

ANÁLISIS REFLEXIVO SOBRE LA EXPERIENCIA DE LA CORPORACIÓN VOLVER
A LA GENTE EN PROYECTOS DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL DIRIGIDOS A
POBLACIÓN VULNERABLE Y VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

OPCIÓN DE GRADO
SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS

MARÍA CAMILA RAYO JIMÉNEZ

310610

SANDRA MILENA SEPÚLVEDA RUIZ

Docente tutor

Campo Psicología Comunitaria

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Programa de Psicología

Bogotá, DC

2017

Tabla de contenido

1. Presentación, 3
2. Justificación, 3
3. Descripción del contexto y estado inicial, 5
4. Descripción de la experiencia y soporte teórico - metodológico, 15
 - 4.1 Análisis de categorías, 19
 - 4.1.1 Antecedentes de la Corporación, 19
 - 4.1.2 Características de la población, 29
 - 4.1.3 Características de proyectos de atención psicosociales y ONG, 34
 - 4.1.4 Aprendizajes organizacionales y humanos, 37
5. Análisis crítico de la experiencia, 43
6. Análisis crítico del rol como practicante, 54
7. Devolución, 58
8. Referencias bibliográficas, 61
9. Anexos, 69

Índice de figuras

- Figura 1. Organigrama, 12
- Figura 2. DOFA, 14
- Figura 3. Diagrama de habilidades y competencias fortalecidas durante el proceso de práctica profesional, 56

Índice de tablas

- Tabla 1. Matriz de categorías, 18

1. Presentación

El presente documento muestra el desarrollo de la sistematización de experiencias producto del trabajo de la Corporación Volver a la Gente (CVG) en proyectos de atención psicosocial dirigidos a población vulnerable y víctimas del conflicto armado en nuestro país. Surge de la realización de la práctica profesional I y II durante el año 2017 en el campo de la psicología comunitaria. Se realiza un análisis reflexivo sobre su experiencia, teniendo en cuenta aprendizajes y proyecciones.

En los próximos párrafos se hará una descripción detallada del contexto de la corporación y de su estado en la actualidad. Se describe el proceso de la experiencia a través de la implementación de herramientas de recolección de información como entrevistas, una historia de vida, diarios de campo y revisión de algunos documentos. Se presenta el proceso de análisis de la información con cuatro (4) categorías, teniendo en cuenta aproximaciones teóricas desde la psicología social-comunitaria. De otro lado, se muestra algunas comprensiones sobre las características del conflicto armado en Colombia y el abordaje psicosocial que se tiene para el acompañamiento de esta problemática, como también la sistematización de experiencias como metodología de investigación cualitativa. Se finaliza con la devolución de la información a la corporación y de mi rol como practicante de psicología comunitaria.

2. Justificación

La Corporación Volver a la Gente (CVG) es una organización con amplia experiencia en el planteamiento y desarrollo de programas de atención psicosocial dirigidos a personas excluidas de la sociedad por la pobreza y por el conflicto armado del país. En los últimos 15 años ha desarrollado proyectos con enfoque de género y diferencial, dirigidos al

acompañamiento psicosocial, la generación de ingresos, la empleabilidad, la resolución de conflictos y la cooperación del sector empresarial para la inclusión social y productiva (Anexo técnico CVG, 2017).

Con base en lo anterior, la sistematización busca que la corporación realice un ejercicio reflexivo sobre su experiencia con el ánimo de reconocer aprendizajes, potenciar habilidades y generar propuestas de cambio si es necesario.

La sistematización tiene el propósito de estar en concordancia con la misión y visión de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, la cual propende por el desarrollo humano y social para el mejoramiento en la calidad de vida de las comunidades (Uniminuto, s.f); busca que el profesional realice un análisis de su labor y contribuya con su conocimiento y experiencia al acompañamiento de proyectos sociales. De igual manera, el modelo pedagógico de la universidad se basa en la praxeología, metodología de trabajo que integra el saber teórico y práctico para desarrollar análisis crítico de las prácticas y experiencias de la comunidad (Uniminuto, s.f). Para lograr este objetivo el modelo cuenta con cuatro fases: Ver, Juzgar, Actuar y Devolución creativa.

La fase de *Ver* es una etapa exploratoria para entender lo que está sucediendo, se recoge y analiza la información de la práctica profesional donde se establece una problemática, a partir de diferentes técnicas de observación, que puedan mejorarse y, además, se obtiene una comprensión del contexto en el que se encuentra este problema, identificando la causa de las acciones, objetivos, jerarquías, dinámicas y actores claves en el proceso (Uniminuto anexo 1, s.f). En el presente documento esta fase se ubica en el título “Descripción del contexto y estado inicial”, donde se conoce en profundidad el lugar de práctica y se utiliza un DOFA para establecer una problemática.

En la siguiente fase, *Juzgar*, se buscan diferentes teorías para comprender la práctica profesional, analizando qué se puede hacer frente al problema y mejorar las acciones

(Uniminuto anexo 1, s.f). Esta fase se ubica en “Descripción de la experiencia y soporte teórico-metodológico” y “Análisis de las categorías”.

La fase de *Actuar* hace referencia a poner en práctica lo que se ha investigado, es decir, después de observar la realidad de la práctica profesional y de plantear posibles soluciones, se busca realizar un proceso de cambio tomando esa información e identificando qué herramientas, acciones, habilidades técnicas y personales son necesarias para mejorar el trabajo (Uniminuto anexo 1, s.f). Esta fase se desarrolla en los títulos de “Análisis crítico de la experiencia” y “Análisis crítico del rol como practicante”, en el primer apartado se plantean sugerencias y reflexiones de los problemas más relevantes en la corporación; mientras que en el segundo se realiza una autorreflexión del trabajo profesional y las habilidades necesarias para desempeñar un rol adecuado.

Por último, la fase de la *Devolución creativa* busca que el profesional reflexione sobre los aprendizajes adquiridos a lo largo del proceso, de forma que a través de un diálogo entre el practicante y el lugar de práctica exprese los significados más importantes sobre la investigación para influir en un posible cambio (Uniminuto anexo 1, s.f). Esta fase se ubica en el título “Devolución”, donde se explica el objetivo de la actividad que se realizó junto con un diario de campo.

3. Descripción del contexto y estado inicial

Nombre de la institución: Corporación Volver a la Gente (CVG)

Dirección: Carrera 26 # 41 - 20

Teléfono: 269 2113 - 2694913

Jefe directo: Psicóloga líder.

La CVG es una organización que durante sus 20 años de labor se ha dedicado a la construcción de Paz y Reconciliación a través de la creación de programas que faciliten el

ejercicio de los derechos ciudadanos y el fortalecimiento de políticas públicas. La corporación se ubica en diferentes sedes como: Bogotá, la Costa Atlántica sede en Barranquilla, Antioquia sede en Medellín, Eje Cafetero sede en Pereira y el Chocó sede en Quibdó (Brochure CVG, s.f).

La corporación cuenta con una agencia de empleo reconocida por el Ministerio de Trabajo como Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, es integrante de la Red de Prestadores de la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo en toda Colombia. Su labor es facilitar la inserción laboral de la población vulnerable a través de una proceso de acompañamiento eficiente y así mejorar su condición de empleo y calidad de vida, sin olvidar las necesidades de las empresas; de esta forma se garantiza “la disminución de tiempos en la selección de candidatos que cumplan con las competencias requeridas” (Borrador brochure CVG, s.f). Para esta labor la Agencia de la CVG cuenta con un equipo interdisciplinario que lleva a cabo procesos de “Gestión de Empleo, Selección, Colocación, Orientación Ocupacional, Preparación para el Empleo y Acompañamiento Psicosocial” (Borrador brochure CVG, s.f).

La CVG hace una distinción de los beneficiarios como población víctimas del conflicto armado y población vulnerable. Las personas víctimas se consideran así porque han estado expuestas a las consecuencias de la presencia de grupos armados en los territorios. La Ley de Víctimas y Restitución de Tierras 1448 de 2011, menciona que víctimas son “aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno” (Título 1, Artículo 3)., violaciones como: “homicidio, desaparición forzada, desplazamiento, violaciones sexuales y otros delitos contra la integridad sexual, secuestro, despojo de tierras, minas antipersona y otros métodos de guerra ilícitos, ataques

contra la población civil”, por hechos ocurridos a partir del 1° de enero de 1985 (Título 1, Artículo 3). También la población víctima debe acercarse a las oficinas regionales de la Procuraduría, la Defensoría del Pueblo o las Personerías Municipales para registrarse en el Registro Único de Víctimas (Capítulo 2, artículo 154).

Es importante mencionar que la corporación delimita la población víctima para sus proyectos, por eso se dirigen a población víctimas del desplazamiento forzado, entendiéndose como “toda persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional, abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personales han sido vulneradas o se encuentran...amenazadas” (Ley de víctimas y de restitución de tierras, 2011, capítulo 3, párrafo 2).

Por otro lado, la población vulnerable pertenece a programas del estado como Jóvenes en Acción, Familias en Acción, Red Unidos y tienen un puntaje bajo en el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (SISBEN). Estos programas pertenecen al Departamento de Prosperidad Social (DPS) que es un organismo del Gobierno Nacional que pretende establecer políticas, programas y proyectos de asistencia, atención y reparación a personas víctimas del conflicto armado, inclusión social y grupos vulnerables (página web DPS, s.f), estos proyectos que tienen como objetivo reducir y/o eliminar la pobreza extrema en el país, además de mejorar las condiciones de vida de las personas.

El programa de Jóvenes en Acción busca “apoyar a los jóvenes en condición de pobreza y vulnerabilidad para que puedan continuar sus estudios técnicos, tecnológicos y profesionales” (DPS, 2017). Este programa pretende que los jóvenes puedan acceder a estudios superiores y mejorar su calidad de vida, mediante un auxilio monetario que se les brinda para lograr esto.

Por otro lado, Familias en Acción ofrece beneficios a “familias con hijos menores de 18 años que requieren un apoyo económico para tener una alimentación saludable, controles de crecimiento y desarrollo a tiempo y permanencia en el sistema escolar” (DPS, 2017), este programa se dirige a las familias que sufren situaciones que las hace ser vulnerables, no solo ayuda a que los niños, niñas y jóvenes continúen sus estudios sino que, además, atiende otras áreas que afectan las necesidades básicas de las personas.

Mientras que el programa de Red Unidos hace referencia a superar la pobreza extrema a través de diferentes acciones orientadas a mejorar las condiciones de vida de la población (DPS, 2015), estas acciones se relacionan a programas, talleres y acompañamiento a la población para hacer frente a las diversas fuentes que generan la pobreza en el país.

Por último, el SISBEN es una forma de identificar y clasificar a las familias y personas de acuerdo a las condiciones de vida, es así que el puntaje del SISBEN resume las características del hogar y las condiciones de vida (Secretaría Distrital de Bogotá, 2017).

La CVG selecciona los participantes para sus proyectos teniendo en cuenta uno de los siguientes requisitos: puntaje de 0 hasta 41,74 en el SISBEN, ser víctima por desplazamiento forzado con su registro o pertenecer a un programa del DPS. Otros requisitos que se tienen en cuenta son: ser mayor de 18 años y menor de 40, no contar con un trabajo formal, ser bachiller y no haber participado en ningún proyecto de inclusión productiva ofertados por el estado (Anexo técnico CVG, 2017), aunque esto varía dependiendo las especificaciones de los proyectos.

Por otro lado, se encuentra que el equipo técnico y profesional de la CVG ha trabajado con la Unidad de Servicio Público de Empleo en los años 2014 - 2016, donde ha implementado “La Ruta Especializada y Diferencial de Empleo a Población Víctima del Conflicto Armado en Bogotá-Cundinamarca, Antioquia y Eje Cafetero” (Anexo técnico CVG, 2017).

De igual forma, en el año 2014 se empieza un proyecto con la Alta Consejería para las Víctimas de Bogotá y la Unidad para la Atención y Reparación de Víctimas (UARIV), donde se llega a un acuerdo de confidencialidad y entendimiento, permitiendo el acceso a la información del Registro Único de Víctimas (RUV) para la agilidad en los procesos de la población víctima del conflicto armado (Anexo técnico CVG, 2017).

La corporación en los últimos nueve años ha realizado varios trabajos con entes territoriales y de cooperación internacional, por nombrar a algunos: Unión Europea, Fenalco, Gobernación del Atlántico, Alcaldía de Cartagena y Acción Social. Las acciones con estas entidades se dirigieron a la creación de procesos para la población que favorece el estado en temas socioeconómicos y de generación de ingresos, conformando alianzas en los sectores empresariales para la colocación de empleos a la población en situación de vulnerabilidad (Anexo técnico CVG, 2017).

En relación con lo anterior, la CVG ha creado alianzas en Bogotá-Cundinamarca y Pereira-Risaralda con un número de empresas sensibilizadas frente a la importancia del empleo inclusivo; estos socios estratégicos se encuentran en el sector público y privado donde apoyan el empleo inclusivo en Bogotá-Cundinamarca, entre estas encontramos: Alta Consejería para las Víctimas de Bogotá, Centros de Atención a Población Víctima del Conflicto Armado (UARIV), Secretaría de Integración Social, Ministerio de Protección Social, Servicio Público de Empleo Ministerio de Trabajo, ICBF, Colsubsidio y Comfacundi. Por otro lado, en Pereira-Risaralda los socios públicos y privados son UARIV de eje cafetero, Centro de Empleo de la Alcaldía de Pereira, Gobernación de Risaralda y Acopi Centro Occidente, entre otros (Anexo técnico CVG, 2017).

En consecuencia la filosofía corporativa se basa en los principios del respeto, la atención personalizada integral, especializada, diferencial y con enfoque psicosocial (Borrador brochure CVG, S.F), buscando ayudar a las personas en todas las áreas de

afectación, realizando una labor global para beneficiar a la población y tener en cuenta las particularidades de cada persona que influyen en su proceso, para esto la CVG cuenta con un equipo multidisciplinar que aporta conocimientos y experiencias a las intervenciones realizadas.

La corporación divide sus objetivos en cumplir las necesidades de la población y el de las empresas, buscando ofrecer a la población un mejoramiento en sus condiciones de empleabilidad, con un menor tiempo de respuesta para la contratación, mejorando las competencias laborales tanto habilidades específicas como interpersonales de la población. En cuanto a los/las empresarios/as se busca seleccionar a las mejores personas para el rendimiento de su empresa, bajando el costo de reclutamiento, brindando orientación ocupacional y acompañamiento psicosocial a la población contratada, de esta forma se disminuyen los niveles de rotación y deserción, mejorando la calidad laboral (Borrador brochure CVG, s.f).

Para cumplir los propósitos de la corporación se han planteado los siguientes proyectos y programas:

Rutas de atención y creación del modelo de acciones integradas para el trabajo con víctimas del conflicto armado, acompañamiento psicosocial- memoria histórica, derechos humanos; justicia de paz, mediación y conciliación en equidad, fortalecimiento institucional (descentralización, gobernabilidad local y políticas públicas), educación, cultura y participación ciudadana, la comunicación en el desarrollo, la planeación del desarrollo con enfoque de género-construcción de nuevas masculinidades e igualdad de género y la gestión ambiental ciudadana (Brochure CVG, s.f, p 3).

La corporación basa su enfoque en la generación de capacidades y la adquisición de nuevos conocimientos para fortalecer el capital social; esto se vislumbra en el trabajo realizado para construir la Agenda de Paz y Posconflicto, donde se implementan ejercicios de planeación territorial en la población, organizaciones, estado y sector privado, propiciando un espacio para establecer un diálogo social incluyente, donde se consolide la etapa de construcción de la paz y la reconciliación nacional. Por esto se considera esencial el trabajo

en conjunto con las empresas para la construcción de la paz (Brochure CVG, s.f), constantemente la corporación está realizando estas alianzas para involucrar a los empresarios dentro de las ideas de los proyectos y sensibilizarlos frente a la situación del país, buscando una ayuda económica y un apoyo como agentes de cambio que beneficien a la población.

Para esto se han recibido donaciones y financiamientos de organismos internacionales tales como la Comisión de la Unión Europea para Colombia, ONU Hábitat, Bureau of Population, Refugees and Migration, CFH Internacional, entre otros. A nivel nacional se ha trabajado y trabaja con entidades gubernamentales, alcaldías municipales y locales, gobernaciones, ministerios y entidades como la Agencia Presidencial para la Cooperación Internacional y la Acción Social, ICBF y el Servicio Público de Empleo, entre otros (Anexo técnico CVG, 2017).

La corporación lleva procesos de identificación, formulación, evaluación, gestión y planificación de proyectos con atención psicosocial utilizando los recursos destinados de diferentes patrocinadores y donaciones para la realización, esto implica trabajar desde lo económico, jurídico, ambiental, contextual, técnico, político, organizacional e institucional (Miranda, 2010).

En la actualidad, se desarrolla el proyecto Bono de Impacto Social I (BIS - I), el cual busca mejorar la calidad de vida de la población vulnerable y víctima del conflicto armado, haciendo hincapié en el desarrollo social e individual, sin embargo se pueden presentar conflictos de intereses donde el inversor quiere recibir lo que invierte y la comunidad quiere que sus necesidades sean resueltas (Sarmiento, 2001), en la corporación los proyectos se realizan junto con otras entidades que van supervisando el trabajo.

A continuación se encuentra en la figura 1 el organigrama de la corporación, donde se describen las áreas jerárquicas y la organización de los equipos.

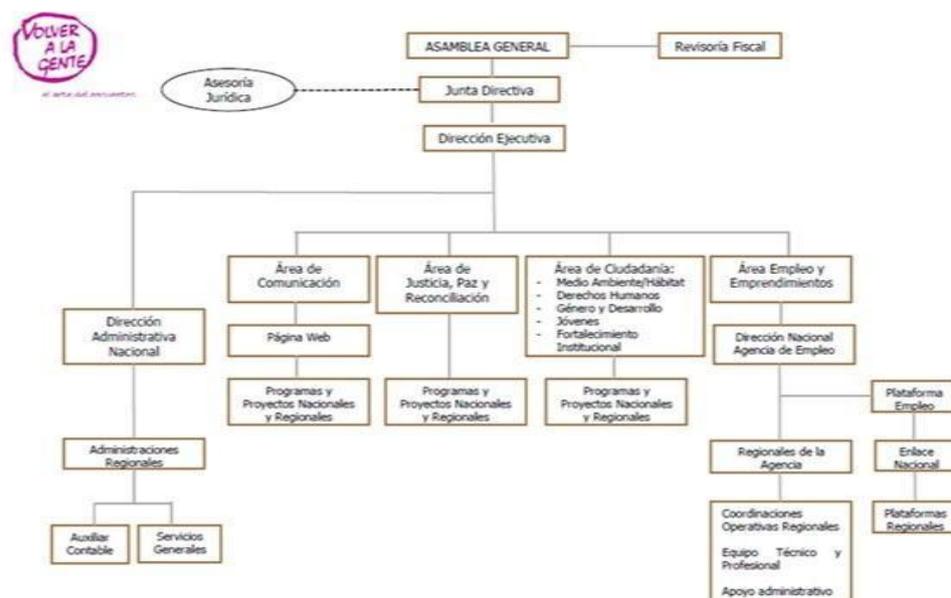


Figura 1: Organigrama Corporación Volver a la Gente. Fuente: Corporación Volver a la Gente, actualizado Marzo 1 de 2017.

La CVG cuenta con un equipo multidisciplinar que se encarga de ejecutar el proyecto desde sus áreas de especialización, así que el área psicosocial o equipo técnico y profesional, conformado por las psicólogas, asistentes psicosociales y practicantes, realizan la implementación de talleres de sensibilización para que las personas se informen sobre los proyectos y los beneficios al estar dirigida la ruta a ellos. Después realizan los talleres ocupacionales y de habilidades específicas y blandas para generar y fortalecer sus habilidades, comunicación, tolerancia a la frustración, manejo de las emociones, realización de la hoja de vida, actitud, lenguaje verbal y no verbal, entre otros. Las psicólogas realizan la labor de lectura del perfil y selección de la población de acuerdo con lo establecido por las empresas y una vez se ha realizado la firma del contrato se empieza un acompañamiento para ver cómo es el desempeño y cómo se siente los/as candidatos/as en su lugar de trabajo, buscando mejorar la experiencia laboral y cumplir con lo establecido en el proyecto (Anexo

técnico CVG, 2017).

En cuanto a las asistentes psicosociales y practicantes realizan un apoyo a las psicólogas en los talleres de sensibilización y en el registro de la población. Se realiza la caracterización socio-económica y socio-emocional a través de visitas domiciliarias donde se registra la información y se firma el contrato de corresponsabilidad, esto varía dependiendo del tipo de proyecto; luego se ayuda en el ingreso de esa información a una base de datos, se apoya en los otros talleres y se realiza el acompañamiento psicosocial durante todo el proceso de la ruta de cada proyecto establecido por la institución (Anexo técnico CVG, 2017).

El área psicosocial tiene contacto directo con la población, sin embargo, toda la corporación trabaja desde sus diferentes áreas para la ejecución del trabajo; además del proyecto BIS – I (financiado por la Fundación Corona, Fundación Santo Domingo, Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo (BID FOMIN), Cooperación suiza SECO, entre otros), está el de ICBF, lo que implica una distribución de tareas y labores. El área administrativa y contable trabaja en los dos proyectos en funciones como refrigerios, viajes, reuniones, concertar citas, cifras, logística, pagos, entre otros. El área directiva cuenta con tres directores dentro de la organización: la directora de la agencia de empleo dirige el proyecto con Corona, mientras que los otros dos directores trabajan en el proyecto con ICBF. Se encuentra el área de base de datos donde trabajan directamente con el proyecto de Corona en todo lo relacionado con las plataformas y manejo de información. Como se mencionó la corporación trabaja con Pereira, donde también se realiza el proyecto BIS-I y el proyecto de ICBF se desarrolla en el Chocó con niños en la enseñanza de sus derechos reproductivos y sexuales.

Se concluye este primer apartado con el anexo de la matriz de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas (DOFA), identificadas a lo largo del desarrollo de práctica I, dando pie a un interés por la realización de esta sistematización en la corporación,

allí se encuentran las principales ideas ubicando las debilidades y fortalezas como factores internos, mientras que las oportunidades y amenazas como factores externos.

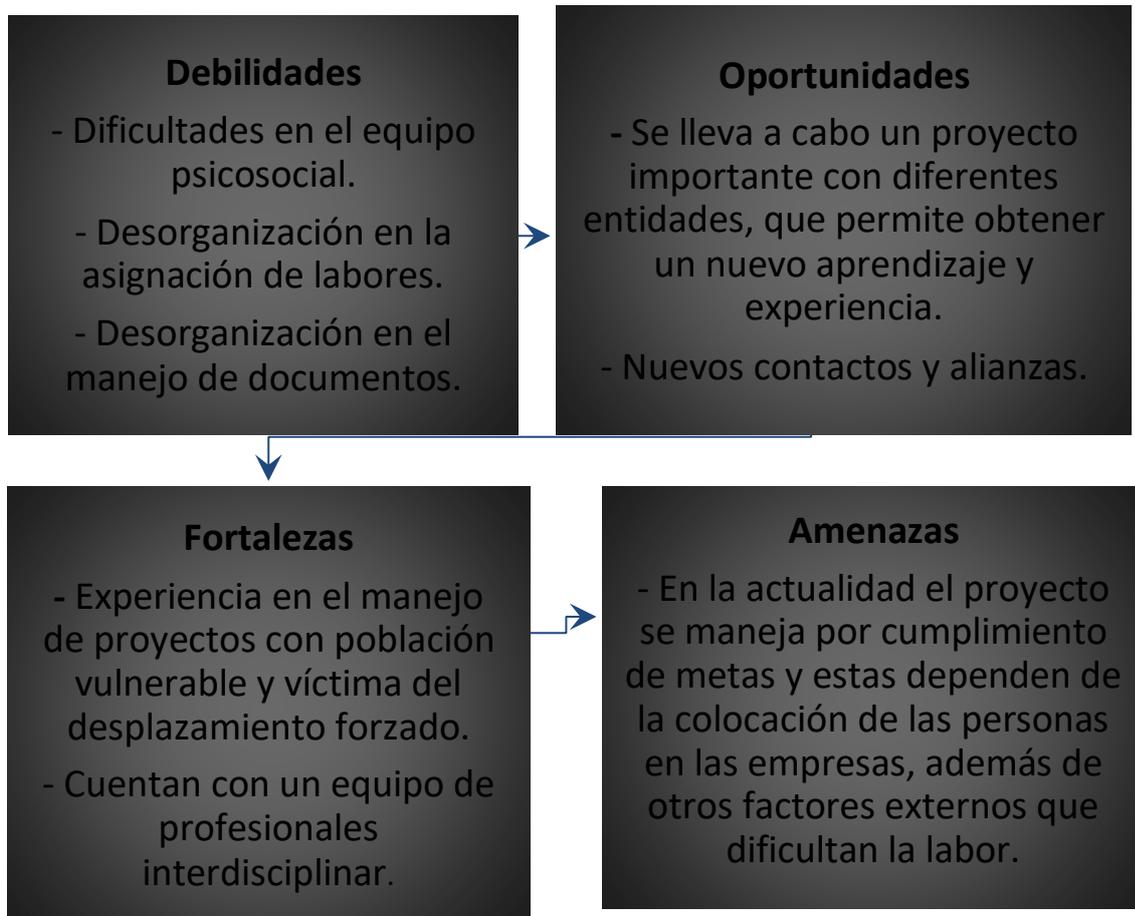


Figura 2: Matriz de análisis de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA). Fuente: Creación propia, Julio de 2017.

En el DOFA se encuentra que las debilidades se centran en las dificultades en las dinámicas del equipo psicosocial, presentándose problemas en el trabajo en equipo debido a faltas en la comunicación y tensiones. Se hace referencia al área psicosocial de la Corporación porque allí se trabajó durante la práctica y se tiene conocimiento sobre las dinámicas de equipo.

Las fortalezas se relacionan con la amplia experiencia que tiene la CVG, que les permite trabajar en estos proyectos y ser reconocidos como una institución que presta atención psicosocial a la población vulnerable.

En cuanto a las oportunidades está el hecho de que están trabajando con el proyecto Bono de Impacto Social I, el primer Bono realizado en Colombia, por lo cual se desarrolla un plan piloto y se esperan resultados positivos, así que para cumplir las metas se realiza la formación de alianzas con nuevas empresas para la parte de la formación de la población, además de invitar a nuevas organizaciones a unirse a la idea del proyecto.

Por último, las amenazas del proyecto se encuentra en factores externos, donde el desarrollo del proyecto involucra el trabajo de gente externa a la corporación, es así que se ha visto que hay demora en empezar una fase o terminarla, esperando confirmaciones, base de datos, documentos, entre otros, además los objetivos se cumplen cuando las personas son contratadas en las empresas y estos procesos se pueden demorar, lo cual dificulta que se lleve a cabo el trabajo en el proyecto de una forma óptima y continua, sin embargo, y como se mencionó anteriormente, la corporación trabaja en proyectos psicosociales que cumplen con unas características específicas y que no se pueden omitir.

Así que a partir de la realización de este DOFA se empieza a gestionar la idea de la sistematización esperando organizar la experiencia de la CVG durante estos años.

4. Descripción de la experiencia y soporte teórico - metodológico

La sistematización de experiencias hace referencia a un proceso de recolección y organización de información; pero en un sentido más amplio, como desde la Educación Popular y los procesos de transformación social, buscan realizar aprendizajes críticos y análisis de la historicidad de los contextos. Según Jara (2013) la sistematización es una interpretación crítica de la reconstrucción de la experiencia, desde una o varias perspectivas; se analiza los factores que intervienen, cómo se relacionan, la dinámica de las relaciones y el porqué de las acciones, de esta forma, se produce conocimiento y permite a las

organizaciones o comunidades apropiarse de sus propias experiencias, comprenderlas teóricamente y transformar sus prácticas para mejorar su trabajo.

La sistematización de experiencias se enfoca en los procesos, diferenciándose de la evaluación que se centra en el diagnóstico y los resultados; así que la sistematización rescata el proceso, el cómo se ha actuado, los efectos de las intervenciones y las relaciones generadas (Ahumada, 2014), permitiendo entender la experiencia protagonizada, las razones por las que se llevaron a cabo ciertas acciones, estudiando, desde otras perspectivas, los aciertos y fallas, además de recoger los aprendizajes de los participantes.

Una experiencia de sistematización fue la que se realizó con estudiantes de psicología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia en su práctica en el campo de la psicología comunitaria, la cual permite entender los beneficios de realizar una sistematización de experiencias. Se llegó a la conclusión con el ejercicio que los estudiantes presentan algunas falencias en el desarrollo de su práctica, así que el trabajo permitió dar otra mirada a los procesos de práctica profesional, reflexionando sobre nuevas estrategias para reorientar las acciones de los estudiantes, además es importante que tengan muy presente la normatividad legal y las funciones del psicólogo pues se evidencia bastante desconocimiento al respecto, así que se encuentra que la revisión teórica, metodológica y el fortalecimiento en la elaboración de documentos puede mejorar los procesos de práctica, siendo la experiencia más enriquecedora para los estudiantes (Ahumada, 2014).

La sistematización hace parte de las metodologías cualitativas donde se involucra la participación de las personas de un grupo o comunidad. Este tipo de metodologías permiten la obtención de datos descriptivos, orales o escritos (Taylor & Bogdan, 1986), propios del conocimiento de quienes conocen su realidad y que expresan su visión acerca de los problemas o fenómenos que vivencian a través de diferentes herramientas de recolección de información como entrevistas, grupos focales, análisis de documentos, entre otros. El

objetivo de esta recolección es conocer las características de los fenómenos identificando las variables principales, además de hacerse uso de las interpretaciones del investigador e investigado para profundizar en el análisis (Quecedo & Castaño, 2002).

Para esta experiencia se acudió al análisis de algunos documentos de la corporación; entrevistas individuales semi-estructuradas con los integrantes del equipo de trabajo; una historia de vida y diarios de campo. Se utilizó para el análisis de la información la triangulación, considerada una herramienta de contrastación de datos que provienen de diferentes fuentes, esto permite buscar “patrones de convergencia para poder desarrollar o corroborar una interpretación global del fenómeno” (Okuda & Gómez, 2005). A continuación se encuentra una descripción de las fuentes que se utilizaron:

Archivo documental: con el fin de contextualizar los diversos proyectos que se han llevado a cabo en la corporación se acudió a anexos documentales, página web, publicaciones, entre otros. En el Anexo 1 se encuentra una síntesis de los documentos.

Entrevistas semi estructuradas: participaron seis integrantes de la corporación de distintas áreas permitiendo obtener información global del trabajo; las áreas fueron: área psicosocial, administrativa, base de datos y directivos. En el anexo 2 se encuentra el consentimiento, en el anexo 3 se encuentran las preguntas que guiaron las entrevistas y en el anexo 4 están las transcripciones. Se hizo otra entrevista pero se clasifica como historia de vida, a una persona beneficiaria de uno de los proyectos, por lo tanto las preguntas encontradas en el anexo 2 se adaptaron a la persona.

Diarios de campo: se realizaron 2 (Anexo 5) durante la realización de la práctica, uno en práctica profesional I y el otro en práctica profesional II; contienen la descripción del trabajo directo del equipo con la población y el trabajo interno en la corporación.

Para hacer referencia a las entrevistas dentro del documento se encuentra la letra E y el número al que corresponde, al igual que la entrevista de historia de vida con las letras HV y el diario de campo, DC.

Se creó como herramienta una matriz de categorías, donde se empezaron a agrupar las frases más frecuentes y se dio un nombre a esa categoría inicial, luego con las categorías se buscaron coincidencias para crear subcategorías. El análisis incluye apoyo en algunos referentes teóricos, referentes de la corporación e interpretaciones propias.

A continuación se muestra el resultado del análisis de la información, teniendo en cuenta el proceso de triangulación propio de la metodología cualitativa.

Tabla 1.

Matriz de categorías.

Categorías	Definición	Subcategorías
Antecedentes de la corporación	Historia de la corporación, sus objetivos, trabajo, enfoques y alianzas durante sus años de funcionamiento.	Labor de la corporación en la actualidad. Impacto de la corporación en la población beneficiaria
Características de la población	Descripción de la población en el contexto colombiano.	Posconflicto, paz y reconciliación. Pobreza, exclusión y vulnerabilidad.
Características de proyectos de atención psicosociales y ONG	"Las ONG nacieron para la cooperación oficial, constituyéndose en canales para el apoyo de proyectos sociales a nivel local y micro. Las ONG tienen que producir proyectos que interesen a los iniciadores e implementarlos de forma eficiente" (ONG, Excélsior, 1995).	Equipo técnico y profesional. Procesos no participativos con la población.
Aprendizajes organizacionales y humanos	"El aprendizaje engloba todos nuestros esfuerzos para absorber, entender y responder al mundo circundante. El aprendizaje es social. El aprendizaje ocurre en el trabajo diario. El aprendizaje es el proceso esencial en la expansión	Aciertos. Dificultades y problemas. Convivencia y dinámica del equipo.

de las capacidades de las personas y de las organizaciones." (Chetley & Vincent, 2003).

4.1 Análisis de Categorías

4.1.1 Antecedentes de la Corporación Volver a la Gente: labor en la actualidad e impacto en la población beneficiaria

Esta categoría se enfoca en el trabajo que realiza la corporación desde su inicio hasta la actualidad; permite ver su trayectoria y su compromiso con la labor social. Busca ayudar a la población a través de distintas herramientas psicosociales, materiales y económicas, como los son: talleres de habilidades interpersonales, auxilios de transporte, refrigerios, fortalecimiento de las comunidades, talleres con niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, madres solteras, entre otros. Todo esto permite ver a la Corporación como una Organización no Gubernamental (ONG) que une su misión y visión con sus acciones en las labores de los diferentes proyectos de atención psicosocial que maneja.

Uno de los participantes menciona que de Volver a la Gente ha pasado por varios campos de acción durante sus años de labor:

“La Corporación era una entidad pequeña, con un espectro...campo de acción limitado, que hoy en día podemos hablar de una organización que trabaja temas de construcción de vivienda, de vivienda saludable, vivienda progresiva, análisis de impacto ambiental, atención psicosocial, conciliación en entidades, etc., digamos que

tiene todo un abanico de experiencia en lo social que permite tener un impacto sobre la población vulnerable más acertado” (E: 5)

Con lo anterior entendemos que la CVG cuenta con varios años en el manejo de proyectos de atención psicosocial y que han direccionado su labor abarcando diferentes esferas para beneficiar a la población beneficiaria.

Uno de los participantes evidencia cambios en su trabajo durante su tiempo de permanencia en la corporación:

“Cuando yo llegué la corporación se enfocaba a proyectos de asistencia humanitaria y para población del conflicto armado, a medida que ha pasado el tiempo se ha diversificado el trabajo y hemos abarcado otras áreas del trabajo social” (E: 5).

Esto permite entender que la corporación no se ha mantenido estática durante sus años de funcionamiento y ha ido evolucionando adaptándose a los fenómenos sociales del país.

También el equipo menciona diferentes convenios y como ha cambiado el trabajo en cuanto a proyectos sociales:

“La corporación de hace 10 años venía de manejar un convenio con la Unión Europea, un convenio bastante fuerte, un presupuesto bastante elevado cosa que engrandeció y robusteció a la corporación, luego nos fuimos a trabajar con las Naciones Unidas en Cuba, un proyecto bastante grande, bastante bueno, un trabajo con éxito total. Hoy en día la corporación desarrolla varios proyectos pero de menor envergadura, desde hace 4 - 5 años venimos o empezamos trabajando el tema del post conflicto esto con la visión que teníamos de los diferentes procesos de la organización en el proceso de paz, creyendo en ese proceso es que trabajamos, a mí me parece asertivo, a mí me parece positivo la visión que tenemos nos ha ayudado a mejorar, la calidad humana es más amplia” (E: 6).

Se encuentra que la corporación busca contribuir y ayudar a la población colombiana para fortalecer a la sociedad, ayudando a mejorar la calidad de vida de las personas mediante una estabilidad económica, pero también se trabaja en el fortalecimiento de las habilidades sociales y emocionales que contribuyan en la vida de las personas.

Desde la CVG el acompañamiento psicosocial es entendido como una serie de actividades que pretenden disminuir el impacto emocional, social, cultural y ocupacional generados por los hechos victimizantes o de exclusión por la pobreza, así que se busca que los participantes generen comportamientos para desarrollarse individualmente, mejorando sus relaciones familiares y sociales, afrontando los conflictos que se puedan presentar en el ámbito laboral (Cuadernos formación, s.f)

De acuerdo con lo anterior la corporación centra su trabajo en siete ejes fundamentales para cumplir con sus objetivos de trabajo: Memoria, paz y reconciliación; víctimas del conflicto armado; productividad y empleo; hábitat y medio ambiente; comunicación para el desarrollo; ciudadanía y participación política; y género (página web CVG, s.f). A continuación se explicarán cada uno de ellos:

En memoria, paz y reconciliación cuentan con la conciliación en equidad: “es una de nuestras estrategias de intervención que apuntamos a la circulación de capital jurídico en las comunidades a partir de la administración de justicia” (página web CVG, s.f); se plantean tres iniciativas:

Formación, donde han trabajado con el Ministerio del Interior y de Justicia y otras entidades internacionales desde 2003, en varias ciudades como Cartagena (2003, 2004, 2007), Barranquilla (2006-2007), Soledad (2006-2007), Malambo (2006-2007) y Bogotá (2007) (página web CVG, s.f). La formación es fundamental para la CVG y hace parte de varios de sus proyectos, acercando a las personas a diferentes cursos y talleres que benefician su calidad de vida.

Estrategias de organización y sostenibilidad, uno de los principales retos de la CVG es “la consolidación de la figura como institución comunitaria viable y legítima en cada uno de los sectores, la autogestión de los operadores de justicia y la autonomía” (página web CVG, s.f), el objetivo es que al momento de finalizar los proyectos con la comunidad se mantengan las acciones y enseñanzas establecidas durante el proceso.

Investigación, se inicia un trabajo en la región Caribe para analizar la experiencia que tienen las personas en la resolución de conflictos, estudiando grupos poblacionales, territorialidades y subjetividades (página web CVG, sf). Con respecto a estas investigaciones, uno de los participantes menciona:

“vemos que la población vulnerable ha podido salir adelante, que las madres cabeza de hogar han podido recomponer su proyecto de vida, que los niños han podido acceder a una educación, que muchas familias han podido tener una vivienda digna, en un análisis que hicimos de unas unidades productivas hace 6 años en el Atlántico vimos que con los recursos que se entregaron en ese momento muchas familias tienen en la actualidad negocios prósperos y han podido educar a sus hijos a través de esa iniciativa productiva” (E:5).

Estas investigaciones se dirigen a evaluar si las acciones ejecutadas han sido beneficiosas para la población, efectuándose un cambio en la vida personal y familiar de estas personas, lo cual evidencia que la CVG mantiene en sus objetivos conocer la percepción de la gente e identificar la influencia de los proyectos en ellos y la viabilidad de estos luego de ser realizados.

Por otro lado, *la productividad y generación de ingresos* se dirige a la identificación de la demanda, relaciones económicas, destrezas y habilidades de la población, formación y capacitación, y búsqueda de fuentes de financiación (página web CVG, s.f).

En el eje de *comunicación para el desarrollo* no presentan ninguna información al respecto, sin embargo, de acuerdo con la experiencia de práctica se infiere que busca que la población utilice una comunicación asertiva y maneje herramientas de resolución de conflictos, todo esto a mejorar sus habilidades sociales.

En *ciudadanía y participación política* mencionan que: “adelantar acciones que fortalezcan la participación ciudadana de los/as habitantes de las ciudades en donde lleva a cabo sus procesos es crucial en la consolidación de la democracia participativa en el país” (página web CVG, s.f). Se busca que la población conozca sus derechos y la forma de acceder a ellos para el resarcimiento de los que han sido vulnerados, involucrándolos dentro de las decisiones políticas de sus contextos.

Por último, el eje de *género* se enfoca en la educación sexual y reproductiva y la diversidad sexual (página web CVG, s.f). Este último eje se vislumbra en el proyecto de ICBF que maneja la corporación en la actualidad, en una entrevista una participante menciona que:

“trabajé como asistente administrativa en el proyecto de ICBF, en todo el proceso de llamar para ver cómo se lleva el proceso en todas las regiones de Chigorodó y Cañasgordas, entre otros, donde se trabaja con los chicos en el proceso de la socialización en las diferentes actividades...se realiza en diferentes zonas de Colombia, en ellas tenemos a Pereira, Santafé de Antioquia, Cañasgordas...” (E: 3).

A las actividades que se refiere la integrante son talleres que buscan fortalecer las competencias de niños/as y adolescentes para la transformación, esto mediante la promoción de los derechos humanos, el acompañamiento en las iniciativas y el trabajo de proyectos de vida en contextos de alto riesgo; también pretende prevenir el embarazo en adolescentes y el trabajo infantil, promoviendo la participación para el fortalecimiento de lugares protectores y seguros para los menores (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2016).

Estos ejes también se evidencian en programas que facilitan la participación y el ejercicio de los derechos humanos y ciudadanos, buscando visibilizar a la población víctima del conflicto armado y la población en situación de pobreza, es así que se generan capacidades y se fortalecen las competencias a través del acompañamiento psicosocial para lograr una vinculación laboral y mejorar su desempeño, ubicándose en el contexto de las realidades sociales y económicas del país (página web CVG, s.f).

De acuerdo con lo anterior se encuentra que la labor de la corporación es de gran importancia para el país en la actualidad, crea gran impacto en la población beneficiaria de los proyectos ya que es población víctima del conflicto armado y población vulnerable del país; se busca trabajar con las personas para contribuir en el tejido social, mejorando las condiciones de vida y acercando a las personas a sus derechos para que los hagan efectivos.

El equipo menciona la importancia de desarrollar este tipo de proyectos con la población:

“se busca brindar nuevas oportunidades a esta población, que obviamente la población tienen muchas ayudas por parte del gobierno, pero no siempre oportunidades de empleo, entonces me parece que el trabajo de la corporación desde la agencia de empleo es muy importante porque ayuda abrir nuevas oportunidades.”(E: 1).

El equipo hace énfasis en el trabajo con la población y la responsabilidad social que tiene la CVG con las personas, ya que en muchas ocasiones otras instituciones y el estado no aportan a las necesidades de la comunidad, en brindarles oportunidades y un acompañamiento apropiado, así que la corporación tiene un gran valor para la población.

Un ejemplo del impacto para la población lo refiere una participante, menciona diferentes acciones que van más allá de la colocación laboral:

“la importancia es que no los estamos dejando solos, como un ente externo y con todo el proceso del postconflicto me parece importante brindar un apoyo a la

población...tenemos que tener en cuenta que como hay población víctima del conflicto armado por desplazamiento y hay diferentes tipos de víctimas en todo este proceso de postconflicto en Colombia, entonces es importante tener este proceso con ellos en trabajo de la paz, de acompañamiento, asesoramiento psicológico como económico y social” (E:3).

La corporación no sólo apunta al bienestar individual sino que busca impactar en un nivel más amplio a las comunidades afectadas a través de la promoción del desarrollo en proyectos que permitan la participación y el ejercicio de los derechos humanos para la visibilización de las víctimas del conflicto armado y la población en situación de pobreza (página web CVG, s.f), como lo refieren en una de las entrevistas:

“nosotros siempre hemos tratado de restablecer esos derechos a partir del trabajo que nosotros hacemos, las personas puedan encontrar un nuevo proyecto de vida y que la sociedad, el tejido social, sea fuerte a partir del trabajo que nosotros realizamos con la gente” (E: 5).

La población con la que trabaja la corporación vive diferentes problemas, la principal es la exclusión y la pobreza. Colombia es un país de desigualdad con un alto índice de desempleo y pobreza, se puede observar en el transporte público con la venta de diferentes artículos o narraciones de historias de las razones por las que necesitan dinero. De igual forma se observa en otros espacios de la ciudad como los puentes, calles, parques con personas en la misma condición, con necesidades de alimentación, vestuario, vivienda, entre otras. Estas situaciones cotidianas se van naturalizando, de tal forma que acciones como las de la corporación resultan fundamentales para fomentar la preocupación por el otro y atender las necesidades de la población.

Es importante mencionar la labor de la psicología social comunitaria que ha tenido un desarrollo importante en el estudio de las particularidades y problemáticas de los contextos y

el trabajo psicosocial está en los sectores más vulnerables (Wiesenfeld, 2011). En la medida que se fueron presentando ciertos fenómenos sociales en Latinoamérica, se evidenció que la forma tradicional de la psicología de ver a las personas como seres pasivos no era apropiada para la transformación social, es así que la Psicología Social Comunitaria empieza a trabajar desde los contextos donde las personas son activas y propositivas; deja de enfocarse en la “enfermedad” de la comunidad y se enfoca en los aspectos positivos y fortalezas, de esta manera las personas se convierten en actores sociales que construyen su propia realidad (Montero, 2004).

Desde el trabajo y objetivos de la corporación se encuentra relación con la pretensión de la psicología social comunitaria al buscar comprender e influir en las comunidades, estudiando las situaciones, condiciones y procesos psicosociales que se relacionan con la calidad de vida, inseguridad y desigualdad para fortalecer a la comunidad y que adquieran habilidades para mejorar sus condiciones de vida (Wiesenfeld, 2011).

Además la Psicología Social Comunitaria busca contribuir en la equidad de sectores vulnerables, oprimidos y excluidos de la sociedad, buscando promover cambios psicosociales de tipo afectivo, discursivo, ideológico, cognitivo, conductual, a diferentes niveles micro y macro, en diferentes contextos, como el residencial, institucional, académico, comunitario, y diferentes actores de la comunidad (Wiesenfeld, 2011).

En concordancia con lo anterior es importante mencionar el relato de una persona beneficiaria de uno de los proyectos de la corporación y que muestra la realidad del conflicto armado del país:

“Yo soy desplazada de Candil, Chocó, he sido desplazada tres veces, desde que tenía trece años, cuando tuve 17 años y a los 25 años, he sido desplazada tres veces...tengo 37 años y en todas me ha tocado duro, difícil, correr de allá pa’ ca, sufrí por todo lado...en la tercera me vine para Bogotá, la primera vez era menor de edad estaba con

mis papás, la segunda vez me tocó irme para Urabá, me fui a caminar a los Andes, Antioquia, a recoger café por allá por un tiempo, volví a Candi y otra vez salí desplazada en el 2009” (HV).

Gracias al trabajo de la corporación se evidencia que la participante maneja los términos del conflicto armado, entendiendo el tipo de violencia que ha sufrido y cuenta su experiencia al llegar a Bogotá y cómo se sintió:

“La primera fue desplazamiento forzado, la segunda por amenazas y la tercera también por amenazas por grupos ilegales. La llegada fue muy difícil, difícil para mí, llegar a una ciudad donde no conozco a nadie, no tengo a nadie, no tengo trabajo, no tengo nada, pero me tocó sobrevivir como podía” (HV).

La participante recuerda el inicio de la relación con la CVG gracias a uno de los proyectos de atención psicosocial que manejaban en el momento:

“La conocí por una llamada en el 2015, me llamaron para que me presentara, yo fui, hice los cursos, fui a las entrevistas y no pasé, me volvieron a llamar como a los ocho días, que necesitaban a una persona para trabajar con la Corporación, que si quería trabajar con ellos por 15 días mientras me vinculan a una empresa, yo les dije que sí, y aquí estoy, vine y me quedé, ya llevo dos años y medio trabajando con ellos” (HV).

Para ella la vinculación laboral y ayuda psicosocial que recibió fue de gran importancia para su vida, esto lo menciona en su relato donde hace énfasis en el significado que tiene la Corporación para ella y la gratitud que siente por el equipo, menciona que le han brindado una estabilidad económica y apoyo emocional:

“Me ha servido porque con el trabajo he podido sacar adelante a mis hijos, soy madre cabeza de hogar de 6 hijos, y eso me ha servido para el estudio, pagar arriendo, alimentación, entonces me siento muy agradecida con ellos en esa parte...todo es muy chévere, todos me quieren, me aprecian...todo ha sido normal con ellos, bien, todo ha

“... sido perfecto, todo es fácil, el trabajo, el ambiente, el trabajo con las personas, todo es normal, bien, los jefes son bien” (HV).

Es importante decir que la atención psicosocial es fundamental para la comunidad víctima del conflicto armado; establecer estrategias de acompañamiento y apoyo emocional empoderan a las personas que sufren los hechos victimizantes estableciéndolos como actores sociales de cambio y reivindicando sus derechos (Parra, 2016).

Para la Corporación Apoyo a Víctima de Violencia Sociopolítica Pro – Recuperación Emocional (AVRE) (s.f.), el enfoque psicosocial es entendido como una postura que busca entender los comportamientos y respuestas de las personas que han sufrido hechos violentos y se les han vulnerado sus derechos, esto ubicado en contextos políticos, culturales, económicos, religiosos y sociales.

Con base en lo anterior se plantea que el acompañamiento se realiza con la persona, familia y la comunidad para restablecer y reparar los derechos de la persona, su integridad, identidad, además de reconstruir su dignidad y trabajar en el tejido social, junto a esto se busca reducir las consecuencias emocionales, dotar las experiencias de sentido, potencializar los recursos individuales, familiares y colectivos, la reconstrucción familiar y sociopolítica (Corporación AVRE, s.f).

Por otro lado el Programa de Asistencia Humanitaria a Población en Situación de Desplazamiento, planteado por Cooperative Housing Foundation (CHF) Internacional en Colombia ha trabajado desde mayo de 2001 hasta la actualidad con la población, estableciendo que la intervención con las personas que han vivido hechos victimizantes debe tener en cuenta que:

La persona es un ser integral, más allá del hecho victimizante, donde se busca atender las necesidades de manera inmediata, ayudando al restablecimiento del proyecto de vida reconstruyendo el tejido social de la población afectada, brindando un acompañando

psicosocial a las personas tratando su sufrimiento con respeto, confidencialidad y dignidad, para aminorar el impacto del hecho victimizante. Se planea brindar ayuda psicoterapéutica, socio terapéutica y socioeconómica (Jaramillo, 2004).

4.1.2 Características de la población: posconflicto, paz y reconciliación y pobreza, exclusión y vulnerabilidad

A lo largo de esta sistematización se ha mencionado a la población beneficiaria de los proyectos de atención psicosocial, en esta categoría de análisis es indispensable profundizar en sus características y en el contexto colombiano donde se presentan tales situaciones.

Colombia es un país que sufre uno de los conflictos armados más largos de la historia contemporánea, desatando altos índices de violencia “causada por la disputa del poder por medios coercitivos y la eliminación de grupos políticos y sociales de oposición con el uso de las armas” (Cassab y Criollo, s.f). Este conflicto se reconoce a partir de 1948 dejando como consecuencia millones de víctimas por asesinato, desplazamiento, desaparición forzada, tortura, secuestro y mutilación, en civiles y militares, afectando a hombres, mujeres, niños, niñas y jóvenes (Camacho y Ucrós, 2009).

Estas situaciones han violentado los derechos humanos, la legitimidad en el gobierno y el subdesarrollo en la productividad, además la falta de políticas públicas que favorezcan a la población ha ocasionado inconformidad en sectores populares del país, según la Consultoría para los Derechos Humanos y el Desplazamiento, COHDES, en el año de 2006 se encontraron cerca de 3 millones de personas desplazados por la violencia del conflicto armado (Cassab y Criollo, s.f).

También se evidencia un precario desarrollo económico a causa del desempleo, extorsión, las acciones de los grupos armados y la falta de garantías del estado en relación con actividades económicas (Cassab y Criollo, s.f). En el país el sector rural es el más

golpeado por la ola de violencia del conflicto armado debido a diferentes situaciones, una de ellas es que es el escenario de las confrontaciones armadas, además sufre por el olvido del gobierno y la falta de justicia en temas de expropiación de tierras por terratenientes y narcotraficantes. Todas estas situaciones se agrupan para el desplazamiento masivo de la población a las grandes ciudades profundizando el problema social del país (Cassab y Criollo, s.f).

El equipo de trabajo concuerda con el impacto que ha generado la violencia y el conflicto armado en Colombia:

“el país en general ha sufrido del conflicto armado durante 50 años y es una sociedad que ha sido vulnerada en sus derechos” (E: 5).

Franco, Suárez, Naranjo, Báez y Rozo (2006) refieren que el conflicto armado atenta contra la vida de la población, la calidad de vida, salud, atención de la salud, entre otras, además al afectar la vida de la persona se pueden alterar las cualidades físicas, emocionales y psicológicas de la misma.

El equipo también menciona que la realidad del país ha afectado a la población significativamente y la corporación busca ser un apoyo en la vida de las personas:

“es importante porque en nuestro país a raíz de todas unas realidades y situaciones que se han vivido en la historia, estas poblaciones han sido rechazadas en muchas ocasiones, con el trabajo que realizamos desde la corporación, lo que estamos haciendo es enaltecer y llevar a estas personas, a estas poblaciones vulnerables, a que tengan una vida, puedan vivir y convivir en igualdad de condiciones” (E: 6).

En la actualidad el país atraviesa por el proceso de postconflicto debido al acuerdo de paz establecido por el gobierno actual; este plantea diferentes puntos que buscan mejorar la calidad de vida de la población, brindar seguridad, proteger sus derechos como ciudadanos y desarticular los grupos armados, por ende, terminar el conflicto armado. Desde el desarrollo

de esta sistematización es importante mencionar los puntos donde el gobierno quiere hacer énfasis en el cuidado y protección de la población del país, y que se relaciona con la población con la que trabaja la CVG.

Como se mencionó, el sector rural ha sido uno de los más afectados y este proceso de postconflicto pretende brindar bienestar dentro de un proceso de construcción de paz, de forma tal que se busca revertir las consecuencias del conflicto y acabar con la violencia que han sufrido las comunidades a lo largo de la historia, con la expropiación de las tierras, la exclusión a campesinos y la afectación sobre las mujeres, niñas y niños (Gobierno Nacional, 2016). Todo esto busca que el territorio rural sea percibido como un contexto socio-histórico, que presenta diversidad social y cultural, siendo fundamental para las condiciones de vida, de forma que se consolide una visión urbana-rural, impulsando un desarrollo social y económico equitativo para la población colombiana (Gobierno Nacional, 2016).

De acuerdo con lo anterior, es relevante hablar del campo como un contexto social e histórico, además del respeto por la diversidad, rescatando la memoria histórica de los pueblos; esa memoria colectiva brinda elementos que ayudan a retomar aspectos importantes para la comunidad, donde las personas retoman costumbres, el orgullo de pertenecer al pueblo, valores y normas, que permiten luchar por una liberación colectiva (Baró, 2006).

El Gobierno Nacional (2016) busca velar por los derechos de las personas que han sufrido hechos victimizantes integrando los sistemas judiciales y extrajudiciales para que se cumplan estos derechos con el propósito de rendir cuentas acerca de lo ocurrido, garantizar la seguridad de las personas implicadas en el proceso y trabajar en la reconciliación y convivencia para que no se dé una repetición en tal suceso.

Lo anterior es importante pero debe ir acompañado de una intervención psicosocial adecuada, es por esto que la visibilización de la población influye en el proceso, esta se realiza a través del conocimiento y escucha de sus historias, además se adquiere una visión

más global del conflicto y sus consecuencias, este proceso ayuda en la construcción de una memoria histórica (Camacho y Ucrós, 2009). Entonces, se permite a la persona hacer parte de un proceso reparativo, desde su vivencia expone la verdad de su historia y vela por sus derechos, por lo cual tendrán voz y voto, no siendo excluidas de su propia narrativa y al mismo tiempo será beneficioso para su proceso de atención psicosocial y memoria histórica.

Según el Centro Nacional de Memoria Histórica (2013) la memoria histórica es importante porque fortalece la capacidad de resistencia de la población frente al conflicto armado, sirviendo como denuncia frente a la cotidianidad de los actos violentos y de la imposición al silencio sobre muchas víctimas. Así que “la memoria es una expresión de rebeldía frente a la violencia y la impunidad, se ha convertido en un instrumento para asumir o confrontar el conflicto, o para ventilarlo en la escena pública” (Centro Nacional de Memoria Histórica, 2013, p 13).

Ahora bien, se realizó una contextualización sobre el conflicto armado y la situación actual en el país, sin embargo, se encuentra que no solo las víctimas del conflicto armado son población afectada por los fenómenos que se dan en la actualidad en nuestro contexto, también se ubica la población que sufre pobreza extrema, que de una u otra forma son considerado población vulnerable.

Por otro lado, la condición de vulnerabilidad, según Minujin (1999) (como se citó en Mosquera, Palechor y Tatalcha, s.f.), se relaciona con la exclusión e inclusión social, esta condición va más allá de la situación económica incluyendo factores sociales, culturales y políticos, estando establecida en la estructura social del país influyendo o relacionándose con el desarrollo económico y social.

La CVG concibe a la población vulnerable como las personas que han sufrido más en el país, habiendo enfrentado situaciones que han vulnerado sus derechos humanos y han impedido el desarrollo de sus proyectos de vida, es por esto que la vulnerabilidad social es

considerada un estado de riesgo para las sociedades porque se relaciona con la asimetría, desigualdad, pobreza y desventaja (Romero, Scognamillo y Valenzuela, 2012).

Mosquera, et al (s.f.) refiere que en América Latina la vulnerabilidad se evidencia a través de la inseguridad, el abandono y la pobreza en sectores de la sociedad con bajos ingresos. En Colombia ocurre algo similar pues el modelo de desarrollo que se maneja en el país genera crisis sociales debido a que no se suplen las demandas de la población, junto a esto la descentralización de los recursos afectó el crecimiento económico y el desarrollo del país trayendo como consecuencia el desempleo, bajos recursos para la inversión social, la corrupción, bajas iniciativas de liderazgo para el desarrollo en los territorios, el conflicto armado, narcotráfico, la violencia y el desplazamiento forzado, todo esto ha afectado la calidad de vida de las personas aumentando la marginalidad y originando los conocidos cinturones de pobreza en el país.

La CVG centra su trabajo en la población víctima del conflicto armado buscando fortalecer las capacidades de las personas para que puedan ejercer sus derechos en toda su plenitud, en cuanto a la que es considerada vulnerable, la corporación trabaja con ellos dependiendo del proyecto, por ejemplo, en la actualidad, se maneja el proyecto “Bono de Impacto Social” donde integra a ambas poblaciones. El trabajo aborda diferentes áreas de la persona para mejorar su calidad de vida, depende del proyecto y las características de este para establecer actividades o talleres; en general la corporación siempre se dirige a brindar una ayuda a la población porque es consciente del contexto actual del país y de los daños que han sufrido, como lo mencionaba uno de los integrantes del equipo: la CVG pretende restaurar el tejido de la sociedad a través del trabajo con la población que tienen en cada proyecto así contribuirán para lograr un cambio en el país.

4.1.3 Características de proyectos de atención psicosociales y ONG: equipo técnico y profesional y procesos no participativos con la población

Las características de las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) son fundamentales para conocer la estructura y el trabajo de la CVG, permitiendo entender la toma de decisiones y acciones que realizan; de igual forma los proyectos de atención psicosocial tienen características específicas que determinan sus labores y depende de estos que acciones se llevan a cabo con la población.

La CVG es una ONG especializada en la protección de los derechos humanos, cuenta con una estructura y asociación de individuos que buscan alcanzar un objetivo que trasciende en el entorno y sus acciones colectivas se fundamentan en los propios valores de la organización, elaborando iniciativas, propuestas y proyectos con otros sectores de la sociedad y el Estado para la representación de los intereses de las comunidades y la acción colectiva (Escobar, 2010).

Este tipo de organizaciones se caracterizan por delimitar la población con la cual van a trabajar, además de especializarse en un problema puntual, buscando darle solución o ayudar a la población afectada, además en algunas organizaciones de investigación social se dedican a desarrollar varios proyectos y talleres que abordan diferentes problemáticas (Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1995).

Se encuentra dentro de sus características aspectos que pueden ser consideradas positivos, se entiende que son organizaciones que están especializadas en el trabajo y apoyo internacional de proyectos sociales, al ser independientes se les permite ampliar sus conexiones internacionales y ser reconocidas, además pueden trabajar con varios grupos sobre distintos temas siendo de gran utilidad para su relación con los entes internacionales y locales (Instituto de investigaciones jurídicas, 1995).

Se menciona que las ONG cuentan con algunos aspectos negativos para su estabilidad, no son representativas y no dan financiamiento, son organizaciones independientes siendo conocidas por la labor que realizan y no porque tengan alguna afiliación política; otra característica fundamental es que sus servicios sociales no se sustentan solos y deben recurrir a otras fuentes para obtener recursos económicos y materiales (Instituto de investigaciones jurídicas, 1995).

Las características mencionadas se evidencian en la CVG, por un lado, su trabajo se dirige a la población víctima del conflicto armado y vulnerable, y por otro su objetivo es mejorar su calidad de vida para contribuir en la transformación de la sociedad actual.

Al consolidarse como una ONG tienen la posibilidad de participar en licitaciones públicas o acceder a financiación de los proyectos a través de entidades privadas. Al momento de trabajar en los proyectos plantean una estructura metodológica, talleres y actividades de acuerdo con ciertos requisitos de quienes tienen los recursos, de igual forma la corporación crea alianzas para conseguir recursos logísticos, materiales y alimentarios.

En cuanto a los aspectos negativos que se mencionan el que más crea malestar en la CVG es el económico, ya que no cuentan con recursos propios para llevar a cabo actividades y en ocasiones comprometen el pago de salarios a sus colaboradores; dependen de las entidades que financian los proyectos y de las reglas de estos. Por ejemplo, en el proyecto actual el desembolso depende del cumplimiento de metas por lo cual si se presentan incumplimientos o fallos en los objetivos el pago se atrasa y genera tensiones en el equipo de trabajo. Sobre esto el equipo habla sobre el panorama de este tipo de organizaciones en el país:

“La CVG como cualquier ONG en Colombia desde sus principios normativos es una entidad sin ánimo de lucro, las entidades sin ánimo de lucro en Colombia no pueden tener grandes capitales ni amasarlos, significa que nuestro trabajo es que organizar los

presupuestos que nos adjudican un proyecto y entregar sea en trabajo, conocimiento o especie a los beneficiarios, lamentablemente muchas veces la corporación no tiene una liquidez para poder llevar este tipo de proyectos y esto genera muchos conflictos y problemas para cumplir con los pagos al personal y arriendos, y lo genera hasta que se hacen los desembolsos, entonces yo diría que ese es un problema y no solo de la corporación” (E:6).

Los problemas monetarios afectan al equipo de trabajo y el funcionamiento, sin embargo es una característica de las ONG por lo cual la misma corporación no podría solucionar esto porque recae en factores externos. El malestar causado al equipo es entendible ya que son personas con sus necesidades y responsabilidades propias, aunque se evidencia compromiso en sus labores, desde sus diferentes áreas de especialización trabajan en conjunto para sacar adelante los proyectos, dando lo mejor para la población y evitando fallas en los proceso para cumplir las metas.

Asimismo uno de los participantes menciona que una de las mayores fortalezas de la corporación es el equipo de trabajo:

“El sentido de pertenencia que tenemos los miembros directivos de la junta administrativa es grande, queremos a la corporación, estamos con ella, independientemente de las cosas, es decir, con o sin proyectos, con o sin honorarios, aquí estamos, es una de las más grandes fortalezas, sin embargo la calidad de los profesionales es otro, en la forma de trabajar con las comunidades, de manera que busquemos formas de trabajar fáciles, metodologías sencillas para que las comunidades entiendan lo que queremos enseñarles” (E:6).

Otro tema fundamental que se encuentra en esta categoría es el establecimiento de los proyectos, pues se piensan los proyectos sin involucrar a la población beneficiaria, es decir, no se evidencia un proceso participativo de parte de la población. Es la misma corporación y

entidades los que desarrollan los proyectos, identifican qué necesidades van a cubrir, actividades, temas que se van a trabajar en los talleres, lugar, hora, entre otros. Establecen un plan que se debe seguir tal como se encuentra en la propuesta, lo cual no permite que la población tenga un momento para desarrollar actividades que sientan son necesarias para ellos mismos con espacios de expresión para pensarse desde sus contextos, hechos victimizantes y fenómenos que los hace ser considerados vulnerables.

Este tipo de trabajo comunitario funciona de arriba hacia abajo, desde las entidades hacia las comunidades, con el alto riesgo de generar acciones impositivas y poco constructivas. Establecer los proyectos de esta forma se crean varios obstáculos como la desorganización, desesperanza, apatía, desinterés y la población deserta del proceso, estas situaciones se pueden enfrentar a través de movimientos participativos y democráticos que permitan escuchar la voz de la población (Montero, 2004).

También es importante mencionar que este tipo de proyectos se caracterizan por el establecimiento de las metas a corto y largo plazo; cada proyecto define las metas que se buscan alcanzar en términos cuantitativos y cualitativos, de esta forma, se podrá confrontar la información de lo que se propuso con lo que se logró y de no cumplirse se aplicarían correctivos (Miranda, 2010). Este panorama dificulta el vínculo con los participantes, ya que se está constantemente pensando en los objetivos y se puede perder la visión comunitaria, además se acentúa la tensión entre el equipo de colaboradores por la presión del trabajo.

4.1.4 Aprendizajes organizacionales y humanos: aciertos, dificultades – problemas, convivencia y dinámica del equipo

Como última categoría encontramos los aprendizajes de la corporación, como ya se mencionó cuentan con una amplia trayectoria y durante sus años de labor se han enfrentado a diversas problemáticas, retos y proyectos. Según los relatos del equipo han tenido varias

dificultades, problemas y aciertos; en toda esta experiencia se encuentra el aprendizaje organizacional pero es fundamental también el aprendizaje individual de cada uno de las personas que hacen parte del equipo.

Britton (2005) refiere que el aprendizaje es considerado una forma de vincular el pasado con el futuro, donde se pretende buscar el significado detrás de nuestras acciones, las razones que nos llevan a realizarlas, este proceso permite enriquecer el desarrollo como individuos y aportar dentro de un contexto, en este caso organizacional, para mejorar la calidad en el trabajo, las dinámicas del equipo, sostenibilidad, adaptación, innovación y constante mejoramiento.

Así que se debe tener en cuenta los aprendizajes individuales porque benefician a la corporación; cada persona que hace parte del equipo tiene su percepción de las situaciones, fallas y aciertos que realizan en su labor, del trabajo con la población y con los proyectos; al unir estos aprendizajes permiten crear una reflexión sobre sus acciones, establecer un plan para mejorar el funcionamiento de sus actividades y continuar con el fortalecimiento de la organización y crecimiento personal.

Con base en lo anterior, mencionan que uno de los aciertos desde la agencia de empleabilidad es la colocación de la población en empleos, ya que por diferentes situaciones se les dificulta tener un trabajo estable, en ocasiones porque no cuentan con los estudios o la experiencia para desempeñar cierto cargo. Una de las participantes dice que uno de los principales aciertos de la CVG es: “el compromiso y trabajo con la población, nos apropiamos de las necesidades de la gente como si fueran nuestras” (E: 3).

Se encontró un equipo comprometido con su labor, esforzándose para sacar adelante los proyectos y actividades, y desde sus distintas áreas de trabajo se coordinan para beneficiar a la población. En cuanto esto el equipo menciona que:

“Hemos tenido varios aciertos en diferentes proyectos, primero la CVG a través de la agencia de empleo ha colocado en los últimos 4 años a más de 500 víctimas del conflicto armado, pero también hemos apoyado con otro tipo de población vulnerable en diferentes regiones de Colombia como es la costa con mujeres cabeza de hogar, donde les hemos ayudado y colaborado en la generación de ingresos, también en la actualidad trabajamos con niños, niñas y jóvenes en Antioquía, allá se ha llevado un proceso asertivo sobre los derechos, estamos trabajando en contra del trabajo infantil, algo que en este país lamentablemente se viene presentando hace mucho tiempo y hasta ahora las autoridades lo están controlando” (E:6).

La CVG tiene una ventaja y es el hecho de que manejan diferentes proyectos y actividades lo que permite que trabajen con diferentes tipos de población extendiendo su experiencia pues no pueden trabajar con todas las poblaciones de igual manera, entonces deben estudiar a las personas, identificar que es mejor para esta, también amplían el impacto de su trabajo a diferentes zonas del país, beneficiando a las comunidades y a ellos mismos como ONG.

Por otro lado, un integrante menciona que un acierto importante son los aprendizajes personales que dejan este tipo de proyectos:

“Los aciertos han sido muchos, uno y el más principal para mí es que hemos implementado proyectos que a nivel personal nos han generado mucha satisfacción” (E: 4).

El trabajo constante con la población les genera nuevos conocimientos, deben enfrentarse a situaciones diferentes y de acuerdo con estas realizar una planificación para el cumplimiento de objetivos; además les genera una satisfacción personal al ayudar a las poblaciones, brindándoles apoyo y preocupándose por ellos, como menciona un integrante de la corporación: “he aprendido a ser más humano, conociendo muchos participantes, mucha

gente víctimas, muchos compañeros/compañeras que han pasado por la corporación, cada uno ha dejado su enseñanza” (E: 6).

Ahora bien, las fallas de su trabajo los relacionan con variables internas y externas, en las internas el equipo menciona:

“Falta más organización, más experiencia en la entrega de informes, al haber una falla se atrasan los pagos para el proyecto” (E: 2).

La falta de organización en el manejo de documentos se menciona de forma frecuente en los relatos. La CVG maneja diferentes proyectos y establece cronogramas de actividades para el cumplimiento de metas, sin embargo, se genera desorganización que puede ser considerada parte natural de las formas de trabajo si se tiene en cuenta que el equipo es grande y no todos manejan la misma información, lo que puede generar confusión y tensión. Desde la experiencia de práctica se cree que esto ocurre por la misma presión que genera cumplir metas, la persona encargada tiene que repartir labores y centrarse en las propias. Las reuniones son esporádicas y por subgrupos para la asignación de tareas, lo que no permite dialogar de forma general sobre el desarrollo del proyecto, las fallas y los aciertos. Adicional, se maneja bastantes documentos y al no contar con una sola persona encargada del archivo se traslapen aumentando la desorganización, además de producir malestar y tensión en el equipo.

En las variables externas el equipo menciona que algunos problemas que tienen para llevar a cabo los proyectos radican en los beneficiarios, pues no participan en ellos o durante el proceso deciden abandonar y esto afecta a la corporación. El equipo de trabajo durante las entrevistas hacen énfasis en:

“Hemos tenido dificultades y problemas de todo tipo, personas por ejemplo que no quieren ser parte de los procesos, que no quieren trabajar, salir adelante, sino que son

personas que de una u otra forma se han acostumbrado a ser víctimas y vivir de los subsidios que el gobierno les da” (E:5).

Que las personas abandonen los proyectos es un gran problema ya que los procesos son diseñados para ellos, pero es importante analizar qué necesita la población y por qué abandonan estos procesos, ya que el decir que se van porque no quieren salir adelante es una afirmación que generaliza a todas las personas y puede ser bastante perjudicial para el trabajo con las personas.

Por otro lado, mencionan que la falta de financiación afecta los procesos:

“la falta de presupuesto, los proyectos que se manejan se pagan por el cumplimiento de metas y muchas veces los logros no se consiguen no por fallas humanas sino por variables externas que afectan el proceso...el retraso de los pagos, poco presupuesto para la realización de actividades” (E:4).

Este es más un problema que una falla ya que no depende de la misma corporación, como se mencionaba son una ONG que dependen de otras entidades para el financiamiento.

A pesar de los problemas y fallas que presentan tienen varias fortalezas que los hacen mantener después de tantos años en su trabajo, un participante dice que la mayor fortaleza de la CVG es:

“La experiencia que tienen, es una corporación que tiene mucha experiencia y es una fortaleza muy grande y son serios, a la hora de hacer proyectos sociales se comprometen, otra es la directora que tiene, es muy exigente y eso ayuda a que los proyectos salgan” (E:1).

Junto a esta fortaleza se encuentra que la dinámica del equipo de trabajo es muy importante, la CVG cuenta con la experiencia manejando este tipo de proyectos pero además dentro de su equipo tienen profesionales de diferentes áreas, que apoyan en los procesos y

aportan conocimientos para mejorar el establecimiento de actividades y el trabajo con la población. El equipo describe la dinámica del equipo y ambiente laboral como:

“Bueno, no podría decir que es demasiado bueno o malo, es bueno porque me parece que el trato, la calidad humana es excelente, de hecho trabajamos con algunas víctimas del conflicto y las personas se han amoldado a las formas de trabajo, sin embargo, como lo dije anteriormente, se generan conflictos a si sean mínimos por la falta de ese presupuesto, pero en general el ambiente es bueno” (E: 6).

En toda organización es fundamental el equipo que la conforma porque depende de esta la calidad del trabajo y la estabilidad de la institución, pero también es importante las relaciones que se establecen de compañerismo y amistad. El trabajo en equipo fortalece a la corporación, es por esto que hay que mantener un cuidado con las mismas personas que trabajan allí, valorar su esfuerzo, sus sentimientos, tener en cuenta las opiniones o críticas que tengan sobre los procesos, trabajar en los conflictos que se presenten para brindarles una solución adecuada que no afecte a los implicados o a la organización. Sobre esto una participante menciona que hay un buen trabajo en equipo y en el momento de presentarse dificultades se busca una solución adecuada que no afecte la labor:

“El ambiente y dinámica es mancomunado donde todos nos ayudamos con todos, trabajamos en equipo por el bien de la población vulnerable y víctimas del conflicto armado. El equipo funciona de la siguiente manera, se presenta la dificultad y tratamos de hablarlo entre nosotros, si no conseguimos resolverlo nos dirigimos a nuestra jefe Mariela que es la última en el proceso que se hace para que ella ayude a resolver el conflicto” (E: 3).

Desde la corporación se busca que los conflictos y problemáticas internas no se extiendan y afectan la funcionalidad de la organización y de su trabajo, ya que debido a su trabajo, mantenimiento de proyectos, cumplimiento de metas y problemas relacionados con la

financiación se puede manejar constantemente un nivel alto de estrés y tensión, lo que puede empezar a generar malestar y afectar el funcionamiento de la corporación; es por esto que se debe fortalecer y unir al equipo de trabajo para mejorar la labor y tener una dinámica de trabajo que beneficie a los colaboradores y a la corporación.

5. Análisis crítico de la experiencia

Con base en de la descripción de la sistematización se realiza un análisis crítico resaltando temas que desde la experiencia personal de práctica profesional se consideran necesarios exponerlos al equipo de la corporación y que se permitan realizar una reflexión de sus prácticas, mejorar su funcionamiento y el trabajo con la población.

En este momento una de las mayores preocupaciones en la corporación es saber por qué la población abandona uno de sus proyectos, Bono de Impacto Social I, que consiste en implementar una ruta de empleabilidad para la población. El desembolso del dinero está sujeto al cumplimiento de metas y la no permanencia de las personas afecta el funcionamiento general como el atraso en los pagos y la generación de inconformidades por parte de la entidad que lo financia. Desde las características de este proyecto esta situación afecta a la CVG porque no se cumplen los objetivos del proyecto. Para los trabajos de práctica que se realizaron en base a la corporación, esta misma expresó sus necesidades en relación a este tema, buscando que los practicantes indaguen al respecto, estos trabajos dieron una conclusión que se relaciona con lo que se mencionó en la categoría de características de proyectos de este tipo y que se señalará a continuación.

Un punto importante que se encuentra es que la población debe ser protagonista de sus procesos, involucrarse en las actividades y tener voz en las decisiones que se toman, donde se involucran sus necesidades, sus futuras acciones y la forma de resolver sus problemáticas. De los trabajos de práctica se encuentra que esto está fallando en la

corporación, se continúa trabajando para ellos y hay un visible esfuerzo del equipo para la población, pero ante la necesidad de cumplir metas en ocasiones se producen procesos rápidos, dejando relegada la voz de las personas y sus comentarios sobre el proceso, en cuestión de este proyecto se considera que la principal necesidad de la población es la empleabilidad y no se consideran otras necesidades y problemáticas en las personas.

De acuerdo con lo anterior es importante entender qué son las necesidades y qué papel juegan en el establecimiento de proyectos de atención psicosocial para poblaciones vulneradas en nuestro contexto. En el trabajo con la población es importante realizar un análisis de la realidad social, donde se establecen los problemas principales y qué recursos tiene la misma comunidad para resolverlos, luego de esto se planifica qué acciones se van a tomar respecto a estos problemas y se da la ejecución de lo planteado (Conde, Leal y Schmunk, 1998). Es importante recordar que cada comunidad es única y se deben tener en cuenta esas particularidades, ya que si se utilizan las mismas acciones para todas las personas no se va a producir un cambio porque no conocemos a la población con la que estamos trabajando; así que, al establecer un plan para cubrir las necesidades de las personas resulta importante diferenciar las necesidades sentidas e inferidas. Las primeras hacen referencia a lo que las personas desde sus contextos necesitan, se incluyen percepciones, sentimientos y preocupaciones, la misma comunidad conoce qué necesita, cómo están siendo afectados, cómo es su día a día, mientras que las necesidades inferidas son ideas que tienen las instituciones sobre la población, son necesidades que tienen como fuente estudios epidemiológicos, cifras, documentales, etc., pertenecen a un orden más objetivo (Saforada y Castella, 2008).

Ahora bien, normalmente en el establecimiento de los proyectos se tienen en cuenta las necesidades inferidas y de ahí se parte para crear el plan de acción, por ejemplo, el proyecto Bonos de Impacto Social I que maneja la CVG debe manejar documentos y cifras

que mencionan que la población víctima del conflicto armado y población vulnerable necesita empleo; estas necesidades inferidas son importantes pero no se puede dejar de lado a la comunidad porque como se mencionaba, ellos viven su cotidianidad, saben qué ocurre en sus barrios, ellos mismos vivencian sus problemáticas y conocen que sería mejor para su barrio, localidad o país; se debe, y esto es una opinión personal, articular ambos análisis de necesidades para desarrollar el plan de acción, escuchando a la población pero también a los expertos que han trabajado en el tema.

Este tipo de proyectos se construyen de arriba hacia abajo, es decir, tienen en cuenta solo las necesidades inferidas y se evidencia en la CVG. Se observa a una entidad que escoge un barrio o población para trabajar, de ahí los expertos como menciona Montero (2004) establecen cuáles son las necesidades principales de la población y se desarrolla un plan de acción, luego se da una campaña o socialización para invitar a las personas al plan y se involucra al equipo dentro de la comunidad.

Básicamente, y desde la opinión personal, así funcionan muchos de los proyectos de atención psicosocial desarrollados en el país. Junto a esto se debe tener en cuenta que muchas empresas tienen por obligación hacer un trabajo hacia la comunidad, tienen una responsabilidad social con el país y esto los beneficia; entonces la creación de un proyecto psicosocial tiene varias causas de trasfondo que no es solo querer ayudar a las comunidades del país y que involucra factores económicos y políticos que benefician a las instituciones.

Es así como la responsabilidad social empresarial se refiere a hacer negocios desde una postura ética y siguiendo las leyes, donde se garantiza mayor sostenibilidad y crecimiento económico para la empresa, por lo tanto la creación y patrocinio de proyectos sociales no es beneficencia o filantropía por parte de las empresas, es una forma de generar mayor productividad, credibilidad y establecer una base leal de clientes donde puedan sentirse escuchados y perciban que sus necesidades serán resueltas (CentraRES, 2006).

Desde las consideraciones teóricas y metodológicas de la psicología social comunitaria, este tipo de proyectos deben tener como base a la misma comunidad estableciéndose de abajo hacia arriba; las principales características son: se enfatiza en las relaciones horizontales dentro del grupo, en cuanto a las necesidades se busca que ellos trabajen en un proceso de concientización para reflexionar sobre sus problemas, las causas de estos y cómo deberían darle una solución acertada y adecuada para su situación; así que la comunidad hace parte de la toma de decisiones y el gasto de los recursos, al momento de llevar a cabo el plan de acción se busca involucrar a la mayor cantidad de personas de la comunidad, también constantemente se va trabajando con las personas para que aprendan a utilizar sus recursos, satisfacer sus necesidades y crecer como personas y como un colectivo (Montero, 2004).

De acuerdo con lo anterior, en la corporación no se evidencia un trabajo desde la psicología social comunitaria en la planeación de los proyectos y es importante que esto se replantee, sin embargo, se debe entender que este cambio también involucra a grandes entidades que financian los proyectos y cómo perciben el trabajo con la comunidad. No es sólo hacer un proyecto para la comunidad, cumplir metas, decir que se ayudó a la sociedad y continuar con otro proyecto o simplemente no hacer nada más; la población es importante y debe ser tratada como tal, con respeto, los procesos que se lleven a cabo deben tener un significado, fortaleciendo a las personas, motivarlas en su quehacer, orientando sus procesos, haciéndolas sentir valiosas y escuchadas.

También se deben trabajar procesos liberadores y emancipadores con la comunidad, Freire (1971, como se citó en Ovejero, 1997) mencionaba que es indispensable utilizar la educación para liberar a las personas de la opresión de cada contexto, abriendo campo a un espacio de diálogo que permita a la población expresar sin temor de lo que los otros puedan

decir o hacer; este espacio se crea buscando que las personas salgan de sus contextos de opresión y puedan crear procesos reflexivos utilizando la comunicación entre ellos.

Todo esto tiene un carácter político en nuestros países latinoamericanos, pues la población a partir de esos procesos reflexivos empiezan a ser críticos frente la ejecución de proyectos y manejos del estado, problematizando los diferentes fenómenos que afectan al país, con esto el carácter democrático y participativo va a tener otra connotación e importancia para las poblaciones (Ovejero, 1997). La pretensión es construir una sociedad más crítica, con un pensamiento reflexivo sobre las situaciones, siendo más comunicativa y así fortalecer el tejido social.

Entonces, es importante analizar si los procesos que se están llevando a cabo con las comunidades tienen algún tipo de propósito, cuál es el sentido de las acciones realizadas, ver si las actividades benefician a la población en realidad, no sólo vincularlos laboralmente porque las estadísticas dicen que en Colombia hay mucho desempleo y se debe hacer algo al respecto, no, es necesario orientar las acciones buscando que las personas sean críticas de sus procesos, de las necesidades y del estado actual del país, analizando los hechos victimizantes, los fenómenos que hacen que sean considerados o llamados población vulnerable; conocer si las personas se sienten cómodas con esos términos, es importante brindarle a la población herramientas para que se involucren en sus contextos y para eso hay que crear espacios críticos y participativos, donde su voz realmente sea escuchada y se valore lo que quieren compartir.

Así que las conclusiones de los trabajos de práctica se relacionan en enfocar a la población, realmente escuchando lo que dicen, valorando sus historias, intereses y sueños, buscando crear un equilibrio entre el cumplimiento de metas y el cumplimiento a las personas, pues obviamente la corporación necesita los desembolsos para pagar a los empleados, inmuebles y demás, pero debe existir una concientización del trabajo y del hecho

que la población no es un instrumento para llegar a ningún fin. El equipo entonces debe realizar un proceso reflexivo sobre su labor, el objetivo de la corporación y qué emociones despierta en ellos el trabajar y ayudar a las personas. La corporación cuenta con un buen equipo y tienen una buena estructura, además de contar con la experiencia pero es importante que constantemente se estén auto evaluando para mejorar cada día y brindarles a las personas lo mejor de ellos mismos.

De forma paralela se encuentran dos problemáticas dentro de la corporación. La primera fue mencionada varias veces en la realización de las entrevistas y hace referencia a la desorganización en el manejo de documentos; al ser una ONG manejan diferentes tipos de proyectos y esto genera gran cantidad de documentos que deben ser ordenados de manera precisa, si se acaba un proyecto estos documentos se deben almacenar en un lugar aparte al nuevo proyecto para evitar confusiones.

En la actualidad el proyecto que se maneja genera la necesidad de construir un archivo para adjuntar los diferentes documentos de cada participante del proyecto, listas de asistencias a talleres, cursos, actividades, etc., en ciertos momentos se presenta desorganización al estar todo el equipo accediendo al archivo, tomando carpeta para adjuntar documentos, escanear, subir información a las plataformas, llamar a las personas, etc., en ocasiones se busca una carpeta y no está porque la persona que la sacó la dejó en otro sitio o no siguió el orden establecido en el archivo.

Para evitar este tipo de situaciones que luego generan malestar en el equipo de trabajo y afectan la funcionalidad de la corporación, es importante contar con la información del reglamento de manejos de documentación para llevar un archivo que sea funcional y útil para las actividades diarias en la corporación.

Entonces, la CVG tiene como responsabilidad realizar una gestión adecuada de los documentos y la administración del archivo. La organización debe ser establecida por la

coordinación de directivos o ejecutivos con el nivel más alto en la jerarquía, de esta forma se manejan las mismas reglas para todos los archivos de la corporación, como lo menciona el Reglamento General de Archivos (1994) los archivos se clasificarán siguiendo un criterio de la misma organización, partiendo de la estructura de esta y respetando la procedencia de los documentos y el uso que se hará con estos.

A continuación se mencionan algunas generalidades para tener en cuenta en el manejo del archivo:

Cada organización debe mantener su archivo organizado a través de la formación de expediente y series documentales, esto en base a unos criterios archivísticos que permiten una gestión rápida y eficaz durante el periodo en el que se manejan y tramitan los archivos (Archivo Universitario, s.f). En cuanto a la serie documental, se refiere a que todos los documentos y carpetas generadas durante un proyecto deben pertenecer a un mismo código, por decirlo de alguna manera, ya que fueron producidos gracias a una misma actividad o procedimiento, en este caso, en un proyecto (Archivo Universitario, s.f).

Por otro lado, en la solapa o parte visible de la carpeta se deben encontrar la siguiente información: Nombre de la serie documental, ejemplo, proyecto Bono de Impacto Social I, nombre de a quién pertenece la carpeta, fecha de inicio, resumen del asunto, es decir, que contiene la carpeta, esta organización ayudará en el momento que estemos buscando una carpeta en específico o cierta información, además permite conocer qué documentos contienen, o, llegado el caso, facilita la reposición de los documentos que se hayan extraviado y ayuda a reconstruir la carpeta (Archivo Universitario, s.f).

En cuanto a la entrega y salida de documentos el reglamento menciona que se debe llevar un registro cuando se reciben o anexan documentos y carpetas de entidades ajenas, la entrada de documentos en el archivo se da por transferencias de fondos, donación o legado de alguna otra entidad que son aceptados por el archivo respectivo o por depósito voluntario

(Reglamento general de archivos, 1994), sin embargo, podría ser una buena forma para establecer un orden en el manejo de documental, donde se encargue una persona de manejar el archivo, organizar y registrar la salida e ingreso de carpetas, así se tendrá conocimiento sobre quien tiene una carpeta en particular, creando responsabilidad en todo el equipo ya que la persona que saque una carpeta debe responder por esto y entregarla a la persona que lo maneje.

En la corporación, en la actualidad, no se cuenta con una persona encargada del archivo; este se ubica en el área psicosocial donde todo el equipo accede y esto genera confusión y dificultades en las labores; cuando una carpeta se extravía no se puede hacer seguimiento de su ubicación precisamente porque no hay un control del mismo.

Entonces se considera indispensable contar con una persona que se encargue del manejo y la organización, de esta forma se establecerá una misma secuencia de entrada y salida de los documentos del archivo.

La segunda problemática en la corporación se identificó en el desarrollo de la práctica profesional y de la vivencia como practicante, se documentó en los diarios de campo y hace referencia a la motivación del equipo de trabajo, más exactamente del equipo psicosocial que trabaja directamente con la población.

El trabajo del equipo psicosocial está relacionado con la realización de actividades y talleres; algunos tienen a su cargo un grupo de la población para apoyarlos en el proceso, llamarlos y compartirles las vacantes que se tienen en el momento, entonces estos padrinos y madrinas, como se llaman en CVG, tienen la información de las personas, saben cuáles son sus intereses, estudios y experiencia laboral. De acuerdo con esto se da el proceso de aplicar a las vacantes y se procede con la vinculación laboral. En conclusión cuidan de las personas, sin embargo, al ser un proyecto que necesita del cumplimiento de metas para que se realice el desembolso de dinero y se puedan realizar los respectivos pagos para resolver las deudas, se

empieza a generar una tensión en el equipo por la excesiva presión laboral que afecta el trabajo y la motivación.

Desde la experiencia de práctica profesional y como una madrina de un grupo de la población, se genera un ambiente poco saludable para el trabajo porque constantemente se está haciendo énfasis en el hecho de que no se están cumpliendo metas, en que las fechas límites no se pueden cumplir y en que los participantes abandonan el proyecto, entre otras. Estas situaciones generan estrés, porque la responsabilidad incurre en la persona encargada del grupo, debe responder por la asistencia del grupo, así que se genera acciones como llamadas frecuentes a los participantes para que asistan, con la tensión saber que se ha invertido cierta cantidad de dinero que se está perdiendo. En el momento que las personas empiezan a abandonar el proyecto aumenta la tensión y es frecuente escuchar acusaciones, diciendo que es una falta de la madrina o del padrino, que no se está trabajando bien, que el acompañamiento psicosocial no es el adecuado, que no se está rindiendo al 100%, que se está fallando en las tareas, que las entidades que patrocinan el grupo van a quejarse y muchas otras cosas.

Por lo tanto si se llega al trabajo o práctica y sólo se recibe regaños y se mencionan las faltas de forma insistente genera una carga alta de presión emocional, generando desmotivación o actitudes de prevención. Las personas se sienten frustradas y se empiezan a sentir una baja realización personal, por el poco éxito laboral. Es importante que la corporación se replantee esto, porque es importante cumplir metas, cumplir a las entidades con las que se trabaja y brindar un buen proceso a la población, pero también es importante cuidar al equipo de trabajo, porque parte de la efectividad en los procesos es la estabilidad emocional del ellos.

Así que desde la teoría se encuentra que la motivación laboral se refiere a “la fuerza que estimula al trabajador para conseguir satisfacer sus propias necesidades y alcanzar unos

objetivos a través del desarrollo de su trabajo” (Sanzs, 2012), en general las empresas buscan constantemente motivar a los empleados para interesarlos en las labores y que se involucren en la tarea de forma que se cumplan los objetivos de la organización.

Así que para los trabajadores sus principales fuentes de motivación son: la retribución económica, el reconocimiento dentro de la empresa, la responsabilidad sobre el trabajo y el reconocimiento social, junto a esto se encuentra que el clima laboral va a “influir directamente en el grado de satisfacción y motivación de los trabajadores y, por ello, en la productividad de la empresa y en la consecución de sus objetivos” (Sanzs, 2012, p. 9).

Además se encuentra un fenómeno muy frecuentemente y es la frustración el cual en el ámbito laboral se entiende como:

Un estado de tensión emocional que se origina cuando existen obstáculos o barreras que se interponen en la consecución de un objetivo. No aparece frustración cuando el obstáculo o la barrera sea fácil de superar o eliminar, la frustración solo aparecerá cuando el obstáculo o la barrera son tan importante como para impedir que se consiga el objetivo perseguido, lo cual provocará un sentimiento de impotencia. La tolerancia a la frustración es diferente para cada trabajador, y la intensidad de la frustración podrá aumentar o disminuir según el trabajador la perciba y su actitud hacia ella (Sanzs, 2012, p. 31).

Todos estas dificultades generan desgaste, preocupación e impiden el óptimo desarrollo en el trabajo; desde la experiencia de práctica se encuentra que se debe reforzar el reconocimiento dentro de la corporación, el equipo debe sentirse querido y apreciado, que su labor tenga algún impacto positivo.

Se encuentra que uno de los mayores riesgos psicosociales en el trabajo es el Síndrome de Burnout. Álvarez (2011) refiere que es conocido, también, como el síndrome del desgaste ocupacional o profesional, el cual se produce como respuesta a presiones constantes que una persona sufre frente a factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo, afecta los niveles psicológico, físico y social de la persona. Maslach (1981) (como se citó en Álvarez, 2011) afirma que es una condición multidimensional que genera agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el

trabajo, normalmente se presenta en personas que trabajan directamente en el cuidado con personas.

El Síndrome de Burnout afecta las relaciones interpersonales y las personas pueden presentar depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración, también se presenta un distanciamiento hacia las otras personas y el cansancio emocional afecta la relación con los otros y afecta el sentimiento propio de autorrealización (Álvarez, 2011).

En el ambiente laboral los síntomas empeoran y se puede presentar:

Una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores (Álvarez, 2011, p. 2).

No se puede afirmar que el equipo psicosocial presente el síndrome pero si se encuentran similitudes en los comportamientos que afectan las dinámicas y el trabajo en el proyecto a causa de la presión laboral y la carga emocional que se evidencia en las dinámicas del equipo, esto, además, afecta el trabajo con la población porque se empiezan a generar procesos apáticos y desinteresados, donde se instrumentaliza a las personas y se deja de lado la relación emocional. Por lo anterior, la corporación debe tener esto en cuenta y tomar medidas de prevención para evitar que la situación se extienda y se afecte a la población, equipo psicosocial y proyecto.

Como recomendación se debe hacer una revisión de los objetivos de los proyectos y ver si son realizables, fomentar procesos de retroalimentación, análisis de niveles de estrés y cargas laborales; fortalecer los roles y las relaciones sociales entre los trabajadores, la responsabilidad, la autonomía, el autocontrol y la toma de decisiones, junto a esto se debe estar realizando constantemente una evaluación del clima y cultura laboral (Álvarez, 2011).

En síntesis, la CVG cuenta con varias fortalezas que los hacen mantenerse en la actualidad, son una ONG reconocida y valorada, son comprometidos y serios en su trabajo; tienen la experiencia en el manejo de proyectos de atención psicosocial y cuentan con un

equipo interdisciplinar que une los conocimientos de sus áreas para planear sus acciones, sin embargo, es importante que re-evalúen sus procesos constantemente para evitar fallas y darle solución a las problemáticas que se presenten en la labor y con el equipo de trabajo, mejorando la calidad de trabajo, las dinámicas y ambiente de la organización y beneficiando en totalidad a la corporación. Adicional sería importante contar con el aprendizaje de cada una de las personas que hacen parte de su equipo realizando procesos de retroalimentación para analizar e identificar sus problemas y buscar soluciones de forma conjunta.

Por último se considera que el uso de la metodología cualitativa y de las herramientas de recolección de información fueron acertadas para el trabajo, ya que se puede realizar la validación de las percepciones del equipo de la CVG. La experiencia permitió contar con información, vivencias interesantes e interpretaciones de situaciones relevantes para la sistematización, además de comprensiones propias, que surgen del desarrollo de la práctica profesional.

6. Análisis crítico del rol como practicante

El proceso de práctica profesional fue una experiencia muy enriquecedora porque me permitió desarrollar y fortalecer mis habilidades profesionales y humanas, además de reconocer la importancia del campo de psicología social comunitaria en el país y reconocer nuevas capacidades en mi desempeño, así que en este apartado realizaré un análisis auto reflexivo sobre mi labor como practicante y profesional en formación en la CVG.

Al iniciar mi práctica, recuerdo hablar con una compañera mencionando que nunca me imaginé realizar mi práctica en el campo de la psicología comunitaria, ya que durante toda la carrera nunca me llamó la atención, aun así la inscribí como segunda opción para las prácticas. Fue una sorpresa al ver el resultado donde decía que pasaba hacer estas prácticas porque no me lo esperaba en lo absoluto, aunque me sentí aliviada porque temía no haber

pasado en ninguno de los campos; luego cuando estuve más calmada me di cuenta que no debía ser una gran sorpresa porque durante la entrevista y el assessment center comenté algunas cosas relacionadas con mi práctica en responsabilidad social con una población de adultos mayores, donde trabajé educación popular y lo satisfactoria que fue la experiencia para mí.

Al comenzar en CVG me sentí bastante insegura de mis habilidades porque estaba pasando por una época donde pensaba que no debí estudiar psicología, entonces temía no poder desempeñar mis labores al cien por ciento y sentirme frustrada conmigo misma. Luego en el primer mes de práctica mi temor pasó a sentimientos de aburrimiento por las tareas que realicé en ese tiempo, eran monótonas y, para mí, sin sentido, no veía como lo que estaba haciendo me iba aportar algo nuevo cuando saliera a mi vida laboral, ya que subía las respuestas de encuestas a cierta plataforma, verificando que las respuestas fueran las mismas en digital y en físico. Al terminar el primer ciclo de práctica me sentía completamente indiferente, lo único que pensaba era que estaba perdiendo mi tiempo porque no podía mostrar el potencial de mis habilidades, sin embargo, al ingresar a mi segundo ciclo mis perspectiva cambió pues ya tuve más labores relacionadas con mi carrera además que trabajé con la población, encargándome de un grupo y poniendo a prueba mi habilidades y empecé a salir de mi zona de confort.

En la siguiente figura presento tres habilidades y competencias que desarrollé y/o fortalecí durante mis proceso de práctica, estas las considero indispensables para mi labor como psicóloga y mi vida personal.



Figura 3: Diagrama de habilidades y competencias fortalecidas durante el proceso de práctica profesional. Creación propia, Noviembre de 2017.

Entonces, una habilidad que fortalecí fue la de comunicación, ya que soy muy introvertida, así que cuando empecé a trabajar con la población mis conversaciones con ellos era muy limitadas, les hablaba cuando debía compartirles alguna información o pedirles algún documento, esto me generó ciertas complicaciones pues al trabajar con una población de personas víctimas del conflicto armado y vulnerable, ellos malinterpretaron las cosas, empezaron hablar con algunos compañeros diciendo que nunca les hablaba y no les ponía atención. Cuando esto pasó me sentí incómoda porque en ningún momento fue mi intención hacerlos sentir mal, pero gracias a esto comencé a salir un poco de mi zona de confort hablando con ellos, involucrándome en sus conversaciones y poco a poco comenzaron acercarse a mí para hacerme preguntas, sugerencias o para comentarme cosas de su vida privada. También mejoré al momento de conversar con extraños, lo que me genera incomodidad porque soy introvertida. En algunas ocasiones debíamos llamar a personas para hacer convocatoria o ir a nuevos sitios para acompañar a los participantes y yo como era la auxiliar psicosocial debía estar pendiente de ellos preguntando a las personas de ese lugar,

siendo insistente, respetuosa y estando muy activa, ya que los participantes eran más tímidos y yo debía acompañar sus procesos.

Esta habilidad sigue en desarrollo, soy una persona que no teme conversar con las otras personas pero hay situaciones donde no lo hago por mis características personales y debo mejorar en esto, sin embargo, la práctica profesional me ayudó a desenvolverme un poco en cuanto a esto.

En cuanto a la habilidad de pensamiento crítico siento que la práctica ha sido muy beneficiosa, con esto me refiero que he aprendido a cuestionar el porqué de las cosas, identificar si cierta acción se puede resolver de otra forma, si las labores realizadas son beneficiosas o no para la población. Esto lo he aprendido hacer desde la racionalidad pues en ocasiones se presentaban situaciones en la práctica que me generaban estrés emocional y no expresaba bien mis pensamientos, pero con el tiempo he aprendido a hacer la crítica con base en un análisis, desde las bases de la psicología social comunitaria, pues durante el trabajo en la corporación siempre tuve una visión crítica de sus prácticas. Para mí lo importante era identificar qué prácticas realizaban las psicólogas que yo relacionaba con lo que aprendí durante la carrera y como era el trabajo con las personas.

Por último, la organización es una habilidad que fortalecí durante mi experiencia de práctica ya que era necesaria, en la corporación se manejan gran cantidad de archivos y en ocasiones se podía generar desorden en la documentación. Yo me encargaba de mi grupo y debía mantener los documentos de ellos en orden, completos, las carpetas de asistencia para diferentes actividades y bases de datos con la información y perfiles; entonces debía ser ordenada porque de lo contrario me confundiría y generaría un bajo desempeño de mi labor allí, esto permitió estar preparada para cualquier pregunta que se presentara en relación con los integrantes de mi grupo.

Concluyendo con este apartado, es evidente que el proceso de práctica profesional es importante porque ayuda a poner en acción lo aprendido durante la carrera y fortalecer habilidades para la vida profesional, poniéndonos en situaciones que no tienen control y de acuerdo a nuestras capacidades debemos darles una solución acertada, esto sin dejar a un lado las bases teóricas de la psicología que nos guían para tomar acción frente al trabajo con la población.

Sin duda, para mí la práctica ha sido una experiencia que me ha permitido ver la importancia de la psicología y convencerme de que escogí una carrera adecuada para mí como persona que me generará satisfacción personal, además identifico que la psicología desde el campo social comunitario es muy beneficiosa y relevante para la población en el contexto actual del país.

También he aprendido más de mí, como persona y profesional en curso, de mis habilidades, me he fortalecido, se en lo que debo continuar trabajando para mejorar y he identificado las habilidades que necesito para desempeñarse de la mejor manera en mi vida laboral y que me beneficiarán en mi vida personal.

7. Devolución

De acuerdo con lo establecido en la sistematización y al modelo praxeológico de UNIMINUTO se plantea que la corporación realice un proceso reflexivo sobre sus prácticas, sus debilidades, sus fortalezas y plantee acciones que pueden mejorar su labor, teniendo en cuenta que cuentan con la oportunidad como organización de aportar a su propio contexto y transformarlo para continuar.

Así que, para la devolución se realizó una socialización con una persona del equipo de la corporación; se esperaba realizar esta actividad con todo el equipo pero por razones laborales las demás personas no pudieron estar presentes, de igual forma se compartió la

experiencia en cómo se desarrolló la sistematización. Se realizó en forma constructiva para permitir a la persona conocer la mirada de un agente externo a la organización, donde se le plantean nuevos retos para el trabajo con la población, como conciben a la misma y el desarrollo de los proyectos de atención psicosocial. Queda como una reflexión para esta persona que puede ir extendiendo en todo el equipo para seguir mejorando y realizar constantemente retroalimentaciones sobre los procesos desarrollados.

La retroalimentación de la interlocutora es muy interesante para la sistematización, menciona que el tipo de proyectos que se manejan tienen una lógica industrial, las labores que se realizan pueden ser mecánicas, y repetitivas, además menciona que esto dificulta los vínculos con la población porque la misma estructura de los proyectos impide la labor social de los psicólogos y el equipo psicosocial. Relaciona los objetivos de los proyectos con el Síndrome de Burnout, pues constantemente se pide el cumplimiento de objetivos y aumenta las tensiones en el equipo de trabajo, por lo cual está de acuerdo con lo mencionado sobre el cuidado a los integrantes de la corporación. Finaliza hablando sobre el sentido de pertenencia, dice que es importante conocer los antecedentes de la CVG para comprender el desarrollo y objetivo de la organización, por esto menciona que desde los directivos se pretende establecer continuidad con el personal que trabaja en la actualidad, pues constantemente las personas rotan y esto dificulta los procesos y el fortalecimiento en el equipo, además del compromiso con la corporación.

A partir de esta retroalimentación y de la actividad se concluye que la sistematización de experiencias fue un proceso enriquecedor para la misma, ya que permitió a la interlocutora realizar una reflexión sobre los puntos mencionados en el análisis crítico y, desde su experiencia, estuvo de acuerdo con lo planteado, además brindó sus propias opiniones al respecto y analizó la labor de la CVG.

Esta actividad permitió ver que si se hubiera presentado la oportunidad de hacer la devolución con todo el equipo, se hubiera podido generar un plan de acción u otro proceso por parte de la organización, ya que al realizarlo con una sola persona se generaron bastantes reflexiones y brindó una retroalimentación positiva y enriquecedora para el trabajo.

La presentación de la sistematización se registró en un diario de campo, mencionando las reflexiones y comentarios realizados durante la socialización (Anexo 6).

8. Referencias Bibliográficas

- Ahumada, E. (2014). Sistematización de experiencias de la práctica profesional de los estudiantes de psicología de la UND, en la ONG grupos humanos. Universidad nacional abierta y a distancia - UNAD escuela de ciencias sociales, artes y humanidades programa de psicología Zipaquirá. Recuperado de: <http://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2535/1/20985996.pdf>. Consultado el 22 de Octubre de 2017.
- Álvarez, R. (2011). El síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. CEGESTI, éxito empresarial. No. 160. Recuperado de: http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf. Consultado el 16 de Noviembre de 2017.
- Anexo técnico de la propuesta comercial del contratista (2017). Corporación Volver a la Gente. Antecedentes y experiencia previa. Propuesta fundación Corona.
- Archivo Universitario. (s.f). Normas básicas de organización de archivos de oficina. Universidad de Sevilla. Recuperado de: http://servicio.us.es/archivos/Doc/Normas_basicas_de_organizacion_de_archivos_de_oficina.pdf. Consultado el 13 de Noviembre de 2017.
- Baró, M. (2006). Hacia una psicología de la liberación. Departamento de psicología, Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas” (UCA). San Salvador, El Salvador. Revista Electrónica de Intervención Psicosocial y Psicología Comunitaria, 1 (2), Agosto, pp. 7-14.
- Borrador brochure (s.f) Corporación Volver a la Gente.
- Brochure. (s.f). Corporación Volver a la Gente.
- Camacho, A. & Ucrós, M. (2009). Huellas del silencio. Trabajo de grado. Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis291.pdf>.

Consultado el 6 de Noviembre de 2017.

Cassab, C. & Criollo, C. (s.f). Conflicto armado y pobreza en Colombia. Revista digital Universidad Santo Tomás, primer claustro universitario en Colombia.

Recuperado de:

<http://revistas.usta.edu.co/index.php/isocuanta/article/view/1385/1580>.

Consultado el 6 de Noviembre de 2017.

Centro Nacional de Memoria Histórica. (2013) ¡Basta ya! Colombia: Memorias de guerra y dignidad Informe General Grupo de Memoria Histórica. Recuperado de:

<http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/informes2013/bastaYa/basta-ya-memorias-guerra-dignidad-new-9-agosto.pdf>. Consultado el 6 de

Noviembre de 2017.

CentraRSE. (2006) ¿Qué es RES? Recuperado de:

https://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf.

Consultado el 16 de Noviembre del 2017.

Chetley, A. & Vincent, R. (2003). Learning to share learning: an exploration of methods to improve and share learning. A report prepared for the UK Commission for Health Improvement March 2003. Recuperado de:

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.114.9300&rep=rep1&type=pdf>. Consultado el 20 de Octubre de 2017.

Conde, S., Leal, M. & Schmunk, S. (1998). Salud comunitaria: diagnóstico, estrategia, participación. Editorial Espacio, Buenos Aires.

Corporación AVRE. (s.f). Recuperado de: <http://corporacionavre.org>. Consultado el 25 de Octubre de 2017.

Corporación Universitaria Minuto de Dios (s.f). Uniminuto. Misión y visión. Página

web. Recuperado de: <http://www.uniminuto.edu/mision-y-vision>. Consultado el 20 de Agosto de 2017.

Corporación Universitaria Minuto de Dios (s.f). Uniminuto. Modelo educativo - enfoque pedagógico praxeológico. Página web. Recuperado de: <http://www.uniminuto.edu/web/santander/modelo-educativo>. Consultado el 20 de Agosto de 2017.

Cuadernos formación. (s.f). Corporación Volver a la Gente. Ministerio de trabajo y Servicio de empleo. Módulo: seguimiento y acompañamiento psicosocial.

Departamento de Prosperidad Social (2015). Manual operativo de la estrategia Red Unidos. Nueva operación. Documento recuperado de: <http://www.ucn.edu.co/programas-extension/Documents/unidos/MANUAL-OPERATIVO.pdf>. Consultado el 12 de Septiembre de 2017.

Departamento de Prosperidad Social (2017). Departamento de prosperidad social. Familias en acción. Información recuperada de: <http://www.dps.gov.co/que/fam/famacc/Paginas/default.aspx>. Consultado el 12 de Septiembre de 2017.

Departamento de Prosperidad Social (2017). Departamento administrativo para la prosperidad social. Manual operativo jóvenes en acción. Febrero. Documento recuperado de: <http://www.dps.gov.co/que/jov/Documentos%20compartidos/Manual%20Operativo%20Jo%CC%81venes%20en%20Accio%CC%81n%20V5-16mar2017.pdf>. Consultado el 12 de Septiembre de 2017.

Departamento de Prosperidad Social (s.f). Página web. Misión, visión y objetivos. Recuperado de:

<http://www.dps.gov.co/ent/gen/SitePages/Misi%C3%B3n,%20visi%C3%B3n>

[%20y%20objetivos.aspx](#). Consultado el 12 de Septiembre de 2017.

Escobar, R. (2010). Las ONG como organizaciones sociales y agentes de transformación de la realidad: desarrollo histórico, evolución y clasificación. Universidad Libre, Bogotá. Diálogos de saberes: investigaciones y ciencias sociales. No 32, pp 121 - 131.

Franco, S., Suárez, C., Naranjo, C., Báez, L., y Rozo, P. (2006). Efeitos do conflito armado sobre a vida e a saúde na Colômbia. *Ciência & Saúde Coletiva*, 11 (Suppl.), 1247-1258. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232006000500014>. Consultado el 18 de Octubre de 2017.

Gobierno Nacional (2016). Acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera. Mesa de conversaciones. Colombia, Agosto 24. La Habana, Cuba.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (2016). Contrato No 2-1115-2016.

Información recuperada de:

<https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=16-4-5112667>. Consultado el 22 de Octubre de 2017.

Jara, O. (2013). Guía para la sistematización de experiencias: orientaciones teórico - prácticas para la sistematización de experiencias. Recuperado de: http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2013/08/Orientaciones_teorico-practicas_para_sistematizar_experiencias.pdf. Consultado el 12 de Agosto de 2017.

Jaramillo, M. (2004). La importancia del acompañamiento psicosocial para la recuperación de las personas en situación de desplazamiento. CHF Internacional Colombia. Recuperado de:

<https://www.globalcommunities.org/publications/2005-colombia-psicosocial-desplazamiento.pdf>. Consultado el 24 de Octubre de 2017.

Ley de víctimas y restitución de tierras. (2011). Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional - ACCIÓN SOCIAL. Medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Documento recuperado de: http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/ley_victimas/ley_victimas_completa_web.pdf. Consultado el 25 de Agosto de 2017.

Ley de víctimas y restitución de tierras, Capítulo 1, artículo 3. (2011). Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional - ACCIÓN SOCIAL. Medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Documento recuperado de: http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/ley_victimas/ley_victimas_completa_web.pdf. Consultado el 12 de Octubre de 2017.

Ley de víctimas y restitución de tierras, Capítulo 2, artículo 154. (2011). Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional - ACCIÓN SOCIAL. Medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Documento recuperado de: http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/ley_victimas/ley_victimas_completa_web.pdf. Consultado el 12 de Octubre de 2017.

Ley de víctimas y restitución de tierras, Capítulo 3, párrafo 2 (2011). Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional - ACCIÓN SOCIAL. Medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas

del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Documento recuperado de:

http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/ley_victimas/ley_victimas_completa_web.pdf. Consultado el 12 de Octubre de 2017.

Miranda, J. (2010). Gestión de proyectos. Identificación, Formulación, Evaluación financiera, económica, social y ambiental. Capítulo 1: El ciclo del proyecto. MMEditores. Quinta edición. Recuperado de: http://antioquia.gov.co/banco-proyectos/1_ciclo_proyecto.pdf. Consultado el 19 de Agosto de 2017.

Montero, M. (2004). Introducción a la psicología comunitaria: Desarrollo, conceptos y procesos. Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina.

Mosquera, J., Palechor, I. y Tatalcha, Y. (s.f). Pobreza y exclusión social. Recuperado de:

<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/680/POBREZA%20Y%20EXCLUSION%20SOCIAL%20.pdf?sequence=1>. Consultado el 6 de Noviembre de 2017.

Okuda, M. y Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. Métodos de investigación y lectura crítica de estudios. Revista colombiana de psiquiatría. 19 (1). Recuperado de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n1/v34n1a08.pdf>. Consultado el 26 de Noviembre de 2017.

Instituto de investigaciones jurídicas (1995). Organismos no Gubernamentales,

Excélsior, sección A, viernes 7 de julio de 1995. Recuperado de:

<http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/derhum/cont/28/pr/pr35.pdf>. Consultado el 22 de Octubre de 2017.

Ovejero, A. (1997). Paulo Freire y la psicopedagogía de la liberación.

Recuperado de: <http://www.psicothema.com/pdf/136.pdf>. Consultado el 12 de Noviembre de 2017.

Página web Corporación Volver a la Gente (S.F). Recuperado de:

<http://volveralagente.org/>. Consultado el 22 de Octubre de 2017.

Quecedo, R. & Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. Revista de Psicodidáctica, núm. 14, pp. 5-39. Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea. Vitoria-Gazteis, España. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>. Consultado el 22 de Octubre de 2017.

Reglamento general de archivos. (1994). Nueva legislación. Acuerdo 07 del 29 de junio de 1994. Recuperado de:

http://www.nuevalegislacion.com/files/susc/cdj/conc/ac_agn_7_94.pdf.

Consultado el 13 de Noviembre de 2017.

Romero, M., Scognamillo, A. y Valenzuela, S. (2012). Socioeconomic Vulnerability and Seismic Risk. Recuperado de:

http://www.iitk.ac.in/nicee/wcee/article/WCEE2012_2302.pdf. Consultado el

6 de Noviembre de 2017.

Saforada, E. y Castellá, J. (2008). Enfoques conceptuales y técnicos en psicología comunitaria. Parte II. Enfoques técnicos Análisis de las necesidades de un grupo o comunidad: La evaluación como proceso. Pp 135-150.

Sandoval, MJ. (2004). Capítulo 1, aprendizaje organizacional. Colección de tesis digitales Universidad de las Américas Puebla. Recuperado de:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/sandoval_t_mj/capitulo1.pdf. Consultado el 22 de Octubre de 2017.

Sanz, V. (2012). La motivación laboral: Estudio descriptivo de algunas variables.

Universidad de Valladolid. Recuperado de:

<https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf>. Consultado el 13 de Noviembre de 2017.

Sarmiento, J. (2001). Evaluación de proyectos. Universidad Javeriana. Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/decisiones/Julio/EvalProy.PDF>. Consultado el 22 de Septiembre de 2017.

Secretaria distrital de Bogotá, SDP. (2017). Sisben. Información recuperada de: <http://www.sdp.gov.co/PortalSDP/ServiciosTramites/SISBEN/QueEs>. Consultado el 12 de Agosto de 2017.

Taylor, S.J. y Bogdan, R. (1986). Introducción a los métodos cualitativos. La búsqueda de significados. Ediciones Paidós Ibérica S.A. Recuperado de: <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2011/12/Introduccion-a-metodos-cualitativos-de-investigaci%C3%B3n-Taylor-y-Bogdan.-344-pags-pdf.pdf>. Consultado el 22 de Octubre de 2017.

Uniminuto anexo 1. (s.f)¿Qué es eso de praxeología? Recuperado de: http://especiales.uniminuto.edu/file.php/1/Textos/anexo_1.pdf. Consultado el 26 de Noviembre de 2017.

Wiesenfeld, E. (2011). Community social psychology in Latin America: Myths, dilemmas and challenges. *International community psychology, 1*, 95-122. Recuperado de: <https://staging.myctb.org/wst/GCP/Shared%20Documents/3rd%20ICCP%20Proceedings%20V1.pdf#page=100>. Consultado el 23 de Octubre de 2017.

9. ANEXOS

ANEXO 1

DOCUMENTACIÓN

Autor(es)	Fecha	Título
Corporación Volver a la Gente	2017.	Anexo técnico de la propuesta comercial del contratista, fundación Corona, Ruta de Empleabilidad para Población Vulnerable.
Corporación Volver a la Gente	s.f	Brochure
Corporación Volver a la Gente	s.f	Borrador Brochure
Corporación Volver a la Gente, Ministerio de trabajo & Servicio de empleo.	s.f	Cuaderno formación para el empleo. Módulo: seguimiento y acompañamiento psicosocial
Corporación Volver a la Gente	s.f	Página web Corporación Volver a la Gente
Instituto de Bienestar familiar.	2016	Contrato No 2-1115-2016.

ANEXO 2

Consentimiento informado para las entrevistas

La siguiente entrevista es realizada por la estudiante María Camila Rayo Jiménez identificada con cédula de ciudadanía número 1014271692, estudiante de psicología de la Corporación Universitaria Minuto de Dios y practicante de la Corporación Volver a la Gente.

El objetivo de esta entrevista semiestructurada es conocer la experiencia del equipo de trabajo de la Corporación Volver a la Gente durante sus años de experiencia en el acompañamiento psicosocial a población vulnerable y víctima del conflicto armado, para esto se realizarán una serie de preguntas que guiarán la conversación entorno al trabajo llevado a cabo, los proyectos realizados, el ambiente laboral, fallos o aciertos en la ejecución de proyectos, unión con la corporación, entre otras. Esta información se recogerá para la realización de la sistematización como opción de grado llamada “Análisis reflexivo sobre la experiencia de la Corporación Volver a la Gente (CVG) en proyectos de atención psicosocial dirigidos a población vulnerable y víctimas del conflicto armado.”

La participación en esta entrevista es totalmente voluntaria y la información que se recoja será confidencial, siendo usada única y exclusivamente para un propósito académico, de igual forma se grabará la entrevista y será tratada con discreción, cuando se haya finalizado el trabajo se eliminará cualquier copia de la misma. Habiendo recibido la información necesaria, y dejando claras todas las dudas acerca del procedimiento que se realizará, acepto participar voluntariamente en este trabajo de grado y en la entrevista.

Fecha:

Firma de la estudiante

Firma del participante

ANEXO 3

Entrevista semiestructurada

Preguntas

- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la corporación? ¿Cuál es su labor en la corporación? ¿Sus funciones durante este tiempo han cambiado?
- ¿En cuáles proyectos ha estado involucrado y de qué trataban? ¿Cuáles eran sus funciones allí?
- ¿Cómo percibió el trabajo de la corporación en dichos proyectos? ¿Cuál considera que es la importancia de realizar proyectos dirigidos a población vulnerable?
- ¿Qué dificultades se presentaron durante la ejecución de estos proyectos? ¿Cuáles cree que fueron los aciertos en la labor realizada?
- Después de las dificultades presentadas, ¿qué nuevas prácticas empezaron a realizar para que no se presenten estos fallos nuevamente?
- ¿Cuáles son los principales problemas de la corporación que impiden su labor como ONG? ¿Cuáles son las fortalezas de la corporación que le permiten seguir ejerciendo su labor durante estos años?
- Describa a la corporación cuando usted empezó a trabajar allí y descríbala en la actualidad, ¿percibe alguna diferencia significativa?

ANEXO 4

TRANSCRIPCIONES DE LAS ENTREVISTAS

Entrevista 1

Entrevistadora: Buenas tardes, a continuación le voy a pasar el consentimiento informado, allí se encuentra escrito el objetivo de esta entrevista, que tiene un fin académico y la información será utilizada de forma que no se relacione con su identidad. Como usted me lo permite voy a grabar la entrevista y será manejada con total discreción, cuando finalice el trabajo las grabaciones serán eliminadas. Le voy a dar unos minutos para que lea el consentimiento y lo firme.

Participante: Estoy de acuerdo con todo, podemos empezar.

E: Muy bien, ¿cuánto tiempo lleva trabajando en la corporación y cuál es su labor en la corporación?

P: Bueno, mi rol es de practicante, entonces mi labor ha sido call center, después estuvimos en convocatoria, yo este semestre me dieron un grupo que es el grupo de vigilantes y soy la madrina del grupo de vigilancia.

E: ¿En cuáles proyectos de la CVG ha trabajado?

P: Solamente en el proyecto de bonos de impacto social.

E: ¿Cómo ha percibido el trabajo de la corporación en esos proyectos?

P: Pues en el proyecto de BIS me parece que el trabajo es bueno, aunque obviamente tienen algunas fallas en la organización y muchas veces uno como practicante e incluso como psicólogo uno percibe que no se tienen claro los roles de las personas que trabajan acá, me parece que hace falta más organización en cuanto a los archivos y al cómo se maneja la información.

E: ¿Cuál considera que es la importancia de realizar estos proyectos dirigidos a población vulnerable?

P: Me parece que la importancia es brindarle nuevas oportunidades a esta población, que obviamente la población tiene muchas ayudas por parte del gobierno, pero no siempre oportunidades de empleo, entonces me parece que el trabajo de la corporación desde la agencia de empleo es muy importante porque ayuda a abrir nuevas oportunidades.

E: De acuerdo a su experiencia aquí, ¿cuáles considera que son los principales problemas de la corporación al realizar sus labores?

P: Bueno, como decía la organización y cómo delegar los roles, aquí se trabajó como que todos estamos igual pero al no haber jerarquías genera más desorden del que debería haber.

E: ¿Cuáles son las fortalezas de la corporación?

P: Primero la experiencia que tienen, es una corporación que tiene mucha experiencia y es una fortaleza muy grande y son serios, a la hora de hacer proyectos sociales se comprometen, otra es la directora que tiene, es muy exigente y eso ayuda a que los proyectos salgan.

E: Describa a la corporación cuando usted empezó a trabajar allí y descríbala en la actualidad, ¿percibe alguna diferencia significativa?

P: Cuando llegue aburrida, monótona porque hacía trabajo muy rutinario y ahorita mi trabajo es diferente, como practicantes nos han involucrado más, la percibo como una corporación proactiva.

E: De acuerdo a su papel como practicante, ¿cuál considera que es la importancia de los practicantes en la corporación?

P: Al principio creía que no éramos necesarios pero después tanto la corporación como nosotros mismos nos dimos cuenta que éramos importantes porque brindamos un apoyo en archivo y otras actividades que los de plata como tal no hacen.

E: ¿Qué aprendizajes le deja el realizar la práctica acá en la corporación?

P: Bueno, el primer aprendizaje es que no siempre hay que tener todo tan teórico, la teoría no sirve nada sin la práctica, segundo que lo ayuda a uno hacer un buen profesional porque le

brinda a uno las herramientas para manejar ciertas situaciones con los participantes y equipo de trabajo, otro el crecimiento personal.

E: De las dificultades mencionadas, ¿qué solución brindaría usted?

P: Pues el diálogo, mientras uno pueda hablar con una persona en un tono calmado se puede dar una solución, nosotras los practicantes la hemos utilizado.

E: Para finalizar, ¿cómo percibe el ambiente laboral?

P: Como todo, a veces tiene sus altibajos, a veces todos están muy estresados, pero es lo cotidiano es muy chévere, todos se chancean con todos, es agradable, no es como es otras empresas que hay tensión todo el tiempo y uno dice que no quiere volver.

E: Muchas gracias por participar en esta entrevista, ¿tiene algo más por agregar?

P: No, gracias.

Entrevista 2

Entrevistadora: Buenas tardes, a continuación le voy a pasar el consentimiento informado, allí se encuentra escrito el objetivo de esta entrevista, que tiene un fin académico y la información será utilizada de forma que no se relacione con su identidad. Como usted me lo permite voy a grabar la entrevista y será manejada con total discreción, cuando finalice el trabajo las grabaciones serán eliminadas. Le voy a dar unos minutos para que lea el consentimiento y lo firme.

Participante: Si.

E: Muy bien empezamos. ¿Cuánto lleva trabajando con la corporación y cuál es su labor?

P: Con la corporación tres meses, soy encargado de manejar bases de datos, verificar hojas de vida, mirar las vacantes de las empresas para la población.

E: ¿En cuáles proyectos de la CVG ha trabajado?

P: En USPE con colocación laboral y con Corona actualmente.

E: ¿Cómo ha percibido el trabajo de la corporación en esos proyectos?

P: Falta más organización, más experiencia en la entrega de informes, al haber una falla se atrasan los pagos para el proyecto.

E: ¿Cuál considera que es la importancia de realizar estos proyectos dirigidos a población vulnerable?

P: Pues ayudar a la población que es damnificada por la guerra, violaciones de los derechos.

E: De acuerdo a lo que ha podido observar, ¿cuáles cree que son los aciertos de la CVG?

P: La vinculación laboral de la población, ayudarlos a conseguir un trabajo ya que no todos tienen estudios ni experiencia.

E: ¿Cuáles cree que son los problemas principales en el trabajo de la Corporación?

P: Falta orden, más trabajo en equipo y conocer más a fondo a la población.

E: ¿Y las fortalezas?

P: Tienen un buen equipo de trabajo pero les falta reforzar, que sean más unidos y estrategas.

E: Durante este tiempo, ¿cómo ha percibido el ambiente laboral?

P: Es muy ameno dependiendo de con quien estés trabajando, no todos tienen el mismo sentido de pertenencia y habilidad.

E: ¿Cómo describe a la Corporación?

P: Cuando yo llegue los vi como amenos, respetuosos, solidarios, compañeros, en la actualidad se ha visto que hay persona que les falta más entrega a su trabajo.

E: Por último, ¿qué aprendizajes le dejó el trabajar allí?

P: Me ha enseñado a conocer más a la gente, hay gente que tiene problemas en sus casas y con esas historias uno aprende que todos tienen problemas igual que uno y diferentes, con varios niveles de importancia.

E: Muchas gracias por contestar, ¿tiene algo más por agregar?

P: No, nada. Gracias a ti.

Entrevista 3

Entrevistadora: Buenas tardes, a continuación le voy a pasar el consentimiento informado, allí se encuentra escrito el objetivo de esta entrevista, que tiene un fin académico y la información será utilizada de forma que no se relacione con su identidad. Como usted me lo permite voy a grabar la entrevista y será manejada con total discreción, cuando finalice el trabajo las grabaciones serán eliminadas. Le voy a dar unos minutos para que lea el consentimiento y lo firme.

Participante: Estoy de acuerdo con todo lo que plantea en el consentimiento. Empecemos.

E: ¿Cuánto lleva trabajando con la corporación y cuál es su labor?

P: Llevo un período de 9 meses trabajando con la corporación, 6 como practicante, yo soy egresada de la universidad minuto de dios, tres meses ...empecé como asistente administrativa, luego de esto empecé como asistente psicosocial ...el proceso que llevo con ellos es un acompañamiento con los participantes del proyecto bonos de impacto social 1, en el cual nos encargamos de acompañarlos a las entrevistas de trabajo y en los diferentes talleres que se realizan ...se les realizan talleres de habilidades blandas, todo lo que tiene que ver con la empatía, asertividad, con todo el proceso que deben llevar en sus lugares de trabajo en la resolución de conflictos, en el clima organizacional.

E: ¿En cuáles proyectos ha trabajado?

P: Yo trabajé como asistente administrativa en el proyecto de ICBF, en todo el proceso de llamar para ver cómo se lleva el proceso en todas las regiones, Chigorodo y Cañas gordas, entre otros, donde se trabaja con los chicos, en el proceso de como socializan en las diferentes actividades...se realiza en diferentes zonas de Colombia, en ellas tenemos a Pereira, Santafé de Antioquia, Cañas gordas.

E: De acuerdo a su experiencia aquí, ¿cómo ha percibido el trabajo de la Corporación dentro de estos proyectos?

P: El proceso ha sido continuo y dinámico, en el proyecto de ICBF hay un compromiso con

el proceso que se lleva acabo, y ahora con el proyecto de bonos de impacto social 1 el compromiso que tenemos tanto en la vinculación laboral como en los diferentes actividades que se hacen con ellos, como chocolatadas y sancochos, en los cuales vemos las necesidades y los procesos que se llevan con ellos.

E: ¿Cuál cree que es la importancia de la implementación de estos proyectos?

P: La importancia es que no los estamos dejando solos, como un ente externo y con todo el proceso del post conflicto me parece importante brindar un apoyo a la población...tenemos que tener en cuenta que como hay población víctima del conflicto armado por desplazamiento y hay diferentes tipos de víctimas en todo este proceso de post conflicto en Colombia, entonces es importante tener este proceso con ellos en trabajo de la paz, de acompañamiento, asesoramiento psicológico como económico y social.

E: ¿Qué dificultades se han presentado en el desarrollo de los proyectos?

P: El proyecto dura un periodo de tres meses entonces una de las dificultades que hemos tenido es que la población no se siente cómoda con el tiempo, ya que necesitan el trabajo y mencionan que se está jugando con el tiempo de ellos, aunque no es así ya que se ha trabajado en beneficios como mi primera pinta, que es una ropa elegante para su trabajo, también se les ha dado un mercado, pero ellos consideran y considero yo que es uno de las dificultades.

E: ¿Cuáles son los aciertos de la CVG?

P: Bueno, uno de los aciertos es la población escogida, ya que muchas veces la población del conflicto armado no se tiene en cuenta, otro acierto es el proceso de convocatoria con la población y el acompañamiento con los grupos, entonces...yo manejo un grupo de 50 personas, otra compañera un grupo de 50 personas y así sucesivamente, nosotros somos como los padrinos de ellos, hablamos de padrinos cuando hacemos referencia al proceso de acompañamiento con ellos en la colocación laboral, en los procesos familiares y de ellos.

E: ¿Cuáles problemas encuentra?

P: Yo creería que es la comunicación pues somos un grupo grande, los practicantes, equipo social, call center, grupos directivos, entonces muchas veces para ponernos de acuerdo es un poco complejo, lo cual la jefe Mariela del castillo ha tratado de detener esas fugas realizando reuniones, intentando mantenernos a todos en un mismo nivel en una misma sincronización de información para que el trabajo se dé óptimamente.

E: ¿Qué solución le daría a estos problemas?

P: Se ha estructurado en la cantidad de tiempo que se trabaja con los grupos, con mi grupo llevamos dos meses y medio y se ha acelerado el tiempo, en llamadas para la colocación y se han hecho métodos de contención, como el mercado que para la población es llamativa y les va a permitir seguir con nosotros en el proceso, creo yo que la solución daba está bien planteada porque nosotros les estamos haciendo todo un proceso de perfilamiento, no es enviarlos por enviarlos a las empresas y cumplir un requisito del proyecto, para no quedar mal con ellos ni con las empresas en el proceso.

E: ¿Cuáles son las principales fortalezas de la Corporación?

P: Una de las fortalezas es el compromiso y trabajo con la población, nos apropiamos de las necesidades de la gente, como si fueran nuestras, también es que se le brinda al equipo el subir de cargo, en mi caso era practicante luego como asistente administrativa y ahora asistente psicosocial dándome la oportunidad de interiorizar y aprender lo visto en la academia.

E: ¿Cómo ha cambiado su percepción al empezar a trabajar en la Corporación y dejar de ser practicante?

P: Ha cambiado en un 100% , yo como practicante creía que el trabajo con la población del conflicto armado no era tan notable, entonces yo hacía lo que me mandaban hacer y ya, pero como asistente psicosocial me he dado cuenta que el trabajo de la corporación va más allá de

llenar un papel, de estar con la población como un requisito, sino que nosotros somos en cierto modo otra familia para ellos en el proceso de que los acompañamos en todo, un problema familiar, si necesitan asistencia psicológica nosotros les colaboramos... muchos de mis chicos necesitan asistencia psicológica entonces hablamos con la universidad minuto de dios para hacer un convenio y que les hagan todo el proceso, otros de mis chicos me han dicho que sea yo quien les de la orientación psicológica, entonces ha sido muy chévere el trabajo con ellos, ya que como población estrena estamos acostumbrado a estigmatizar a la población y catalogarlos como buenas o malas porque son víctimas del conflicto, entonces nosotros los que hacemos es ayudarles.

E: ¿Cómo percibe el ambiente laboral?

P: Es un ambiente mancomunado donde todos nos ayudamos con todos, trabajamos en equipo por el bien de la población vulnerable y víctimas del conflicto armado. El equipo funciona de la siguiente manera, se presenta la dificultad y tratamos de hablarlo entre nosotros, si no conseguimos resolverlo nos dirigimos a nuestra jefe Mariela que es la última en el proceso que se hace para que ella ayude a resolver el conflicto.

E: De acuerdo al tiempo que lleva aquí, ¿cómo describiría a la CVG?

P: Cuando llegue pereza, desanimo, tristeza y ya, pero en estos momentos pues veo fortalecimiento, trabajo en equipo, fortalecimientos de redes de apoyo, aciertos con la población e integridad del equipo.

E: Para terminar la entrevista, ¿qué aprendizajes le ha dejado el trabajar aquí?

P: Me ha cambiado bastante, porque cuando yo estaba de practicante no lo tomaba en serio, ahora he aprendida a ser humana, manejar mis emociones, como hablarle a la población porque en la universidad se aprende todo lo teórico pero jamás se presentan procesos de forma práctica como relacionarlos con la población, y es algo que se debería aprender, cuando estamos como practicantes muchas veces no sabemos cómo interactuar o hablar con

la población, porque es algo que nunca nos fundamentaron...lo hemos visto pero no sabemos cómo resolverlo en la vida real.

E: Muchas gracias por participar en la entrevista, ¿tiene algo más que quisiera agregar?

P: No, nada, gracias.

Entrevista 4

Entrevistadora: Buenas tardes, a continuación le voy a pasar el consentimiento informado, allí se encuentra escrito el objetivo de esta entrevista, que tiene un fin académico y la información será utilizada de forma que no se relacione con su identidad. Como usted me lo permite voy a grabar la entrevista y será manejada con total discreción, cuando finalice el trabajo las grabaciones serán eliminadas. Le voy a dar unos minutos para que lea el consentimiento y lo firme.

Participante: Ok.

E: Empezamos. ¿Qué labor desempeña en la Corporación?

P: Llevo trabajando 6 meses, mis funciones se relacionan con la realización de talleres de habilidades blandas y acompañamiento de los muchachos en el proyecto de Bono de Impacto Social, llamándolos, estando pendiente y fortaleciendo estas habilidades sociales para que ellos se adapten a sus entornos laborales.

E: ¿Cómo percibe el trabajo?

P: Muy bueno, porque la corporación siempre está buscando ayudar a población víctima del conflicto armado y vulnerable, ayudando a mejorar la calidad y condiciones de vida de cada uno de ellos.

E: Dentro de su experiencia, ¿cuál es la importancia de desarrollar proyectos de este tipo?

P: Bueno, en la corporación podrían trabajar con otro tipo de proyectos pero al dirigirlos a esta población se busca precisamente eso, ayudarlos.

E: ¿Qué dificultades percibe en el desarrollo del proyecto?

P: Bueno, las dificultades se presentan cuando muchas personas se desmotivan y pierden el interés fácilmente en el proyecto, en cuanto la intermediación laboral hay empresas que piden experiencia y aquí no tenemos personal con experiencia, todas estas cositas generan que no se cumpla la meta.

E: De su experiencia ¿qué aciertos realiza la CVG en su trabajo?

P: No responde.

E: Muy bien, ¿qué problemas encuentra en el trabajo de la CVG?

P: La falta de presupuesto, los proyectos que se manejan se pagan por el cumplimiento de metas y muchas veces los logros no se consiguen no por fallas humanas sino por variables externas que afectan el proceso...el retraso de los pagos, poco presupuesto para la realización de actividades.

E: ¿Cuáles son las principales fortalezas de la Corporación?

P: No responde.

E: Continuemos entonces, ¿cómo percibe el ambiente laboral?

P: Muy bueno, hay trabajo en equipo, comunicación, hay gente trabajadora, que es responsable y sigue sus procesos.

E: ¿Cómo describiría a la Corporación?

P: Mi percepción se mantiene, igual, es una agencia de empleo que se preocupa por el cliente interno como por el cliente externo, que son las víctimas, por el cumplir sus necesidades, los proyectos se dirigen a ellos.

E: Para terminar ¿qué aprendizajes le deja el trabajar acá?

P: Personal, obviamente mucha solidaridad con los participantes, el saber escuchar, hablar con ellos, y a nivel profesional pues uno se enriquece con los proyectos, aprende cosas nuevas, técnicas nuevas...todo es muy bonito, todo es un aprendizaje en esta vida.

E: Muchas gracias por participar en la entrevista, ¿algo más por agregar?

P: No, nada.

Entrevista 5

Entrevistadora: Buenas tardes, a continuación le voy a pasar el consentimiento informado, allí se encuentra escrito el objetivo de esta entrevista, que tiene un fin académico y la información será utilizada de forma que no se relacione con su identidad. Como usted me lo permite voy a grabar la entrevista y será manejada con total discreción, cuando finalice el trabajo las grabaciones serán eliminadas. Le voy a dar unos minutos para que lea el consentimiento y lo firme.

Participante: Ok, lo leo y empezamos.

E: Muy bien. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando y cuál es su labor en la Corporación?

P: Llevo trabajando 10 años...bueno, he trabajado en distintas áreas empecé como coordinador administrativo, manejando los presupuestos para un proyecto de ese momento de la unión europea, luego como coordinador de un programa que se llamaba habitad y medio ambiente, luego estuve trabajando en un equipo de trabajo para hacer un análisis de impacto ambiental, mejoramientos de vivienda y hoy en día manejo las bases de datos para diferentes proyectos.

E: ¿Cómo percibe el trabajo de la Corporación?

P: Bueno creo que ha sido muy bueno pues cuando yo llegue la corporación se enfocaba a proyectos de asistencia humanitaria y para población del conflicto armado, a medida que ha pasado el tiempo se ha diversificado el trabajo y hemos abarcado otras áreas del trabajo social.

E: Desde su experiencia durante estos 10 años, ¿cuál considera que es la importancia de desarrollar estos proyectos?

P: Es importante porque el país en general ha sufrido del conflicto armado durante 50 años y es una sociedad que ha sido vulnerada en sus derechos, y nosotros siempre hemos tratado de restablecer esos derechos a partir del trabajo que nosotros hacemos, las personas puedan encontrar un nuevo proyecto de vida y que la sociedad, el tejido social sea fuerte a partir del trabajo que nosotros realizamos con la gente.

E: ¿Qué dificultades encuentra en la labor?

P: Bueno hemos tenido dificultades y problemas de todo tipo, personas por ejemplo que no quieren ser parte de los procesos, que no quieren trabajar, salir adelante, sino que son personas que de una u otra forma se han acostumbrado a ser víctimas y vivir de los subsidios que el gobierno les da...hemos tenido también problemas o dificultades a nivel institucional

en el tema de los recursos, desembolso de los recursos, creo que por ahora esos son los más relevantes.

E: ¿Y los aciertos?

P: Bueno, los aciertos han sido muchos, uno y el más principal para mí es que hemos implementado proyectos que a nivel personal nos han generado mucha satisfacción, sobre todo cuando vemos que la población vulnerable ha podido salir adelante, que las madres cabeza de hogar han podido recomponer su proyecto de vida, que los niños han podido acceder a una educación, que muchas familias han podido tener una vivienda digna, por ejemplo en un análisis que hicimos de unas unidades productivas hace 6 años en el atlántico vimos que con los recursos que se entregaron en ese momento muchas familias tienen en la actualidad negocios prósperos y han podido educar a sus hijos a través de esa iniciativa productiva.

E: Frente a las dificultades que menciono, ¿qué solución les daría?

P: Bueno, cuando uno trabaja con población vulnerable o con personas en general es muy difícil construir parámetros o mejor obligar a las personas para que continúen y cumplan paso a paso los lineamientos del proyectos, obviamente hemos ganado experiencia y sabemos que un porcentaje determinado que participa en un proyecto va a desertar o no va a cumplir, entonces sabemos que está dentro de los planes de cada proyecto...como te decía anteriormente tener una estrategia para que eso no vuelva a ocurrir es absolutamente difícil.

E: ¿Cuáles problemas se presentan en la CVG?

P: Más que problemas son situaciones que se dan, yo diría que en cualquier ámbito laboral, sin embargo yo creería que uno de los factores que más influyen para que a veces las cosas no funcionen hay un alta rotación de personal o de profesionales que ejecutan los proyectos, entonces cada persona que va llegando debe volver aprender, entonces de una u otra forma se va perdiendo la capacidad instalada o como la dinámica de los grupos, creo que es una de las mayores dificultades.

E: ¿Cuáles son las mayores fortalezas?

P: Creo que la mayor fortaleza es contar con la experiencia ya de un camino andado, cvg es una institución que tiene, creo, más de 25 años entonces es una organización ya reconocida en algunos ámbitos y debido a esto muchas veces se facilita la gestión de nuevos proyectos”

E: ¿Qué aprendizajes le deja el trabajar acá?

P: Bueno a nivel personal creo que para mí ha sido muy importante porque yo soy arquitecto y antes de trabajar en volver a la gente trabajaba en inversoras y empresas privadas donde el círculo social donde me movía no tenían de una u otra forma no necesitaban ningún tipo de ayuda, aparentemente, ni económica y yo creo que estaban resueltos muchos de sus problemas...y poder enfocar la arquitectura desde lo social ha sido en lo profesional que he ido construyendo y me ha abierto para mi otra perspectiva de lo que es la arquitectura para mí.

E: ¿Cómo relaciona su carrera, Arquitectura, con la labor social?

P: Digamos que yo pienso que no solo la arquitectura sino todas las profesiones deberían estar enfocadas a servir de una u otra forma a la población más necesitada, vulnerable, entonces entender las necesidades de una familia y traducir esas necesidades en el espacio en la forma que pueden habitar un espacio es lo que he hecho los últimos años y es por eso que los diseños, las formas, la forma de habitar la ciudad de apropiarnos del espacio comunitario, de las comunidades, el barrio, la casa misma me hace pensar en una forma de entender la arquitectura desde lo social.

E: Para terminar, describa a la Corporación.

P: Bueno, obviamente hace 10 años volver a la gente era una entidad pequeña, con un espectro, campo de acción limitado, que hoy en día podemos hablar de una organización que trabaja temas de construcción de vivienda, de vivienda saludable, vivienda progresiva, análisis de impacto ambiental, atención psicosocial, conciliación en entidades, etc., digamos

que tiene todo un abanico de experiencia en lo social que permite tener un impacto sobre la población vulnerable más acertado.

E: Muchas gracias por participar en la entrevista, ¿algo más que quiera agregar?

P: No, nada, muchas gracias a ti.

Entrevista 6

Entrevistadora: Buenas tardes, a continuación le voy a pasar el consentimiento informado, allí se encuentra escrito el objetivo de esta entrevista, que tiene un fin académico y la información será utilizada de forma que no se relacione con su identidad. Como usted me lo permite voy a grabar la entrevista y será manejada con total discreción, cuando finalice el trabajo las grabaciones serán eliminadas. Le voy a dar unos minutos para que lea el consentimiento y lo firme.

Participante: Empecemos.

E: Ok. ¿Cuánto tiempo lleva y cuál es su labor en CVG?

P: En la corporación llevo trabajando 10 años, en la actualidad soy el presidente de la junta directiva, mis funciones están más encaminadas a la parte directiva, sin embargo y de acuerdo a la CVG también tengo cualquier obligaciones con los procesos, proyectos y cargos que estén estipulados.

E: ¿En cuáles proyectos ha trabajado?

P: He trabajado en muchos, cuando yo empecé en la corporación, empecé como monitor de apoyo pero a medida que ha pasado el tiempo he venido trabajando con niños, con jóvenes, mujeres, con población LGBTI.

E: ¿Cómo percibe el trabajo de la Corporación?

P: La corporación tiene 26 años de experiencia de vida, en mi concepto nosotros producimos unos materiales de formación, de tal manera que me parece que efectivamente la corporación está apoyando y colaborando cambios, de tal manera que me parece excelente el trabajo.

E: ¿Cuál considera que es la importancia de desarrollar estos proyectos?

P: Es importante porque en nuestro país a raíz de todas unas realidades y situaciones que se han vivido en la historia, estas poblaciones han sido rechazadas en muchas ocasiones, con el trabajo que realizamos desde la corporación, lo que estamos haciendo es enaltecer y llevar a estas personas a estas poblaciones vulnerables, a que tengan una vida, puedan vivir y convivir en igualdad de condiciones.

E: ¿Qué dificultades se presentan o han presentado?

P: Normalmente las dificultades que se pueden presentar o que se presentan son más por el rechazo de algunos grupos, cuando trabajamos por ejemplo con madres cabeza de familia no falta una que otra que en el afán de liderar mal al grupo genere conflictos o problemas, en el caso de las víctimas es un trabajo más arduo y es que la víctima viene de un maltrato que le

hemos generado nosotros como comunidad, y hay que sacarlos/sacarlas de esas situaciones para que entiendan que la vida se maneja de manera diferente, hay un rechazo pero a medida que van entendiendo el proceso y con ayuda del trabajo psicosocial se van metiendo en cintura y se involucran en el proceso.

E: ¿Cuáles son los aciertos de la Corporación?

P: Aciertos en diferentes proyectos, primero la CVG a través de la agencia de empleo ha colocado en los últimos 4 años a más de 500 víctimas del conflicto armado, pero también hemos apoyado con otro tipo de población vulnerable en diferentes regiones de Colombia como es la costa con mujeres cabeza de hogar, donde les hemos ayudado y colaborado en la generación de ingresos, también en la actualidad trabajamos con niños, niñas y jóvenes en Antioquía, allá se ha llevado un proceso asertivo sobre los derechos, estamos trabajando en contra del trabajo infantil, algo que en este país lamentablemente se viene presentando hace mucho tiempo y hasta ahora las autoridades lo están controlando.

E: ¿Cuáles cree que son los principales problemas de la CVG?

P: La CVG como cualquier ONG en Colombia desde sus principios normativos es una entidad sin ánimo de lucro, las entidades sin ánimo de lucro en Colombia no pueden tener grandes capitales ni amasarlos, significa que nuestro trabajo es que organizar los presupuestos que nos adjudican un proyecto y entregar sea en trabajo, conocimiento o especie a los beneficiarios, lamentablemente muchas veces la corporación no tiene una liquidez para poder llevar este tipo de proyectos y esto genera muchos conflictos y problemas para cumplir con los pagos al personal y arriendos, y lo genera hasta que se hacen los desembolsos, entonces yo diría que ese es un problema y no solo de la corporación.

E: ¿Cuáles son las fortalezas?

P: Hay una fundamental que es el sentido de pertenencia que tenemos los miembros directivos de la junta administrativa, queremos a la corporación, estamos con ella, independientemente de las cosas, es decir, con o sin proyectos, con o sin honorarios, aquí estamos, es una de las más grandes fortalezas, sin embargo la calidad de los profesionales es otro, en la forma de trabajar con las comunidades, de manera que buscamos formas de trabajar fáciles, metodologías sencillas para que las comunidades entiendan lo que queremos enseñarles.

E: ¿Cómo percibe el ambiente laboral?

P: El ambiente laboral de la corporación es bueno, no podría decir que es demasiado bueno o malo, es bueno porque me parece que el trato, la calidad humana es excelente, de hecho trabajamos con algunas víctimas del conflicto y las personas se han amoldado a las formas de

trabajo, sin embargo, como lo dije anteriormente, se generan conflictos a si sean mínimos por la falta de ese presupuesto, pero en general el ambiente es bueno.

E: Describa a la Corporación.

P: La corporación de hace 10 años estaba casi igual a como está hoy, la corporación venía de manejar un convenio con la unión europea, un convenio bastante fuerte, un presupuesto bastante elevado cosa que engrandeció y robusteció a la corporación, luego nos fuimos a trabajar con las naciones unidas en cuba, un proyecto bastante grande, bastante bueno, un trabajo con éxito total, hoy en día la corporación desarrolla varios proyectos pero de menor envergadura, desde hace 4/5 años venimos o empezamos trabajando el tema de post conflicto esto con la visión que teníamos de los diferentes procesos de la organización en el proceso de paz, creyendo en ese proceso es que trabajamos, a mí me parece asertivo, a mí me parece positivo la visión que tenemos nos ha ayudado a mejorar, la calidad humana es más amplia.

E: ¿Cree que durante este tiempo se han eliminado acciones o labores?

P: Yo no creo que se hayan eliminado, creo que se han incrementado, las prácticas de formación siguen, siempre serán importantes en cualquier tema, nosotros somos personas que estamos en constante aprendizaje, se ha generado nuevas sinergias, hemos generado nuevas relaciones, nuevas formas de relacionarnos, sin dejar a un lado las que ya teníamos, entonces no creo que hayamos eliminado prácticas, sino que más bien hemos ajustados prácticas.

E: Por último, ¿qué aprendizajes le deja la CVG?

P: Nosotros o en el caso personal, yo soy muy humano pero con todo y que soy muy humano he aprendido a ser más humano, conociendo muchos participantes, mucha gente víctimas, muchos compañeros/compañeras que han pasado por la corporación, cada uno ha dejado su enseñanza, y a mí personalmente me ha hecho crecer como persona, como ser humano, bastante diría yo, y realmente la parte social me parece que es fundamental.

E: Muchas gracias por participar en la entrevista.

P: Gracias a ti.

Historia de vida

Entrevistadora: Buenas tardes, a continuación le voy a pasar el consentimiento informado, allí se encuentra escrito el objetivo de esta entrevista, que tiene un fin académico y la información será utilizada de forma que no se relacione con su identidad. Como usted me lo permite voy a grabar la entrevista y será manejada con total discreción, cuando finalice el trabajo las grabaciones serán eliminadas. Si en algún momento no quiere contestar alguna pregunta, dígamelo y pasaremos a otra, la idea es conocer un poco de usted y su relación con Volver a la gente, no hacerla sentir incomoda. Le voy a dar unos minutos para que lea el consentimiento y lo firme.

Participante: Si, de acuerdo.

E: Perfecto, me podría contar ¿de dónde viene?

P: Yo soy desplazada de candil, choco, he sido desplazada tres veces, desde que tenía trece años, cuando tuve 17 años y a los 25 años, he sido desplazada tres veces...tengo 37 años y en todas me ha tocado duro, difícil, correr de allá pa' ca, sufrí por todo lado...en la tercera me vine para Bogotá, la primera vez era menor de edad estaba con mis papás, la segunda vez me tocó irme para Urabá, me fui a caminar a los andes Antioquia, a recoger café por allá por un tiempo, volví a Candi y otra vez salí desplazada en el 2009 otra vez. La primera fue desplazamiento forzado, la segunda por amenazas y la tercera también por amenazas por grupos ilegales.

E: ¿Cómo fue la llegada a Bogotá?

P: La llegada muy difícil, difícil para mí, llegar a una ciudad donde no conozco a nadie, no tengo a nadie, no tengo trabajo, no tengo nada, pero me tocó sobrevivir como podía.

E: ¿Cómo conoció a la Corporación?

P: La conocí por una llamada en el 2015, me llamaron para que me presentara, yo fui, hice los cursos, fui a las entrevistas y no pase, me volvieron a llamar como a los ocho días, que necesitaban a una persona para trabajar con la corporación, que si quería trabajar con ellos

por 15 días mientras me vinculan a una empresa, yo les dije que sí, y aquí estoy, vine y me quede, ya llevo dos años y medio trabajando con ellos.

E: ¿Cómo ha sido trabajar para la corporación?

P: Bien, muy chévere, todos me quieren, me aprecian. Todo ha sido normal con ellos, bien.

E: ¿Qué ha sido lo más difícil del trabajo?

P: Lo más difícil pues acá nada ha sido difícil, todo ha sido perfecto, todo es fácil, el trabajo, el ambiente, el trabajo con las personas, todo es normal, bien, los jefes son bien.

E: ¿Se siente cómoda trabajando con la corporación?

P: Sí y me ha servido porque con el trabajo he podido sacar adelante a mis hijos, soy madre cabeza de hogar de 6 hijos, y eso me ha servido para el estudio, pagar arriendo, alimentación, entonces me siento muy agradecida con ellos en esa parte.

E: Ok, muchas gracias por contestar mis preguntas, ¿quiere decir algo más?

P: No, gracias.

ANEXO 5

DIARIOS DE CAMPO

Diario de Campo 1

Fecha: 11/05/2017	Lugar: Alcaldía de Rafael Uribe Uribe	Sesión: Socialización del proyecto.
Responsables: María Camila Rayo Jiménez	Hora inicio: 2:00 p.m.	Hora final: 4:00 p.m.
1. Descripción: <p>En la Alcaldía de Rafael Uribe Uribe se lleva a cabo la socialización del proyecto de empleabilidad, esta se realiza en el auditorio, un sitio grande y espacioso, el equipo psicosocial llega y adecua el lugar para la reunión, se acomodan más de 30 sillas blancas y de plástico frente el escenario, donde las psicólogas adecuan el espacio para exponer el tema, hay una mesa grande de madera donde se colocaron los materiales que sobraron para la reunión al igual que las maletas de quienes realizan el evento, esto en el lado izquierdo, en el centro está el vídeo beam donde se expondrán las diapositivas allí está la psicóloga indicándole a un practicante de psicología, y parte del equipo psicosocial, que diapositivas presentar, en la derecha hay un tablero donde la psicóloga ha hecho un cuadro para guiarse y explicar las fases del proyecto.</p> <p>Al fondo del auditorio se adecuaron 5 mesas de diferentes características dos de madera y tres de plástico con dos sillas en cada extremo, allí se realizará la preinscripción del proyecto si la población decide aceptar. La sillas que sobraron se amontonan al fondo en un rincón, se hacen pruebas de sonido y se espera la llegada de la gente, para guiarlos en la entrada de la alcaldía está un pendón sobre el proyecto y una practicante de psicología informándoles dónde está el auditorio y darles una ficha de llegada, las personas se dirigen al auditorio, pero antes de entrar se encuentran con una mesa blanca y de plástico con cuatro sillas a sus alrededores, allí se encuentran ubicadas cuatro practicantes</p>		

de psicología que toman la asistencia de los participantes, así que recogen sus datos personales y los invitan a entrar y no botar la ficha que se les ha dado.

Una vez entran al auditorio un practicante de psicología los direcciona a su puesto, luego de unos 20 minutos la psicóloga decide empezar la socialización, por lo cual llama a un practicante que empiece a pasar las diapositivas para exponer el proyecto, quienes hacen parte de este, de donde viene el equipo psicosocial presente, las ventajas del proyecto, requisitos y pasos necesarios para cumplir y así poder acceder a la ruta de empleabilidad y acompañamiento psicosocial, se le dice a la gente que guarde sus dudas y al final de la charla se contestaran estas, mientras tanto fuera del auditorio se sigue recibiendo gente y tomando la asistencia, en un momento una señora sale y menciona que la psicóloga habla mucho y no muestra soluciones, así que se despide y se va, se empieza a ver que unas cuantas personas, tal vez 3 o 4 más dejan el lugar también. Acaba la exposición del tema y se resuelven las dudas para comenzar con la preinscripción, las personas dejan los documentos requeridos para el proyecto y firman consentimiento, para esto las practicantes que estaban a fuera entran al lugar y se ubican en las mesas que están al fondo y empiezan a llamar por orden de ficha para llevar acabo la preinscripción, en este espacio cada uno en su mesa resuelve dudas de las personas, se toma la información, se reciben los documentos y se socializa el consentimiento informado dejando todo claro la persona firma y sale del lugar, esto se realiza con 20 personas de las casi 45 que asistieron al evento, en este momento se presenta la situación de personas que no tienen sus documentos completos así que se les da un correo para que escaneen los archivos y anexarlos a los documentos, en esto un joven dice que acaba de salir de trabajar y no tiene un documento, que él los envía pero quiere una respuesta por correo, la practicante dice que sí y le informa a la psicóloga (de la cual es el correo a donde envían la información), y esta contesta que duda que pueda hacer esto. Luego de que las personas abandonan el lugar, se ordenan los documentos se empacan en una carpeta y se empieza a levantar todo, ordenando sillas, mesas, quitando pendones y demás, de forma que el lugar queda como estaba al principio, todo el equipo psicosocial sale de la alcaldía con los materiales

para el evento y una persona toma un taxi y regresa a la corporación para darle un informe a la directora del proyecto sobre la socialización realizada.

2. Reflexión del o los investigadores:

Es importante hablar sobre el porqué se realizó esta socialización y de qué exactamente trataba para lo cual se habla de la Corporación Volver a la Gente que está llevando un proyecto con la Fundación Corona y otras entidades desarrollando un ruta de empleabilidad, formación a la medida y acompañamiento psicosocial a población vulnerable y víctimas del conflicto armado, es así que una de las primeras fases es convocatoria y preinscripción para lo cual el hecho de ir a la alcaldía involucra un proceso de convocatoria a través de call center, panfletos e información por Facebook con el fin de que las personas conozcan sobre el proyecto y participen en este (CVG, 2017).

En este proyecto se conforma un equipo psicosocial conformado por dos psicólogas, dos asistentes psicosociales y 5 practicantes de psicología de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, este equipo se encarga del trabajo directo con la población y de la atención a este, es así que se estipula que el equipo llevará a cabo un proceso con la población, realizando talleres, visitas domiciliarias, trabajo en el proyecto de vida, etc. (CVG, 2017).

Es por este trabajo con la comunidad que el trabajo es muy importante ya que el proyecto se elabora “como consecuencia del deseo de mejorar la realidad en la que vivimos” (Nevada, S.F) y de ahí se dirige a la población vulnerable de la ciudad de Bogotá y Pereira, que son los lugares donde se está llevando a cabo este proyecto, esto influye en las acciones a seguir durante todo el proyecto y es en ese momento donde se establecen metas, las cuales permiten determinar si se están cumpliendo los objetivos y las acciones a llevar a cabo en la comunidad, previendo las posibles consecuencias para ir mejorando el proyecto (Nevada, S.F)

Ahora bien, la parte “una señora sale y menciona que la psicóloga habla mucho y no muestra soluciones, así que se despide y se va” es muy relevante para entender cómo se estaba manejando el

proyecto social, como ya se mencionó estos proyectos se realizan para intervenir en una realidad social, sin embargo es importante contar con la participación de la misma comunidad dentro del proceso que se lleva a cabo con el proyecto ya que “son los propios actores comunitarios los que definen las estrategias de gobierno, de participación y gestión en función de las características que definen sus condiciones de vida” (Molinos, 2004), por lo tanto la comunidad debe estar involucrada dentro de la implementación del proyecto evidenciado su comprensión sobre el fenómeno y las formas de acción (Molinos, 2004).

Por otro lado, es fundamental el trato con la comunidad pues se busca solucionar una necesidad que afecta a la población, sin embargo no hay que descuidar otras necesidades no percibidas a simple vista, es decir, el desempleo puede ser una problemática presente, pero otros factores pueden estar afectando el desarrollo del sujeto dentro de la comunidad y la comunidad misma.

En cuanto a la situación presentada con la psicóloga es relevante tener en cuenta el consentimiento informado elaborado para el proceso y que no se puede olvidar, donde se estipula que se le debe brindar seguridad a la persona sobre la información personal que se deja en manos de la corporación, es así que en base a esto la psicóloga desde la ética debió dar una respuesta para cumplir con su parte en el consentimiento informado, pues como ya se sabe “los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos” (Ley 1090, 2006).

3. Referencias:

- Anexo técnico de la propuesta comercial del contratista, Corporación Volver a la Gente, 2017. Fundación Corona, Ruta de Empleabilidad para Población Vulnerable y Víctima del Conflicto Armado.
- Ley 1090 (2006). Código deontológico y bioético del psicólogo. Diario oficial edición no. 46383.

- Molinos, N. (2004). Resistencia Comunitaria y Transformación de Conflictos. Un análisis desde el Conflicto Político-Armado Colombiano. Universidad Pontificia Bolivariana de Bucaramanga. Athenea digital, número 6. Documento recuperado de: <http://atheneadigital.net/article/view/n6-molina/175-html-es>
- Nevada. S.F. ¿Cómo elaborar proyectos? Recuperado de: http://nevada.ual.es/decahuma/REL_INTER/archivos/comoelaborarproyectos.pdf

Diario de campo 2

Fecha: 11/09/2017	Lugar: Corporación Volver a la Gente	Sesión: Socialización del proyecto.
Responsables: María Camila Rayo Jiménez	Hora inicio: 9:00 a.m.	Hora final: 11:00 a.m.
1. Descripción: <p>En la Corporación Volver a la Gente se inicia la jornada con una reunión del equipo psicosocial y la directora de la corporación, la reunión se realiza en la oficina de ella, una cuarto con una mesa grande, donde está su computador de mesa y portátil, papeles y agenda, al frente está una mesa redonda con sillas negras, allí se ubica el equipo psicosocial, en las paredes se encuentra un tablero con diferentes actividades por hacer, en las otras la visualización de las fases y metas cumplidas y por cumplir en Bogotá y Pereira. En la reunión se tocan temas como los equipos, el trabajo con los participantes, perfiles para los vacantes, colocación laboral y nuevas dinámicas para las próximas semanas. La directora también habla de las fallas y deja en claro que todavía no se han cumplido las metas, para esto designa tareas para la psicóloga encargada y los asistentes que tienen grupos a su cargo, mencionando que se va a ver con cada una de estas personas a unas horas establecidas después de la reunión esperando que le traigan lo que ha pedido.</p> <p>Al subir a la oficina, un espacio pequeño para la cantidad de personas, 10, tres mesas, cuatro computadores de mesa, tres muebles grandes con archiveros que contienen las carpetas de los participantes. La psicóloga organiza el equipo para poder realizar las tareas que especifico la directora, dos de las asistentes psicosociales trabajan en conjunto para conseguir perfiles adecuados para la colocación, además de diseñar una base de datos para la directora, tres de las practicantes suben información a otra base de datos con la información contenida en las carpetas, también anexan documentos sueltos que faltaban en las carpetas. Otro de los practicantes va a</p>		

realizar acompañamiento psicosocial a un grupo y la otra practicante acompaña en entrevista laboral. La psicóloga se ubica en un puesto y finaliza el concepto de cada participante en base a las pruebas aplicadas antes y después de la etapa de formación, luego la psicóloga y las dos asistentes psicosociales se reúnen nuevamente con la directora para presentar las bases de datos, allí se presentan problemas ya que la información comunicada y presentada no concuerda, además de que la meta de colocación laboral no se ha cumplido y ya se está próximos a la fecha de límite, esto genera molestias en el equipo psicosocial pues toda la totalidad del equipo no conocía la cifra ni la fecha, además que se hace énfasis en las dificultades presentadas en intermediación laboral por parte de los participantes y empresas. La directora expresa su molestia y genera tensiones pues menciona que no se han realizado ciertas tareas, pero el equipo las ha hecho, al indagar se encuentra que la fundación Corona ha pedido más cosas y la información en su totalidad no ha sido compartida.

2. Reflexión del o los investigadores:

La Corporación Volver a la Gente que está llevando un proyecto con la Fundación Corona y otras entidades desarrollando un ruta de empleabilidad, formación a la medida y acompañamiento psicosocial a población vulnerable y víctimas del conflicto armado (CVG, 2017).

En este proyecto se conforma un equipo psicosocial conformado por dos psicólogas, dos asistentes psicosociales y 5 practicantes de psicología de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, este equipo se encarga del trabajo directo con la población y de la atención a este, es así que se estipula que el equipo llevará a cabo un proceso con la población, realizando talleres, visitas domiciliarias, trabajo en el proyecto de vida, etc. (CVG, 2017).

La corporación lleva a cabo proyectos donde presentan ciertas características importantes en relación con las metas a corto y largo plazo, cada proyecto define las metas que se buscan alcanzar evidenciándose cuantitativamente y cualitativamente, de esta forma se podrá confrontar la información de lo propuesto con lo alcanzado y de no cumplirse se aplicarán correctivos (Miranda,

2010), esto se evidencia en la mención constante del cumplimiento de metas y las presión de la directora para evitar los fallos o arreglarlos.

3. Referencias:

- Anexo técnico de la propuesta comercial del contratista, Corporación Volver a la Gente, 2017. Fundación Corona, Ruta de Empleabilidad para Población Vulnerable y Víctima del Conflicto Armado.
- Miranda, J. (2010). Gestión de proyectos. Identificación, Formulación, Evaluación financiera, económica, social y ambiental. Capítulo 1: El ciclo del proyecto. MMEditores. Quinta edición. Recuperado de: http://antioquia.gov.co/banco-proyectos/1_ciclo_proyecto.pdf

ANEXO 6

DIARIO DE CAMPO DEVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Fecha: 23/11/2017	Lugar: Corporación Volver a la Gente	Sesión: Devolución de la sistematización
Responsables: María Camila Rayo Jiménez	Hora inicio: 3:45 p.m.	Hora final: 5:00 p.m.
1. Descripción: <p>En la Corporación se reúne mi interlocutora, tutora y yo para realizar la devolución de la sistematización, esto se lleva a cabo en la oficina de la directora de la agencia de Volver a la Gente, que por cuestiones de trabajo no puede estar presente en la reunión, nos sentamos en la mesa redonda que está en el centro de la oficina, mi interlocutora pregunta el orden de la actividad y se empieza con la presentación del trabajo, empiezo a explicar el tema de la sistematización, las razones por las cuales lo realice y doy un breve objetivo del mismo, luego explico las metodologías que utilice y herramientas para obtener la información necesaria para el proceso, detallo cuantas personas entrevisté, los documentos utilizados y los diarios de campo, a partir de esto explico cómo se desarrolló el análisis, donde hablo sobre el establecimiento de categorías para sacar la información más importante y que contribuya al tema del trabajo, después de esto explico cada una de las cuatro categorías, mencionando de forma resumida los principales puntos y aportes, mientras hago esto mi tutora está pendiente de mí y la interlocutora va anotando frases en su agenda.</p> <p>Finalizo hablando sobre el análisis crítico donde menciono los tres puntos fundamentales que encuentro que la Corporación debe mejorar, los cuales son: reflexionar sobre el tipo de proyectos que se manejan y ampliar la mirada a proyectos participativos con la población, la organización en el manejo de documentos y la motivación del equipo psicosocial. Trato de regular mi tono para no sonar que me estoy imponiendo o mis ideas y dejo en claro que fue la visión global que obtuve de</p>		

toda la sistematización.

Luego de finalizar esta parte, mi interlocutora empieza a realizarme preguntas que había anotado con anterioridad, me pregunta si realice comparaciones sobre el trabajo de la Corporación Volver a la Gente en sus diferentes sedes, al respecto le contesto que no y menciona que sería interesante realizar esto porque las labores varían dependiendo el contexto. Continuamos y me pregunta si hice algún análisis relacionando las características de las ONG, comparando la CVG con otra ONG del país, le contesto que no, que me centre solo en la Corporación, menciona que el tema de los antecedentes es muy importante y permite conocer el crecimiento de la organización. También me pregunta sobre el término de población vulnerable y me dice que en CVG se trabaja con población que ha sufrido socialmente y está en una posición de desigualdad pero no se clasifican en pobreza extrema., además pregunta si el tema de motivación va dirigido al equipo de trabajo o a los participantes beneficiarios de los proyectos, contesto que me centre en el equipo de la corporación. Realiza una aclaración, dice que algunas personas que hacen parte del equipo de trabajo no son profesionales en psicología, por lo cual el equipo es social no psicosocial.

Paralelamente mi tutora va hablando también para aclarar algunos puntos, mientras hacemos esto vamos dejando claro que la idea era realizar la devolución con todo el equipo pero lamentablemente no se pudo lograr, ya que se encontraba que la corporación debía estar pendiente de esos tres puntos fundamentales para mejorar su labor y realizar una auto reflexión.

La interlocutora cierra realizando sus propias reflexiones sobre el tema, dice que es importante que la corporación analice sus procesos y veo como es su trabajo comunitario, además menciona que al trabajar en este tipo de proyecto se puede perder el norte de la labor social porque se cae en una lógica industrial que promueve las acciones mecánicas, esto lo liga a la motivación del equipo psicosocial y dice que la carga emocional presente es comprensible por las características y demandas de los proyectos, también encuentra importante el tema del manejo de documentos y dice que ese problema se ha presentado desde varios años atrás y sería importante compartirlo con el

resto de las personas de la corporación, es por esto que dice que va a hablar con la directora para poder abrir un espacio para socializar la información. Se dan las gracias y se finaliza la sesión.

2. Reflexión del o los investigadores:

La devolución fue un proceso interesante porque permitió escuchar que pensaba uno de los trabajadores de la misma corporación, brindando sus propias reflexiones frente al análisis, otro punto a destacar es que las reflexiones y comentarios de la persona se relacionaban con el análisis, lo cual permite ver que una de las personas del equipo ya había pensado lo mismo y tal vez el resto igual. En cuanto al socializar la información en otro momento no se encuentra viabilidad a la actividad por el trabajo de la corporación, ya que constantemente están en movimiento y parte del equipo se desplaza a otros lugares para realizar sus labores, sin embargo sería interesante realizarla y analizar si el resto del equipo está de acuerdo con las reflexiones y sugerencias o si por el contrario mencionan alguna problemática que no se contempló en la presente sistematización.