
Mecaparqués: Objetivo: Lograr que los estudiantes expresen los aspectos teóricos, metodológicos, los aprendizajes, retos y desafíos que se presentaron en el proceso de intervención con el fin de reconstruirlo a partir de las voces de los actores. Descripción: Se ubicará un tablero de juego en la mitad del auditorio, el cual tendrá una ruta trazada en la que deben avanzar respondiendo unas preguntas, a cada estudiante se le entregará una ficha con la que avanzaran cuando respondan las preguntas de manera correcta, estas estarán escritas en unas tarjetas de colores ubicadas en el centro del tablero , si responden la pregunta incorrectamente el estudiante que se la sepa podrá responderla y ganará un punto extra, el que tenga más respuestas acertadas ganará, el	Luisa Fernanda Quintero Niño.	Orientadora, Mecaparqués, dados, fichas, tarjetas con preguntas.	40 minutos.

juego termina cuando respondan todas las preguntas. Las preguntas allí ubicadas harán alusión a los aspectos teóricos, metodológicos, los aprendizajes, retos y desafíos que se presentaron en el proceso de intervención. Las preguntas son: 1. ¿Cuáles fueron los temas tratados en las actividades desarrolladas por las practicantes de TS? 2. ¿Cuál fue el tema que más le gusto y por qué? 3. ¿Cuál fue la metodología que utilizaron las practicantes de TS? 4. ¿Considera usted que las actividades desarrolladas por las estudiantes permitieron su participación activa y por qué? 5. ¿Describa paso a paso una actividad de las que realizaron las practicantes de TS? 6. ¿Cuáles fueron las herramientas utilizadas en las actividades realizadas por las practicantes de TS? 7. ¿Qué aprendió a partir de las actividades realizadas por las practicantes de TS? 8. ¿Cuáles fueron los cambios que generó en usted las actividades realizadas por las practicantes de TS? 9. ¿Cuáles fueron los logros obtenidos por medio de las actividades desarrolladas por las practicantes de TS? 10. ¿Qué facilitó que se pudiera llevar a cabo las actividades desarrolladas por las practicantes de TS? 11. ¿Qué obstaculizó las			
---	--	--	--

actividades desarrolladas por las practicantes de TS? 12. ¿Cómo se resolvieron las dificultades presentadas en el proceso de intervención de T.S?			
3. CIERRE			
Para finalizar se les dará los agradecimientos por haber participado y se les explicará nuevamente cual fue el objetivo de la actividad y que toda la información brindada será de gran ayuda para la realización de la tesis. Igualmente, que el video y la grabación realizada serán solo manipulados por la estudiante para realizar el trabajo de grado.	Luisa Fernanda Quintero Niño	Orientadora	5 minutos