

**Centros de escucha para familias en crisis: Innovación social para el apoyo emocional
comunitario en la diócesis Duitama Sogamoso**

Elkin Javier Castro Fernández

Asesor: Juan Sebastián Ávila Santos

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD Programa Psicología

Noviembre de 2024

Centros de escucha para familias en crisis: Innovación social para el apoyo emocional comunitario en la diócesis Duitama Sogamoso

Resumen

Este artículo analizó el proyecto "Centros de Escucha para Familias en Crisis" en Duitama, Boyacá, una iniciativa de innovación social que ofrece apoyo emocional en parroquias para abordar la salud mental comunitaria. Mediante el índice de maduración TRL, evaluamos el impacto y los niveles de sostenibilidad y replicabilidad de la iniciativa. Los resultados muestran que la implementación de un modelo de atención en parroquias y la colaboración con líderes religiosos y voluntarios locales han permitido que el proyecto reduzca el estigma en torno a la salud mental y fortalezca el tejido social, además de establecer bases para su expansión a comunidades similares.

Palabras clave

- Innovación social
- Salud mental comunitaria
- Sistematización de experiencias
- TRL (Technology Readiness Level)
- Sostenibilidad social

Abstract

This article analyzed the "Listening Centers for Families in Crisis" project in Duitama, Boyacá, a social innovation initiative that provides emotional support in parishes to address community mental health. Using the TRL readiness level index, we evaluated the impact, sustainability, and replicability of the initiative. Results show that implementing a parish-based care model and collaborating with local religious leaders and volunteers have reduced stigma around mental health, strengthened the social fabric, and established a foundation for expansion to similar communities.

Keywords

- Social innovation
- Community mental health
- Experience systematization
- TRL (Technology Readiness Level)
- Social sustainability

Tabla de contenido

1. Introducción.....	5
2. Metodología.....	7
3. Resultados.....	8
o Gestión de las ideas y de la creatividad	8
o Gestión del desarrollo interactivo aplicativo.....	8
o Gestión del proceso.....	8
o Gestión de oportunidades y cambio / apropiación social y capital social.....	9
4. Conclusiones y recomendaciones.....	10
5. Referencias.....	14

Introducción

La innovación social ha surgido como una herramienta clave para enfrentar problemas complejos en comunidades con recursos limitados, particularmente en áreas como la salud mental, donde el estigma y la falta de acceso a servicios adecuados representan obstáculos importantes. En este contexto, el proyecto "Centros de Escucha para Familias en Crisis" en Duitama, Boyacá, representa un ejemplo relevante de innovación social enfocada en mejorar el bienestar emocional y psicológico de las familias en crisis. La iniciativa, que se desarrolla en colaboración con la Diócesis de Duitama Sogamoso, utiliza espacios de parroquias para ofrecer apoyo emocional en un entorno seguro y accesible, lo cual facilita que los participantes se sientan cómodos al expresar sus problemas sin temor a ser juzgados. Este enfoque promueve la creación de redes de apoyo comunitario y fomenta la integración de servicios de salud mental en un contexto cercano y familiar.

El ecosistema de actores involucrados en el proyecto abarca una amplia red de colaboración entre diversos sectores de la comunidad. Los líderes de la Diócesis son responsables de proveer la infraestructura necesaria y asegurar que las parroquias sean lugares acogedores para el apoyo emocional. Psicólogos y trabajadores sociales, por su parte, ofrecen servicios profesionales en sesiones de escucha y talleres sobre manejo del estrés y bienestar emocional. Además, un grupo de voluntarios locales participa activamente en la logística y organización de las actividades, después de recibir capacitación en técnicas de apoyo emocional. Las familias y miembros de la comunidad también desempeñan un papel activo al participar en las sesiones y talleres, lo que fortalece el sentido de pertenencia y la cohesión social. Esta estructura colaborativa permite que el proyecto responda a las necesidades específicas de los

beneficiarios, con una metodología que se adapta a las características de la comunidad y sus valores.

El objetivo de la presente sistematización es evaluar el proyecto a través del índice de maduración TRL (Technology Readiness Level), una herramienta que permite medir el nivel de desarrollo y sostenibilidad de iniciativas de innovación. A través de esta metodología, se busca comprender la efectividad de cada fase del proyecto, desde su conceptualización inicial hasta su operación y potencial de replicabilidad en otras comunidades.

Metodología

La sistematización de la experiencia del proyecto "Centros de Escucha para Familias en Crisis" se llevó a cabo utilizando el índice TRL (Technology Readiness Level), que facilita el análisis de la maduración de proyectos de innovación social. Este proceso se organizó en cuatro etapas principales, correspondientes a diferentes niveles del índice TRL:

1. Recolección de datos y observación inicial: Se llevaron a cabo entrevistas con líderes de la Diócesis, psicólogos, trabajadores sociales y voluntarios. Estas entrevistas buscaban comprender el contexto, la estructura organizativa y los retos iniciales del proyecto.

2. Validación del modelo mediante grupos piloto: Para evaluar la viabilidad del proyecto, se realizó un grupo piloto en una parroquia local. La metodología incluyó la observación de sesiones de escucha y talleres, así como encuestas de satisfacción a los participantes.

3. Expansión y sistematización: Con la expansión del proyecto a otras parroquias, se implementó un proceso de sistematización que permitió evaluar el impacto y documentar los procedimientos operativos.

4. Análisis en categorías TRL: Los datos obtenidos fueron organizados en las cuatro categorías principales de análisis del índice TRL, permitiendo identificar la maduración del proyecto en gestión de ideas, desarrollo aplicativo, proceso de implementación y apropiación social.

Resultados

Los resultados de la aplicación del índice TRL en el proyecto "Centros de Escucha para Familias en Crisis" se presentan a continuación, agrupados en las cuatro categorías de análisis.

Gestión de las ideas y de la creatividad (TRL 1 a TRL 3)

El proyecto surgió como respuesta a la observación de las necesidades de apoyo emocional en la comunidad de Duitama, donde el acceso a servicios de salud mental es limitado. Durante los niveles TRL 1 y 2, los actores principales (Diócesis, psicólogos y voluntarios) colaboraron para conceptualizar la idea, entendiendo que el problema principal era la falta de espacios accesibles para atención psicológica en la región. En el nivel TRL 3, el proyecto pasó a la fase de pruebas iniciales mediante un grupo piloto en una parroquia, donde se desarrollaron las primeras sesiones de escucha y talleres de manejo emocional.

Gestión del desarrollo interactivo aplicativo (TRL 4 a TRL 5)

En el nivel TRL 4, la iniciativa se validó socialmente mediante el grupo piloto, donde se comprobó la funcionalidad del modelo integrando sesiones de escucha, talleres y redes de apoyo entre los asistentes. Tras estos resultados iniciales, en el nivel TRL 5, el proyecto se expandió a otras parroquias, logrando un despliegue más amplio en Duitama. Esta expansión permitió una sistematización inicial de los resultados, documentando el impacto social y evaluando la aceptación de la comunidad.

Gestión del proceso (TRL 6 a TRL 7)

En el TRL 6, el proyecto consolidó su estructura organizativa, formalizando roles y responsabilidades, así como la capacitación de voluntarios para asegurar la continuidad y sostenibilidad del modelo. En el nivel TRL 7, el proyecto ya estaba plenamente operativo, y se establecieron procedimientos de monitoreo y análisis de resultados que permitieron evaluar y

mejorar las metodologías empleadas. Esto incluyó una evaluación interna del impacto y la efectividad de las sesiones de escucha y de los talleres de bienestar emocional.

Gestión de oportunidades y cambio / apropiación social y capital social (TRL 8 a TRL 9)

En el nivel TRL 8, la comunidad reconoció el valor del proyecto, con testimonios que reflejaban una mejora en el bienestar emocional de los participantes y una reducción en el estigma asociado a la búsqueda de ayuda psicológica. En el TRL 9, el proyecto mostró un alto potencial de replicabilidad, suscitando interés en otras diócesis para implementar modelos similares. Además, se han establecido alianzas con organizaciones locales y se proyecta ampliar el impacto de la iniciativa a otras comunidades con problemáticas similares.

Conclusiones y recomendaciones

El análisis de la experiencia “Centros de Escucha para Familias en Crisis” demuestra el impacto positivo de la innovación social en el bienestar emocional y cohesión social de la comunidad de Duitama. Este proyecto aprovecha la infraestructura de la Diócesis de Duitama Sogamoso, como las parroquias, para brindar un apoyo accesible en salud mental, dirigido a familias en crisis que carecen de recursos o enfrentan el estigma asociado a la búsqueda de ayuda psicológica. Según Hernández, Tirado y Ariza (2016), una de las claves de la innovación social es su capacidad para abordar problemáticas específicas de manera sostenible y adaptada a la realidad local, algo que este proyecto logra con éxito. La metodología de sistematización aplicada mediante el índice de maduración TRL evidenció que el proyecto ha alcanzado niveles avanzados de desarrollo y que el modelo puede replicarse en otras comunidades con necesidades similares.

Un aspecto central en la eficacia del proyecto es la integración de actores comunitarios y el uso de recursos locales, permitiendo una aproximación colaborativa y adaptativa a la innovación social. Como señalan Jailler, González y Arias (2020), este enfoque fomenta el fortalecimiento del capital social, facilitando que el proyecto evolucione y logre resultados sostenibles al apoyarse en la participación de la comunidad. El proceso de implementación de los Centros de Escucha ha mostrado que involucrar a los líderes comunitarios y beneficiarios en todas las fases –desde la identificación del problema hasta la ejecución de actividades– genera un sentido de pertenencia que incrementa la resiliencia comunitaria y crea redes de apoyo mutuamente beneficiosas (Martínez, 2017). En este sentido, el modelo ha alcanzado una maduración que le permite adaptarse a otros entornos similares, constituyéndose en una alternativa viable para comunidades en contexto de vulnerabilidad.

Para optimizar la sostenibilidad y replicabilidad del proyecto en el futuro, se sugieren varias recomendaciones clave. En primer lugar, es esencial formalizar los procesos y metodologías utilizados en el proyecto a través de una documentación sistemática que incluya protocolos, guías operativas y manuales de buenas prácticas. Esta práctica facilita la transferencia de conocimiento a otras comunidades interesadas y permite el aprendizaje continuo dentro del mismo proyecto (Oscar, 2018; Roa Mendoza & Acero Robayo, 2021). Según García (2019), documentar y sistematizar las experiencias es esencial en iniciativas de innovación social, ya que asegura que el modelo pueda ser replicado de manera efectiva, permitiendo a los nuevos implementadores adaptar la metodología a su contexto.

En segundo lugar, se recomienda fortalecer las alianzas con actores externos, como organizaciones no gubernamentales, instituciones de salud y entidades gubernamentales. Estas alianzas pueden aportar tanto recursos financieros como conocimientos especializados que contribuirán a la sostenibilidad del proyecto y ampliarán su alcance (Gutiérrez & Gutiérrez, 2021). Al integrar el apoyo de actores adicionales, el proyecto puede acceder a oportunidades de financiamiento y respaldo institucional, lo cual permitirá que el impacto de los Centros de Escucha crezca y logre consolidarse en el tiempo. Además, estas colaboraciones pueden facilitar la movilización de recursos técnicos y humanos, fundamentales para la expansión de las iniciativas de innovación social (Álvarez, Natera & Castillo, 2019).

Otra recomendación importante es implementar un programa de capacitación continua para voluntarios y facilitadores. Estrada, Montero y Herrera (2019) resaltan la importancia de la formación periódica en proyectos de innovación, ya que permite a los participantes adaptarse a nuevos desafíos y mejorar continuamente la calidad de los servicios. La capacitación de los voluntarios en técnicas de escucha activa y apoyo emocional es fundamental para mantener la

eficacia de las intervenciones y garantizar que los beneficiarios reciban una atención adecuada y profesional. Un programa de formación continua no solo asegura la calidad del servicio, sino que también fortalece el compromiso y la profesionalización de los voluntarios, consolidando una red de apoyo comunitaria competente y preparada.

Se sugiere promover la replicabilidad y escalabilidad del modelo. Los resultados obtenidos en Duitama han mostrado que el modelo puede adaptarse a otras comunidades con condiciones similares, lo cual representa una oportunidad para ampliar el impacto del proyecto. Gatica, Soto y Vela (2015) destacan que la replicabilidad es esencial en la innovación social, pues permite que soluciones exitosas se adapten y reproduzcan en diferentes contextos, generando beneficios más amplios. En este sentido, la iniciativa de los Centros de Escucha debería contar con una guía operativa y de implementación que facilite su expansión en otras diócesis u organizaciones comunitarias interesadas en desarrollar un modelo similar. Esta documentación permitiría replicar el modelo sin perder los elementos clave que le han dado éxito en su contexto original.

El proyecto "Centros de Escucha para Familias en Crisis" ha demostrado ser una intervención eficaz y sostenible que responde a las necesidades de salud mental de comunidades con recursos limitados. Siguiendo las recomendaciones de Alonso, González y Nieto (2018), esta experiencia muestra cómo la combinación de creatividad, participación comunitaria y colaboración interinstitucional puede generar modelos de innovación social sostenibles y adaptables. La iniciativa ofrece un enfoque práctico y replicable, proporcionando a otras comunidades una alternativa viable para abordar problemas emocionales y fortalecer el tejido social. Este proyecto, con su estructura de colaboración y enfoque en el bienestar colectivo, es

una muestra de cómo la innovación social puede ser una herramienta transformadora en entornos vulnerables.

Bibliografía

- Alonso, D; González, N; Nieto, M. (2018). Emprendimiento social vs innovación social. Cuadernos Aragoneses de Economía. https://doi.org/10.26754/ojs_cae/cae.20141-22640.
- Álvarez, I., Natera, J. M., & Castillo, Y. (2019). Generación y transferencia de ciencia, tecnología e innovación como claves de desarrollo sostenible y cooperación internacional en América Latina. Documentos de trabajo (Fundación Carolina): Segunda época, (19), 1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7113385>
- Bernal, M. (2016). La Innovación Social en América Latina y el Caribe. Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader . Capítulo II Pág. 95-110. https://www.researchgate.net/profile/Nicolas-Monge/Iriarte/publication/311234454_Innovacion_Social_en_Latinoamerica_2016/links/583ffcd408ae8e63e61c6739/Innovacion-Social-en-Latinoamerica-2016.pdf.
- Bettaglio, M. (2021). Innovación social a través de la narrativa gráfica: periodismo gráfico, auto narración y testimonios para el cambio social. Revista Iberoamericana De Economía Solidaria E Innovación Socio ecológica, 4(1). <https://doi.org/10.33776/riesise.v4i1.5302>.
- Cruz Lera, E. (2022). Innovación social y política de los colectivos mexicanos de estatus mixto en zonas metropolitanas de los Estados Unidos: buenas prácticas y nuevos retos durante la Covid-19. Clivajes. Revista de Ciencias Sociales, (15). <https://doi.org/10.25009/clivajesrcs.i15.2697>.
- DNP. (2021). Principios de la Innovación Pública en Colombia (p. 63). Departamento Nacional de Planeación. Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EiP/Principios_Innovacion_Publica.pdf

- DNP. (2024). Sobre innovación pública. https://www.dnp.gov.co/LaEntidad_/subdireccion-general-prospectiva-desarrollo-nacional/direccion-gobierno-ddhhpaz/Paginas/sobre-innovacion-publica.aspx
- Estrada, G; Montero, J. M. C; Hernández & Herrera, J. (2019). Innovación tecnológica: Reflexiones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058864011>
- García, C. (2019). La comunicación de la ciencia y la tecnología como herramienta para la apropiación social del conocimiento y la innovación. *Journal of Science Communication, América Latina*, 2(1), Y02. <https://doi.org/10.22323/3.02010402>
- Gatica, S; Soto, W; & Vela, D. (2015). Ecosistemas de innovación social: "El caso de las universidades de américa latina. <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.30050.76483>
- Giraldo, F; Ortiz, L. (2020). Laboratorio de Innovación Social: escenario de participación, apropiación social e interdisciplinariedad. *Social Innovation Lab: escenario of social par. European Public & Social Innovation Review*.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31053180025>
- González-Romero, G. (2020). La innovación social como estrategia de desarrollo. *Políticas urbanas y acción colectiva. Revista Latinoamericana de Investigación En Organizaciones, Ambiente y Sociedad*. <https://doi.org/10.33571/teuken.v11n16a2>
- Guaipatin, C. [TEDx Talks]. (2017, agosto 22) Innovación social: muchas definiciones, un ejemplo [Archivo de video]. <https://www.youtube.com/watch?v=94URYsTz0P0>
- Gutiérrez, Jaime, and Gutiérrez, Luis. (2021). ¿Para qué la innovación en el sector público? Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader *Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública*, 36, 101–134. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8247332.pdf>

Gutiérrez, M. Á. Z., & Santos, D. G. (2020). Exploración de prácticas disruptivas en el aula. Documentos de trabajo Areandina, (2).

<https://revia.areandina.edu.co/index.php/DT/article/view/1730>

Hernández, José; Tirado,P; Ariza, A. (2016). El concepto de innovación social: ámbitos, definiciones y alcances teóricos. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, núm. 88, diciembre, pp. 164-199 Centre International de Recherches et d'Information sur l'Economie Publique, Sociale et Coopérative Valencia, España.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17449696006>

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. DOI:

<http://doi.org/10.18566/978-958-764-809-6>

Martínez, X. (2017). La innovación social: orígenes, tendencias y ambivalencias. Sistema. Revista de Ciencias Sociales, 247, 61- 88.

https://www.researchgate.net/publication/319103913_La_innovacion_social_origenes_tendencias_y_ambivalencias

Medina, R; & Basurto, C. (2018). Discusión de los distintos tipos de innovación. Revista Publicando, 5(15 (2)), 59-99. <https://core.ac.uk/reader/236644000>

Mejía, J. (2020). Epistemología de las políticas de ciencia y tecnología en América Latina. Cinta de Moebio, (67), 14–25. <https://doi.org/10.4067/s0717-554x2020000100014>

Meneses, T (2022). Innovación II parte. Radio UNAD Virtual.

<https://ruv.unad.edu.co/ruvwp/programas/tramando-sentidos-88-innovacion/>

Meneses, T (2022). Innovación. Radio UNAD Virtual.

<https://ruv.unad.edu.co/ruvwp/programas/tramando-sentidos-87-innovacion/>

Meneses, T. (2022). Introducción a la Innovación Social. [Objeto_virtual_de_Informacion_OVI].

Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/50647>

Meneses, T. (2022). TRL e Innovación Social. [Objeto_virtual_de_aprendizaje_OVA].

Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/51138>

Oscar, J. H. (2018). La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles. Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader . Capítulo I. páginas (27-42) y Capitulo 4. Páginas (135-165)

<http://www.cinde.org.co/userfiles/files/Novedades.pdf>

Rivera, Y; Ganga, F; Parada, J. (2017). Estado del arte de la innovación social: una mirada a la perspectiva de Europa y Latinoamérica.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233641>

Roa Mendoza, C., & Acero Robayo, Y. (2021). Sistematización de experiencias. Germina, 3(3), 31–38. <https://doi.org/10.52948/germina.v3i3.230>

Rodríguez Poveda, M. E. . (2021). Experiencias TIP - Jóvenes Sin fronteras en Cali Innovación + Disrupción. Espacio Sociológico, 1, 23-36.

<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/sociologico/article/view/5275>

Salamanca, O. (2020). Cómo escribir un artículo científico. Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader . CES Medicina, 34(2), 169- 176.

<http://www.scielo.org.co/pdf/cesm/v34n2/0120-8705-cesm-34-02-169.pdf>

Tania, M. (2022). Gestión de conocimiento y apropiación social. Radio UNAD virtual.

<https://ruv.unad.edu.co/ruvwp/programas/tramando-sentidos-92-gestion-de-conocimiento-y-apropiacion-social/>

Waisburd, G. (2009). Pensamiento creativo e innovaciónAbrir este documento

utilizandoReadSpeaker docReader . Revista Digital Universitaria. 10(12), 1 - 9.

<https://www.revista.unam.mx/vol.10/num12/art87/art87.pdf>