



**Fortalecimiento de la articulación del trabajo en red de las
organizaciones solidarias vinculadas con la fundación
BanAmor de la ciudad de Quillota.**

“Proyecto de título para optar al título profesional de Trabajadora Social y Grado Académico de Licenciatura en Trabajo Social”.

Estudiante

Fernanda Melo Martínez

Profesora Guía:

Patricia Castañeda Meneses

Diciembre, 2022.

REF.: Informa evaluación y calificación Proyecto
de Título I y II de alumna que indica.

VALPARAISO, 07 de diciembre de 2022.-

SEÑOR DECANO:


En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Proyecto de Título I y II denominado: "**FORTALECIMIENTO DE LA ARTICULACIÓN DEL TRABAJO EN RED DE LAS ORGANIZACIONES SOLIDARIAS VINCULADAS A LA FUNDACION BANAMOR DE LA CIUDAD DE QUILLOTA**", cursado durante el período académico 2022 por la alumna de la Escuela de Trabajo Social, Srta. **FERNANDA MARIANELA MELO MARTÍNEZ**.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Proyecto de Título I y II con las siguientes notas:

Proyecto de Título I: 5,5 (cinco coma cinco)
Proyecto de Título II: 5,8 (cinco como ocho)


PATRICIA CASTAÑEDA MENESES
PROFESORA GUÍA

AL SEÑOR
JUAN SANDOVAL MOYA
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE
PCM/fpu. -

Agradamiento

Ha llegado el momento de finalizar una etapa importante en mi vida, la cual no hubierapodido llegar a su fin sin la ayuda de las personas que fueron parte de este proceso de aprendizaje.

En primera instancia quiero agradecer a la vida que cada día me demuestra lo hermosa quees y lo justa que puede llegar a ser, independiente de las dificultades que se presenten.

Quiero dar gracias a mi hijo por entender que, durante el desarrollo de esta tesis, fue necesario sacrificar momentos a su lado para así poder completar exitosamente mi caminoacadémico. Agradezco cada una de tus sonrisas y tus muestras de cariño hacia mí. Todos mis esfuerzos han valido la pena. Estoy muy orgullosa de ser tu madre Ethan.

También le doy gracias a mi familia por permitirme cumplir con el desarrollo de esta tesis. Gracias por creer en mí y animarme cuando fue necesario. No fue sencillo el camino hastaahora, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su apoyo, lo complicado de lograr esta metase ha notado menos. Les agradezco, y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, a cada integrante de mi hermosa familia, a mi madre, a mi padre y a mi Tomás.

Gracias a la fundación BanAmor y a cada uno de sus miembros por el espacio brindado,por integrarme y acogerme durante el proceso, ayudándome a crecer y formarme profesionalmente. Y finalmente, agradecer a la Universidad de Valparaíso por permitirme formarme en ella, gracias a todas las personas que fueron participe de este proceso. Gracias, además, por laspersonas que conocí a través de mi paso por la universidad, espacialmente mis amigas.

Presentación Personal

El presente Proyecto de Título tiene como objetivo Fortalecer la articulación del trabajo en red de las organizaciones solidarias vinculadas con la fundación BanAmor de la ciudad de Quillota.

Esto en función al trabajo que realiza la Fundación BanAmor a través del Área de Solidaridad y Vinculación con el medio y organizaciones sociales sin fines de lucro y voluntariados de la comuna de Quillota durante fines del 2021 y año 2022, en torno a la integración social, generando instancias de trabajo colaborativo que beneficien a la comunidad Quillota.

En el marco de lo anterior, la presente Intervención Social Reflexiva ha sido organizada en cinco capítulos enmarcados en la Fundación BanAmor. En el **Capítulo I Contextos de la Experiencia**, se exponen los contextos en los cuales será llevado a cabo el proceso de intervención, principalmente el contexto comunitario de la comuna de Quillota y recogiendo el trabajo realizado desde el contexto institucional de la Fundación BanAmor. En el **Capítulo II Marco Conceptual**, principalmente son expuestos los referentes teóricos, que conceptualizarán la reflexión y análisis de la experiencia. En el **Capítulo III Plan de Trabajo**, se presentan los antecedentes diagnósticos que sustentan las decisiones metodológicas del proceso de intervención, resultados expuestos a través de una matriz de planificación por fases de trabajo, que guían el proceso. En el **Capítulo IV Desarrollo de la Experiencia**, se expone de forma ordenada las planificaciones realizadas y los registros asociados a cada fase de trabajo, correspondiente a crónicas. El **capítulo V Evaluaciones**, el cuál corresponde a la Evaluación Conforme al Modelo de Planificación, en el cual se realiza una evaluación de las fases planificadas. Finalmente, como último **capítulo VI Conclusiones**, se exponen las principales conclusiones temáticas, metodológicas y profesionales a las que arriba la experiencia realizada.

Tabla de contenido

.....	2
Presentación Personal.....	4
Capítulo I. Contextualización.....	7
1.1 Contexto territorial.....	8
1.2 Identificación de la Institución.....	9
1.3 Tipo de Institución.....	10
1.4 Cobertura Territorial.....	10
1.5 Estructura Organizacional:.....	11
1.6 Antecedentes Históricos:.....	12
1.7 Objetivos y Funciones de la Institución:.....	13
1. Abriendo caminos:.....	13
2. Programa “Oportunidades para la Vida” (OPV):.....	14
3. Programa Una Nueva Oportunidad (U.N.O):.....	14
4. Programa de Economía circular:.....	14
5. Programa de Adulto Mayor:.....	15
1.8 Contextualización de Voluntarios:.....	16
Capítulo II. Marco conceptual.....	18
2.1 Concepto de Voluntariado.....	19
Satisfacción Vital:.....	21
Gratuidad:.....	22
Organización:.....	22
Solidaridad:.....	22
Comunidad:.....	22
2.2 Concepto de trabajo en redes.....	22
2.3. Capital social comunitario:.....	25
Capítulo III. Plan de Trabajo.....	27
3.1 Fundamentación plan de trabajo.....	28
3.2 Objetivos Plan de Trabajo.....	30
3.3 Estrategias.....	30
3.4 Justificación plan de trabajo:.....	31
3.5 Planificación por fases de Trabajo.....	32
3.6 Carta Gantt.....	35
3.7 Proceso de Validación.....	35
Capítulo IV: Desarrollo de la Experiencia.....	37
Matriz de planificación primera sesión:.....	38
Crónica primera sesión: Grupo 1.....	41
Crónica primera sesión – Grupo 2.....	44

Matriz de planificación segunda sesión:.....	49
Crónica segunda sesión:	52
Matriz de planificación tercera sesión:	57
Crónica tercera sesión:	60
Matriz de planificación cuarta sesión:.....	66
Crónica cuarta sesión:	69
Matriz de Planificación Quinta Sesión	74
Crónica Quinta Sesión:	77
Capítulo V: Evaluación.....	81
Evaluación Fase I de trabajo:	82
Evaluación Fase III de Trabajo:	85
.....	89
Capítulo VI: Conclusiones.....	89
5.1.1 Voluntariado.....	90
5.1.1.2 Satisfacción vital.....	91
5.1.1.3 Gratuidad de voluntariado	92
5.1.1.4 Organización de voluntariado	92
5.1.1.5 Solidaridad.....	93
5.1.2 Trabajo en red.....	94
5.1.3 Capital Social Comunitario	95
Bibliografía:.....	100
Anexos:	105



Capítulo I. Contextualización

1.1 Contexto territorial

A través de este apartado se busca identificar a la población de la comuna de Quillota, identificar sus características demográficas, sociales y económicas:

La provincia de Quillota está conformada por las comunas de Quillota, La Cruz, La Calera, Nogales e Hijuelas. Tiene una superficie de 1.113 kilómetros cuadrados y una población de 195.350 habitantes. Su capital es Quillota. (“Gobernación Quillota”. “s/f”).

De acuerdo con los datos recolectados por el Censo de Población y Vivienda del año 2017 la comuna de Quillota posee una superficie de 302 km² y una población de 90.517 personas.

Asimismo, el último censo realizado en 2017 y la encuesta casen de 2015 permiten identificar a la población en distintos grupos según diferentes indicadores relevantes para la caracterización e identificación de la población, puesto que evidencian los diferentes grupos reconocidos dentro de la población y futuros usuarios de intervención. Estos son: **indicadores demográficos** los cuales *expresan o representan aspectos del desarrollo, comportamiento, dimensiones, ubicación o evolución de una población.* (Geo enciclopedia), **indicadores de género** donde se refleja que 43.537 personas de la población corresponden a hombres y 46.980 personas corresponden al sexo femenino. (Biblioteca del Congreso Nacional, Reportes Comunales, 2017), igualmente, se identifica que la mayor cantidad de población se encuentra en el rango de 15 a 29 años (20.270 personas) y 45 a 64 años (20.074 personas), **indicadores sociales** los cuales definen el estado de los aspectos principales de la sociedad, aún más, lo que se les pide es reducir la información existente y traducir la complejidad social, donde se refleja la **tasa de pobreza** la cual, se puede medir según dos tipos, la pobreza por ingresos la cual se entiende como *“aquellos hogares cuyos ingresos son inferiores al mínimo establecido para satisfacer las necesidades básicas de sus miembros”*.



Ilustración 1 Ubicación ciudad de Quillota. Fuente Google Maps.

(Ministerio de desarrollo social y familia). Y la pobreza multidimensional, la cual se define como *múltiples carencias a nivel de los hogares y las personas en los ámbitos de la salud, la educación y el nivel de vida* (Ministerio de desarrollo social y familia). Según la encuesta CASEN 2015 en la comunidad de Quillota un 10,55 de la población es pobre por ingresos y un 12,7% de la ciudad se encuentra en situación de pobreza multidimensional. Hasta junio de 2017 un 5.2% de personas en la comunidad se encuentran carentes de servicios básicos en sus hogares y un 11,2% de personas que viven en situación de hacinamiento. Y, por último, el **indicador económico** donde el Servicio de Impuesto Interno (SII) establece que la comuna de Quillota presenta una actividad Agrícola bastante consolidada y que está diversificándose en cuanto al tipo de cultivos. *Respecto a los de mayor desarrollo de acuerdo con la superficie, están los frutales (54%) y las hortalizas (32%), seguidos de las Plantas forrajeras (6%)* (Plan de Desarrollo Comunal de Quillota 2010-2014). En suma, la población de la ciudad de Quillota sostiene un 61% de población urbana y un 39% de población rural, siendo esta última de gran importancia para el sustento económico de la comuna, dadas las actividades realizadas en la zona rural.

Según el sistema de Información Municipal el número de organizaciones sociales y comunitarias de la ciudad de Quillota en el año 2017 corresponde a 318. Dentro de estas destacan Juntas de Vecinos, Clubes Deportivos, Centros u Organizaciones del Adulto Mayor, entre otros.

1.2 Identificación de la Institución

A través de este punto se busca llevar a cabo una recopilación de información y antecedentes generales de la institución, con el fin de contextualizar y conocer las directrices, objetivos, dinámica, población objetivo y estructura de la institución.

Nombre	Fundación BanAmor.
R.U.T de la Institución	65.169.514 -7
Tipo de Institución	Fundación. /Organización pública - privada sin fines de lucro
Ejecutiva Principal y persona de contacto	Paola Pizarro Arrué. Correo: fundacionbanamor@gmail.com

	Teléfono: 223240450.
Sitio Web	www.fundacionbanamor.cl
Dirección	Condell N° 364
Presidente del directorio	Óscar Rodolfo Calderón Sánchez

Tabla 1: Caracterización fundación BanAmor. Fuente: Elaboración propia.

1.3 Tipo de Institución

La Fundación BanAmor nace en el año 2018 y corresponde a una organización privada sin fines de lucro que tiene como objetivo desarrollar, socializar y crear una cultura solidaria la cual se enfoque principalmente en la colaboración de la propia comunidad perteneciente a la ciudad de Quillota. Actualmente administra diversos proyectos sociales nacidos en vinculación con la Municipalidad de Quillota y el Gobierno de Chile, permitiendo así generar instancias de apoyo a las personas con un alto índice de vulnerabilidad.

1.4 Cobertura Territorial

BanAmor tiene una cobertura que acoge a usuarios dentro de la localidad que participan de los departamentos de la institución, dentro de la ciudad de Quillota. Los departamentos son:



Ilustración 2 Cobertura Territorial. Datos obtenidos de FECU 2020. Fuente Elaboración Propia

1. Personas privadas de libertad: Hombres y mujeres que se encuentran cumpliendo condena en el Centro Penitenciario de Quillota, y que tengan además un periodo de 4 a 6 meses para su salida, ya sea por beneficios o cumplimiento de condena.

2. Mujeres: jefas de hogar, que desarrollen emprendimientos de forma esporádica o informal, que tengan ingresos por ello y que pertenezcan al 60% más vulnerable de la comuna de Quillota.

3. Personas en situación de discapacidad: Hombres y mujeres que presentan restricciones de participación, limitaciones de la actividad y deficiencia, sobre los 26 años, que haya egresado del sistema de educación especial formal y que no se encuentren insertos en el sistema laboral.

4. Niños, Niñas y Jóvenes: entre los 0 a 17 años y 11 meses, domiciliados en la provincia de Quillota y Marga Marga, que tengan un adulto significativo privado de libertad. Donde dicha separación ha generado impactos en diferentes niveles.

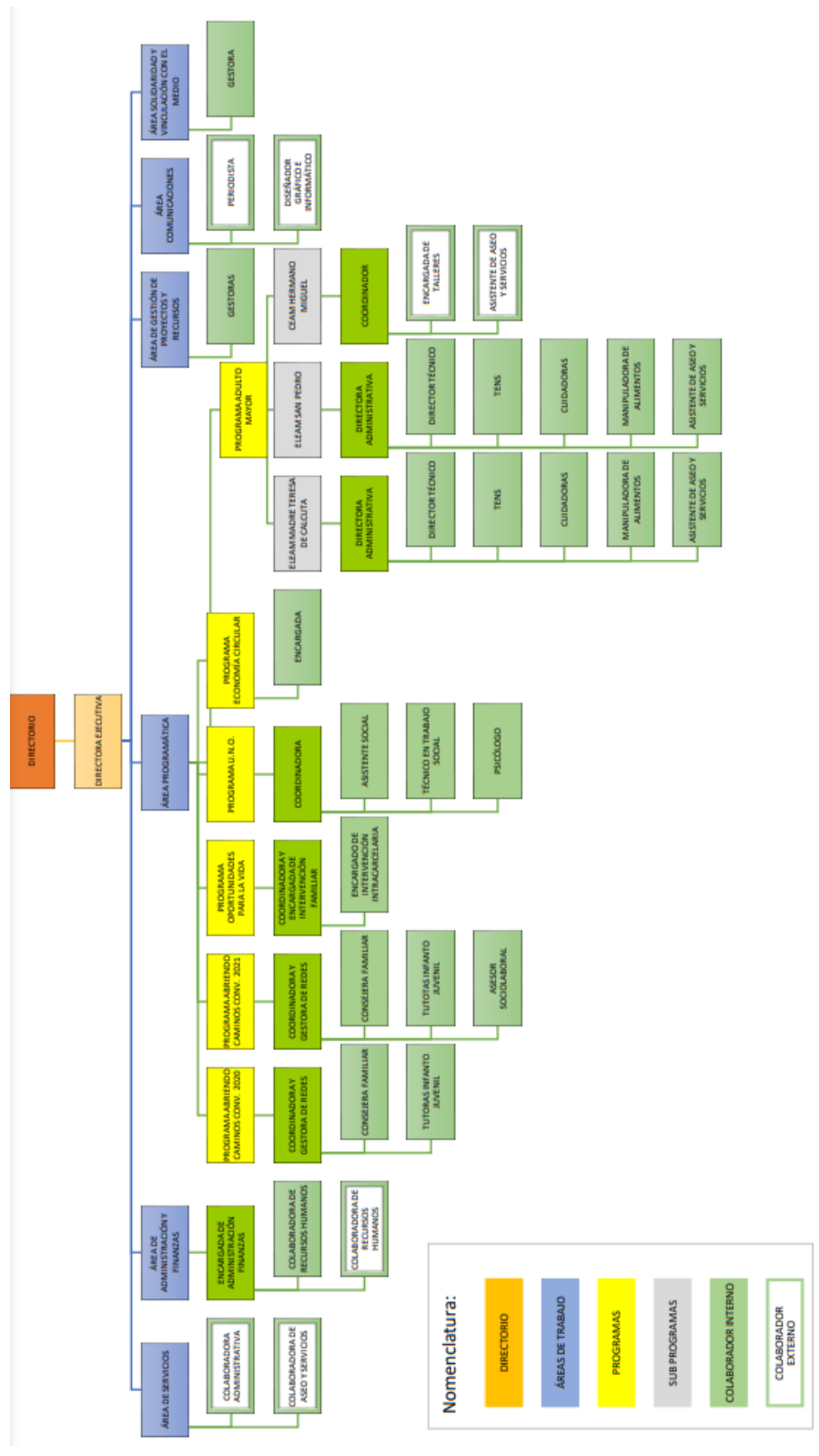
5. Personas Mayores: Hombres y mujeres entre 65 años y más, domiciliados en la comuna de Quillota.

1.5 Estructura Organizacional:

Misión: La fundación especifica que su misión es entregar acompañamiento, intervención integral y gestión del conocimiento, para fortalecer y potenciar a personas, familias, grupos y comunidades en situación de vulnerabilidad y/o exclusión, con el propósito de contribuir a la transformación cultural y el bienestar social (FECU,2020).

Visión: Fundación precursora, ejecutora y articuladora de cultura solidaria, a través de prácticas sustentables que promuevan el bienestar y la felicidad en diversas comunidades, siendo reconocidos a nivel nacional e internacional por su sello humanizador. (FECU,2020).

Organigrama: A través del presente organigrama se visualizan las áreas de trabajo y los respectivos cargos correspondientes.



1.6 Antecedentes Históricos:

Los inicios de la institución se remontan al año 2003, creada como una entidad público-privada, con el respaldo de la Municipalidad de Quillota, generando acciones y gestiones municipales, teniendo por objetivo fomentar acciones desde la solidaridad que hagan más felices a las personas. Mediante cuatro

ejes principales: unidad social, unidad de becas, unidad de voluntariado y captación de recursos, encargadas de brindar ayuda e intervención a la población.

En el año 2018 BanAmor se conforma como una organización sin fines de lucro, es decir, que no genera beneficios para intereses personales, siendo sus ingresos en su mayoría por subvención de la municipalidad de Quillota, proyectos y aportes privados los cuáles van directamente ligados al bienestar de la comunidad.

1.7 Objetivos y Funciones de la Institución:

Según el Estatuto de la Fundación (2018):

“El objeto de la Fundación será promover y favorecer el desarrollo de la cultura solidaria, entendida como la actitud permanente de colaboración entre las personas, las organizaciones y la comunidad, en beneficio de todas y todos , especialmente de personas en situación de vulnerabilidad y/o discapacidad, para lo cual podrá crear, investigar, planificar, coordinar, difundir, desarrollar y ejecutar todas las acciones, tareas, proyectos y/o programas que contribuyan a este fin, ya sea sociales, culturales, medioambientales, laborales, entre otras, orientadas a obtener el bienestar social en general, al fortalecimiento de las personas y la sociedad y todo proceso que contribuya a mejorar su calidad de vida y alcanzar la felicidad”.

Las principales funciones de esta institución se encuentran en las siguientes áreas: Área de servicios, Área de administración y finanzas, Área programática, Área de gestión de proyectos y recursos, Área de comunicaciones y Área de Solidaridad y Vinculación con el Medio.

1. Abriendo caminos:

El cuál corresponde a un programa del Ministerio de Desarrollo Social y Familia ejecutado por la Fundación BanAmor. El cuál atiende a niños, niñas y adolescentes de la provincia de Quillota con un adulto significativo privado de libertad y a su cuidador principal. *Tiene por objetivo mitigar los efectos psicológicos, familiares y sociales que trae consigo la separación forzosa y prolongada de este adulto privado de libertad.* (FECU, 2020). Para esto, cada familia es acompañada por un equipo multidisciplinario buscando fortalecer las capacidades de los participantes, con la finalidad de mejorar sus condiciones de vida, vincularlos a redes locales, programas sociales, servicios de apoyo,

capacitación, bonos y otras instancias que ayuden a superar su situación de vulnerabilidad. Además, se realizan actividades de recreación o que apoyen al bienestar de los usuarios.

La fundación BanAmor atiende a participantes ingresados a las coberturas año 2020 y cobertura 2021. Los cuáles cuentan con 34 niños, niñas y adolescentes y 21 Cuidadoras y 50 niños, niña y adolescentes y 29 cuidadoras, respectivamente.

2. Programa “Oportunidades para la Vida” (OPV):

Este programa de reinserción social es una instancia de colaboración entre la Fundación BanAmor, la Ilustre Municipalidad de Quillota y Gendarmería de Chile. Anualmente trabaja con un máximo de 20 personas privadas de libertad con una duración de 24 meses. Buscando generar oportunidades para la reinserción social, familiar y laboral de hombres y mujeres domiciliados en la comuna de Quillota, con un acompañamiento intrapenitenciario y postpenitenciario contemplando trabajo en el área psicológica, social y laboral. A través de un abordaje integral, fortalecimiento de lazos en las relaciones familiares e interpersonales.

3. Programa Una Nueva Oportunidad (U.N.O):

Iniciativa dirigida a hombres y mujeres con conflictos legales que cumplan alguna condena en el medio libre, libertad condicional o proceso de firma. Se busca entregar oportunidades de reinserción social, laboral y familiar a personas con antecedentes penales que residen en la comuna de Quillota a través de diferentes herramientas de acompañamiento como talleres, capacitaciones y colocación laboral.

- *“Busca disminuir el riesgo de reincidencia delictual, por medio de la **integración** de personas que se encuentran en proceso de reinserción social post penitenciaria”.* (Fundación BanAmor, 2022).

4. Programa de Economía circular:

busca mejorar la calidad de vida de mujeres jefas de hogar brindándoles capacitación en diseño, confección y desarrollo de una línea de productos basados en la reutilización de vestuario en desuso para la fabricación de nuevos artículos. *Además, la Fundación BanAmor contribuye y asesora a estas emprendedoras en la gestión de espacios de comercialización. Junto con el beneficio económico y productivo para las participantes, esta iniciativa*

también genera un impacto medioambiental ya que reduce la contaminación producida por desechos textiles. (Fundación BanAmor).

- **Eco moda:** Corresponde a una iniciativa innovadora llevada a cabo el año 2019, que busca la reconversión de residuos (economía circular), como medio para su desarrollo económico y productivo.

5. Programa de Adulto Mayor:

“Gestiona y ejecuta proyectos y recursos en beneficio de los adultos mayores de la comuna, así como también brinda atención por demanda espontánea a las personas con estas características que requieren apoyo en prestaciones sociales” (Fundación BanAmor, 2021).

- **Subprogramas:**

- **Establecimientos de larga estadía para adultos mayores (ELEAM) Madre Teresa de Calcuta “AMENCRI”,** el cuál posee una cobertura de 11 adultos mayores beneficiarios pertenecientes entre el 60 y 80 % más vulnerable de la comuna de Quillota, con redes de apoyo.
- **ELEAM San Pedro** el cuál posee una cobertura de 12 adultos mayores beneficiarios pertenecientes al 40% más vulnerable de la comuna de Quillota, con escasas redes de apoyo.
- **Centro de encuentro del adulto mayor (CEAM):** Tiene por objetivo brindar asistencia diurna integral a aquellos adultos mayores que, por sus características personales, familiares, económicas y/o sociales, requieren de un espacio de convivencia y participación, donde se fomente la cooperación y la solidaridad social. Posee una cobertura de 20 adultos mayores beneficiarios pertenecientes al 60% más vulnerable de la comuna de Quillota, con escasas redes de apoyo.

El número usuarios pertenecientes a los diversos programas de la fundación son:

PROGRAMA	Hombres	Mujeres
OPV	10	14
UNO	27	33
Abriendo Caminos 2020	22	39
Abriendo Caminos 2021	29	50
Lanaterapia	0	22
Ecomoda	0	6
ELEAM	11	27
CEAM	6	14
Entrega de almuerzos	5	2
Voluntarios	3	2
TOTAL	113	209

Ilustración 3 Usuarios de programa fundación. Fuente: Fundación BanAmor

1.8 Contextualización de Voluntarios:

La fundación BanAmor actualmente trabaja con aproximadamente 30 organizaciones voluntarias sin fines de lucro. Estos voluntarios se desempeñan en diferentes áreas, como lo es salud, acompañamiento de personas en situación de vulnerabilidad; niños, niñas y adolescentes, animales, protección a la biodiversidad y medio ambiente, comedores solidarios, entre otros.

A pesar de los diferentes objetivos con los que cuentan las diversas instituciones, todas velan por el bienestar de las personas y animales que se encuentren en situación de vulnerabilidad social, ya sea desde la entrega de recursos, acompañamiento, educación, ayuda en catástrofes, creación de espacios para el desarrollo de actividades, otorgamiento de refugio, entre otros. No existe, además un rango de edad característico, puesto que se conforman de diferentes grupos etarios que realizan actividades voluntarias y benéficas para la comunidad

Los diversos voluntariados se han adaptado al contexto mundial debido al COVID-19, donde varias paralizaron o transformaron gran cantidad de sus actividades, abordando la crisis de forma remota, entre otras retomando las actividades presenciales con mayor normalidad a finales del año 2021. Es por esto por lo que durante el proceso de intervención que se llevará a cabo participarán 20 organizaciones las cuales se encuentran vigentes a la fecha y han retomado nuevamente sus actividades dentro de la comuna. Además, a cargo de la fundación BanAmor se crea un grupo vía WhatsApp como canal de comunicación nombrado “Red de Voluntarios”, el cual tiene como propósito organizar mejor al grupo y evitar la sobrecarga de mensajes por los chats masivo



Capítulo II. Marco conceptual

2.1 Concepto de Voluntariado

El **voluntariado** es un *fenómeno social que adopta diferentes formas y significados en distintos contextos, según las realidades culturales y económicas de los países y de las comunidades* (Berti, H y Tallarico, G; 2005). Es definido como *un movimiento solidario de personas que dan apoyo a otras personas que lo necesitan. Los cuales pretenden contribuir a la mejora de la calidad de vida, a crear un mundo más solidario y a contribuir a un mejor desarrollo social* (Folch i Camarasa (1994)) formado por una serie de personas que, *voluntaria y solidariamente, deciden prestar una parte de su tiempo y de sus facultades en beneficio de otros ciudadanos que lo necesitan, en organizaciones y programas de acción social y sin recibir contraprestaciones* (Gutiérrez Resa (1997)). Es decir, *el concepto de voluntariado puede definirse como la ayuda o servicio que una persona elige libremente prestar a otros, que en principio son desconocidos, sin recibir ni esperar recompensa económica alguna* (Vecina,2001).

Por otro lado, Nelson (1997) asegura que en el voluntariado se obtienen recompensas, pero no de tipo material o monetario sino intercambios interpersonales que se consiguen al realizar la acción voluntaria, estos colaboran gratuitamente, *con la única satisfacción de saber que está haciendo un servicio*. (Berti, H y Tallarico, G; 2005).

Por medio de los conceptos nombrados anteriormente se logra identificar que el concepto ha ido transformándose, puesto que, no solo se enfoca en una acción focalizada, es decir, en ayudas puntuales, sino que, *en la actualidad requiere de organización e identificación de las necesidades de la comunidad para llevar a cabo la práctica*. (Gaviria, Cuadrado y López (2009) añaden que la planificación del voluntariado implica la consecución de unas metas, la existencia de medios materiales y humanos, programación, división del trabajo, y supervisión y corrección de las tareas.

En Chile hay diversos organismos que también han delimitado el término para diversos fines, uno de estos estipula que un voluntariado *permite proveer servicios o bienes públicos cuando el Estado no es capaz o cuando existen ineficiencias en su desempeño, generando un impacto muy significativo en pos del bien común. Dicho trabajo se basa puramente en el*

altruismo y solidaridad de los voluntarios, quienes entregan su tiempo y conocimientos en un acto totalmente desinteresado. (Duarte, 2017)

Y, en el ámbito jurídico, la ley chilena regula los voluntariados a través de la Ley N 20.500 sobre *Asociaciones y Participación ciudadana* (2011) y define a los voluntariados como *“organizaciones de interés público cuya actividad principal se realiza con un propósito solidario, a favor de terceros, y se lleva a cabo de forma libre sistemática y regular, sin pagar remuneración a sus participantes”*. Respecto a los derechos y deberes de los voluntarios, el Reglamento sostiene que *se regirán por el acuerdo que se asuma libremente con la organización y sus respectivos estatutos, sin que el Consejo Nacional pueda intervenir*” y estos acuerdos por derecho de los voluntarios pueden ser pactados por escritos, donde se especifique día y horarios de trabajo, se describen las actividades, entre otras características que los definan. En la actualidad, existe el proyecto de ley N° 10679-31, que busca regular actividades de voluntariado y establece derechos y deberes de los voluntarios, cuyo objetivo es la *“promoción, fomento y protección de la actividad y acciones de voluntariado, las organizaciones de interés público que desarrollan dicha actividad y la regulación de las relaciones entre los voluntarios y dichas organizaciones”*.

En conclusión, el concepto de voluntariado ha evolucionado a medida del avance del tiempo debido a los múltiples autores que han definido y caracterizado este fenómeno, sin embargo, la esencia de prestar un servicio y/o ayuda solidaria a otras personas apelando por el bien común sin recibir remuneración, es transversal en el tiempo y producto de las investigaciones realizadas en torno al concepto de voluntariados, la acción de este ya no son consideradas aisladas, puesto que existe interés por el beneficio de la comunidad y también por el beneficio y autoestima del voluntario, como dice Berti y Tallarico, *es fructífero no sólo para el que recibe la ayuda sino también para el que la proporciona y que tras investigaciones que se han centrado en el estudio del impacto del voluntariado en el bienestar, se han encontrado **efectos positivos en la satisfacción vital, en la autoestima, en la autoevaluación de la salud, en el logro educativo o profesional, en la habilidad funcional y en la reducción de la mortalidad.***

La satisfacción vital parece mostrar una vinculación bidireccional con el voluntariado: por un lado, puede ejercer un importante *impacto en la decisión*

de ser voluntario y en el mantenimiento de la colaboración voluntaria, y, por otro lado, la participación voluntaria puede modular los niveles experimentados de satisfacción vital (Dávila, 2003)

En las diferentes descripciones del concepto destacan los términos de Satisfacción Vital, Gratuidad, Organización, identificándose además como una actividad libre y que apela en su totalidad a la solidaridad.

Para los fines de este trabajo dichos conceptos se entenderán como:

Satisfacción Vital:

Se identifica como una de las variables principales con las que se han encontrado correlaciones con el voluntariado, definida como *el componente cognitivo del bienestar subjetivo*; esto es, según Diener (1984), Veenhoven (1991) y Dávila de León y Díaz Morales (2005) *la valoración que la persona hace de su vida en general o de aspectos específicos de esta en particular*. Asimismo, se define, a partir de Shin y Johnson (1978), como *el juicio global que una persona hace de su calidad de vida, de acuerdo con criterios escogidos por ella misma*.

Y, según Diener (2006), *la satisfacción vital representa un reporte de cómo una persona evalúa su vida como totalidad. Dicha evaluación toma en cuenta diferentes aspectos de la vida y los compara con estándares y expectativas que la persona había construido previamente* (Diener, Emmons, Larsen y Griffin, 1985)

A pesar de que, con cierta frecuencia, se usa el concepto de satisfacción vital indistintamente con los de bienestar subjetivo y felicidad, lo cierto es que existe un relativo consenso acerca de que el bienestar subjetivo es un constructo más amplio con dos componentes: *la satisfacción vital (componente cognitivo) y la felicidad (componente emocional-afectivo)*. La satisfacción vital se define como *un juicio de largo plazo con tendencia a mayor consistencia transituacional y estabilidad temporal que la felicidad* (Bassi, Bacher, Negri, & Delle Fave, 2013; Díaz et al., 2006; Kahn & Juster, 2002), refiriéndose al *resultado favorable del balance de los efectos positivos versus los negativos experimentados por una persona recientemente* (DeNeve & Cooper, 1998).

- El concepto de satisfacción vital está muy presente durante el proceso del presente proyecto de intervención, esto debido a

su correlación con el voluntariado en la literatura y su gran implicancia en la práctica.

Gratuidad:

Dentro del ámbito de las organizaciones comunitarias identifica a personas que no reciben remuneración por el trabajo en los voluntariados a los que pertenecen.

Organización:

Se conoce como organización a la forma como se dispone un sistema para lograr los resultados deseados. Es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico. (Significados,2022), es decir, para los fines particulares de este informe se entenderá la organización como la planificación de trabajo que aplica cada voluntariado de forma independiente, pactando así el trabajo que realizarán, usuarios, horarios, entre otros.

Además, se entenderá como un sistema social formado por un grupo de personas enfocadas en un objetivo en común a lograr dentro de un tiempo, espacio y cultura determinada. (Significados,2022).

Solidaridad:

Se define como un valor humano, es decir como la posibilidad que tienen los seres humanos de colaborar con los otros y además posibilita crear sentimientos de pertenencia. (Páez, M. 2013)

Comunidad:

Conjunto de personas vinculadas por características o intereses comunes. (RAE) decir, que una comunidad se constituye por la agrupación de seres humanos -también otros seres vivos- que tienen elementos en común, como idioma, costumbres, ubicación geográfica, gustos, corrientes de pensamiento, etc. (Padilla, S.).

2.2 Concepto de trabajo en redes.

El concepto de trabajo en red no puede definirse como un solo concepto, puesto que existen diferentes contextos y enfoques que lo caracterizan. Desde el Trabajo social, el trabajo en red se vincula directamente con la intervención social. La cual se define como "*el conjunto de actividades realizadas de manera más o menos sistemática y organizada, para actuar sobre un aspecto de la realidad social con el propósito de producir un impacto determinado*"

(Ander-Egg, 1995) y también podemos definir la intervención social como *“una actividad justificada y organizada que actúa sobre el funcionamiento de una estructura social, intentando responder a necesidades sociales y especialmente incidir significativamente en la interacción de las personas, aspirando a una legitimación pública (Fantova,2007). Dentro de los diferentes niveles de intervención social destaca la intervención comunitaria, definida como “un proceso que se realiza para la consecución de bienestar social de la población, con la participación directa y activa de esta en el análisis, concienciación y resolución de los problemas que afectan a la comunidad, partiendo por tanto de la propia comunidad y de la utilización, potenciación y creación de los recursos de esta” (Lillo, N.Y Rosselló, E., 2001).*

Dentro de la intervención comunitaria *“las redes adquieren importante fuerza para lo que denominamos logros de cambio y transformaciones sociales, relevantes en la acción de las profesiones de lo social. Desde la acción de Trabajo Social, trabajar con y desde redes es esencial para impulsar los cambios. Las redes implican importantes propuestas, vínculos, fuerzas, movimientos de acción social” (Cerdeira, J. (2020).*

El concepto de Trabajo en redes aparece en el siglo XX, considerándolo un término más “moderno” en comparación a otros llevados a cabo en la intervención social y nace producto del reconocimiento de las relaciones interpersonales y la importancia de esta en el estado de bienestar de la persona, llegando a la *conclusión de que la totalidad de las relaciones sociales debían estudiarse como un conjunto de puntos (correspondientes a nodos) que se vinculan con líneas para formar redes totales de relaciones (Lozares, 1996) Es decir, “El trabajo en red es una forma de hacer las cosas, que supone ir tejiendo relaciones, aprendizajes, complicidades, avanzando de nudo en nudo hasta tener constituido un espacio común, abierto y diversificado, en el que se puedan ir sumando nuevas iniciativas, propuestas y empeños”.* (Jara, O.). En este sentido, los objetivos del trabajo en red o la elaboración de redes sociales, se resumen en *“fortalecer los lazos, deshacer las trabas, abrir nuevos canales de comunicación, facilitar nuevas percepciones, hacer activas las naturalezas latentes, sacar a la luz la patología haciendo que la red social pueda convertirse en el apoyo de la vida de la comunidad” (Du Ranquet, 1996)* y además de las funciones sociales de las redes, *“hay que considerar el apoyo*

emocional, la contención, los afectos y la reciprocidad de los intercambios ante situaciones de desigualdad social” (Cerdeira, J.; 2020).

Es así como el concepto de redes se exhibe como un conjunto de organizaciones con objetivos en común. Ahora bien, *“el trabajo en red corresponde a “otra” manera de trabajar, otra forma de funcionar, de actuar, de compartir la información, de trabajar como equipo. No se trata sólo de un cambio formal, es una transformación profunda de la cultura asociativa y de participación” (Red Maule).* Asimismo, la red social se puede entender como *“un conjunto claramente definido de actores que se encuentran vinculados mutuamente a través del establecimiento de relaciones sociales” (Lozares,1996).* Surgen cuando un conjunto de pequeños grupos, organizaciones e instituciones establecen propósitos comunes y actúan de forma colaborativa en función de ellos, es decir, *“trabajar en red supone tener formas diversas de coordinación operativa: en las que cada quien aporta lo que le es más propio y sobre lo que más sabe, a través de acciones, proyectos y líneas de trabajo concretas” (Jara, O.)* lo que corresponde a la acción sistemática de colaboración y complementariedad de los diferentes recursos de un territorio. Más que sólo cooperación, intercambio de información se trata de una articulación comunitaria cuyo propósito es la relación estable y permanente para potenciar el trabajo en conjunto, evitar duplicidades, la competencia entre recursos, la descoordinación y la sobre intervención de la comunidad.

Como cualquier otro tipo de red, las redes sociales están formadas por dos elementos fundamentales: nodos y conexiones. En este caso, los nodos de la red son personas y las conexiones surgen de algún tipo de interacción entre dichas personas. (Buldú, J. (2011)). El **trabajo en red** de los **voluntariados** a través de la **solidaridad** aporta directamente al **desarrollo social** individual y de la comunidad, entendiéndose este último, según la ONU, como la promoción de *procesos de mejora de las condiciones de vida de una comunidad, contando con la colaboración de los poderes públicos, la ayuda técnica de expertos profesionales y, sobre todo, con la participación de la población interesada.* Además, es la *propuesta basada en la solidaridad, donde el ser humano es el centro, fomenta la creación de empleos, la inversión en una economía diversificada, fortaleciendo la oferta gubernamental,*

prevaleciendo en educación, salud y en seguridad social (Quiñones, M. (s.f.) generando a su vez capital social comunitario.

2.3. Capital social comunitario:

Bourdieu define capital social como *la red de vínculos útiles, estables y movibles en caso de necesidad; constituidos por la pertenencia a grupos sociales en donde los miembros se conocen y reconocen recíprocamente.* El capital social es una serie de recursos en los que se invierte para obtener beneficios, implica una inversión en redes sociales, *así se invierten en relaciones sociales con la esperanza de adquirir ciertas ventajas. entre recursos personales y recursos sociales (Lin,1982).* James Coleman señala en sus estudios que existen diferentes tipos de capital social. El capital social individual el cuál consta de, *créditos de una persona en la forma de reciprocidad difusa que puede reclamar en momentos de necesidad, a otras personas para las cuales ha realizado, en forma directa o indirecta, servicios o favores en cualquier momento en el pasado. Este recurso reside no en la persona misma, sino en las relaciones entre personas.*

Y el **capital social comunitario**, el cuál consta de *normas y estructuras que conforman las instituciones de cooperación grupal. Reside, no en las relaciones interpersonales diádicas, sino en estos sistemas complejos, en sus estructuras normativas, gestionarias y sancionadoras. (Durston, 2000).* Surge de procesos de lucha que pasan de la esfera individual a colectiva. Durston (2000) lo define un *espacio de construcción social que emerge de las acciones de agentes individuales por maximizar su capital social individual.* Y Hace referencia a las normas, instituciones y organizaciones que promueven: la confianza, la ayuda recíproca y la cooperación. El paradigma del capital social comunitario *plantea que las relaciones estables de confianza, reciprocidad y cooperación pueden contribuir a tres tipos de beneficios: • reducir los costos de transacción • producir bienes públicos, y • facilitar la constitución de organizaciones de gestión de base efectivas, de actores sociales y de sociedades civiles saludables (CEPAL)*

Asimismo, consiste en un sistema de normas y relaciones sociales estables que resultan de las interacciones en un grupo de personas y que tienden a producir la satisfacción de necesidades de algunos o de todos ellos

a un costo menor que en forma individual (Durston, J (2000)), poseen mayor complejidad y reúnen las características de un sistema. Este tipo de capital social beneficia a todas las personas dentro de la comunidad.

Se estará en presencia de capital social comunitario cuando un grupo de personas, más allá de sus grupos inmediatos de referencia, ha desarrollado y fortalecido la capacidad de llevar a cabo acciones colectivas por el bien de la comunidad en su conjunto, i

independientemente del efecto que estas acciones tienen sobre individuos que la conforman. (Durston, J. (2000))

Además, los beneficios que se asocian al capital social comunitario son el *Control social, Cooperación coordinada*, entre los miembros de un grupo. *Resolución de conflictos*, por líderes o mediante un mecanismo institucionalizado (juntas de vecinos, grupo juvenil, entre otros. *Movilización y gestión de recursos comunitarios*, los que se constituyen en bienes públicos. *Legitimación de líderes* dentro del propio grupo de pares.



Capítulo III. Plan de Trabajo

3.1 Fundamentación plan de trabajo

El programa de la fundación BanAmor en el cual se encuentra inserto este proyecto de título corresponde a la unidad de “Solidaridad y vinculación con el medio” la cual tiene como objetivo *“movilizar la voluntad de las personas, organizaciones territoriales y funcionales, empresas, comunidades y sociedad en general, a través de la alianza con y entre cada uno de estos actores para formar una red que permita y facilite la ejecución de acciones colaborativas en beneficio de la población más vulnerable”* (Fundación BanAmor, 2021). Su función es potenciar el trabajo en equipo por medio de la solidaridad y vinculación con el medio. Mediante las diferentes organizaciones y fundaciones, actores sociales públicos, privados y comunitarios existentes en la comuna de Quillota, busca crear una instancia de trabajo colaborativo articulado y una comuna solidaria, donde pretende generar redes que funcionen en beneficio de la comunidad.

En primera instancia, y en función de la población con la que se trabaja es de suma importancia reconocer los conceptos de voluntariado, trabajo en red y capital social comunitario, puesto que permite fundamentar en la información la planificación de la intervención basada en el diagnóstico establecido. En primera instancia, se define el **concepto de voluntariado**, según la RAE, como un *“conjunto de actividades de interés general desarrolladas con carácter libre y solidario por personas físicas, sin contraprestación económica o material, a través de ciertas entidades conforme a programas concretos”*, del mismo modo, se entiende como el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas *“que tenga carácter altruista y solidario, que su realización sea libre, sin que tenga su causa en una obligación personal o deber jurídico, que se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione, que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos”* (Ley de Voluntariado España citado por Mazuela, Alberto). Es decir, las organizaciones de voluntariados ejercen la actividad en base a interés por el bien común, y las actividades son netamente sin fines de lucro. Potenciando así mismo, la solidaridad y la empatía, ya que, los principios que rigen al voluntariado son Gratuidad, Solidaridad, Libertad y Organización. De la misma forma un factor fundamental para el beneficio de la comunidad es la vinculación del trabajo de

las organizaciones comunitarias voluntarias, con la finalidad de aumentar el estado de bienestar para ellos mismos y para la comunidad como tal, es por esto que el **Trabajo en red** de las organizaciones, se define como *“una forma de hacer las cosas, que supone ir tejiendo relaciones, aprendizajes, complicidades, avanzando de nudo en nudo hasta tener constituido un espacio común, abierto y diversificado, en el que se puedan ir sumando nuevas iniciativas, propuestas y empeños”*. (Jara, O.). En este sentido, los objetivos del trabajo en red o la elaboración de redes sociales, se resumen en *“fortalecer los lazos, deshacer las trabas, abrir nuevos canales de comunicación, facilitar nuevas percepciones, hacer activas las naturalezas latentes, sacar a la luz la patología haciendo que la red social pueda convertirse en el apoyo de la vida de la comunidad”* (Du Ranquet, 1996).

El trabajo en red influencia en *“la vida de un grupo, organización o comunidad para prevenir o reducir la desorganización social y personal y promover el bienestar de la comunidad”* (Kelly et al.), es decir, que la existencia de una red dentro de una comunidad es fundamental para el desarrollo y el aumento del bienestar social de estos mismos, puesto que se incorpora a la comunidad como tal, superando el individualismo, asimismo, busca generar *actitudes positivas y activas para la construcción de relaciones sociales que mejoren los procesos individuales de desarrollo, socialización y relación y alcanzar así una sociedad solidaria y acogedora para todos* (Vilar, 2014).

El trabajo en red de las diversas organizaciones de voluntariados, que se vinculan con la Fundación BanAmor, a través de la solidaridad aportan directamente al desarrollo social individual y de la comunidad generando a su vez **capital social comunitario**, entendiéndose como, *normas y estructuras que conforman las instituciones de cooperación grupal. Reside, no en las relaciones interpersonales diádicas, sino en estos sistemas complejos, en sus estructuras normativas, gestionarías y sancionadoras.* (Durstun, 2000)

En base a lo anterior, el diagnóstico de las organizaciones de voluntariado corresponde a la **ausencia de articulación de la red solidaria** evidenciando la necesidad de fortalecer las alianzas comunitarias entendidas como *“redes de propiedad y gestión colectiva de la comunidad, sin finalidad de lucro y con fines comunitarios, que ejercen su derecho a la comunicación, bajo principios de participación democrática de sus miembros”* (Cumbre Latinoamericana de Redes Comunitarias, 2018). Favoreciendo a la cohesión social, entendiéndose

esta como *“la condición por la que todos los territorios de un país aseguran para sus habitantes el ejercicio pleno de derechos y oportunidades equivalentes, y ninguno es persistentemente marginado”*, y, asimismo, a través de la red comunitaria buscar un mayor desarrollo social de la comunidad y generando capital social comunitario.

3.2 Objetivos Plan de Trabajo

Objetivo General:	Fortalecer la articulación del trabajo en red de las organizaciones solidarias vinculadas con la fundación BanAmor de la ciudad de Quillota.
Objetivos Específicos:	1. Reforzar las relaciones interpersonales de las personas integrantes de la red de voluntarios.
	2. Potenciar la red de voluntarios como un espacio común de encuentro.
	3. Promover la coordinación de la red de voluntarios respecto de las intervenciones en la comunidad de Quillota.

3.3 Estrategias

Las estrategias que serán ejecutadas durante el proceso de intervención serán:

- a) **Estrategia socioeducativa** trata de actividades de naturaleza educativa que se desarrollan entorno a grupos de individuos o colectivos que se ven afectados por problemas de ámbito social o comunitario, por un motivo u otro, afectan a su evolución y bienestar personal y profesional. (Forma infancia, 2021).
- La intervención socioeducativa puede ser definida como un proceso que complementa esfuerzos sociales para que los individuos o grupos sociales alcancen una alta capacidad de convivencia y participación en la vida comunitaria (Muñoz y Esteban, 2011: 19).

Esta estrategia será abordada con la entrega de conocimientos y herramientas al grupo de organizaciones, necesarias para alcanzar los

objetivos establecidos. El objetivo de esta estrategia es que se logre incorporar el contenido, para que una vez terminada la intervención tengan la capacidad de ejecutar diferentes acciones que contribuyan al desarrollo del grupo.

- a) **Estrategia socio recreativa** se puede señalar como una herramienta de promoción para el desarrollo de aspectos psicoemocionales en los usuarios participantes *como la capacidad de superación, la seguridad, el autoconocimiento, el trabajo en equipo, la responsabilidad, el bienestar y la solidaridad como fundamentos y oportunidades de desarrollo. La recreación, más allá de ser una actividad que generar placer y satisfacción, es una forma de convertir el tiempo libre en una orientación importante de proyecto de vida*. (Miquilena, D.;2011) En función de esto se utiliza esta estrategia para lograr la generación de espacios de confianza y actividades socio lúdicas que permitan trabajar y desarrollar de manera eficiente los objetivos de la intervención.

3.4 Justificación plan de trabajo:

Planificar es *“adoptar decisiones presentes a la luz de su condición de futuribles. El problema básico que pretende resolver no es lo que se debe hacer en el futuro, sino más bien, qué tendríamos que hacer hoy para conseguir que las cosas deseadas acontezcan en un futuro incierto. Implica de manera inherente, la exploración de las posibles oportunidades y amenazas futuras, para poder abordarlas y combatirlas respectivamente”* (Armas; Barranco; Correa; Luces; Pulido y Puyol, 2003, p. 129) Es decir, planificar en función de lo que el grupo necesite en el momento de la intervención y no con una mirada hacia el futuro.

La intervención es planificada por fases de trabajo, entendiéndose como, una *“estructura que organiza el trabajo profesional en forma general, cautelando por una parte las necesarias coherencias temáticas y metodológicas que sostienen la intervención, y, por otra parte, proveyendo de rangos de libertad al equipo profesional, para incorporar con flexibilidad los*

ajustes requeridos por la realidad social, sin afectar la consistencia general de la formulación. Siendo dos componentes claves: la formulación inicial que define el marco de trabajo global para la intervención social; y, Desarrollo del proceso que se configura a partir de secuencias formuladas en forma semanal y/o quincenal, que permiten ajustar la propuesta de trabajo planificada en formar global a la trayectoria contingente que asume el proceso de intervención en la realidad específica". (Castañeda, P. 2014.).

De esta forma, *"por cada fase de trabajo se formulan los objetivos específico alineados con el objetivo general y con los componentes de tiempo, recursos y evaluación asociados"* (Castañeda, P. 2014.) , es decir, permite planificar posteriormente cada sesión de forma paulatina y en función del tiempo establecido, en base a las características del grupo y cada uno de sus integrantes, sus condiciones y realidades a medida del transcurso de las diferentes sesiones planificadas, puesto que en primera instancia se desconoce el comportamiento del grupo frente a la intervención permitiendo, asimismo, adecuar cada sesión a las necesidades levantadas en cada encuentro físico enfocadas en el objetivo general y los objetivos específicos planteados en primera instancia.

A continuación, se presenta la programación del presente proceso de intervención profesional a través del modelo de "Planificación por fases de trabajo".

3.5 Planificación por fases de Trabajo.

Objetivo General	Fortalecer la articulación del trabajo en red de las organizaciones solidarias vinculadas con la fundación BanAmor de la ciudad de Quillota.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Al término de la intervención la red comunitaria reconocerá y aplicará herramientas de comunicación asertiva. ➤ Formará parte de una plataforma digital con fines comunicacionales.
Medios de Verificación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Material Audiovisual del proceso con las reflexiones del grupo. ➤ Crónica realizada por la estudiante.

		➤ Plataforma digital		
Fases de trabajo	Objetivos Específicos por fase	Tiempo programado	Indicadores	Medios de verificación
Fase 1: Trabajo en red.	Potenciar la red de voluntarios como un espacio común de encuentro.	60 minutos por sesión. 2 sesiones : 120 minutos.	<p>I. Al término de las 2 sesiones el 90% del grupo reconoce el nombre de cada uno y una de los integrantes del grupo y los trabajos que realizan.</p> <p>II. Al término de las 2 sesiones el 90% del grupo identifica el trabajo realizado por las organizaciones voluntarias participantes.</p> <p>III. Al término de las 2 sesiones el 90% del grupo verbaliza identificar el aumento de la confianza en el grupo a través de la comunicación y vínculos interpersonales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Listado de asistencia. ➤ Registro fotográfico respecto de las presentaciones de los integrantes del grupo. ➤ Listado de actividades propuestas por los integrantes del grupo que beneficien la vinculación a largo plazo. ➤ Crónica por sesión. ➤ Material fotográfico

				de las sesiones.
Fase 2: Vinculación de la red solidaria.	Reforzar las relaciones interpersonales de las personas integrantes de la red de voluntarios.	60 minutos por sesión. 2 sesiones : 120 minutos.	I. Al término de las sesiones, el 80% de los integrantes del grupo son capaces de verbalizar a lo menos 2 herramientas de comunicación asertiva. II. Al término de las sesiones, el 80% de los integrantes del grupo reconocer el beneficio de la comunicación asertiva. III. Al término de las sesiones, el 80% de los integrantes del grupo presenta mejoras en su comunicación asertiva.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Listado de asistencia ➤ Material fotográfico de cada sesión. ➤ Crónicas por sesión.
Fase 3: Creación de canal digital con fines comunicacionales.	Promover la coordinación de la red de voluntarios respecto de las intervenciones en la comunidad de Quillota.	60 minutos por sesión. 1 sesión: 60 minutos.	I. Al término de 3 sesiones el 80% del grupo logra verbalizar el beneficio de un canal digital de comunicación. II. Al término de 3 sesiones el 80% del grupo crea un perfil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de asistencia. ➤ Perfil de las organizaciones solidarias en la plataforma digital.

	Desvinculación y evaluación.		informativo en la plataforma digital. III. Al término de 3 sesiones el 80% del grupo ingresar a la plataforma digital.	➤ Crónica de las sesiones.
--	------------------------------	--	---	----------------------------

3.6 Carta Gantt.

N°	Fases	Objetivos Específico	Meses	Septiembre				Octubre				Noviembre				
			semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Fase 1: Trabajo en red.	Reforzar las relaciones interpersonales de las personas integrantes de la red de voluntarios														
2	Fase 2: vinculación de la red solidaria.	Potenciar la red de voluntarios como un espacio común de encuentro.														
3	Fase 3: Canales de comunicación Digital.	Promover la coordinación de la red de voluntarios respecto de las intervenciones en la comunidad de Quillota.														

3.7 Proceso de Validación

El Plan de evaluación que se realizará posterior a la intervención planificada será la evaluación de indicadores y se analizará los alcances de la intervención.

La evaluación de indicadores, los cuales corresponden a datos concretos y cuantificables que nos permiten conocer el grado de cumplimiento de un objetivo, en primera instancia se realizará una evaluación operativa en base al

sistema de registro escogido, es decir, crónicas sociales realizadas por la estudiante y además una reflexión en torno al proceso.

Los indicadores junto con la evaluación cualitativa, determinará si el proceso de intervención ha tenido éxito y determinarán la consecución de los objetivos.



Capítulo IV: Desarrollo de la Experiencia.

Matriz de planificación primera sesión:

Matriz de Planificación	
Fase 1: Trabajo en red.	
Número de la sesión	1
Nombre del Grupo	“Red de Voluntarios”
Nombre de la Sesión	“Trabajo en red”
Horario	16:00 hrs.
Tiempo programado	120 minutos.
Lugar	Fundación BanAmor, Av. Condell #364.
Objetivo Específico	
Potenciar la red de voluntarios como un espacio común de encuentro.	
Recursos de la Intervención	
Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Integrantes grupo “Red de Voluntarios”. • Estudiante de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso
	<ul style="list-style-type: none"> • Papel

Material:	<ul style="list-style-type: none"> • Lápiz. • Hojas de oficio blancas. • Plumones de colores. • Cámara 	
Financiero	Alimentos y bebestibles para recepción de usuarios participantes.	
Momentos de Trabajo		
Actividad:	Tiempo programado	Técnicas de Intervención
Actividad 1: Recepción de los integrantes, saludo inicial y creación de lista de los participantes.	15 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> • De presentación <p>Se recepciona a los y las usuarias, se saluda de forma cordial y se pide a cada participante que anote su nombre e institución a la que representa.</p>
Actividad 2: Ejercicio de respiración y relajación para fomentar la concentración e iniciar las actividades.	5 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> • De sensibilización y relajación <p>Esta técnica será aplicada a través de ejercicios de relajación que permiten iniciar la sesión y generar un ambiente de confianza y conectar a los usuarios</p>

		en el espacio físico del taller.
Actividad 3: Se solicita a cada miembro del grupo plasmar su trabajo en hojas con diferentes técnicas (dibujos, palabras claves, etc.).	15 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> • De integración y animación grupal. <p>A través de esta técnica se busca integrar al grupo, y fomentar la confianza del grupo promoviendo a la red como un espacio de encuentro.</p>
Actividad 4: Presentación de actividad 3 realizada por los integrantes del grupo.	30 minutos.	
Actividad 5: Se establece el nombre del grupo y se solicita a 3 voluntarios dar reflexiones de la sesión.	20 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> • De cierre <p>A través de un resumen, expuesto de forma verbal, se repite los objetivos de la intervención y se exponen las fechas futuras de sesiones.</p>

Crónica primera sesión: Grupo 1.

Crónica de intervención	
N.º sesión	Sesión 1
Grupo	1
Participantes	3 personas pertenecientes a organizaciones, y una acompañante voluntaria. 
Fecha	27 de septiembre de 2022
Nombre de sesión	“Trabajo en red”
Objetivo específico de la sesión	Potenciar la red de voluntarios como un espacio común de encuentro.
Duración de sesión	2 horas y 10 min.

Tabla 2 Crónica sesión 1: Grupo 1.

Antecedentes generales de la Actividad: Sesión se lleva a cabo en la fundación BanAmor, donde se genera una instancia de presentación e introducción a la intervención. Tesista se presenta, explica el proceso que se llevará a cabo durante la intervención planificada y se realiza actividad recreativa de presentación de las organizaciones participantes.

Descripción de la Actividad: Durante la actividad se comienza con la presentación de la intervención, exponiendo las fechas planificadas y los objetivos que se llevarán a cabo durante el proceso de intervención.

Posteriormente, se solicita realizar dibujos representativos de sus actividades realizadas en cada organización, y luego son explicados por cada usuario participante hacia el grupo.

Finalmente se lleva a cabo el cierre de la actividad donde se genera el espacio de exposición de historias personales, su labor, el tiempo dedicado y el impacto personal de la participación de las usuarias en ambas organizaciones voluntarias.

Se visibiliza por iniciativa de las usuarias la problemática de baja participación y convocatoria en sus organizaciones y además la falta de lugares de encuentros. Además, se realizan reflexiones de la actividad, donde las usuarias exponen sentirse satisfechas con la primera sesión realizada, comunicando además sus expectativas de la intervención, las cuales corresponden a la creación de un proyecto en conjunto con el grupo y sus diferentes integrantes y organizaciones.



Ilustración 4 Dibujo usuaria 1 -Grupo1



Ilustración 5 Dibujo usuaria 2 - Grupo 1



Ilustración 6 Dibujo usuaria 2 - Grupo 1

Análisis de la Actividad en virtud del objetivo específico: el objetivo específico de la actividad es cumplido puesto que se lleva a cabo la primera sesión de forma eficiente ligada al objetivo específico con fines de vinculación de las organizaciones puesto que existió alta participación y disposición a la actividad propuesta. Al presentar las organizaciones y su trabajo por sus mismos miembros de forma breve y personal en la actividad se genera mayor conocimiento de las organizaciones y voluntariados que trabajan en la ciudad de Quillota. Generando reconocimiento entre sus pares y exponiendo de forma representativa su labor en las diversas agrupaciones.

Análisis de Recursos: Los recursos fueron brindados por la fundación BanAmor, los cuáles fueron toldos, mesas, sillas, lápices y hojas que se encontraban en las dependencias de la fundación. Y además se realiza la compra de productos para el consumo, como té, café, magdalenas, aguas saborizadas, etc. Financiados de igual forma por la fundación previamente solicitado por una autorización escrita y firmada por la directora de la fundación. Producto de la alta temperatura durante la sesión el consumo aguas saborizadas favoreció al desarrollo de la actividad, generando mayor comodidad para continuar con la sesión de forma efectiva y respondiendo a la planificación. Además, el uso de recursos como lápices de colores y hojas permitieron llevar a cabo una actividad recreativa y dinámica con mejor respuesta desde los usuarios.

Análisis de Contingencias: no se presentaron contingencias.

Planificación siguiente Actividad: En la próxima sesión se expondrá los principales tipos de comunicación que existen y se utilizan. Además, se realizarán actividades recreativas con el fin de reconocer el tipo de comunicación que se utiliza con sus pares en sus organizaciones y con el entorno.

Crónica primera sesión – Grupo 2.

ANTECEDENTES GENERALES DE LA ACTIVIDAD	
N.º sesión	Sesión 1
Grupo	2
Participantes	12 participantes. 
Fecha	29 de septiembre de 2022
Nombre de sesión	“Trabajo en Red”
Objetivo específico de la sesión	Potenciar la red de voluntarios como un espacio común de encuentro.
Duración de sesión	2 horas y 30 min.

Tabla 3 crónica sesión 1 - Grupo 2

Antecedentes generales de la Actividad: Sesión se lleva a cabo en la fundación BanAmor, donde se genera una instancia de presentación e introducción a la intervención. Tesista se presenta al grupo y explica el proceso que se llevará a cabo durante la intervención planificada, posteriormente se realiza actividad

recreativa de presentación de las organizaciones participantes entre sus pares.

Descripción de la Actividad: Durante la actividad se comienza con la presentación de la intervención, exponiendo las fechas planificadas y los objetivos que se llevarán a cabo durante el proceso de intervención. Posteriormente, se solicita realizar dibujos representativos de sus actividades realizadas en cada organización, y luego son explicados por cada usuario participante hacia el grupo. Surgen diferentes conceptos relevantes como solidaridad, humanidad, igualdad, satisfacción, alegría, entre otros, los cuales representan a gran parte de las organizaciones participantes y coinciden en las diferentes presentaciones realizadas.

Finalmente se lleva a cabo el cierre de la actividad donde se realizan reflexiones de la actividad realizada, donde los usuarios exponen sentirse satisfechos y conformes con la primera sesión realizada, exponiendo además sus expectativas de la intervención, las cuales corresponden a la unión de las organizaciones y mejor coordinación del trabajo que se realizan dentro de la misma comunidad. A continuación, se muestran imágenes de dibujos realizados por los usuarios participantes de la sesión como medios de verificación

Ilustración 7



Ilustración 8



Ilustración 9



Ilustración 10

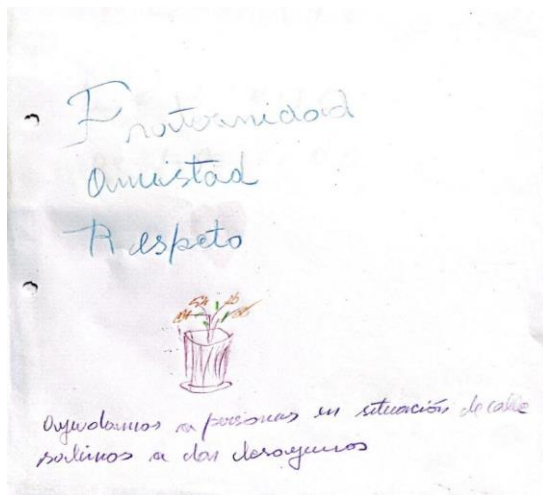


Ilustración 11

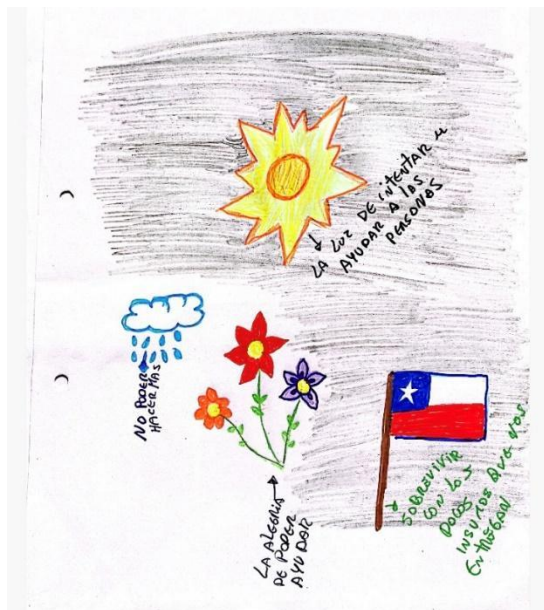


Ilustración 12

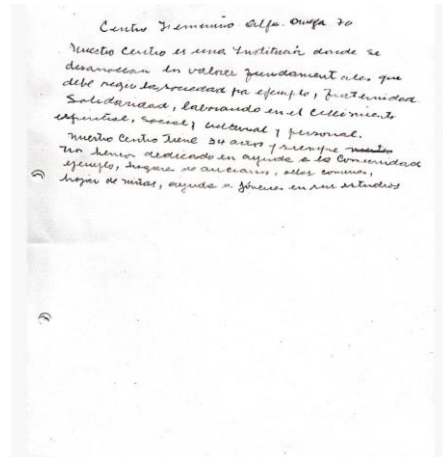
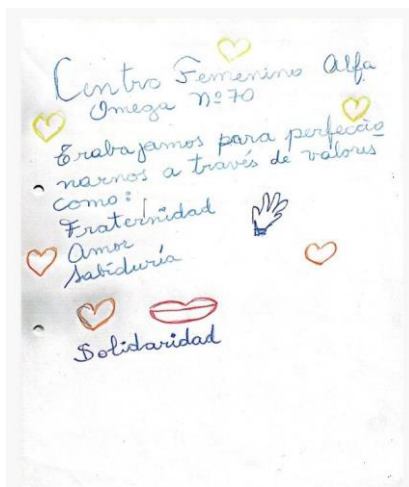


Ilustración 13



Ilustración



Ilustración 14

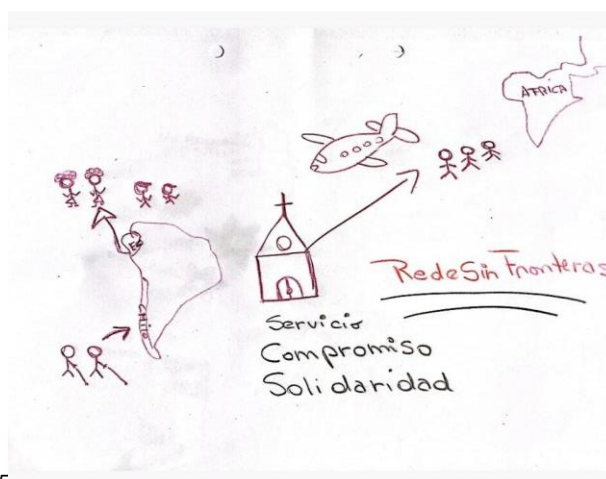


Ilustración 15

Análisis de la Actividad en virtud del objetivo específico: el objetivo específico de la actividad es cumplido puesto que se lleva a cabo la primera sesión ligada al objetivo específico con fines de vinculación de las organizaciones puesto que existió alta participación y disposición a la actividad propuesta. Al presentar las organizaciones y su trabajo por sus mismos miembros de forma breve y personal en la actividad se genera mayor conocimiento de las organizaciones y voluntariados que trabajan en la ciudad de Quillota. Generando reconocimiento entre sus pares y exponiendo de forma representativa su labor frente a las diversas agrupaciones presentes.

Análisis de Recursos: Los recursos fueron brindados por la fundación BanAmor, los cuáles fueron toldos, mesas, sillas, lápices y hojas que se encontraban en las dependencias de la fundación. Y además se realiza la compra de productos para el consumo, como té, café, magdalenas, etc. Financiados de igual forma por la fundación previamente solicitado por una autorización escrita y autorizada por la directora de la fundación.

Producto del clima y las bajas temperaturas el consumo de té y café favoreció al desarrollo de la actividad, generando mayor comodidad y abrigo para continuar con la sesión de forma efectiva y respondiendo a la planificación. Además, el uso de recursos como lápices de colores y hojas permitieron llevar a cabo una actividad recreativa y dinámica con una respuesta positiva de los usuarios.

Análisis de Contingencias: no se presentaron contingencias.

Planificación siguiente Actividad: En la próxima sesión se expondrá los principales tipos de comunicación que existen y se utilizan. Además, se realizarán actividades recreativas con el fin de reconocer el tipo de comunicación que se utiliza con sus pares en sus organizaciones y con el entorno.

Matriz de planificación segunda sesión:

Matriz de Planificación	
Fase 2: Vinculación de la red solidaria	
Número de la sesión	2
Nombre del Grupo	“Red de Voluntarios”
Nombre de la Sesión	“Tipos de comunicación”
Horario	16:00 hrs.
Tiempo programado	120 minutos.

Lugar	Fundación BanAmor, Av. Condell #364.	
Objetivo Específico		
Reforzar las relaciones interpersonales de las personas integrantes de la red de voluntarios.		
Recursos de la Intervención		
Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Integrantes grupo “Red de Voluntarios”. • Estudiante de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso 	
Material:	<ul style="list-style-type: none"> • Cámara • Plantilla de asistencia. • Lápiz. • Computador • Data • Presentación PPT. 	
Financiero	Alimentos y bebestibles para recepción de usuarios participantes.	
Momentos de Trabajo		
Actividad:	Tiempo programado	Técnicas de Intervención
Actividad 1: Recepción de los integrantes, saludo inicial y creación de lista de los participantes.	10 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> • De presentación <p>Se recepciona a los y las usuarias, se saluda de forma cordial y se pide a cada participante</p>

		que anote su nombre e institución a la que representa.
Actividad 2: Ejercicio de respiración y relajación para fomentar la concentración e iniciar las actividades.	5 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> • De sensibilización y relajación <p>Esta técnica será aplicada a través de ejercicios de relajación que permiten iniciar la sesión y generar un ambiente de confianza y conectar a los usuarios en el espacio físico del taller.</p>
Actividad 3: Se exponen los principales tipos de comunicación.	20 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> • Expositiva <p>A través de esta técnica se busca exponer de forma breve y sencilla a los usuarios los principales tipos de comunicación y ejemplos cotidianos para un mejor entendimiento y relación con la temática.</p>
Actividad 4: Actividad donde se solicita la creación de situaciones correspondientes a los diferentes tipos de comunicación expuestos previamente, las cuáles deben	40 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> • De integración y animación grupal <p>A través de esta técnica se busca relacionar la</p>

ser actuadas o expuestas por los usuarios.		temática con situaciones de la vida cotidiana, ejercicio solicitado a los usuarios para un mejor ejercicio.
Actividad 5: Sopas de letras con conceptos relacionados a la comunicación asertiva.	10 minutos.	
Actividad 6: Espacio de reflexión respecto de la sesión.	20 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • De cierre. <p>Se da un espacio de reflexión a los usuarios para observar y evaluar la sesión de forma verbal y además lograr identificar el interés de los usuarios para continuar la temática planificada. Se despide y comenta fecha de la siguiente sesión.</p>
Despedida y cierre de sesión	5 minutos.	

Tabla 4 Matriz de planificación Sesión 2

Crónica segunda sesión:

ANTECEDENTES GENERALES DE LA ACTIVIDAD	
N.º sesión	Sesión 2
Grupo	“Red de Voluntarios”
Participantes	8 personas.


	
Fecha	13 de octubre de 2022
Nombre de sesión	"Tipos de comunicación"
Objetivo específico de la sesión	Reforzar las relaciones interpersonales de las personas integrantes de la red de voluntarios.
Duración de sesión	120 minutos.

Tabla 5 Crónica sesión 2

Antecedentes generales de la Actividad: Sesión se lleva a cabo en la fundación BanAmor, se exponen los principales tipos de comunicación, derechos asertivos, actividades y reflexiones ligadas a la temática.

Descripción de la Actividad: Se comienza con saludo inicial, se presenta la sesión con temática de "Comunicación" donde se expone los principales tipos de comunicación los cuáles son comunicación pasiva, agresiva y asertiva. Se exponen además derechos asertivos, se solicita el tipo de comunicación que utilizan y como responder de manera asertiva frente a dos situaciones expuestas.

Posteriormente la estudiante plantea la pregunta "¿Qué rol juega la comunicación en sus organizaciones?" donde se reconoce la importancia de

mantener una buena comunicación para lograr los objetivos planteados como organización y además visibilizar las realidades en las que se encuentran insertos los voluntarios. Además, se expone por los usuarios participantes la falta de comunicación asertiva, puesto que existen conflictos producto de aplicar la comunicación agresiva, se comunica además que en las organizaciones presentes cuando existen espacios de planificación se presentan conflictos producto de la mala disposición de la escucha y no se aceptan críticas constructivas.

Finalmente, el grupo reconoce la importancia de capacitar a los integrantes de cada voluntariado respecto de maneras eficientes de comunicarse, se lleva a cabo el cierre de la actividad donde se genera una reflexión final respecto de la actividad y las usuarias exponen el beneficio de la actividad y agradecimientos por la temática abordada puesto que es identificada como una necesidad.

Análisis de la Actividad en virtud del objetivo específico: el objetivo específico de la actividad es cumplido puesto que se lleva a cabo la sesión de forma eficiente ligada al objetivo específico con fines de reforzar las relaciones interpersonales a través de la comunicación asertiva , además se genera un espacio de confianza y con alta participación desde los usuarios a las actividades planificadas, exponiendo estas las realidades de sus organizaciones con los fines de ejemplificar con vivencias personales y grupales los tipos de comunicación.

Análisis de Recursos: Los recursos fueron brindados por la fundación BanAmor, los cuáles fueron mesas, sillas, data y hojas blancas que se encontraban en las dependencias de la fundación. Se utiliza computador de la estudiante y una presentación de Power Point realizada por la estudiante expositora. Además, se utiliza los productos comprados con anterioridad en la sesión 1 financiados de igual forma por la fundación previamente solicitado por una autorización escrita y firmada por la directora de la fundación.

El uso de recursos como presentación Power Point y hojas disponibles para la toma de apuntes permitieron que los usuarios escribieran conceptos claves

para luego ser expuestos en sus organizaciones con fines de mejorar su comunicación, asimismo, se comparte la presentación a través del grupo de WhatsApp "Red de Voluntarios" existente previamente a la intervención para luego ser expuesta en sus reuniones correspondientes a cada organización. La presentación realizada y expuesta es:



Derechos asertivos

Tengo derecho...

01

A ser tratado con respeto

02

A tener opinión y poder expresarla

03

A decir "no" sin sentir culpa.

04

A no satisfacer las necesidades y expectativas de otras personas y comportarme siguiendo mis propios intereses

05

Tengo derecho a sentir y expresar dolor.

06

A no tener que justificarme ante los demás.

07

A equivocarme y cometer errores.

08

A elegir entre responder o no hacerlo.

09

A descansar y estar solo o sola cuando así lo necesite o quiera.

10

A disfrutar y sentir placer

11

A protestar cuando se me trata injustamente.

12

A cambiar de opinión.

En resumen:

Tipos de comunicación

Pasiva

Asertiva

Agresiva

¡Actividad!

¿Como reaccionas frente a estas situaciones?

1. Te encuentras en un grupo de conocidos y alguien critica tu nuevo corte de cabello.

2. Una persona que usted estima le pide un favor y usted se encuentra muy cansado luego de un día de trabajo en su organización.



Análisis de Contingencias: no se presentaron contingencias.

Planificación siguiente Actividad: En la próxima sesión se trabajará la Solución de conflictos de manera asertiva, basándose principalmente en las habilidades para el manejo del conflicto del texto “comunicación asertiva” de Jorge Everardo Aguilar (2019)

Matriz de planificación tercera sesión:

Matriz de Planificación	
Fase 1: Vinculación de la red solidaria.	
Número de la sesión	3


Nombre del Grupo	"Red de Voluntarios"	
Nombre de la Sesión	Comunicación Asertiva y Metodología"	
Horario	16:00 hrs.	
Tiempo programado	120 minutos.	
Lugar	Fundación BanAmor, Av. Condell #364.	
Objetivo Específico		
Reforzar las relaciones interpersonales de las personas integrantes de la red de voluntarios.		
Recursos de la Intervención		
Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Integrantes grupo "Red de Voluntarios". • Estudiante de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso 	
Material:	<p>Cámara</p> <p>Plantilla de asistencia.</p> <p>Lápiz.</p> <p>Computador</p> <p>Data</p> <p>Presentación PPT.</p>	
Financiero	Alimentos y bebestibles para recepción de usuarios participantes.	
Momentos de Trabajo		

Actividad:	Tiempo programado	Técnicas de Intervención
Actividad 1: Recepción de los integrantes, saludo inicial y creación de lista de los participantes.	10 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> • De presentación <p>Se recepciona a los y las usuarias, se saluda de forma cordial y se pide a cada participante que anote su nombre e institución a la que representa.</p>
Actividad 2: Ejercicio de respiración y relajación para fomentar la concentración e iniciar las actividades.	5 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> • De sensibilización y relajación <p>Esta técnica será aplicada a través de ejercicios de relajación que permiten iniciar la sesión y generar un ambiente de confianza y conectar a los usuarios en el espacio físico del taller.</p>
Actividad 3: Exposición de tipos de comunicación asertiva.	10 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> • Expositiva
Actividad 4: Exposición de situaciones de conflicto y sus soluciones de manera asertiva.	40 minutos.	<p>A través de una exposición se busca educar a la población respecto de la comunicación asertiva con la finalidad de lograr entendimiento y</p>

		aplicación de los usuarios.
Actividad 5: Espacio de reflexión respecto de la sesión.	10 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> • De cierre. Se finaliza la sesión solicitando reflexiones y dudas respecto de la información expuesta.
Despedida y cierre de sesión	5 minutos.	Además, se planifica en conjunto sesión siguiente en base a temática planificada.

Tabla 6 Matriz de Planificación tercera sesión

Crónica tercera sesión:

ANTECEDENTES GENERALES DE LA ACTIVIDAD	
N.º sesión	Sesión 3
Grupo	“Red de Voluntarios”
Participantes	9 personas. 

Fecha	27 de octubre de 2022
Nombre de sesión	“Comunicación Asertiva y Metodología”
Objetivo específico de la sesión	Reforzar las relaciones interpersonales de las personas integrantes de la red de voluntarios.
Duración de sesión	2 horas.

Tabla 7 Crónica tercera sesión

Antecedentes generales de la Actividad: Sesión se lleva a cabo en la fundación BanAmor, se exponen la comunicación asertiva y consejos para el manejo del conflicto de manera asertiva.

Descripción de la Actividad: Se comienza con saludo inicial, los usuarios exponen tener conocimiento de los tipos de comunicación presentados en sesión anterior por lo que se presenta la sesión con temática de **comunicación asertiva** donde se exponen principales características y ejemplos. Además, se muestran situaciones y consejos para el manejo de conflictos de manera asertiva, presentando una buena recepción de la información. Surgen preguntas referentes a la temática expuesta, ejemplos personales de los usuarios y solicitud de consejos para resolución de un conflicto dentro de una organización específicamente.

Finalmente, el grupo reconoce la importancia de capacitar a los integrantes de cada voluntariado respecto de situaciones de conflicto y el actuar de manera asertiva. Se lleva a cabo el cierre de la actividad donde se genera una reflexión final respecto de la actividad y las usuarias exponen el beneficio de la actividad y agradecimientos por la temática abordada.

Evaluación de la actividad en virtud del objetivo específico: el objetivo específico de la actividad es cumplido puesto que se lleva a cabo la sesión de forma eficiente ligada al objetivo específico con fines de reforzar las relaciones interpersonales a través de la comunicación asertiva, además se genera un espacio con alta participación de los usuarios en las actividades, exponiendo

éstos las realidades de sus organizaciones con los fines de ejemplificar la temática a través de vivencias personales y referente a sus organizaciones y voluntariados. Además, se expone por los usuarios el aumento de confianza entre sus pares participantes de las diferentes sesiones y la estudiante en el espacio generado en la fundación BanAmor a través de las diferentes sesiones realizadas.

Análisis de Recursos: Los recursos fueron brindados por la fundación BanAmor, los cuáles fueron mesas, sillas, data, hojas blancas y una infografía respecto de la comunicación asertiva realizada por la estudiante. Se utiliza computador de la estudiante y una presentación de Power Point realizada por la estudiante expositora. Además, se compran frutas, alimentos y bebestibles previamente solicitado por una autorización a la directora de la fundación. El uso de recursos como presentación Power point y hojas disponibles para la toma de apuntes permitieron que los usuarios escribieran conceptos claves para luego ser expuestos en sus organizaciones con fines de mejorar su comunicación, además la realización de infografía y la entrega de material visual físico genera mayor entusiasmo y cercanía con la temática puesto que expuesto por los y las usuarias, ya que les genera mayor facilidad de exponerlo a sus grupos y organizaciones, asimismo, se comparte la presentación a través del grupo de WhatsApp “Red de Voluntarios” existente previamente a la intervención para luego ser expuesta en sus reuniones correspondientes a cada organización.

La presentación expuesta a los usuarios y posteriormente compartida a las organizaciones es:

Red de Voluntarios

Comunicación Asertiva

Fernanda Melo Martínez

"Forma de expresión consciente, directa y equilibrada, cuya forma es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza en lugar de la emocionalidad".

La comunicación asertiva aumenta la confianza en sí mismo y en los demás. Es un comportamiento que evidencia el respeto mutuo con los que nos rodean y ha permitido evolucionar.

Es el intercambio de ideas, sentimientos y experiencias.

La comunicación asertiva es el proceso más importante de la interacción del ser humano.

Es un estilo de comunicación valioso que permite expresar lo que se siente, piensa, cree o se necesita, sin ofender a los otros abriendo posibilidad de diálogo con los demás.

Ejemplo

Habilidades para el manejo del conflicto de manera asertiva.

1. En primera instancia comenzar la conversación con un saludo cordial ("Buenos días", "Buenas tardes")
2. Contacto visual directo con el grupo o persona que se relacionan.
3. Manifieste claramente que necesita, piensa o siente.
4. En caso de estar solicitando algo:
 - Utilice Por Favor desde el inicio de la conversación.
 - Esté seguro de lo que quiere y pídalo con seguridad (no suponga que la otra persona lee sus pensamientos)
 - Si lo requiere especifique el plazo en el requiere la petición.
5. Cuando una persona no acepte lo que requiero o solicito:
 - Insista repitiendo su punto de vista con tranquilidad. (Estoy de acuerdo, pero yo decía).
 - Muéstrese de acuerdo con el argumento de la otra persona, pero no consienta en cambiar su postura. Por ejemplo, Es posible que tenga razón, pero...

Cuando una persona acepta lo que requiero o solicito:
- Agradezca, describa claramente lo que hicieron por usted.
6. Si trata con alguien de muy mal humor:
 - Trate de reducir la tensión dándole a entender que usted entiende la situación.
Ejemplo: "Parece que usted ha tenido un mal día ¿No es verdad?"
"Esta situación tiene que ser muy dura para usted."
"Usted está haciendo un gran trabajo, me doy cuenta de que es una situación difícil"
7. Para expresar una crítica o queja diga:
 - Lo que siente
 - Lo que pasa
 - Proponga una alternativa.
8. Si lo critican:
 - a) Si esta de acuerdo con la crítica:
 - Aceptela: Admita que cometió un error, pero separándolo del hecho de ser buena o mala persona.
 - b) Si no está de acuerdo:
 - Acepte la posibilidad de que otro piense mal que usted, diga que entiende lo que piensa la otra persona de usted, pero aclare que no es su opinión, gusto, etc.
 - En ambos casos evite justificarse o contraatacar.
9. Si desea conocer el origen de un comentario negativo o positivo:
 - Pregunte acerca del comentario recibido (¿Qué tiene de malo utilizar camisa?, ¿Que hay de malo en que sea azul?).

10. Para disminuir la tensión durante la discusión:
 - Ignore la razón de la otra persona para estar enfadado y aplace la discusión para otro momento (siguiente reunión, encuentro, etc).
 - Aplace la respuesta de tipo agresivo, hasta que usted se sienta tranquila/o y sea capaz de responder de forma asertiva.
11. Para llegar a resolver un problema:
 - Realice tratos
 - Lleguen a acuerdos viables
 - Ceda y espere que también lo hagan.
13. Para escuchar apropiadamente:
 - Mantener buen contacto visual
 - Mantener una postura cómoda y relajada
 - Procure reflejar el lenguaje corporal (en caso de estar molesto mantener una postura relajada y no violenta)
 - Use el silencio apropiadamente.
 - Evite actividades distractivas como contestar el teléfono.
 - Concéntrese en el mensaje.
 - No interrumpa para formular preguntas, asegúrese que haya terminado antes de continuar con la conversación.
14. Para Preguntar:
 - Hable con claridad
 - Formule una pregunta a la vez.
15. Para asegurarse que ha comprendido y le han comprendido:
 - Pida que le repitan lo que usted dijo/Repita lo que le han dicho.
 - Plantee preguntas o problemas sobre lo explicado/Plantee preguntas si no entiende algo.
16. Para no obstaculizar la comunicación:
 - Evite el uso del sarcasmo
 - No utilice su poder para amenazar a alguien
 - Evite el enojo
 - No realice un ataque personal
 - No pierda la paciencia, y reconozca cuando eso sucederá y tome las acciones correspondientes.

17. Para iniciar una conversación:

- Saludar
- Asegúrese que usted y la otra persona se sienten cómodos.

18. Para mantener una conversación:

- Solicite más información de la que están proporcionando
- Exprese sus puntos de vista
- Solo si lo desea, y lo encuentra correcto revele información de usted mismo y pregunte cosas o haga comentarios.

19. Para finalizar la conversación

- Haga un resumen de lo que se ha dicho
- Diga claramente que ya no puede continuar
- Despidase.


Reflexiones

Muchas gracias
por su participación

Nos vemos el Jueves 10 de noviembre

Material informativo entregado para la socialización entre sus pares es:

RECOMENDACIONES PARA SER UNA PERSONA ASERTIVA



- 1 EVALÚA LA PUNTA EN LA QUE TE COMERCAS.**

¿Cuántas veces te quedas en silencio cuando alguien te pregunta algo? ¿Cuántas veces te quedas en silencio cuando alguien te pregunta algo? ¿Cuántas veces te quedas en silencio cuando alguien te pregunta algo?
- 2 EXPRESATE TERCERA VUELTA EN LO QUE TIENES.**

En la mayoría de las ocasiones, cuando alguien te pregunta algo, lo que quieres decir es que estás interesado en lo que te preguntan. Sin embargo, al no expresarlo, se cree que no estás interesado. Intenta decir lo que estás pensando o sintiendo, así como lo que te interesa de lo que te preguntan.
- 3 PRACTICA DECIR "NO".**


Recuerda que la comunicación es un acto de libertad. No tienes que decir lo que otros quieren que digas. Si no quieres hacer algo, no lo hagas. Si no quieres decir algo, no lo digas. Si no quieres estar en un lugar, no estés allí. Si no quieres hacer un trabajo, no lo hagas. Si no quieres decir algo, no lo digas. Si no quieres estar en un lugar, no estés allí. Si no quieres hacer un trabajo, no lo hagas.
- 4 UTILIZA EL LENGUAJE CORPORAL.**

Recuerda que la comunicación es un acto de libertad. No tienes que decir lo que otros quieren que digas. Si no quieres hacer algo, no lo hagas. Si no quieres decir algo, no lo digas. Si no quieres estar en un lugar, no estés allí. Si no quieres hacer un trabajo, no lo hagas.
- 5 MANTÉN TUS SENTIMIENTOS BAJO CONTROL.**

El resultado es difícil para la mayoría de nosotros. Si ves a alguien que se enfurece o se frustra, a veces se le ve de mal humor. Aunque estos sentimientos son normales, pueden dificultarnos el recibir las cosas.
- 6 HAZLO POCO A POCO.**

Es importante que practiques estas habilidades de comunicación poco a poco. Esto te permitirá evaluar si es necesario hacer los ajustes correspondientes.
- 7 SI ESTE PROCEDIMIENTO NO TE AYUDA, PREGUNTA POR AYUDA.**

Resista a la tentación de sentirse avergonzado o frustrado. Pregunte por ayuda si es necesario.



RECOMENDACIONES PARA SER UNA PERSONA ASERTIVA



COMUNICACIÓN ASERTIVA

Este tipo de comunicación nos permite dialogar con calma y respeto, expresando lo que queremos decir al grupo.

¿Qué debemos tener en cuenta en la comunicación asertiva?

Ser claros y concretos: Decir específicamente lo que queremos. Si nos limitamos a insinuar, corremos el riesgo de ser mal interpretados por los demás.

Ser breves: Si argumentamos extensa y constantemente, nuestros argumentos perderán peso.

Disculparse, cuando es necesario, está bien si hacemos reclamos legítimos. Las excusas sobran puesto que parecerá que nos sentimos culpables y nos veremos inseguros. No obstante, siempre debemos hablar con respeto.

En resumen:

- Mejora la autoconfianza y la autoestima. Podemos identificar nuestros sentimientos.
- Mejoramos nuestras habilidades comunicativas. Cuando respetamos al otro, nos ganamos el respeto de los demás.
- Construimos relaciones sociales y laborales basadas en la sinceridad. Podemos tomar mejores decisiones.



Análisis de Contingencias: no se presentaron contingencias.

Matriz de planificación cuarta sesión:

Matriz de Planificación	
Fase 2: Trabajo en Red	
Número de la sesión	4
Nombre del Grupo	“Red de Voluntarios”
Nombre de la Sesión	“Jugando se crean redes”
Horario	16:00 hrs.
Tiempo programado	120 minutos.
Lugar	Fundación BanAmor, Av. Condell #364.
Objetivo Específico	
Potenciar la red de voluntarios como un espacio común de encuentro.	
Recursos de la Intervención	
Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Integrantes grupo “Red de Voluntarios”. • Estudiante de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso
Material:	<ul style="list-style-type: none"> • Cámara • Plantilla de asistencia. • Lápiz. • Sopa de letras.

	<ul style="list-style-type: none"> • Crucigramas. • Juegos de mesa. 	
Financiero	Alimentos y bebestibles para recepción de usuarios participantes.	
Momentos de Trabajo		
Actividad:	Tiempo programado	Técnicas de Intervención
Actividad 1: Recepción de los integrantes, saludo inicial y creación de lista de los participantes.	10 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> • De presentación <p>Se recepciona a los y las usuarias, se saluda de forma cordial y se pide a cada participante que anote su nombre e institución a la que representa.</p>
Actividad 2: Ejercicio de respiración y relajación para fomentar la concentración e iniciar las actividades.	5 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> • De sensibilización y relajación <p>Esta técnica será aplicada a través de ejercicios de relajación que permiten iniciar la sesión y generar un ambiente de confianza y conectar a los usuarios en el espacio físico del taller.</p>

<p>Actividad 3: Explicación del trabajo en red y la importancia del trabajo colaborativo y en red.</p>	<p>20 minutos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expositiva <p>A través de esta técnica se busca exponer de forma breve y sencilla a los y las usuarias el concepto de trabajo en red y su importancia para el trabajo con la comunidad. Se utilizará como introducción a las actividades posteriores.</p>
<p>Actividad 4: Actividades lúdicas y dinámicas ligadas a conceptos claves del Trabajo en Red y las diferentes organizaciones de la comuna de Quillota.</p>	<p>60 minutos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De integración y animación grupal. <p>A través de esta técnica y actividades socio dinámicas se busca fomentar la confianza y generar un espacio de encuentro a través de diferentes juegos en los que los usuarios y usuarias participen. Donde se utilizarán conceptos claves del trabajo social y además juegos en equipo para fomentar la relación entre las organizaciones.</p>
<p>Actividad 5: Espacio de reflexión respecto de la sesión.</p>	<p>20 minutos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De cierre.

Despedida y cierre de sesión	5 minutos.	A través de un resumen, expuesto de forma verbal, respecto del trabajo en red y la vinculación con la comunicación asertiva y además una reflexión realizada por los usuarios respecto de la sesión realizada, se da cierre a la sesión y se expone la fecha y temática de la siguiente sesión.
------------------------------	------------	---

Crónica cuarta sesión:

ANTECEDENTES GENERALES DE LA ACTIVIDAD	
N.º sesión	Sesión 4
Grupo	"Red de Voluntarios"
Participantes	<p>10 participantes</p> 

Fecha	10 de noviembre 2022
Nombre de sesión	“Jugando se crean redes”
Objetivo específico de la sesión	Potenciar la red de voluntarios como un espacio común de encuentro.
Duración de sesión	2 horas y 30 min.

Antecedentes generales de la Actividad: Sesión se lleva a cabo en la fundación BanAmor, donde se genera una instancia de juegos con temática del Trabajo en red y trabajo en equipo. Además, se proponen futuros proyectos para trabajar como grupo post intervención de la alumna en proyecto de título.

Descripción de la Actividad: En primera instancia, solicitado por el grupo se genera un espacio de conversación el cual tuvo como finalidad el levantamiento de propuestas para un trabajo en conjunto con ambas organizaciones presente (ONG muévete por Chile y Voluntariado de Nutrición). Donde surgen tres propuestas:

- Talleres en Hogares de Adultos mayores semestrales, proponiendo la primera para el 15 de diciembre con temática de Navidad para el hogar de adultos mayores de San Pedro.
- Encuentro de Voluntariados en conjunto con autoridades esperando generar soluciones a problemáticas expuestas por las organizaciones y voluntariados dentro de la comuna de Quillota.
- “Expo feria del voluntariado y emprendimiento” en la plaza de armas de Quillota, planificada para el 5 de diciembre tras coincidir con el día del Voluntariado.

Posteriormente, se genera una jornada de juegos recreativos como sopa de letras, crucigramas y “bachillerato” los cuáles utilizan conceptos ligados al

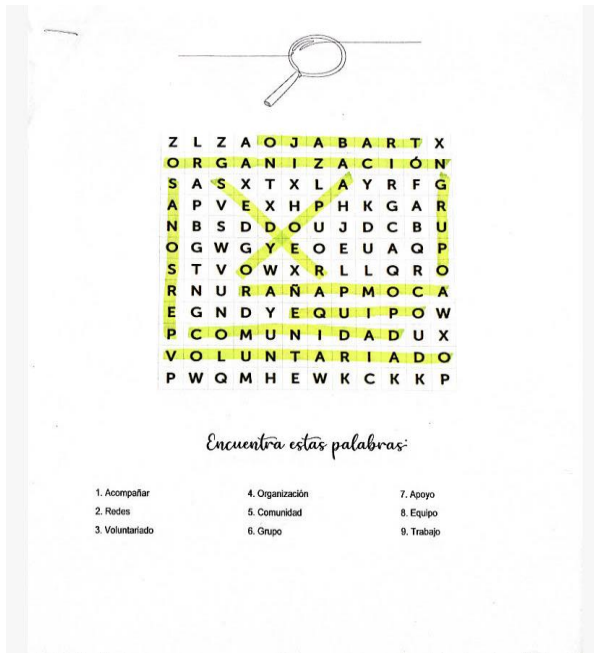
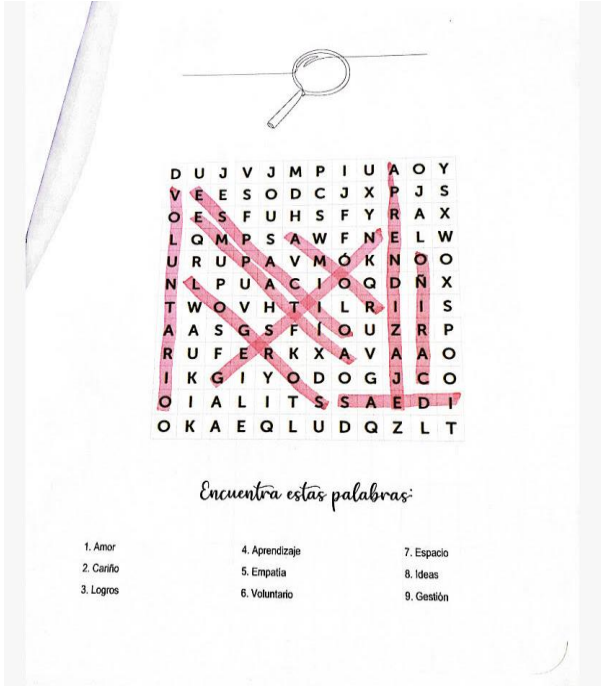
Trabajo en red con la finalidad de familiarizar a los usuarios con conceptos claves. Finalmente se lleva a cabo el cierre de la actividad donde se realizan reflexiones de la actividad realizada, donde los usuarios exponen sentirse satisfechos y agradecidos de las diferentes sesiones realizadas a la fecha, donde mencionan además el aumento de la confianza con los pares participantes, y con la alumna. Exponen además sus expectativas de los proyectos a futuro que desean realizar en conjunto con las diferentes organizaciones, asimismo, talleres e instancias que serán realizadas serán llevadas a cabo de forma autónoma por el grupo formado.

Evaluación de la Actividad en virtud del objetivo específico: el objetivo específico de la actividad es cumplido puesto que se lleva a cabo la sesión ligada al objetivo específico que tiene como finalidad potenciar la red de voluntarios como un espacio de encuentro. Al participar en la creación de propuestas futuras se genera reflexión grupal, consenso frente a decisiones, se promueve y aumenta el respeto y la confianza entre los usuarios participantes. A través de las diferentes actividades se realiza una sesión con un ambiente grato y producto de esto fluye la sesión sin inconvenientes, existe interés en la participación grupal y en generar instancias grupales futuras por lo que demuestra la confianza entre los pares.

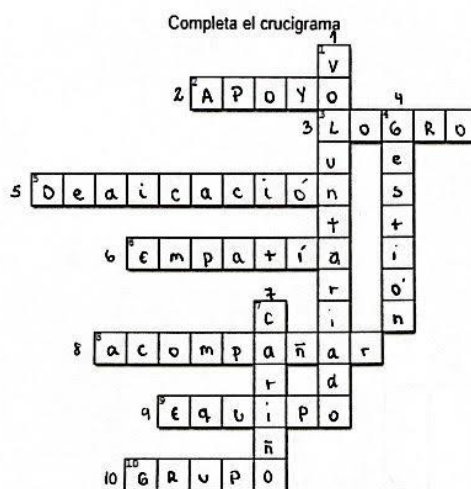


Análisis de Recursos: Los recursos fueron brindados por la fundación BanAmor, los cuáles fueron mesas, sillas, un set de juegos el cuál incluía dos sopas de letras, un crucigrama y una plantilla para juego de “Bachillerato” realizada por la estudiante. Además, se compran frutas, alimentos y

bebestibles previamente solicitado por una autorización a la directora de la fundación. El uso de recursos como los juegos programados y entregados al momento de iniciar la sesión facilitan el proceso y agiliza el tiempo, siendo así mejor utilizado el tiempo de la sesión. Recursos entregados a los usuarios para ejecución de la sesión:



Letra	Nombre o Apellido	Palabra	Organización o Voluntariado	Fruta o Verdura	Color o Cosa.	Animal	Ciudad o País.	Puntos
C			Cruz Roja					
I			Impulsa 21					
R			Renacer					
M			Muevete x Chile					
V			Voluntariado de Nutrición					
A			adepa Pro Animal					
D			Damas de Rojo					
K			KAROS					
U			Unión comunal adulto mayor					
B			Beatriz Benavides					



Creado usando Crossword Maker en TheTeachersCorner.net

Horizontal

2. Persona o cosa que ayuda a alguien a conseguir algo o que favorece el desarrollo de algo.
3. Éxito o resultado muy satisfactorio en una cosa.
5. Acción de dedicar o dedicarse.
6. Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.
8. Estar con una persona o ir junto a ella.
9. Grupo de personas que se organizan para realizar una actividad o trabajo.
10. Conjunto de personas, animales o cosas que están juntos o reunidos o que tienen alguna característica común.

Vertical

1. Conjunto de personas que se unen libre y desinteresadamente a un grupo para trabajar con fines benéficos o altruistas.
4. Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar una organización o voluntariado.
7. Sentimiento moderado de amor o afecto hacia una persona o un animal, por el cual se espera su bien y generalmente se desea su

Análisis de Contingencias: Producto del tiempo no se logró llevar a cabo todos los juegos requeridos por los usuarios.

Planificación siguiente Actividad: En la próxima sesión se expondrá la importancia y los beneficios de una plataforma digital y se solicitará información de cada organización para el levantamiento de dicha plataforma.

Matriz de Planificación Quinta Sesión

Matriz de Planificación	
Fase 3: Creación de canal digital con fines comunicacionales	
Número de la sesión	5
Nombre del Grupo	“Red de Voluntarios”
Nombre de la Sesión	“Recolectando información”
Horario	16:00 hrs.
Tiempo programado	75 minutos.
Lugar	Fundación BanAmor, Av. Condell #364.
Objetivo Específico	
Promover la coordinación de la red de voluntarios respecto de las intervenciones en la comunidad de Quillota.	
Recursos de la Intervención	
Humano	<ul style="list-style-type: none"> Integrantes grupo “Red de Voluntarios”.

	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiante de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso 	
Material:	<ul style="list-style-type: none"> • Cámara • Plantilla de asistencia. • Lápiz. • Cuestionario 	
Financiero	Alimentos y bebestibles para recepción de usuarios participantes.	
Momentos de Trabajo		
Actividad:	Tiempo programado	Técnicas de Intervención
Actividad 1: Recepción de los integrantes, saludo inicial y creación de lista de los participantes.	10 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> • De presentación <p>Se recepciona a los y las usuarias, se saluda de forma cordial y se pide a cada participante que anote su nombre e institución a la que representa.</p>
Actividad 2: Ejercicio de respiración y relajación para fomentar la concentración e iniciar las actividades.	5 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> • De sensibilización y relajación <p>Esta técnica será aplicada a través de ejercicios de relajación que permiten iniciar la sesión y generar un ambiente de confianza y</p>

		conectar a los usuarios en el espacio físico del taller.
Actividad 3: Exposición de Beneficios de una plataforma digital.	20 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> • Expositiva <p>A través de esta técnica se busca exponer la plataforma digital que se creará y de forma breve y sencilla el beneficio de la realización de esta y además su importancia para el trabajo con la comunidad</p>
Actividad 4: Entrega de cuestionario para la recolección de datos.	30 minutos.	<p>Recolección de datos.</p> <p>A través de esta técnica se entregará cuestionario, se explicará y se dará espacio para consultas al respecto, y se entregará una fecha para la devolución del cuestionario respondido, puesto que es necesario que dicho cuestionario sea respondido en conjunto con cada participante de la organización a la que pertenecen los usuarios participantes.</p>

Despedida y cierre de sesión	5 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> • De cierre. <p>A través de un resumen, expuesto de forma verbal, respecto del trabajo en red y la vinculación con la comunicación asertiva y además una reflexión realizada por los usuarios respecto de la sesión realizada, se da cierre a la sesión y se expone la fecha y temática de la siguiente sesión.</p>
------------------------------	------------	---

Crónica Quinta Sesión:

ANTECEDENTES GENERALES DE LA ACTIVIDAD	
N.º sesión	Sesión 5
Grupo	"Red de Voluntarios"
Participantes	2 personas.
Fecha	23 de noviembre de 2022
Nombre de sesión	"Recolectando información"
Objetivo específico de la sesión	Promover la coordinación de la red de voluntarios respecto de las intervenciones en la comunidad de Quillota.
Duración de sesión	25 minutos.

Antecedentes generales de la Actividad: Sesión se lleva a cabo en la fundación BanAmor, donde se genera una instancia de información referente a que es una plataforma digital y el beneficio para la comunidad y para las organizaciones.

Descripción de la Actividad: En primera instancia se recepciona a los asistentes, se espera un tiempo prudente para iniciar la actividad. Posteriormente, se describe el objetivo de la creación de un espacio digital para las organizaciones y la comunidad. Se explica la función del cuestionario, la cuál es recoger información para la creación de perfiles en el sitio web, y se lee en conjunto resolviendo dudas.

Evaluación de la Actividad en virtud del objetivo específico: el objetivo específico de la actividad no es cumplido puesto que producto de la baja asistencia no se expone a las organizaciones la información correspondiente, y a pesar de que se solicita vía remota la recolección de información por medio de un cuestionario, no se entrega directamente el mensaje y no existe devolución de cuestionario contestado, es por esto que no se puede dar avance a lo planificado, aun así es un proceso que deber ser llevado a cabo en un futuro cercano.

Análisis de Recursos: Los recursos fueron brindados por la fundación BanAmor, los cuáles fueron mesas, sillas, presentación Power point y un cuestionario realizado por la estudiante. Además, se compran alimentos y bebestibles previamente solicitado por una autorización a la directora de la fundación. El uso de recursos alimentarios genera una mejor acogida. La presentación planificada para la sesión corresponde a:



Análisis de contingencias: Durante los días anterior a la sesión, el gremio de microbuses y locomoción colectiva se declara en estado de paralización. Por lo que dificulta la posibilidad de asistir a la sesión por la distancia de sus viviendas y la fundación BanAmor. De igual forma se resuelve enviando información por medio del canal de comunicación identificado, es decir, el grupo existente en la aplicación WhatsApp. De igual forma, no existe respuesta inmediata, se envía el formulario a sus correos electrónicos correspondientes, con plazo máximo de 28 de noviembre de 2022.

Fotografía de envío de correo electrónico:

Cuestionario - Fundación BanAmor. Externo Recibidos x



FERNANDA MARIANELA MELO <fernanda.melo@alumnos.uv.cl>

mié, 23 nov, 20:38 (hace 13 días)



para cnco_charg, voluntariadodenutricionqta, isa.eviget117, mmlabarca, n.gallardoveas, yessmontenegro.62, centrodeapoyofamiliarhorafeliz

Buenas tardes esperando se encuentre bien adjunto cuestionario.

Plazo máximo de entrega: Lunes 28 de Noviembre.

La Entrega puede ser de carácter físico en la fundación BanAmor o de forma digital. Dudas o consultas al grupo de whatsapp "Red de Voluntarios" o a mi número personal 963093894 - Fernanda.

Que tengan una buena tarde, se despide
Fernanda Melo Martínez.

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail ⓘ





Capítulo V: Evaluación

Para la realización de la evaluación del proceso de intervención, se han utilizado indicadores de la matriz de planificación por fases desarrollada en el capítulo 3. Se considera de suma importancia dentro de la evaluación dar cuenta de los resultados sobre lo que fue lo planificado y la intervención llevada a cabo, también características y aspectos distintivos al grupo, en este sentido, se reconocen de relevancia los registros que se tuvieron de cada crónica de intervención sobre los elementos y aspectos referentes a la evaluación de todo el proceso

Fase	Objetivos	Indicadores
Fase 1 “Trabajo en red”	Potenciar la red de voluntarios como un espacio común de encuentro.	<p>I. Al término de las 2 sesiones el 90% del grupo reconoce el nombre de cada uno y una de los integrantes del grupo y los trabajos que realizan.</p> <p>II. Al término de las 2 sesiones el 90% del grupo identifica el trabajo realizado por las organizaciones voluntarias participantes.</p> <p>III. Al término de las 2 sesiones el 90% del grupo verbaliza identificar el aumento de la confianza en el grupo a través de la comunicación y vínculos interpersonales.</p>

Evaluación Fase I de trabajo:

Indicadores	
I. Al término de las 2 sesiones el 90% del grupo reconoce el nombre de cada uno y una de los integrantes del grupo y los trabajos que realizan.	El primer indicador de esta primera fase se encuentra Logrado. Puesto que la sesión planificada para la presentación de organizaciones se lleva a cabo sin inconvenientes, donde se permite exponer el nombre, trabajo y área de trabajo de cada organización participante frente al grupo de forma recreativa.

<p>II. Al término de las 2 sesiones el 90% del grupo identifica el trabajo realizado por las organizaciones voluntarias participantes.</p>	<p>El segundo indicador de la fase se encuentra en un nivel de Logrado. Las organizaciones que participaron del taller comunican verbalmente reconocer personas participantes y los trabajos realizados de diferentes agrupaciones voluntarias de la comuna de Quillota en base a sus presentaciones en talleres realizados.</p>
<p>III. Al término de las 2 sesiones el 90% del grupo verbaliza identificar el aumento de la confianza en el grupo a través de la comunicación y vínculos interpersonales.</p>	<p>El tercer indicador se encuentra logrado, puesto que es comunicado por el grupo el aumento de confianza a través de los diferentes talleres llevados a cabo por la estudiante, exponiendo situaciones personales, además situaciones de sus organizaciones y se generando vínculos estrechos para la planificación de proyectos futuros en conjunto y perduración del grupo para el futuro.</p>
<p>Por lo anteriormente señalado, el objetivo de Potenciar la red de voluntarios como un espacio común de encuentro se cumple, puesto que, las personas pertenecientes a diferentes organizaciones y asistentes de los diferentes talleres planificados y llevados a cabo, potencian su trabajo en red y se vinculan mayoritariamente de forma directa sin intermediarios, rol que previamente cumplía la Fundación BanAmor, además como es mencionado anteriormente, el grupo manifiesta continuar con proyectos para la comunidad en conjunto y se comprometen de forma independiente a continuar vigente con el grupo formado a través de los talleres de intervención.</p>	

Fase	Objetivos	Indicadores
------	-----------	-------------

Fase 2	Reforzar las relaciones interpersonales de las personas integrantes de la red de voluntarios.	<p>I. Al término de las sesiones, el 80% de los integrantes del grupo son capaces de verbalizar a lo menos 2 herramientas de comunicación asertiva.</p> <p>II. Al término de las sesiones, el 80% de los integrantes del grupo reconocer el beneficio de la comunicación asertiva.</p> <p>III. Al término de las sesiones, el 80% de los integrantes del grupo presentan mejoras en su comunicación asertiva.</p>
---------------	---	---

Evaluación Fase II de trabajo:

Indicadores	
<p>I. Al término de las sesiones, el 80% de los integrantes del grupo son capaces de verbalizar a lo menos 2 herramientas de comunicación asertiva.</p>	<p>El primer indicador se encuentra logrado, puesto que a través de las actividades se logra comprobar el manejo de las herramientas de comunicación asertiva, por medio de la aplicación de las 8 técnicas de comunicación asertiva expuestas a los participantes del taller a través de situaciones cotidianas expuestas y solucionadas por el grupo a través de lo aprendido.</p>
<p>II Al término de las sesiones, el 80% de los integrantes del grupo reconocer el beneficio de la comunicación asertiva</p>	<p>El segundo indicador se encuentra logrado, en base a lo expuesto por los usuarios y lo observado por la estudiante, los cuáles reconocen verbalmente el beneficio de llevar a cabo una comunicación asertiva dentro de sus voluntariados y además en sus relaciones interpersonales.</p>
<p>III. Al término de las sesiones, el 80% de los integrantes del grupo presenta mejoras en su comunicación asertiva.</p>	<p>El Tercer indicador se encuentra logrado, y a pesar de que la estudiante no visualiza la mejora de comunicación asertiva directamente en los talleres realizados, los usuarios comunican experiencias personales resueltas a través de lo aprendido en los diferentes talleres realizados por la estudiante.</p>

Por lo anteriormente señalado, el objetivo de *Reforzar las relaciones interpersonales de las personas integrantes de la red de voluntarios* se cumple, puesto que, las personas pertenecientes a diferentes organizaciones y asistentes de los diferentes talleres planificados y llevados a cabo en la intervención aprendieron y aplicaron sus conocimientos respecto de la comunicación asertiva, mejorando sus relaciones a través de este tipo de comunicación y sus habilidades.

Evaluación Fase III de Trabajo:

Fase	Objetivos	Indicadores
Fase 3	Promover la coordinación de la red de voluntarios respecto de las intervenciones en la comunidad de Quillota.	<p>I. Al término de la sesión el 80% del grupo logra verbalizar el beneficio de un canal digital de comunicación.</p> <p>II. Al término de la sesión el 80% del grupo crea un perfil informativo en la plataforma digital.</p> <p>III. Al término de la sesión el 80% del grupo ingresar a la plataforma digital.</p>

Indicadores	
I. Al término de la sesión el 80% del grupo logra verbalizar el beneficio de un canal digital de comunicación.	El primer indicador se encuentra medianamente logrado, puesto que a pesar de que los asistentes al taller reconocen el beneficio de un canal de comunicación para sus organizaciones y sus trabajos, la sesión presenta una baja asistencia por lo que la información no llega a la mayoría de las organizaciones que se vinculan con la fundación BanAmor.
II Al término de la sesión el 80% del grupo crea un perfil informativo en la plataforma digital.	El segundo indicador se encuentra no logrado, en base al tiempo, la inactividad de las organizaciones sociales y al existir baja asistencia en la sesión el canal de comunicación para la solicitud de entrega de información se utiliza la plataforma WhatsApp, Es decir, por no existir un canal de comunicación directo se aplaza el objetivo planificado.

<p>III. Al término de la sesión el 80% del grupo ingresara la plataforma digital.</p>	<p>El Tercer indicador se encuentra no logrado, puesto que al presentarse un atraso en la planificación no se recopila la información suficiente para la creación de la plataforma digital.</p>
<p>Por lo anteriormente señalado, el objetivo de <i>Promover la coordinación de la red de voluntarios respecto de las intervenciones en la comunidad de Quillota</i> no se cumple en su totalidad, sino más bien se aplaza para su posterior cumplimiento por parte de la fundación BanAmor, por diferentes factores como el tiempo, asistencia y espacios de comunicación con organizaciones que no participan directamente en el grupo asistente a las sesiones de intervención llevadas a cabo por la estudiante. A pesar de eso, se reconoce para la fundación y para la estudiante la importancia de la creación de la plataforma digital para la mejora de la comunicación y coordinación entre las organizaciones y la comunidad de Quillota.</p>	

Referente al proceso de intervención llevado a cabo, se logra ejecutar a fase 1y 2 sin inconvenientes, en primera instancia se crean 2 grupos en base a la cantidad de personas convocadas y el espacio disponible dentro de la fundación BanAmor, donde en la primera sesión-grupo N1 participan 3 usuarios de 2 organizaciones de la comuna de Quillota y en la primera sesión – grupo N2 participan 12 personas de 11 organizaciones de la comuna de Quillota. Ambas sesiones se realizan sin inconvenientes, pero en base a la evaluación de la estudiante en conjunto con la directora de la fundación se formaliza al grupo como uno.

Posteriormente, en las siguientes sesiones se convoca por medio de la aplicación de WhatsApp y en comparación a la primera sesión baja la asistencia llevando a cabo el proceso con un total de 2 organizaciones sociales. Las cuáles demuestran una alta participación y compromiso con el proceso de intervención, siendo expuesto en las sesiones por las propias usuarias como es descrito en la crónica 1:

- *“Además, se realizan reflexiones de la actividad, donde las usuarias exponen sentirse satisfechas con la primera sesión realizada, comunicando además sus expectativas de la intervención, las*

cuales corresponden a la creación de un proyecto en conjunto con el grupo y sus diferentes integrantes y organizaciones". (Crónica sesión 1-grupo 2)

Los usuarios responden de forma eficiente a los objetivos específicos y a las actividades ligadas a estos, como el aprendizaje de los tipos de comunicación, específicamente la comunicación asertiva y habilidades para el manejo del conflicto de forma asertiva, de la cuál aplican su conocimiento directamente dentro de las actividades y además verbalizan aplicarlo en sus diferentes realidades.

- *Posteriormente la estudiante plantea la pregunta "¿Qué rol juega la comunicación en sus organizaciones?" donde se reconoce la importancia de mantener una buena comunicación para lograr los objetivos planteados como organización y además visibilizar las realidades en las que se encuentran insertos los voluntarios. Además, se expone por los usuarios participantes la falta de comunicación asertiva, puesto que existen conflictos producto de aplicar la comunicación agresiva, se comunica además que en las organizaciones presentes cuando existen espacios de planificación se presentan conflictos producto de la mala disposición de la escucha y no se aceptan críticas constructivas. (Crónica sesión 2)*

Por medio del avance del proceso, se van logrando los indicadores realizados en cada fase de trabajo, donde la estudiante observa, reconoce y registra por medio de crónicas sociales.

Referente a la fase III de trabajo como es registrado en la crónica social correspondiente a la sesión 5 se dificulta la entrega de información respecto de una plataforma digital y se aplaza la recolección de datos desde las organizaciones, espor esto por lo que no se logra cumplir la fase ni el objetivo específico planificado, pero de igual forma se identifica como prioridad realizar la iniciativa y recepción información, por lo cual será un proceso de continuación dentro de la fundación BanAmor.

En base a lo anterior, se identifica el objetivo general cumplido tras lograr educar a los usuarios, fomentar el espacio como un lugar de encuentro y, además, articular la red de trabajo con futuras acciones comunitarias colectivas desde las organizaciones participantes.



Capítulo VI: Conclusiones

5.1. Conclusiones temáticas.

5.1.1 Voluntariado

A pesar de que no existe solo una definición de voluntariado producto de las diferentes percepciones que se tiene del concepto, podemos entender el concepto como un medio para dar respuesta a las necesidades, problemas e intereses sociales, y una finalidad en sí misma para satisfacer a las personas voluntarias. La acción voluntaria supone un compromiso solidario para mejorar la vida del grupo y de la comunidad. Y, además, se entiende el concepto como un conjunto de actividades que poseen un interés en común, tiene un carácter solidario y es sin intereses lucrativos, es decir no existen un interés monetario de por medio en las actividades realizadas.

Los voluntarios buscan un cambio en las diferentes realidades de la comunidad, ayudando a mitigar las diversas necesidades y precariedades que se presentan y no son cubiertas por otros entes del sistema, promover la integración y así lograr la sustentabilidad social donde todos tengan las mismas oportunidades. El voluntariado desempeña un papel clave en la vida de la sociedad, puesto que, las actividades que realizan los voluntarios reúnen a las personas con diferentes características, pero con un objetivo en común. En este sentido, el voluntariado y su organización sólo puede fortalecerse mediante prácticas que no se inclinen en las actividades socioeconómicas, además, hay valores sociales que se encuentran dentro del capital social y que salen a la luz al combinar la vida organizacional de la comunidad, es decir, la participación en asociaciones voluntarias y el compromiso con los asuntos públicos además de la socialización informal y la confianza en los otros.

Actualmente las organizaciones de la comuna de Quillota trabajan con diferentes grupos de comunidades que en su mayoría no reciben beneficios externos y se encuentran en situación de vulnerabilidad social. Pese a las labores independientes de cada voluntariado, se fortalecen las conexiones sociales a través de una red de trabajo colaborativo en la comuna por medio de la fundación BanAmor y el grupo "Red de voluntarios" los cuáles tienen funcionamiento y se encuentra vigente como canal de comunicación grupal, a pesar de que aún no se lleva a cabo por completo los objetivos del grupo puesto que no existe actividades concretas

grupales en beneficio de la comunidad. A comparación se encuentran los grupos de voluntariados participantes del proceso de intervención, los cuales fueron dos organizaciones que demuestran un trabajo activo con la

comunidad de Quillota, realizando actividades y trabajando con la población, donde posterior al proceso de intervención se incrementa el vínculo de confianza entre ambas organizaciones participantes creando un grupo y planificados proyectos futuros para la comunidad como actividades con adultos mayores, y talleres futuros en beneficio de la comunidad y para ellos mismos. Por medio de esto, se identifica que el proceso de intervención tuvo buenos resultados, y el objetivo general fue cumplido con éxito.

5.1.1.2 Satisfacción vital.

La satisfacción vital parece mostrar una vinculación con el voluntariado, por un lado, puede ejercer un importante rol en la decisión de ser voluntario y permanecer dentro de la labor a través del tiempo puesto que el voluntariado aumenta el nivel de satisfacción vital de las personas. Y, además, el concepto de satisfacción vital está muy presente durante el proceso del presente proyecto de intervención, esto debido a su correlación con el voluntariado en la literatura y su gran implicancia en la práctica. La satisfacción en base a la experiencia del proceso de intervención representa uno de los valores más importantes junto con la solidaridad para la constancia y compromiso con la comunidad, siendo impulsora para la realización de trabajos, participación de actividades y capacitaciones relacionadas a la mejora de sus diferentes agrupaciones. Es así, como la satisfacción vital potencia la participación de los usuarios en las diferentes sesiones planificadas y llevadas a cabo en la fundación BanAmor con la finalidad de aumentarla a través de perfeccionar el tipo de comunicación que se utiliza dentro de sus voluntariados y además potenciar la red de trabajo colaborativo, ya que, a través de los talleres se trabajó la mejora en estos dos ámbitos importantes para la comunidad y las organizaciones, las cuales optimizan a su vez el trato e instancias internas de organización y mejora la comunicación de situaciones específicas, reconocidas estas como problemáticas ocurridas dentro de los voluntariados y expuestas en las sesiones por los usuarios, comprobando de esta forma la eficacia de educar al grupo respecto de la comunicación asertiva y habilidades para el manejo de conflictos de forma

asertiva, minimizando los conflictos y diferencias existentes y a su vez aumentando la satisfacción vital.

5.1.1.3 Gratuidad de voluntariado

La gratuidad del voluntariado ha ce referencia a realizar la labor de cada voluntariado y sus áreas sin esperar remuneración al respecto, pero principalmente no recibir recompensas financieras al desempeñarse como voluntario a pesar del tiempo invertido.

Dentro del ámbito de las organizaciones comunitarias se identifica que ninguna persona recibe remuneración por el trabajo en los voluntariados a los que pertenecen. Por lo que el trabajo llevado a cabo se enfoca directamente en características no financieras, obteniendo a su vez satisfacción vital, cariño, dedicación y se recompensa a través del agradecimiento y atención de los usuarios. Por lo que el beneficio de realizar voluntariado se enfoca principalmente en la autorrealización y el querer aportar a la sociedad por medio de tareas que se encuentran invisibilizadas, como el acompañamiento, ayuda y autoayuda, prestaciones de servicios en situaciones de emergencia y precariedad social.

Mediante los diferentes talleres se identifica como una carencia la falta de financiamiento y que es posible enriquecer el conocimiento respecto de fondos concursables gubernamentales y los requisitos de postulación, aunque se identifica una necesidad al no trabajar esa área no se profundiza en un diagnóstico y posibles causas, pero se propone como una temática relevante para intervenir a futuro.

5.1.1.4 Organización de voluntariado

La organización se define como la forma en que se disponen a un grupo a lograr objetivos en común para conseguir resultados positivos en la comunidad, es decir, se entiende como la planificación de trabajo que aplica cada voluntariado de forma independiente, pactando así el trabajo que realizarán, posibles beneficiarios, horarios, entre otros. A través de esto, se identifica la organización de los usuarios en conjunto con diferentes factores que impulsan

el trabajo, como algo fundamental para su funcionamiento y perduración a través del tiempo. El objetivo del voluntariado es mejorar la realidad, transformar el mundo y hacerlo eficazmente puesto que, frente a la espontaneidad de las situaciones emergentes, el voluntario actúa organizadamente, uniendo fuerzas y utilizando los recursos disponibles en la población necesitada.

Además, se entenderá la organización como un sistema formado por un grupo de personas enfocadas en un objetivo en común dentro de un espacio en común. Es por esto, que el trabajo en común que realizan las organizaciones se financia mayormente de forma autónoma, a través de actividades llevadas a cabo en su entorno cercano, Rifas, campañas, donaciones, y cuotas de socios. Es por esto por lo que, ligado a la gratuidad de los voluntariados y como es mencionado anteriormente, es de importancia la capacitación de habilidades financieras y diferentes capacitaciones ligadas a mejoras en temas financieros que permitan diversas actividades para la comunidad, puesto que la temática de organización se encuentra presente en las organizaciones jugando un rol importante para el funcionamiento de los voluntarios.

5.1.1.5 Solidaridad

La solidaridad es un valor que se caracteriza por la colaboración entre los individuos, lo que permite lograr la superación de los más terribles desastres, como guerras, pestes, enfermedades, entre otros. Y se define como un valor humano, es decir como la posibilidad que tienen los seres humanos de colaborar con los otros y además posibilita crear sentimientos de pertenencia, por lo cual, en las organizaciones participantes, la solidaridad es otro de los motores que impulsan el trabajo voluntario en la comunidad de Quillota, produciendo a su vez satisfacción vital y entusiasmo de realizar un trabajo comunitario.

El área de solidaridad y vinculación con el medio de la fundación BanAmor tiene como objetivo crear una comuna solidaria y por medio de la intervención realizada se logra evidenciar el alto nivel de solidaridad existente en la comuna en base a lo expuesto por los participantes y observado por la estudiante. Es así, como se identifica a la solidaridad, que produce desinterés en el lucro del trabajo, una característica importante para las organizaciones porque a través de ella se logra unión e interés por personas que tienen necesidades y produce

ser mejor persona por el simple hecho de ayudar sin recibir nada a cambio.

5.1.2 Trabajo en red

El trabajo en red corresponde al conjunto de actividades que se llevan a cabo de forma organizada con el propósito de cumplir objetivos en común y actuar sobre las diversas realidades sociales. Y existen diferentes niveles de intervención, dentro de éstos destaca la intervención comunitaria, definida como un proceso que busca el bienestar social de la población, con la participación de estos de forma activa en el análisis, concienciación y resolución de los problemas que afectan a la comunidad, partiendo desde la comunidad y de la utilización de los recursos de esta.

A través de esto, se reconoce el trabajo voluntario como una actividad comunitaria, donde cada organización realiza su propio trabajo de forma independiente distribuidos en diferentes áreas de trabajo y mayoritariamente con diferentes usuarios dentro de la comuna de Quillota, a excepción de casos sociales específicos en situación de vulnerabilidad donde en conjunto con la fundación BanAmor o de carácter individual colaboran en la satisfacción de necesidades.

Dentro de la intervención comunitaria las redes de trabajo poseen gran fuerza para lograr cambios y transformaciones sociales, además generan vínculos, fuerza y promueve los movimientos de acción social. Es decir, que se reconoce que a través del trabajo en red se logran mejores resultados para la comunidad, puesto que se vinculan formas de trabajo, opiniones, enfoques, presupuestos entre otras variables que caracterizan a cada voluntariado. En este sentido, los objetivos del trabajo en red o la elaboración de redes sociales, se resumen en fortalecer vínculos y abrir nuevos canales de comunicación enfocados netamente en mejorar el bienestar de la comunidad, como es mencionado por Du Ranquet la red social pueda convertirse en el apoyo de la vida de la comunidad.

Durante el proceso de intervención se busca fortalecer la red de trabajo existente en el grupo "Red de voluntarios", la cual resulta eficiente con los usuarios que participan en el proceso, pero interfiere directamente la baja asistencia a los talleres, generando mayor dificultad para lograr desarrollar los objetivos en la totalidad o mayoría del grupo. De igual forma, se reconoce el

fortalecimiento de las agrupaciones presentes por el resultado de la intervención registrada en las diferentes crónicas realizadas. Además, *hay que reconocer el apoyo emocional, decontención y autocuidado de las diferentes personas que integran la red, con la finalidad de mitigar las situaciones de desigualdad.*

5.1.3 Capital Social Comunitario

Se está en presencia de capital social comunitario cuando un grupo de personas, que han desarrollado y fortalecido la capacidad de llevar a cabo acciones colectivas por el bien de la comunidad, sin importar el efecto que estas acciones tienen sobre los individuos que los por medio de esto, se observa la realidad de las personas participantes a los talleres planificados, la cual corresponde a un alto capital social comunitario, dejando ver que los hechos sociales desempeñados en la comuna por ambas organizaciones benefician a la sociedad. Además, el capital social comunitario genera beneficios, a cada organización y a la red de trabajo existente, los cuáles son el Control social, Cooperación coordinada, entre los miembros del grupo. Resolución de conflictos, movilización y gestión de recursos comunitarios, los que se constituyen en bienes públicos. Legitimación de líderes dentro del propio grupo de pares.

5.1.3 Conclusión respecto de objetivo general del proceso

La fundación BanAmor, reconoce a diferentes organizaciones de la comuna de Quillota y se vincula directamente la mayoría de estas, producto de esto es que se forma el grupo “Red de voluntarios”, el cual tiene como objetivo generar alianzas solidarias que permitan un mayor beneficio para la comunidad y para los voluntarios.

A pesar de la existencia del grupo, y su funcionamiento es que no se reconozca la red de trabajo como funcional, es decir, no se llevaban a cabo los objetivos establecidos en una red de trabajo, es por esto que la importancia de fortalecer la articulación de la red de voluntarios de la comuna de Quillota se vuelve una necesidad comunitaria, puesto que, no beneficia directamente a los usuarios de cada organización y tampoco indirectamente a la comunidad como tal, tras ser los beneficiarios de los trabajos realizados.

Es por esto por lo que en primera instancia se buscó lograr el objetivo a través del potenciamiento de un lugar de encuentro para las organizaciones, buscando así facilitar el encuentro de las organizaciones y, asimismo, la organización de la red comunitaria. Posteriormente se buscó mejorar las relaciones interpersonales a través de la socio educación respecto de la comunicación asertiva, incluyendo la descripción y aplicación de dicho estilo de comunicación verbal. Es por esto, que por medio de los talleres realizados y llevados a cabo con éxito en la fase 1 y 2 se cumple el objetivo general. El cuál no es el caso de la fase 3 donde en función del tiempo y la actividad vigente que realizan las organizaciones, es decir, por la falta de actividad vinculadas a la fundación BanAmor no se realizan en el plazo planificado.

De igual forma, y el objetivo general es logrado, ya que se pone en marcha el trabajocolaborativo de las diferentes organizaciones de la comuna de Quillota que se vinculan con la fundación BanAmor a través de diferentes planes y objetivos en conjunto para la mejora de sus organizaciones y así buscar una mejoría en la comunidad de Quillota.

5.2.- Conclusiones metodológicas.

En base a lo expuesto por Zurita, a contar de la década del 80' en la cual se comienza a plantear una nueva forma de pensar y concebir el desarrollo profesional a través de la valorización de la práctica como un nuevo espacio de reflexión y aprendizaje, espacios en los cuales los profesionales están directamente involucrados. El objetivo de las prácticas provee significados con los cuales los individuos comprenden lo que realizan, por otra parte, comprenden los significados sobre lo que viene fuera de ellas en las diferentes realidades sociales. Desde esta perspectiva, la práctica es entendida como saberes activos y operativos que dan comprensiones e interpretaciones mediante las cuales se generan nuevos aprendizajes, por medio de esto, se logran obtener nuevos aprendizajes y experiencias para acciones futuras. El proceso implica analizar de un modo consciente las situaciones que permitan tomar decisiones y estrategias para la complejidad de la realidad social a intervenir, donde la fundamentación sobre antecedentes teóricos como metodológicos rígidos se complementan por las múltiples transformaciones y procesos dinámicos fortaleciéndose

constantemente mediante nuevos escenarios, sus características y aspectos fundamentales de la intervención. Asimismo, el modelo de intervención social reflexiva mezcla directamente el saber con el saber hacer, lo cual potencia los beneficios de forma más eficiente al grupo y a sus necesidades, ya que durante el proceso van surgiendo nuevas y diferentes características, necesidades y formas de trabajo para lograr una mejor intervención, lo cual se complementa directamente con la planificación por fases de trabajo, entendiéndose como, una estructura que organiza el trabajo profesional en forma general, asegurándose de seguir una estructura temática y metodológica pero a su vez permitiendo la libertad a los profesionales para flexibilizar la ejecución de la intervención social, permitiendo así planificar en base a la experiencia obtenida anteriormente y adaptando la intervención a los usuarios, para obtener mayor beneficio y mejor utilización de los recursos, es decir, permite planificar paralelamente a una vez iniciado el proceso de intervención, permitiendo considerar las nuevas realidades dinámicas del grupo, como fue la medición de conocimiento en base a la información entregada al grupo, lo que permitió planificar en base a las sesiones anteriores y a las actividades logradas, es decir, en base a los logros de cada sesión en base a lo aprendido y aplicado es que se llevaba a cabo la planificación de la sesión siguiente midiendo así la eficacia de cada sesión, utilizando en su totalidad tiempos, recursos y materiales utilizados.

La metodología utilizada favoreció al grupo por medio de la planificación "personalizada" para el grupo intervenido, puesto que se lograron actividades de interés específico del grupo alineadas con los objetivos específicos, como el manejo de conflictos utilizando la comunicación asertiva, en base a sus experiencias comunicadas, y problemáticas personales expuestas que cada persona poseía en sus organizaciones, además, permitió flexibilizar la planificación en torno al tiempo utilizado en cada sesión, permitiendo espacios para la autonomía del grupo para planificar sesiones futuras independiente de la estudiante como gestora fortaleciendo primeramente la articulación de la red de trabajo.

5.3.- Conclusiones profesionales.

La profesión de Trabajo Social es capaz de adaptarse a cualquier tipo de contexto y situación para poder intervenir de manera óptima con los recursos que cuente, aun por la baja asistencia de los diferentes voluntariados durante el proceso de intervención es capaz de permitir que los usuarios participantes puedan desarrollar sus capacidades, y contribuir a que estas puedan resolver sus problemas buscando su mayor bienestar y aumentar su satisfacción vital por medio de diferentes factores, esto debido a que la profesión puede adaptarse a las diferentes situaciones y realidades que se enfrentan dentro de un grupo de voluntarios, en base a la experiencia, compromiso, interés, entre otros; tanto de manera inferencial como directa en la búsqueda de fortalezas y debilidades personales que influyan en el trabajo consigo mismos y con los otros, utilizando para ello todas las modalidades de encuentro en su extensa posibilidad sea posible.

Es por esto por lo que reconocer a las organizaciones activas como agentes de cambios para la comunidad se ha convertido en una gran alternativa para el Trabajo Social, logrando llegar a personas en situación de vulnerabilidad que no cubre directamente la profesión, ya sea por desempeñarse en diferentes áreas o no existir recursos necesarios para la intervención de toda la comunidad, permitiendo así el voluntariado llegar a ellos y generar intervenciones efectivas guiadas por la experiencia y el conocimiento.

Realizar desde el trabajo social intervenciones con grupos de organizaciones sociales, permite visibilizar la realidad de muchas agrupaciones, permitiendo colaborar directamente en las necesidades que presentan con fines de mejoramiento en diferentes áreas como la comunicación, el trabajo directo que realizan con la comunidad y además entregar herramientas a personas que trabajan con personas en situación de vulnerabilidad o que presentan necesidades. Además, fortalecer grupos de voluntariados permite generar mayor bienestar social para las personas, aumentar valores como la solidaridad que endurece las redes comunitarias frente a las realidades sociales presentes en esta.

A través de la fundación BanAmor, la cual constantemente trabajan en

incrementarla solidaridad dentro de la comuna, para unificar a la comunidad y mitigar los daños existentes, se reconoce la importancia del proceso de intervención desde la profesional Trabajo Social, no solo por la adaptabilidad del proceso, sino que también por la importancia de trabajar en equipo y ayudarse mutuamente para beneficiar a otros y aumentar paralelamente el nivel de satisfacción vital personal.

Bibliografía:

Ávila, M. (1997). *La intervención psicosocial*. Su implementación a través de programas de entrenamiento en el ámbito grupal.

<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v14n2/05.pdf>

Berti, H y Tallarico, G. (2005). *El Voluntariado*. Barcelona. Es.

Biblioteca congreso nacional (2021). *Quillota Reporte Comunal 2021*.

Reportes comunales. Biblioteca congreso nacional.

<https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/repordf.html?anno=2021&idcom=5501>

Biblioteca Congreso Nacional (2020). *Reportes Estadísticos – Glosario*.

Reportes Distritales. Biblioteca congreso Nacional.

https://www.bcn.cl/siit/reportesdistritales/glosario_d.html#:~:text=%22Se%20consid%20era%20en%20situaci%C3%B3n%20de,satisfacer%20las%20necesidades%20alimentarias%20de

Buldú, Javier (2011). *La Estructura de las Redes Sociales*.

<https://www.madrimasd.org/blogs/redes-complejas/2011/07/25/668/>

Carballeda, A. J. (2013). *La Intervención en lo Social como proceso: una aproximación metodológica*. Buenos Aires: Espacio Editorial

Castañeda, P., & Salamé, A. M. (2015). *De La Investigación Social a la Generación de Conocimientos en Trabajo Social. Ampliando las Fronteras*.

Contreras, Y. (2003). *Trabajo Social de Grupos*. México DF: Editorial Pax México.

Castañeda, P. (2014). *Propuestas Metodológicas para Trabajo Social en Intervención Social y Sistematización*. Cuaderno Metodológico. Santiago: Publicaciones Universidad de Valparaíso.

CHACÓN, F Y VECINA, M.L.: “*Gestión del voluntariado*”, Editorial Síntesis, Madrid 2002.

Cuadrado, I; Gaviria, E.; López, M. (2019) *Introducción a la psicología social*. Es.Sanz y Torres.

Cerca, J. (2020). *Trabajo en Redes. Sentidos y significados desde el trabajo social*. <https://cuadernots.utem.cl/articulos/trabajo-de-redes-sentidos-y-significados-desde-el-trabajo-social/>

Dávila, Ma Celeste; Díaz, Juan. (2005). *Voluntariado y Satisfacción Vital*. Madrid, es. <https://www.redalyc.org/pdf/1798/179817564006.pdf>

Dávila, E. (2020). *Huellas positivas en cuarentena: aprendizajes que deja lapandemia*. http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v25n41/v25n41_a05.pdf

Díaz, M. (2020). *La construcción del tejido social desde la intervención educativa: una propuesta de intervención en red*. https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/143774/2020_TFM_La%20construc%F3n%20del%20tejido%20social%20desde%20la%20intervenci%F3n%20educativa.%20Una%20propuesta%20de%20intervenci%F3n%20en%20red.pdf.txt;jsessionid=8F622D38B9D3F936EAD8A36CDFDE3046?sequence=4

Du Ranquet, M. (1996). *Los modelos en Trabajo Social. Intervención con personas y familias*. Edita: Siglo XXI de España Editores, S.A., Madrid.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=65922>

Durston, J. (2000) *¿Qué es el capital social comunitario?* Cepal. Naciones Unidas.
https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5969/S0007574_es.pdf

Fantova, F. (2008) *Repensando la intervención social*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2578525>

Fundación BanAmor (2021). *¿Quiénes somos? Misión y Visión*. FundaciónBanAmor.
<https://fundacionbanamor.cl/mision-y-vision/>

Fundación BanAmor (2021). *¿Quiénes somos? Objetivos*. Fundación BanAmor.
<https://fundacionbanamor.cl/objetivos/>

Fundación BanAmor (2021). *¿Qué hacemos? Unidad de solidaridad y vinculación con el medio*. Fundación BanAmor.
<https://fundacionbanamor.cl/unidad-de-solidaridad-y-vinculacion-con-el-medio/>

Fruto, V. (2020). *Elaboración de una planificación en trabajo social*.
<https://prezi.com/p/57nfwrquwtk/elaboracion-de-una-planificacion-en-trabajo->

social/

García, M. (s/f). Que significa ser voluntario.

<https://www.asociacionproade.org/blog/qu%C3%A9-significa-ser-voluntario/>

Gobernación Quillota (s/f). *Ubicación geográfica*. Gobernación Quillota.

<http://www.gobernacionquillota.gov.cl/geografia/>

Geoenciclopedia (s/f). *indicadores demográficos*. Geoenciclopedia.

[https://www.geoenciclopedia.com/indicadores-](https://www.geoenciclopedia.com/indicadores-demograficos/#:~:text=Cuando%20se%20habla%20de%20poblaciones,o%20evoluci%C3%B3n%20de%20una%20poblaci%C3%B3n.)

[demograficos/#:~:text=Cuando%20se%20habla%20de%20poblaciones,o%20evoluci%C3%B3n%20de%20una%20poblaci%C3%B3n.](https://www.geoenciclopedia.com/indicadores-demograficos/#:~:text=Cuando%20se%20habla%20de%20poblaciones,o%20evoluci%C3%B3n%20de%20una%20poblaci%C3%B3n.)

García, M. (s/f). *Que significa ser voluntario*.

<https://www.asociacionproade.org/blog/qu%C3%A9-significa-ser-voluntario/>

Jara, O. (s/f). El trabajo en red: Tejer complicidades y fortalezas. <https://www.dvv-internacional.de/es/educacion-de-adultos-y-desarrollo/ediciones/ead-792012/trabajo-en-red/el-trabajo-en-red-tejer-complicidades-y-fortalezas>

Marco Marchioni (s/f). Organización y Desarrollo de la comunidad. La intervención comunitaria en las nuevas condiciones sociales.

https://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/4698/acomunitaria_ponencia13b.pdf

Ministerio Secretaría general de gobierno. *Ley 20.500 Asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública 2011*.

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1023143>

Murillo, J y Molero; F. (2016). *Relación entre la Satisfacción Vital y otras Variables Psicosociales de Migrantes Colombianos en Estados Unidos*. Revista Colombiana de Psicología, vol. 25. Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia.

Naranjo, P. (2004) *El Voluntariado*. Iniciativa Social.
<http://www.iniciativasocial.net/voluntariado.htm>

Ñunez, H. (2014). Funciones y estrategias socioeducativas.
<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/283902/hnl1de1.pdf?sequence=1>

Padilla, s. (2019). Ensayo sobre el concepto comunidad. Universidad de la Costa.

Red Maule (s/f) Trabajo en red y cultura colaborativa.
<https://maule.redfuturotecnico.cl/wp-content/uploads/2020/05/Trabajo-en-Red-y-Cultura-Colaborativa-Maule.pdf>

Streeter, P y González, L. (2019). *Vamos a 1000. Organizaciones de Voluntariado en Chile*. Santiago, CH. Centro de políticas públicas UC.

Significados (2022). "Organización" <https://www.significados.com/organizacion>.

Saavedra, J. (2015) Cuatro argumentos sobre el concepto de intervención social. Santiago. Ch. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-554X2015000200003#:~:text=La%20intervenci%C3%B3n%20social%20como%20acci%C3%B3n%20pr%C3%A1ctica&text=En%20este%20sentido%20Ander%20DEgg,%22%20\(1995%3A161\)](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-554X2015000200003#:~:text=La%20intervenci%C3%B3n%20social%20como%20acci%C3%B3n%20pr%C3%A1ctica&text=En%20este%20sentido%20Ander%20DEgg,%22%20(1995%3A161)).

Anexos:

Anexo 1: Cuestionario Entregado a las Organizaciones.

Este cuestionario tiene como finalidad recaudar información respecto de su voluntariado/organización para los fines ya explicados con anterioridad. Se solicita leer atentamente y responder de forma clara.

Nombre de la organización o voluntariado:

Fecha de fundación:

Breve historia de la creación de organización o voluntariado

¿Cuáles son los propósitos generales de su organización?

¿Cómo evalúan los avances en los propósitos de la organización?

Perfil de la Población con la que trabajan (Características de las personas con las que trabajan):

¿Cuáles son los objetivos de trabajo de su organización?

¿Qué pasaría si su organización no fuera capaz de lograr sus objetivos el año 2023?

¿Cuáles son las características/necesidades que cubre su organización?

¿En qué lugar físico desempeñan su labor?

¿Cómo se financia su organización?

¿Qué suministros y equipos necesitan para funcionar anualmente?

¿Qué puede ofrecer su organización a la comunidad de Quillota?

¿Qué aspectos diferencian su organización de otras?

¿Cómo puede la comunidad ayudar aparte de hacer contribuciones financieras al voluntariado/organización?

¿Qué ha logrado tu organización hasta la fecha? (Ej: ¿A cuántas personas ha ayudado? ¿En qué comunidades? ¿Cómo los has ayudado?)

¿Puedes compartir una o dos historias de individuos cuyas vidas han cambiado gracias a tu organización? (Mantener anonimato y no dar características para proteger la seguridad de las personas)

Anexo 2: Fotografías tomadas durante las sesiones.





