

**El programa Escucharte del municipio de Río Negro del departamento de Antioquia:  
fortalecimiento del bienestar emocional comunitario a través de la escucha activa y la  
participación social**

Kinberly Bohorquez Diaz

Asesor

Juliana Fuquene Barret

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Diplomado en innovación social

Psicología

05 de febrero 2024

## Resumen

El programa **Escucharte** en Río Negro, Antioquia, es una iniciativa innovadora orientada al fortalecimiento del bienestar emocional y las redes de apoyo comunitario a través de la escucha activa. Este proyecto se enfoca en comunidades vulnerables, facilitando el acceso a herramientas de salud mental, reduciendo estigmas asociados a la atención psicológica y promoviendo la participación en soluciones colectivas. La sistematización de esta experiencia se desarrolló mediante un enfoque cualitativo y participativo reflexivo. Los resultados, obtenidos a través de estudios de campo y preguntas diagnósticas, ubicaron al programa en un nivel de madurez tecnológica medio-alto (TRL 6-7). El artículo examina las estrategias de sostenibilidad a largo plazo y su potencial de replicación en otras áreas del Ministerio, presentando una experiencia estructurada que fortalece el tejido social mediante la atención psicosocial comunitaria.

**Palabras clave:** bienestar emocional, escucha activa, salud mental, capital social, comunidad, sostenibilidad, intervención social, Río Negro Antioquia, innovación social.

### **Abstract**

The **Escucharte** program in Río Negro, Antioquia, is an innovative initiative focused on strengthening emotional well-being and community support networks through active listening. This project targets vulnerable communities, facilitating access to mental health tools, reducing stigmas associated with psychological care, and promoting participation in collective solutions. The systematization of this experience was developed through a qualitative and participatory reflective approach. The results, obtained through field studies and diagnostic questions, placed the program at a medium-high technological maturity level (TRL 6-7). The article examines long-term sustainability strategies and their potential for replication in other Ministry areas, presenting a structured experience that strengthens the social fabric through community psychosocial care.

**Keywords:** Emotional well-being, active listening, mental health, social capital, community, sustainability, social intervention, Río Negro Antioquia, social innovation.

## Tabla de contenido

Introducción .....	5
Metodología .....	8
Resultados .....	10
Resultados .....	12
Conclusiones .....	14
Recomendaciones .....	16
Referencias.....	18

## Introducción

El bienestar emocional y la cohesión social son pilares fundamentales para el desarrollo de cualquier comunidad. En este contexto, el municipio de Rionegro, Antioquia, ha implementado el programa Escucharte, una experiencia de aprendizaje socialmente innovadora diseñada para reforzar la rama social a través de la escucha activa. Esta iniciativa responde a las problemáticas identificadas en el territorio, como la falta de espacios seguros para la expresión emocional, el aislamiento social, y las dificultades en la comunicación, especialmente entre jóvenes y familias.

El programa Escucharte surge como una propuesta transformadora que combina la pedagogía, la psicología comunitaria y la participación activa, posicionándose como un modelo de intervención integral. Su objetivo principal es ofrecer herramientas emocionales y sociales que permitan a los participantes enfrentar sus desafíos de manera constructiva, al tiempo que se fomenta un sentido de pertenencia y apoyo mutuo dentro de la comunidad.

Este enfoque innovador va más allá de las intervenciones tradicionales en involucrar activamente a las familias beneficiarias en todas las fases del desarrollo, desde la identificación de necesidades hasta el desarrollo y evaluación de intervenciones.

La innovación social, entendida como la generación de soluciones nuevas para necesidades sociales no satisfechas que ayudan al fortalecimiento y mejora de las circunstancias o condiciones de vida de las personas, familias y fortalecen las comunidades (Murray, Caulier-Grice & Mulgan, 2010), es el eje central del programa Escucharte ya que combina enfoques pedagógicos y psicológicos con estrategias participativas que empoderan a los beneficiarios, convirtiéndolos en protagonistas de su propio cambio. A diferencia de las intervenciones

tradicionales, la escucha activa es utilizada no solo como herramienta de comunicación, sino como un catalizador de transformación social, abordando tanto los desafíos individuales como los colectivos.

El municipio de Rionegro, situado en el oriente antioqueño, enfrenta retos asociados al rápido crecimiento urbano, la migración y las dinámicas de desigualdad que afectan el tejido social. Según datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2020), estas dinámicas han incrementado la vulnerabilidad social, especialmente entre jóvenes y familias que carecen de redes de apoyo sólidas. En este escenario, la intervención a través de programas como Escucharte resulta crucial para fomentar la cohesión comunitaria y el bienestar emocional, factores fundamentales para el desarrollo sostenible (UNESCO, 2022).

El diseño del programa estuvo influenciado por experiencias previas en el ámbito de la psicología comunitaria y la educación emocional, las cuales destacan la importancia de trabajar con enfoques participativos que integren las realidades del territorio y las voces de sus habitantes (Freire, 1997). De esta manera, Escucharte no solo responde a las necesidades específicas de Rionegro, sino que también contribuye al desarrollo de un modelo replicable en otros contextos con características similares.

Sistematización de la experiencia, entendida como un proceso de reflexión crítica que permite interpretar y redefinir las prácticas desarrolladas. (Jara, 2018), constituye un componente esencial del programa Escucharte. Este enfoque no solo facilita la evaluación de los resultados alcanzados, sino que también permite identificar aprendizajes, desafíos y oportunidades de mejora. Además, la sistematización es clave para la sostenibilidad y escalabilidad de iniciativas de innovación social, ya que proporciona una base de conocimientos que puede ser utilizada en el diseño de nuevas intervenciones.

Este artículo tiene como propósito analizar la experiencia de Escucharte desde una perspectiva integral, destacando su grado de maduración, los resultados alcanzados y las lecciones aprendidas. La primera sección presenta el método utilizado para la sistematización, detallando las herramientas empleadas y su propósito dentro del proceso. En la segunda, se exponen los resultados obtenidos, organizados en las categorías propuestas por el modelo TRL, lo que permite evaluar el impacto del programa y su potencial de escalabilidad. Finalmente, en las conclusiones, se reflexiona sobre el tipo de innovación social representada por Escucharte, su contribución al desarrollo comunitario y las oportunidades para su replicabilidad.

En un contexto global donde las iniciativas de innovación social se han consolidado como estrategias fundamentales para el desarrollo sostenible (Mulgan, 2019), experiencias como Escucharte evidencian el poder transformador de las acciones comunitarias basadas en la participación activa y la empatía. Este programa no solo fortalece el tejido social de Rionegro, sino que también ofrece un modelo que puede inspirar y guiar intervenciones en otras comunidades que enfrentan desafíos similares.

## **Metodología**

El método de realización de esta actividad es sistematizar la experiencia según un principio específico establecido en la literatura académica. Como señalan Roa y Acero (2021), "La sistematización de experiencias se constituye en una alternativa metodológica con un marcado componente ético y político. Busca fortalecer la autonomía de los sujetos y las comunidades en el proceso de circulación y apropiación de saberes y haceres" (p. 37). Este enfoque metodológico permite comprender y documentar las experiencias de manera estructurada, facilitando la identificación de aprendizajes y mejores prácticas que pueden ser replicadas en contextos similares.

La sistematización como herramienta metodológica tiene un propósito claro y definido en el contexto de la investigación social. Según explica Jara (2018), "La sistematización de experiencias es un ejercicio intencionado que busca penetrar en la trama próximo-compleja de la experiencia y recrear sus saberes con un ejercicio interpretativo de teorización y de apropiación consciente de lo vivido" (p. 55). Este proceso permite no solo documentar las experiencias, sino también analizarlas críticamente para extraer aprendizajes significativos que puedan informar futuras intervenciones y políticas públicas en el ámbito de la salud mental comunitaria.

En el marco de la innovación social, este proyecto se alinea con las tendencias actuales en intervención comunitaria. Como señalan Hernández et al. (2016), "La innovación social se concebiría como un proceso cuyo objetivo principal sería contribuir con nuevas soluciones a problemas sociales no resueltos" (p. 190). Esta perspectiva resalta la importancia de desarrollar aproximaciones novedosas y efectivas para abordar desafíos sociales persistentes,

especialmente en contextos donde los recursos son limitados y las necesidades de la comunidad son significativas.

Escucharte en el municipio de Rionegro, Antioquia, se desarrolló mediante una metodología cualitativa, participativa y reflexiva, orientada a documentar las dinámicas del programa, los aprendizajes clave y el impacto generado en la comunidad. Este enfoque permitió no solo analizar los logros del programa, sino también identificar elementos críticos para su replicabilidad y mejora continua.

Para llevar a cabo este estudio se utilizaron los siguientes métodos de recopilación de datos: Se llevaron a cabo dos entrevistas semiestructuradas, aplicadas a las distintas familias del municipio de Rio negro Antioquia, se cita a Corbetta (2003), esto implica que la entrevista semiestructurada es un instrumento versátil que asiste al entrevistado a ajustarse según sus palabras y percepciones.

Además, es imprescindible utilizar las preguntas de diagnóstico empírico que se presentan en la matriz TRL para establecer el grado de madurez de la experiencia.

## Resultados

La innovación social se refiere al surgimiento de nuevas ideas y tácticas para solucionar problemas y desafíos que restringen o afectan a una comunidad y según Jailler, González, Arias, Suárez (2020) “ Nuevas ideas (objetos, procesos, métodos o sistemas) y nuevas prácticas sociales en un contexto determinado, como solución a problemas de tipo social, cultural, económico o ambiental” (p. 20) Esto facilita entender cómo las experiencias escogidas para la implementación de la sistematización potencian el entorno de aprendizaje de los alumnos en los centros educativos.

Este caso está progresando y atravesando un proceso de mejora constante y adaptación a las demandas de la comunidad destinataria de la intervención, con el objetivo de asegurar el respaldo comunitario mediante la innovación social "Escucharte" para transformar las desigualdades o inconvenientes educativos en posibilidades para la creación de programas de formación eficaces a gran escala de madurez de la experiencia del programa estructurado. **Escucharte** se ubica en un nivel **TRL 6-7**, correspondiente a una implementación validada en escenarios reales y en condiciones operativas representativas.

Este nivel de maduración refleja que la experiencia no solo ha superado la etapa de validación conceptual y prototípica, sino que también ha demostrado su aplicabilidad en un entorno comunitario real con resultados tangibles, aseguro que la experiencia mencionada representa un alto nivel de madurez por su vigencia en el contexto en que ocurrió y su aceptación por la sociedad. Toda la información presentada fue reportada por familias pertenecientes al municipio de Río Negro Antioquia.

En la implementación y fortalecimiento de su estrategia de innovación social, el municipio trabaja en la creación de soluciones a diversos problemas educativos que puedan presentarse al interior de las diferentes familias de dicha comunidad.

## Resultados

Los resultados del programa demostraron avances significativos en múltiples dimensiones de la implementación comunitaria. En el ámbito de la gestión de ideas, se logró una identificación precisa de necesidades específicas mediante diagnósticos iniciales exhaustivos, lo que condujo a la implementación de soluciones innovadoras como talleres creativos fundamentados en la escucha activa y metodologías participativas. Estos espacios no solo facilitaron la expresión de las preocupaciones comunitarias sino que también fomentaron la co-creación de soluciones adaptadas al contexto local. La gestión del cambio reveló una transformación cultural profunda en las comunidades participantes, evidenciada en la adopción del diálogo y la empatía como herramientas principales para la resolución de conflictos y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en sus interacciones cotidianas.

La flexibilidad metodológica emergió como uno de los pilares fundamentales del éxito del programa, demostrando una notable capacidad de adaptación a diversos subgrupos poblacionales dentro de la comunidad. Esta versatilidad permitió que el programa respondiera efectivamente a las necesidades específicas de diferentes grupos etarios, desde adolescentes hasta adultos mayores, incrementando significativamente su alcance y eficacia en la promoción del bienestar emocional comunitario. La metodología adaptativa facilitó la creación de espacios seguros y culturalmente apropiados para cada grupo, maximizando el impacto de las intervenciones y asegurando una participación activa y sostenida.

El establecimiento y fortalecimiento de alianzas estratégicas se consolidó como un factor crítico para el éxito del programa. La colaboración estrecha con líderes comunitarios, educadores y otros actores locales clave no solo facilitó la superación de barreras culturales iniciales sino que también contribuyó significativamente a la construcción de confianza en el programa. Estas

alianzas permitieron una mejor comprensión del contexto sociocultural, facilitaron el acceso a recursos adicionales y fortalecieron la legitimidad del programa dentro de la comunidad. La red de colaboración establecida también ha sido fundamental para asegurar la sostenibilidad a largo plazo del programa, creando un ecosistema de apoyo que continúa nutriendo y expandiendo el impacto de las intervenciones realizadas.

## Conclusiones

Esta innovación social ha tenido un impacto significativo en la comunidad de Río Negro, Antioquia, protegiendo y beneficiando a diversos actores sociales involucrados en el programa. Su objetivo principal ha sido garantizar el bienestar familiar, mejorando la calidad de vida y satisfaciendo necesidades fundamentales a través de estrategias educativas y formativas que promueven el emprendimiento y la independencia económica. El programa ha puesto especial énfasis en el abordaje de la violencia de género, proporcionando apoyo y orientación específica, lo que ha generado un impacto positivo particularmente notable en mujeres que enfrentan situaciones de vulnerabilidad.

El programa Escucharte se ha consolidado como una experiencia de innovación social educativa que prioriza el bienestar emocional y el fortalecimiento de los lazos comunitarios mediante la implementación sistemática de la escucha activa. Su clasificación en el grado de maduración TRL 6-7 refleja su efectividad comprobada en contextos reales, evidenciada por resultados tangibles como el mejoramiento en los patrones de comunicación, el robustecimiento del capital social y el desarrollo de capacidades para el empoderamiento comunitario. La naturaleza innovadora del programa reside en su capacidad para integrar estrategias participativas que catalizan transformaciones tanto a nivel individual como colectivo, fomentando cambios culturales sostenibles que demuestran su potencial para ser replicados y escalados en otros contextos.

La implementación del programa ha establecido un modelo eficaz para la promoción de la salud mental en comunidades vulnerables, fundamentado en la escucha activa y la construcción de redes de apoyo sólidas. Los resultados obtenidos sugieren que este tipo de

intervención resulta especialmente valiosa en contextos donde el acceso a servicios psicológicos tradicionales es limitado, ofreciendo una alternativa viable y efectiva para el abordaje de problemáticas relacionadas con la salud emocional. No obstante, la sostenibilidad a largo plazo del programa está intrínsecamente ligada a la capacidad de mantener activo el compromiso comunitario y asegurar la disponibilidad continua de recursos. Adicionalmente, resulta fundamental garantizar la formación permanente y actualización de los facilitadores para mantener y mejorar la calidad y eficacia de las intervenciones realizadas.

## **Recomendaciones**

Como parte fundamental de la estrategia de innovación social, el programa requiere una disposición constante hacia el cambio y la innovación en sus procesos de intervención, fundamentada en la comprensión profunda de las necesidades de los grupos beneficiarios y la adaptación efectiva de las metodologías de trabajo. Es importante reconocer que no todas las intervenciones alcanzan el nivel de efectividad esperado, por lo que resulta esencial desarrollar la capacidad de identificar las desigualdades que afectan los resultados, analizar los puntos débiles de las medidas implementadas y reconocer las áreas de mejora en la ejecución del programa.

El desarrollo de nuevas estrategias debe fundamentarse en el análisis sistemático de las deficiencias identificadas, con el objetivo de optimizar los procesos que benefician a la población objetivo. Estas estrategias deben enfocarse en solucionar los problemas de aprendizaje detectados y mejorar la efectividad general del programa. La capacidad de adaptación y refinamiento continuo de las metodologías empleadas constituye un elemento crítico para el éxito sostenido de la iniciativa y su impacto en la comunidad.

Se recomienda priorizar la sostenibilidad económica como un aspecto fundamental para la continuidad del programa. Esto implica la necesidad de repensar estratégicamente la distribución de esfuerzos, ampliar el alcance de las actividades y fortalecer los proyectos existentes para mantener y mejorar la cohesión social con la comunidad. Adicionalmente, se sugiere aprovechar el potencial de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) mediante la integración de plataformas web y redes sociales, lo que permitiría expandir la interacción social y el alcance del programa. La creación de archivos digitales se presenta

como una estrategia complementaria para preservar y compartir el conocimiento generado, facilitando su acceso y aprovechamiento por parte de la comunidad beneficiaria.

### Referencias.

Cooperativa, núm. 88, diciembre, pp. 164-199

DANE. (2020). Estadísticas básicas municipales: Rionegro, Antioquia. Freire, P. (1997).

Pedagogía del oprimido. Siglo XXI.

Hernández, J., Tirado, P. y Ariza, A. (2016). El concepto de innovación social: ámbitos, definiciones y alcances teóricos. *Revista de Economía Pública, Social y*

Jailler, É; González, S; Arias, C; Suárez; L (2020). Construyendo la innovación social. Guía para comprender la innovación social en Colombia. Capítulos 1 y 2. 22 Sitio web:

<https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/5464>

Jara, O. (2018). La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles.

(1), 27- 42 y (4), 135-165

Murray, R., Caulker-Grice, J., & Mulan, G. (2010). *The Open Book of Social Innovation*.

NESTA.

Roa, C. y Acero, Y. (2021). Sistematización de experiencias. *Germina*, 3(3), 31–38.

Tomón, G. (2013). La entrevista semiestructurada como técnica de investigación. (2), 47-68.

UNLAM

UNESCO. (2022). Educación para el desarrollo sostenible.

Unión Europea. (2014). Guía sobre niveles de madurez tecnológica.