

**Sistematización de la innovación social en el Centro de Escucha Psicosocial del municipio
de Quibdó**

Cesar Alipio Gutiérrez Murillo

Asesor

Juan Sebastián Avila Santos

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades (ECSAH),

Diplomado en Innovación Social

2024

Resumen

El presente artículo aborda la innovación social en el Centro de Escucha Psicosocial del municipio de Quibdó, que es una iniciativa que promueve el bienestar comunitario y la prevención de problemas de salud mental, la importancia del Centro está en el fortalecimiento del tejido social y la participación comunitaria frente a contextos de vulnerabilidad. El objetivo principal del artículo fue sistematizar la experiencia, identificando su nivel de maduración y su impacto en la comunidad. Para ello, se empleó la metodología TLR, evaluando el avance en las etapas de gestión de ideas, desarrollo interactivo, validación social y sostenibilidad, donde se recopilaron datos cualitativos mediante entrevistas, observación y análisis documental, permitiendo una comprensión integral del ecosistema de actores involucrados y las dinámicas del proceso. Los resultados evidencian una consolidación en la gestión de ideas y validación social inicial, así como desafíos en su sostenibilidad y replicabilidad. La comunidad reconoce el impacto positivo del Centro en la mejora de la salud mental, pero aún le falta fortalecer alianzas estratégicas y recursos técnicos. Se concluye reconociendo que el Centro de Escucha es una innovación social con mucho potencial, resaltándose como un modelo de intervención comunitaria que se puede replicar en otros contextos similares, siempre y cuando se fortalezcan las capacidades locales y se amplíe el alcance del proyecto.

Palabras claves: Innovación social, salud mental, sistematización, participación comunitaria, sostenibilidad.

Abstract

This article addresses social innovation in the Psychosocial Listening Center of the municipality of Quibdó, which is an initiative that promotes community well-being and the prevention of mental health problems. The importance of the Center lies in strengthening the social fabric and community participation in contexts of vulnerability. The main objective of the article was to systematize the experience, identifying its level of maturity and its impact on the community. To do so, the TLR methodology was used, evaluating the progress in the stages of idea management, interactive development, social validation and sustainability, where qualitative data were collected through interviews, observation and documentary analysis, allowing a comprehensive understanding of the ecosystem of actors involved and the dynamics of the process. The results show a consolidation in the management of ideas and initial social validation, as well as challenges in its sustainability and replicability. The community recognizes the positive impact of the Center in improving mental health, but still needs to strengthen strategic alliances and technical resources. It concludes by recognizing that the Listening Center is a social innovation with great potential, highlighting itself as a model of community intervention that can be replicated in other similar contexts, as long as local capacities are strengthened and the scope of the project is expanded.

Keywords: Social innovation, mental health, systematization, community participation, sustainability.

Tabla de contenido

Introducción	5
Metodología	7
Resultados	9
Gestión de las ideas y creatividad	9
Gestión del desarrollo interactivo aplicativo.....	9
Gestión de procesos.....	10
Gestión de las oportunidades y gestión del cambio / apropiación social y capital social formado	11
Conclusiones y Recomendaciones	12
Conclusiones	12
Recomendaciones.....	12
Referencias.....	14

Introducción

El Centro de Escucha Psicosocial ubicado en el municipio de Quibdó, es una estrategia desarrollada por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, el cual se consolida como un espacio accesible para brindar orientación y apoyo psicosocial, enfocándose en la prevención y en el fortalecimiento del tejido social de las comunidades atendidas. En ese sentido, la experiencia desarrollada por este Centro se enmarca dentro de una innovación social orientada a la intervención directa en los fenómenos, mediante proyectos de intervención específicamente; por lo que esta iniciativa responde a las problemáticas de salud mental presentes en comunidades vulnerables del departamento del Chocó, donde se abordan temas como la ansiedad, la depresión y otros trastornos emocionales, especialmente entre niños, jóvenes y adolescentes.

Así pues, en el ecosistema de actores involucrados se encuentran los participantes internos, dentro de los cuales tenemos a los psicólogos, practicantes, trabajadores sociales y facilitadores comunitarios, estos son encargados de liderar las actividades del proyecto; también encontramos los participantes o actores externos como las instituciones educativas, los grupos familiares, los líderes comunitarios y las entidades públicas como la gobernación del departamento, las alcaldías municipales y las organizaciones de salud; además, las políticas públicas como la Ley 1616 de 2013, el Plan Nacional de Salud Mental y la Estrategia Nacional de Convivencia han sido relevantes en el diseño y desarrollo de esta experiencia, alineando sus objetivos con las directrices nacionales para la promoción de la salud mental.

De esta manera, el propósito de esta sistematización es analizar la experiencia del Centro de Escucha, identificando su grado de maduración y evaluando su impacto como una innovación social. Asimismo, se busca evidenciar cómo la iniciativa ha fortalecido las redes comunitarias, ha

promovido estrategias sostenibles y se ha consolidado como un modelo replicable para otras regiones con necesidades similares.

Metodología

La sistematización de la experiencia en el Centro de Escucha Psicosocial del municipio de Quibdó se llevó a cabo utilizando un enfoque cualitativo y participativo, el cual está respaldado por el marco conceptual de la innovación social (Jailler et al., 2020). Este fue un proceso que estuvo orientado por los principios de generación y transferencia de conocimiento que facilitan la integración de soluciones creativas a problemas complejos en contextos específicos (Álvarez et al., 2019).

En ese sentido, en este proceso se llevaron a cabo distintas etapas que permitieron recopilar la información más relevante que tiene que ver con las dinámicas del proyecto, con la participación de los actores y con el impacto en la comunidad. Así pues, la primera etapa se trató de una revisión documental íntegra, donde se recogieron y analizaron las normas y políticas públicas relacionadas con la salud mental como la Ley 1616 de 2013, así mismo se revisaron documentos internos del Centro de Escucha y también artículos académicos sobre innovación social, resaltando los aportes de Bernal (2016) y Martínez (2017), para marcar teóricamente la experiencia y comprender los ecosistemas de innovación en América Latina.

Ahora bien, la segunda etapa consistió en la aplicación de entrevistas semiestructuradas como técnica principal de recolección de la información. Estas entrevistas se realizaron a dos facilitadoras del proyecto: la directora y la psicóloga del Centro de Escucha, igualmente, se entrevistaron 5 beneficiarios directos del programa, distribuidos entre 3 jóvenes y 2 padres de familia vinculados a las actividades del centro. Las entrevistas se llevaron a cabo en las instalaciones del Centro de Escucha Psicosocial del municipio de Quibdó, durante las jornadas de atención programadas el día sábado 19 de noviembre de 2024, lo que permitió recoger

información sobre las dinámicas de funcionamiento del proyecto, la participación de los actores involucrados y la percepción del impacto generado en la comunidad (Roa a & Robayo, 2021).

Durante el trabajo de campo, la información recolectada permitió aplicar el índice TRL (Technology Readiness Level), utilizado como herramienta para identificar el nivel de madurez de la innovación social implementada en el centro. A través de preguntas orientadoras propuestas por Jailler et al. (2020), se evaluaron cuatro actividades relacionadas con los procesos de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i): la gestión de ideas y creatividad, el desarrollo interactivo, la gestión del proceso y la apropiación social del conocimiento. Cada nivel del TRL fue analizado en función de la capacidad del proyecto para generar impacto social y garantizar su sostenibilidad en el tiempo (Cruz, 2022).

El trabajo de campo se desarrolló de manera participativa, promoviendo la colaboración de los actores involucrados en la experiencia. Durante la recolección de información se garantizaron principios éticos, tales como el consentimiento informado, la confidencialidad de la información y el respeto por los participantes, favoreciendo un ambiente de confianza que permitió obtener información relevante para la sistematización de la experiencia.

Resultados

En el marco de la innovación social, la sistematización de la experiencia del Centro de Escucha Psicosocial en el municipio de Quibdó permitió que se identificaran algunos avances y desafíos muy importantes; donde a partir de la aplicación del índice TRL, los resultados obtenidos se agruparon en cuatro categorías relevantes, como son la gestión de ideas y creatividad, el desarrollo interactivo aplicativo, la gestión del proceso, y la gestión de oportunidades y apropiación social, los cuales se enuncian a continuación para una mayor comprensión de los hallazgos.

Gestión de las ideas y creatividad

En esta categoría se evidencia que el proyecto surgió de una necesidad urgente que consistía en atender los diferentes problemas de salud mental en las comunidades más vulnerables, específicamente en niños, niñas, jóvenes y adolescentes, es así como la innovación se enfoca en la capacidad de articular elementos psicosociales con estrategias comunitarias que promueven espacios seguros para la escucha activa.

De acuerdo con lo anterior, Jailler et al. (2020), afirma que este tipo de innovación combina enfoques bottom-up y top-down, porque integra la participación comunitaria con lineamientos institucionales, sin embargo, se identificaron ciertas limitaciones en la formalización de las ideas, dado que, aunque los facilitadores y líderes comunitarios proponen soluciones creativas, estas necesitan de una sistematización que permita ser escalada.

Gestión del desarrollo interactivo aplicativo

En cuanto al desarrollo interactivo, se encontró que el proyecto ha avanzado en la implementación de herramientas participativas, como talleres psicoeducativos y dinámicas de intervención grupal, que son actividades que han hecho que haya un cambio en la percepción de

la salud mental como un problema individual hacia una construcción conjunta de soluciones, lo que refuerza lo planteado por Bettaglio (2021), quien considera que la innovación social debe generar narrativas que movilicen el cambio social desde lo cotidiano.

Sin embargo, en el análisis cualitativo se reconoce que la experiencia tiene aún muchos retos para integrar actores que apoyen más la iniciativa, como instituciones educativas y secretarías de salud pública, ya que existe una falta de recursos técnicos y financieros que de cierta forma limitan la posibilidad de que la innovación tenga un impacto más amplio, siendo algo muy importante para que se pueda dar una interdisciplinariedad que permita la sostenibilidad de las iniciativas (Giraldo y Ortiz 2020).

Gestión de procesos

En cuanto a la gestión del proceso, se identificaron algunas fortalezas como es la adaptabilidad que tiene el equipo encargado, el cual ha ajustado las estrategias del proyecto a las necesidades específicas del contexto del departamento del Chocó, lo que ha permitido que se establezca una metodología participativa donde la comunidad es uno de los principales actores activo en la co-creación de herramientas de intervención psicosocial, permitiendo que se reflejen los principios de la innovación pública en Colombia, orientados a la inclusión y al impacto sostenible (DNP, 2021).

Por otro lado, se encontró que, a pesar de los avances, existen muchos desafíos en la sistematización de las actividades que se realizan a nivel interno, ya que carecen de una estructura sólida para registrar y evaluar las acciones que se llevan a cabo, lo que dificulta la generación de una base de datos organizada, que es necesaria para medir la efectividad de las intervenciones realizadas y para establecer líneas de base para futuros proyectos, lo que se

sustenta en la importancia de desarrollar capacidades organizativas en iniciativas de innovación social para garantizar su sostenibilidad en el tiempo (González, 2020).

Por último, la innovación social presenta limitaciones que están relacionadas con la sostenibilidad financiera y técnica, lo que restringe el alcance de sus acciones a nivel comunitario, aunque el equipo ha mostrado interés en expandir el impacto del proyecto, las restricciones económicas dificultan la implementación de tecnologías o recursos más avanzados para el monitoreo y evaluación de resultados.

Gestión de las oportunidades y gestión del cambio / apropiación social y capital social formado

En esta última categoría, se evidencia que la iniciativa ha comenzado a generar cambios positivos en la percepción de la salud mental dentro de la comunidad de todo el departamento del Chocó, ya que los talleres y actividades han logrado sensibilizar a los participantes sobre la importancia de abordar estas problemáticas desde un aspecto colectivo, promoviendo el capital social como un eje central para la transformación, siendo fundamental para que se construyan narrativas sociales que fomenten la cohesión y la resiliencia comunitaria (Bettaglio, 2021).

Sin embargo, los hallazgos también muestran que la apropiación social aún es parcial, debido a que, aunque los beneficiarios directos han asumido un rol activo en algunas actividades, otros actores externos importantes, como los entes gubernamentales y algunas instituciones educativas, no han participado completamente en el proceso, siendo un desafío que se encuentra pendiente para lograr la consolidación de alianzas estratégicas y una mayor adaptabilidad y sostenibilidad del proyecto.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

La sistematización de esta experiencia de innovación social en el municipio de Quibdó permitió identificar su grado de maduración en las diferentes etapas del índice TRL, mostrando que el proyecto presenta grandes avances en aspectos como la sensibilización comunitaria, la identificación de problemáticas psicosociales y la promoción de la participación activa de la comunidad y reflejando un enfoque participativo y adaptativo que responde a las necesidades del contexto, generando cambios positivos en la percepción y abordaje de la salud mental de la comunidad.

Sin embargo, el análisis también evidencia limitaciones, como la falta de sistematización interna de procesos, debilidades en la sostenibilidad financiera y técnica, y desafíos para la escalabilidad y replicabilidad del modelo, afectando la capacidad del proyecto para consolidarse como una práctica innovadora sostenible y transferible a otros contextos.

En términos del índice TRL, se puede concluir afirmando que la iniciativa se encuentra entre los niveles 5 y 6, aunque ha logrado validar su modelo en entornos sociales específicos y cuenta con elementos organizativos definidos, todavía necesita fortalecer su estructura y recursos para garantizar su continuidad y extender su impacto.

Recomendaciones

Desde un enfoque psicosocial, es muy importante desarrollar herramientas sistemáticas para evaluar y documentar los avances, aprendizajes y resultados del proyecto, incluyendo la creación de indicadores psicosociales claros y la implementación de tecnologías para el seguimiento y análisis de datos, lo que podría contribuir a medir el impacto y a construir un modelo que sea más fácil de replicar.

Por otro lado, se recomienda integrar enfoques psicológicos basados en evidencia, como la intervención comunitaria en crisis y la promoción del bienestar emocional a través de técnicas de resiliencia y autocuidado, las cuales pueden ser unas estrategias que estén alineadas con las necesidades específicas de la comunidad.

También es importante fortalecer las colaboraciones con instituciones educativas, entidades del estado y del sector privado para garantizar que tengan acceso a recursos técnicos y económicos, esto permitiría ampliar el alcance del proyecto y aumentar la sostenibilidad a largo plazo.

Por otro lado, se recomienda diseñar un modelo de intervención flexible que pueda adaptarse a otros contextos, manteniendo los principios fundamentales del proyecto, lo que implicaría la elaboración de guías metodológicas, y la generación de espacios de intercambio de experiencias con otras comunidades.

Por último, es importante que se fortalezcan las capacidades de los actores comunitarios por medio de programas de formación en habilidades psicosociales y liderazgo, permitiendo que la comunidad asuma un rol más activo y autónomo en la gestión de la iniciativa, promoviendo la apropiación social y el desarrollo del capital social.

Referencias

- Alonso, D., González, N., & Nieto, M. (2018). Emprendimiento social versus innovación social. *Cuadernos Aragoneses de Economía* . https://doi.org/10.26754/ojs_cae/cae.20141-22640
- Álvarez, I., Natera, JM y 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. *Innovación Social en Latinoamérica 2016* . <https://www.researchgate.net/publicación/311234454>
- 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 Socioecológica*, 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>
- Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2021). *Principios de la Innovación Pública en Colombia* . Departamento Nacional de Planeación. https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EiP/Principios_Innovación_Pública.pdf
- Gatica, S., Soto, W. y Vela, D. (2015). Ecosistemas de innovación social: "El caso de las universidades de América Latina". *Revista Internacional de Innovación Social* . <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.30050.76483>

- Giraldo, F. y Ortiz, L. (2020). Laboratorio de Innovación Social: escenario de participación, apropiación social e interdisciplinariedad. *Revista europea de innovación pública y social* . <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31053180025>
- González-Romero, G. (2020). La innovación social como estrategia de desarrollo. *Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad* . <https://doi.org/10.33571/teuken.v11n16a2>
- Jailler, É., González, S., Arias, C. y Suárez, L. (2020). *Construyendo la innovación social. Guía para comprender la innovación social en Colombia* . 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. y Basurto, C. (2018). Discusión de los distintos tipos de innovación. *Revista Publicando* , 5(15(2)), 59-99. <https://core.ac.uk/reader/236644000>
- Rivera, Y., Ganga, F. y Parada, J. (2017). Estado del arte de la innovación social: una mirada a la perspectiva de Europa y Latinoamérica. *Revista Latinoamericana de Innovación Social* . <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, ME (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>