

SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA  
“BIENESTAR UNIVERSITARIO DESDE LA VIRTUALIDAD”

ESPEJO SUAREZ GERALDYN

ID 638324

Documento resultado de sistematización de aprendizajes de la práctica profesional para optar por el título de PSICÓLOGO

Director: Juan Carlos Valderrama

Grado académico: Máster en Terapia Familiar Sistémica

Programa de Psicología UVD

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS SEDE VIRTUAL Y A  
DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA BOGOTÁ UVD

COLOMBIA

2020

SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA  
“BIENESTAR UNIVERSITARIO DESDE LA VIRTUALIDAD”

SUB LÍNEA: PSICOLOGÍA Y DESARROLLO HUMANO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS SEDE VIRTUAL Y A  
DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA BOGOTÁ UVD

COLOMBIA

2020

## Contenido

Índice de tablas	4
Índice de figuras	5
RESUMEN	6
Palabras Clave:	7
INTRODUCCIÓN	8
<b>CONCEPTOS:</b>	9
JUSTIFICACIÓN	11
DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO	13
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA OBJETO DE INTERVENCIÓN	18
OBJETIVOS	20
Objetivo General De La Intervención	20
Objetivos Específicos	20
OBJETIVO DE LA SISTEMATIZACIÓN	21
OBJETO DE SISTEMATIZACIÓN	21
EJE DE SISTEMATIZACIÓN	21
SOPORTE TEÓRICO DE LA EXPERIENCIA	22
Capítulo 1:	22
Capítulo 2:	29
Capítulo 3:	34

METODOLOGÍA	38
Antecedentes	39
Sistematización de experiencias	43
TÉCNICAS PARA LA RECUPERACIÓN DE LA EXPERIENCIA	49
Diarios de campo	50
Línea del Tiempo	51
TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA	53
Matriz de lecciones aprendidas	53
RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA	54
ANÁLISIS CRÍTICO DE LA EXPERIENCIA	58
CONCLUSIONES: Aprendizajes adquiridos	60
REFERENCIAS	62
ANEXOS	67
Anexo 1: Matriz de lecciones aprendidas	67

## Índice de tablas

Tabla 1.....	27
Tabla 2.....	35
Tabla 3.....	39
Tabla 4.....	50

## Índice de figuras

Figura 1.....	17
Figura 2.....	23
Figura 3.....	52

## RESUMEN

La Sistematización de Experiencias, es un ejercicio de producción de conocimiento crítico desde la práctica y la presente no es la excepción, en el siguiente documento se condensan las experiencias más relevantes y significativas del paso de bienestar universitario de la universidad Uniciencia, un establecimiento académico netamente presencial, el cual tuvo que migrar a la virtualidad por motivos de fuerza mayor, que se dieron a raíz del cambio, al adaptarse a la nueva normalidad que trajo consigo la pandemia del COVID 19 y el confinamiento al que nos vimos obligados a afrontar.

En todo el proceso de cambios propiciados por Covid 19, en 2020, los diferentes campos de aprendizaje de las entidades educativas han sufrido cambios importantes, por lo que las universidades se ven obligadas a trasladarse a oficinas virtuales y en ese momento surge esta, experiencia única y diferente, en cual se basa este documentos con el fin de transmitir la información obtenida.

La recopilación y narración de estos acontecimientos, permitió la producción de un archivo que sirve como síntesis y conceptualizar las experiencias vividas, con el fin de generar diferentes puntos de reflexión que sirvan como base para futuras y similares experiencias, este complemento de información cuenta con bases sólidas, que futuros procesos serán de gran aporte.

Palabras Clave:

Teorías De Aprendizaje, Virtualidad, Bienestar, Espacios Virtuales.

## INTRODUCCIÓN

Dentro del proceso de cambio que se dio a raíz del Covid 19, en el presente año 2020, se generaron cambios significativos dentro de los diferentes ámbitos de aprendizaje en las entidades educativas, por lo cual diversas universidades se vieron en la obligación de migrar al modelo virtual para continuar con su labor, Uniciencia sede Bogotá no fue la excepción.

Toda esta situación trajo consigo cambios dentro de su estructura, el área de bienestar universitario fue uno de los procesos más afectados, esta universidad era netamente presencial por lo cual carecía de un proceso virtual establecido, fue un cambio brusco, repentino y que generó metas de corto plazo para cumplir con los requisitos exigía este nuevo ambiente.

Uno de los principales motivos, que llevó a la idea y posterior materialización de esta experiencia, es el hecho de ser algo diferente de lo cual no hay tanto material disponible, esto generó la oportunidad de crear material inédito que sea herramienta disponible, para nuevos cambios de esta misma índole.

Dentro del presente documento se busca consolidar las diferentes alternativas que se dieron dentro de este proceso de cambio y adaptación, con el fin de verificar su efectividad, impacto y alcance, por medio de la Sistematización de la experiencia de Bienestar Universitario desde la virtualidad, enriqueciendo posibles futuros procesos dentro de un ámbito de cambio de esta índole, las experiencias aquí plasmadas están

críticamente consolidadas, para convertirse en un recurso adecuado y para compartir lo aprendido con otras personas.

## **CONCEPTOS:**

### **Consejería:**

La consejería surge en la década de los 50 y a principios de la década de los 60 en Estados Unidos como una reacción al súper énfasis de los psiquiatras, psicólogos y los trabajadores sociales en la patología o las enfermedades mentales (Roger 1942; Maslow 1954; Super 1975 citado en Universidad Católica de Santa María 1997:1).

Algunos psicólogos argumentaron que los profesionales de la salud mental deberían atender a las necesidades de las personas normales para encarar el estrés, las frustraciones y las ansiedades inherentes a la convivencia diaria, también argumentaron que se debe dar atención al desarrollo saludable potencial en los seres humanos.

Estos planteamientos condujeron a los programas para graduados en Consejería psicológica, que se diferenciaron de los profesionales de la salud mental, quienes enfatizaron en la salud mental positiva de las personas.

## **Sistematización:**

Según Jara O, Es un proceso permanente y acumulativo de adquirir conocimientos a partir de la experiencia de intervención en la realidad social. Se refiere a un tipo de conocimiento basado en la experiencia de intervención, que se lleva a cabo en la promoción y educación masiva, comunicando con el sector masivo y buscando cambiar la realidad.

En la sistematización de experiencias está más presente lo que llamó “contexto teórico”, es decir, esa teoría que está en la práctica de las personas que hacemos la sistematización. Ésta, hay que explicitar para poder identificar categorías con las que vamos a interrogar la experiencia y, como decía, con las que vamos a dejar que la experiencia también nos interroge.

Este diálogo crítico con nuestras propias experiencias es tal vez uno de los ejercicios teórico-prácticos más apasionantes que podemos hacer como intelectuales prácticos o como educadores/as – investigadores/as que nos abrimos al descubrimiento de lo nuevo que está allí en lo que hacemos todos los días.

## JUSTIFICACIÓN

Este producto es la oportunidad de compartir una serie de experiencias amenas y no tan amenas, diferentes, únicas y retadoras, que dieron como resultado el crecimiento personal que brinda el aprendizaje de una nueva experiencia en nuestra vida cotidiana; a partir de lo mencionado se cuestionó y colocó en prácticas nuevas formas de contacto personal, de aprendizaje, inclusión de diversos medios de comunicación y la idea de transmitir información de una forma eficaz y diferente para lograr seguir con el objetivo de una institución.

Teniendo en cuenta lo anterior y ahondando un poco más en el tema, a raíz de todo el cambio que surgió por la pandemia de Covid 19, que se presentó en nuestro país con mayor rigor a mediados de marzo del año 2020, lo que nos obligó migrar a nuevas modalidades y herramientas, para poder continuar con las actividades cotidianas.

La sistematización de la experiencia a desarrollar precisamente consiste en comparar las diversas técnicas de implementación en la transacción de Bienestar Universitario de forma presencial a virtual, con el objetivo de analizar si se dio en el mejor alcance posible, afianzando conocimientos adquiridos, buscando comprenderlos, extraer sus enseñanzas y comunicarlas de forma efectiva para posibles cambios que se den en un futuro.

Esta experiencia tuvo la posibilidad de abarcar múltiples fenómenos, procesos y estructuras las cuales son una contribución específica para nuevas experiencias de la

misma naturaleza, teniendo en cuenta que era necesario crear material en este tipo de contextos, para que sea fuente de conocimiento, saber e investigación cuando se requiera.

Además, en el contexto de la educación superior, las instituciones se plantean la misión de ofrecer a quienes ingresan a ellas formación integral, es decir búsqueda del equilibrio de las dimensiones del ser humano, en este sentido, el bienestar Universitario está llamado a gestionar procesos como la formación integral, el mejoramiento de la calidad de vida y la construcción de la comunidad universitaria.

Teniendo en cuenta lo anterior en una institución educativa la consejería psico-social forma parte fundamental de este desarrollo, la orientación que requiere y busca el estudiante debe ir más allá de la que se dicta en el aula de clase, dicho acompañamiento permite identificar falencias, colocar en prácticas soluciones más acertadas que favorezcan el desarrollo integral de los profesionales que busca formar Uniciencia.

Además definiendo nuestra situación desde un ámbito legal en el artículo 117, la Ley 30 impone la obligación del bienestar universitario y lo define dentro de lo siguiente: Las instituciones de Educación Superior deben adelantar programas de bienestar entendidos como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo integral de los estudiantes.

En conjunto el área de Consejería psicológica es una instancia de apoyo al estudiante que pretende responder a las necesidades de tipo psicológico y contribuye a la formación de los miembros de la comunidad universitaria, mediante el desarrollo de

procesos, estrategias y servicios que favorezcan el crecimiento personal, con el fin de consolidar la relación entre el estudiante y la institución de manera sólida de modo que se amplíen las opciones de aprovechamiento de la experiencia académica.

## DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO

La Corporación Universitaria De Ciencia Y Desarrollo, Uniciencia, fue creada oficialmente mediante acta de constitución firmada el día 23 de enero de 1993 y con Personería Jurídica otorgada por el Ministerio de Educación Nacional según Resolución No. 020 del 5 de Enero de 1996.

Uniciencia sede Bogotá queda ubicada en Carrera 13 # 75 – 74, es una Institución de Educación Superior, de índole presencial, con formación integral, maneja funciones profesionales, investigativas, orientadas a la promoción, el cambio empresarial y al desarrollo económico y social; cuenta con 7 programas académicos de nivel profesional, los cuales corresponde a Ingeniería Industrial, Economía, Administración de Empresas, Contaduría Pública, Diseño de Modas, Publicidad y Derecho, en la actualidad tiene presencia nacional en Bogotá, Bucaramanga y Tunja; Tunja siendo la última apertura en lo que asedes se requiere.

Dentro del área de bienestar universitario se maneja, una integración de diferentes áreas, buscando potencializar habilidades de expresión artística, culturales, deportivas, de inclusión y/o cuidado de la salud; Se manejan líneas y/o programas de

deportes y recreación, cultura, desarrollo humano, salud y protección social, fomentando la formación integral que busca la institución.

El área de bienestar se genera acompañamiento continuo, con el fin de sensibilizar y capacitar a la comunidad educativa en los diversos temas que afectan de forma directa o indirecta el rendimiento y la salud mental de los estudiantes, dentro de las campañas de sensibilización y capacitación que el bienestar imparte, ingresamos nosotros los practicantes.

Los practicantes desarrollamos, creamos o sintetizamos material para los encuentros sincrónicos que se realizan, infografías de los temas, videos, guías, brindarnos las charlas con supervisión de los encargados según el tema a tratar, nos apoyamos en las diversas áreas tanto administrativas, como operativas dentro de la institución con el fin de generar una red de apoyo en la cual el estudiante tenga manera de formarse como persona integral.

Además, buscamos complementar la formación de la carrera que está llevando a cabo en la institución, toda esta información tiene una meta específica en la sensibilización y capacitación de los alumnos, por lo mismo se busca que sea de su conocimiento por diferentes medios.

Teniendo en cuenta lo anterior se utiliza tanto el correo de forma masiva, enviando la información como archivo adjunto, la fan page en la cual se cuelgan las diversas recopilaciones de información que por medio de la investigación se crean y por último se utilizan plataforma como meat o zoom, para llevar a cabo los encuentros sincrónicos en los cuales por medio de presentaciones, videos de apoyo, guías, entre

otras recursos digitales, se comparte la información, en forma de capacitación y con fin educativo que se desarrolla.

Todos estos cuestionamientos, nuevas ideas y nuevos medios de comunicación que nos vimos obligados a utilizar, tuvieron aspectos positivos y negativos, ya que en algunas ocasiones la inestabilidad de la red, los problemas técnicos o el hecho de manejar un nuevo ambiente generaba fallas comunicación, interferencias o dificultad en manejo de la atención, lo que creaba estrés o desmotiva, pero también era una fuente de reorganización y de idear la forma de generar proceso más a menos para la nueva realidad que estamos viviendo en el área.

También es fundamental aportar a los objetivos de la institución y dentro del proceso que se lleva a cabo en un establecimiento educativo, la consejería psico-social a forma parte fundamental de este desarrollo, la orientación que requiere y busca el estudiante debe ir más allá de la que se dicta en el aula de clase, dicho acompañamiento permite identificar falencias, colocar en prácticas soluciones más acertadas que favorezcan el desarrollo integral de los profesionales que busca formar Uniciencia.

Todo tiene como fin consolidar la relación entre el estudiante y la institución de manera sólida y que a su vez permita buscar estrategias de permanencia más efectivas para su formación integral, en dicha parte de la formación ingresamos nosotros los practicantes de psicología para poder ayudar a generar ideas a aporten al proceso.

Además también se debía tener en cuenta que La Ley 115 de 1994, establece que la educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos, y de sus deberes. Señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de la personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público.

Por último, también es importante dejar en claro en organigrama de la institución para poder comprender un poco mejora el campo de acción al cual pertenece bienestar universitario, en campo en el cual se desarrolló todo el proceso, (ver Figura 1).

Como practicantes dentro del contexto se buscó dejar el mayor aporte, como no habían procesos definidos dentro de la consejería psicosocial, nos apoyamos en eso, para construir el proyecto y nos basamos en lo evidenciado dando paso así a la creación de 6 protocolos psicosociales que quedaron como aporte a la institución.

Figura 1.

*Organigrama Uniciencia*



Nota: Uniciencia (2020). Pagina. Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo – UNICIENCIA. Institución de Educación Superior sujeta a inspección y vigilancia por el Ministerio de Educación Nacional, Tomado de

<https://uniciencia.edu.co/uniciencia/>

## DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA OBJETO DE INTERVENCIÓN

En la ley 30 de 1992, capítulo III que está explico y dedicado el tema del bienestar universitario que debe existir en las instituciones de Educación Superior, el cual debe llevar a cabo un conjunto de actividades que orientan al desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo de la misma.

Dicha situación que no se está desarrollando a cabalidad dentro de Uniciencia sede Bogotá, lo que está generando incumplimiento el reglamentos legales establecidos por las entidades competentes, partiendo de lo anterior y con el fin de mitigar las posibles consecuencias que puedan acarrear el tema, se pretende crear y diseñar el protocolo de atención de consejería psico-social de forma completa, correcta y organizada dando cumplimiento a lo dictado por la ley.

Considerando el impacto económico, psicológico y social, que desencadenó el confinamiento, la salud mental y estabilidad física de los alumnos se vio en riesgo inminente, por lo cual era primordial pensar en formas de adaptación para la institución en esta nueva etapa académica, pero no era una tarea tan sencilla, ya que nos encontrábamos dentro de una institución netamente presencial, lo que genera una resistencia en primera instancia al cambio virtual que se dio.

Por otro lado el rol de estudiantes, se vio afectado por roles sociales, laborales o familiares, sumando también el hecho de no tener un espacio adecuado para su ámbito académico, perdiendo la prioridad de lo académico por problemas económicos,

reduciendo su tiempo de aprendizaje o investigación, por no contar con tiempo disponible, recargándose de labores, generando una respuesta de todo al tiempo ocasionando estrés en algunos alumnos al paso de incrementar la deserción estudiantil en la institución.

La interacción social se vio reducida en gran cantidad, lo que no daba la opción de un ámbito de esparcimiento y relajación, tanto a docentes como estudiantes, lo cual hizo pensar al área de bienestar, encargada directamente de la problemática en cuestión dentro de la institución, una manera de potencializar habilidades de afrontamiento al cambio, por medio de diferentes medios de contacto, ya que no era posible el contacto presencial, esto desencadenó una investigación en la cual migramos a plataformas digitales, para lograr un contacto con las personas de forma diferente y sin tener riesgo de contagio por la pandemia que Covid 19 que estaba en vigencia en el mundo.

Los practicantes que apoyamos esta área entramos en acción recopilando e investigando temas, para utilizar como estructuras académicas de afrontamiento, dentro de los encuentros sincrónicos y demás medios de propagación de información digital que utilizaremos en este cambio, dicha recopilación arrojó una cantidad considerable de temas los cuales se filtraron semana a semana, con el objetivo de no saturara, siguiendo una categorización de importancia de la temática y creando un plan de trabajo con fechas y actividades específicas a desarrollar según la misma, lo que permitió una organización, más clara y precisa.

## OBJETIVOS

### Objetivo General De La Intervención

- Diseñar de una intervención Psico-educativa para la consejería Psico-social de los estudiantes de Uniciencia sede Bogotá.

### Objetivos Específicos

- Definir cuáles son las variables que influyen en la consejería Psico-social
- Plantear el protocolo de consejería Psico -social según el tipo de variable.
- Proponer una estrategia de socialización del protocolo de consejería Psico-Social.

## OBJETIVO DE LA SISTEMATIZACIÓN

- Analizar estrategias de afrontamiento para la virtualidad de Bienestar Universitario, que se dio a raíz del confinamiento ocasionado por la pandemia COVID 19.

## OBJETO DE SISTEMATIZACIÓN

La sistematización de experiencias condensa las experiencias surgidas entre abril 27 del 2020 y el 11 de diciembre del 2020, que se dieron en el ámbito educativo de la Corporación Universitaria De Ciencia Y Desarrollo – Uniciencia, cuando se generó el cambio de modalidad presencial a virtual, a raíz del confinamiento desencadenado por la pandemia del COVID 19, donde se logró identificar estrategias de cambio en una institución netamente presencial, que sirven como referencia en posibles cambios futuros de la misma índole.

## EJE DE SISTEMATIZACIÓN

Práctica Profesional de los estudiantes en bienestar Universitario Uniciencia desde la virtualidad, desde una mirada crítica del cambio y adaptación que se dio a raíz del confinamiento dado por el COVID 19.

## SOPORTE TEÓRICO DE LA EXPERIENCIA

### Capítulo 1:

#### **Teoría Del Aprendizaje Y La Virtualidad**

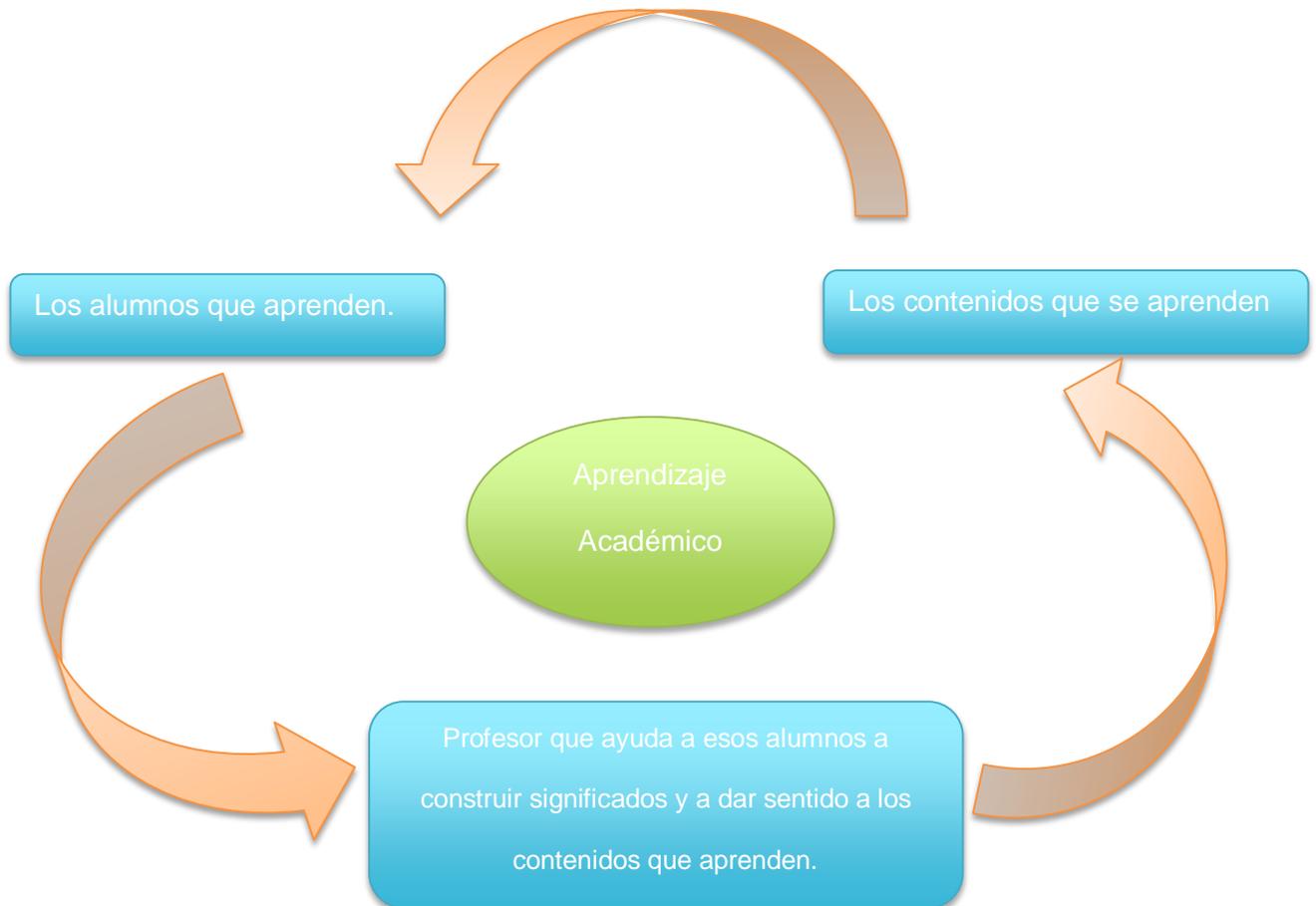
Desde los planteamientos de Vygotsky (1987) el estudiante cumple un papel activo en la construcción del conocimiento, al cual se llega a través de diferentes medios a saber, la motivación, la crítica y la participación, son estrategias que permiten esta construcción del conocimiento de forma autónoma, los docente son guías para realizar actividades pero no son la única estrategia de conocimiento, por lo cual es necesario el fomento de habilidades autónomas que permitan que el conocimiento se de manera natural e intrínseca.

En este sentido Serrano y Pons (2008), llegan a la conclusión de decir que la concepción del constructivismo presenta el aprendizaje académico como el resultado de un proceso complejo relacionado en torno a tres elementos:

Los alumnos que aprenden, Los contenidos que se aprenden y el profesor que ayuda a esos alumnos a construir significados y a dar sentido a los contenidos que aprenden, es decir que es un proceso que se alimenta fase a fase y es de forma recíproca, con dicha información se aclara que el papel del estudiante ha ido cambiando de ser algo pasivo y a la espera del conocimiento, a una parte más activa dentro del aprendizaje.

Figura 2.

El aprendizaje según Serrano y Pons (2008)



**Nota:** Elaboración propia, basada en Serrano y Pons (2008)

De este modo, autores como Savery y duffy (1996) combinan los planteamientos constructivistas de Piaget y Vygotsky, y los resumen en tres categorías:

1. El aprendizaje sucede como el resultado de las interacciones con el contexto:

Es decir que cuando interactuamos e intercambiamos información con un ambiente logramos aprender más información de este.

2. Los estímulos para aprender provienen de los conflictos cognitivos: Es importante resaltar que los conflictos cognitivos generan una mayor búsqueda de conocimiento, teniendo en cuenta que este choque emocional, en muchas ocasiones permite que después fluidamente entendamos lo requerido.

3. El conocimiento se da socialmente mediante formas de poner a prueba las representaciones propias con las de los demás: EL contacto con otras personas, transmite información nueva o mejora los conocimientos, de un determinado tema, por ello la interacción social es de suma importancia en el desarrollo del conocimiento, sin importar el medio por que se presente esta interacción de igual forma se tendrá un resultado de aprendizaje.

Así se logra combinar que tanto el alumno como el profesor forman el aprendizaje y debe propiciar espacios de formación, Incentivado el desarrollo de valores humanos como la responsabilidad y disciplina, la solidaridad, el respeto, la tolerancia, y la humildad ante el conocimiento.

Todo con el fin de formar sujetos útiles a la sociedad, que potencien sus habilidades sin importar si en medio de aprendizaje es digital o presencial, es claro, que cuando un cambio se da de forma brusca y repentino, la resistencia al mismo está presente, pero depende de cada individuo si permite que esta resistencia no le apertura la posibilidad a nuevo al conocimiento, de diferente forma.

La interacción es parte del aprendizaje, pero forma un eje, no es la fuente de total el conocimiento, es de aclarar que no sólo se gestionan en ambientes de aprendizaje en lo tradicional o presencial, sino que con los alcances en la virtualidad, toman un nuevo rol.

De tal manera que el asesor virtual debe contar con ciertas características para lograr un aprendizaje virtual eficiente, capaz de generar competencias en los estudiantes, que contengan aprendizajes no sólo significativos para su entorno académico, sino también para su entorno profesional y cotidiano.

Como se menciona un ambiente de aprendizaje es un espacio donde se dan sentido a las ideas y se construyen soluciones para determinados problemas, entonces, estas ideas surgen primordialmente a través de la comunicación, basada en reflexiones, análisis, evidencias, confrontaciones y evaluaciones, que emanan afectividad y emociones de todas las partes involucradas, propiciando mediación e interacción en el proceso de enseñanza aprendizaje, ya sea en lo presencial o en ambientes virtuales.

Un entorno de aprendizaje virtual depende siempre de la variedad de herramientas que se utilizan y del tipo de modelo educativo desarrollado. En definitiva, un entorno virtual de aprendizaje integra una gran variedad de herramientas que apoyan las múltiples funciones: información, comunicación, colaboración, aprendizaje, gestión, etc.

En el proceso virtual, es necesario mantener una comunicación fluida y efectiva en un ambiente cálido y monitorear continuamente las actividades realizadas por los

participantes, por este motivo, es necesario definir un protocolo de comunicación, llamado etiqueta de red o etiquetas en la red, de manera que el nivel de comunicación entre computadoras esté respaldado por la intimidad y el entusiasmo entre los interlocutores.

Todo ello sin perder de vista el uso de los recursos tecnológicos existentes y sin tomar decisiones adecuadas a los intereses de la sociedad del conocimiento, para Colombia Digital (2012), el modelo de enseñanza está en crisis, de soluciones lineales, autoritarias y analógicas, se pasa a modelos en red, participativos y digitales, la mono disciplinaria se sustituye por la integración e interacción entre múltiples disciplinas, la enseñanza y el aprendizaje "in situ" van a la zaga del trabajo virtual y el trabajo compartido.

Dentro del aprendizaje virtual el tutor debe tener unas características específicas (Ver tabla 1), ya que forma parte importante en la motivación o desmotivación del estudiante para en el aprendizaje virtual en un ámbito académico.

En este modelo virtual, tiene estas características, para que el alumno pueda acumular sus propios conocimientos con el docente como guía e instructor, brindándole así la libertad necesaria para explorar el entorno tecnológico, pero cuando tenga dudas o algo, puede recurrir a quien se las aclare y orienta de la mejor forma, posible.

Requena, 2008, en este caso se denomina una cuestión de contribución mutua, esto significa dar prioridad a los recursos y usos de esas TIC, recursos y usos que pueden permitir a los docentes realizar un seguimiento preciso del proceso de

aprendizaje de los estudiantes y brindar opiniones constructivas, sensibles y adecuadas.

Tabla 1.

Características deseables en un tutor virtual.

Características	Descripción.
Sujeto creador	Cada área del saber, cada especialidad, cada contenido programático es particular y por ende es necesario que el tutor explore, cree, adapte y valore nuevas actividades y verifique su funcionalidad y aplicabilidad en un contexto determinado
Elemento motivador	La distancia es la mayor virtud y, a la vez, el peor enemigo de la virtualidad. Los ambientes virtuales por sí solos son fríos y solitarios. Es por tal razón que el papel del tutor es crucial para evitar este efecto negativo. Debe reforzar y promover los logros y rectificar los errores de manera que sean alicientes para continuar en busca de una mejora constante.
Conciliador	El trabajo del tutor, así como el diseño de las actividades, deben invitar a la reflexión, la crítica y la discusión. La discusión es el espacio para la búsqueda de convergencias entre los participantes, los contenidos y los aprendizajes.
Promotor de la participación y la integración.	Las actividades que se diseñen deben promover el carácter colectivo del aprendizaje, privilegiando la producción de conjunto más que la individual. El actor principal es el estudiante-participante, que protagoniza la discusión, la reflexión y la creación encauzada y guiada por el tutor
Observador del proceso de aprendizaje	Cada participante es un elemento imprescindible del proceso educativo virtual y, como tal, el seguimiento formativo, la realimentación y el acompañamiento deben ser del interés de cada uno de ellos pues se privilegia así un aprendizaje autónomo.
Impulsor de ideas	La interacción con los participantes, el tutor y los contenidos es crucial para generar ideas que se conecten y se relacionen no solo con el curso en sí sino con la vida real. El tutor debe trascender y generar espacios donde se pueda “conectar” con la realidad de los

	participantes para que este aprendizaje sea significativo y lograr avanzar hacia el ansiado y esperado objetivo de aprender a aprender.
Organizado	La planeación y ejecución de un curso virtual requiere una dosis extra de organización. Antes del inicio de un curso, es necesario que el tutor haya definido no solamente los contenidos programáticos que seguirá sino los mecanismo de evaluación y seguimiento, así como los medios, técnicas, recursos y tiempo asignado que utilizará para desarrollar tales contenidos. También debe tener un registro individualizado de la evolución de cada participante para verificar su avance con respecto a los demás, pero, sobre todo, con respecto a sí mismo.

**Nota:** Tomado de La virtualidad en los procesos educativos: reflexiones teóricas sobre su implementación. Pág. 124.

La virtualidad trasciende las referencias temporales tradicionales, pues no confina la actividad educativa a un único momento o espacio, el participante puede tener acceso al curso en el momento que así lo desee y realizar sus actividades sin necesidad de coincidir en tiempo o espacio con los demás participantes, de ahí el carácter “atemporal” de la virtualidad.

Es así como, dadas las particularidades de los entornos virtuales, son ambientes más flexibles y tal vez menos estructurados que los contextos presenciales, el manejo y la regulación de los recursos disponibles puede resultar sensiblemente diferente y perder su objetivo. (Chiecher, Donolo y Rinaudo, 2008).

Por lo anterior es primordial comprender que el estudiante tiene la capacidad de distribuir su tiempo, define cuándo ingresa a la plataforma virtual, durante cuánto

tiempo permanece en línea y la cantidad de veces que participa en una actividad, de acuerdo con sus necesidades, habilidades e intereses.

Por todo eso lo ideal es plantear y/o “conducir” en la modalidad virtual y esto no solo requiere un ajuste en los contenidos, la forma de evaluación o los roles de los participantes y el tutor o tutores, si no también demanda un pensamiento flexible y globalizado, por parte de las personas (estudiantes y tutores) que comparten esta modalidad de experiencia educativa.

Estebanell (2002) Señala que el concepto de interactividad no está claramente definido y representado de esta manera: a) La información se desarrolla en diferentes direcciones; b) Los estudiantes juegan un papel activo en la selección de información; c) Se establece un ritmo de comunicación específico, estas características se pueden observar al utilizar materiales didácticos.

## Capítulo 2:

### **La Comunicación En Espacios Virtuales**

La comunicación mediada por ordenadores se ha convertido en una de las principales herramientas de comunicación de la sociedad actual, el internet por medio de foros y redes sociales, ha modificado los intereses, el uso del tiempo libre, especialmente entre adolescentes y jóvenes.

Este tipo de comunicación se comparte con la escritura y con la interacción oral, algunas de sus características, sin embargo, sus características han dado lugar a la aparición de nueva terminología, signos de comunicación, entre algunos destacándose los emoticonos.

La evolución tecnológica y la expansión en el uso de Internet, ha dado lugar a un nuevo tipo de comunicación, la comunicación mediada por ordenador; un nuevo tipo de espacio comunicativo, el ciberespacio; y un nuevo tipo de lenguaje que, a prioridad, no cuenta con los recursos necesarios para transmitir la información no verbal.

A pesar de ello, la posibilidad de comunicarse con otras personas de manera virtual ha hecho que la vertiente más social de Internet haya crecido gracias a la aparición de herramientas tales como el correo electrónico y, más recientemente el chat, los foros de discusión, la mensajería instantánea (Moral, 2008) y las redes sociales.

El concepto de comunicación mediada por ordenador surge en el contexto universitario a mediados de los años 80 del siglo XX para hacer referencia a una nueva modalidad comunicativa que tenía como protagonistas a los computadores dentro de un contexto interactivo (George & Totsching, 2001)

Las nuevas posibilidades comunicativas por medio electrónico facilitan a la vez que reduce nuestra capacidad de comunicar en algunas ocasiones, la actual red 2.0 es social y permite la producción, difusión, recepción e intercambio de todo tipo de archivos: escritos, de audio, video, etc., de forma rápida y sencilla, aumentado de la

velocidad en el flujo comunicativo, como consecuencia de ello, los usuarios de Internet construyen, crean y difunden información a otros, sin ninguna restricción.

Sin embargo, desde otro punto de vista, hay que resaltar que el medio tecnológico que permite el acceso a la Red desde computadores de mesa, portátiles, teléfonos inteligentes, tablets, entre otros medios que influyen en la capacidad lingüística expresiva y receptiva de los individuos, permitiendo información en tiempo real y de forma rápida y eficaz.

El Internet maneja un lenguaje cibernético que no cuenta con elementos puramente lingüísticos, a raíz de la necesidad humana de añadir expresividad, sentimiento y emoción a sus mensajes, surgieron diversas formas de comunicación en la red, entre ellos los emoticones o la repetición de letras, sin embargo algunos expertos afirman que su uso supone una perversión del lenguaje, pero también defensores que señalan cómo este nuevo lenguaje agrega capital social a la cultura (Valencia & García, 2010).

La utilización de estas nuevas formas de comunicación ha evolucionado, a tal forma de convertirse en un código entre emisor y receptor, estas herramientas se utilizan como medio para compensar la ausencia de señales emotivas y sociales en las conversaciones en línea.

Para entender y comprender los procesos de comunicación que se presentan en este tipo de ambientes, es primordial comprender La noción de “*contexto virtual*”, ya que los sujetos que en él intervienen tratan de formar comunidades para promover su

desarrollo personal y de aprendizaje, considerando las dimensiones cognitivas, afectivas y sociales:

“El contexto será, pues, lo que los participantes comparten en una situación instruccional para llegar a la comprensión de un contenido, más allá de lo explícito. No será "lo envolvente", sino que el contexto virtual se entenderá como el camino que utiliza la tecnología para llegar a la adquisición de la cultura mediante un mecanismo interno y externo de apropiación de los significados”. (Barberà et al., 2001, pp. 77-78).

Vygotski (1931), nos habla de Zona de desarrollo próximo, en la cual los contextos virtuales de aprendizaje juegan un papel muy importante en la actualidad, ya que son elementos para la comunicación y la interacción que propician relaciones interpersonales y favorecen el aprendizaje.

Para lograr que la distancia sea menor la educación a distancia o virtual, favorece la interacción y los procesos educativos partiendo de dos dimensiones: la cognitiva y la efectiva, ya que dichos conceptos deben incorporar las emociones, por medio de las tecnologías sincrónicas y asincrónicas, que les permitan crear un ambiente propicio, de comunicación y aprendizaje.

La red ayuda a la comunicación horizontal y el dialogo propicia la actividad grupal y la construcción social del conocimiento, dado que ayuda a la comunicación entre pares y establece códigos de comunicación especiales que deben ser entendidos desde el contexto en que se desarrollan, sobre todo cuando se utilizan las tecnologías de la información y la comunicación:

“Los diversos lenguajes (audio, escrito, visual, audiovisual, escrito visual, audio escrito visual) hoy más que nunca están presentes a través de las nuevas tecnologías, lo que exige de un docente que no solamente esté alfabetizado en los escritos, sino que también lea y escriba...” (Segura, 2004).

El verdadero papel innovador de las *nuevas* tecnologías de la información y la comunicación en la educación a distancia es tratar de reducir el espacio de intercambio entre profesores y estudiantes y promover la interacción entre estudiantes.

Es indispensable que los estudiantes establezcan relaciones con sus compañeros y maestros, por tanto, en las estrategias de educación no presencial deben buscar formas de promover la comunicación con los demás para evitar la soledad que es tan común entre los estudiantes a distancia,

Sobre las formas de comunicación e interacción en un entorno virtual, Gálvez (2005), su investigación sobre socialidad en foros virtuales, mostró cómo los estudiantes pueden obtener códigos específicos para proporcionar gestos y palabras que aparecen en las relaciones cara a cara.

El entorno virtual usa el lenguaje gestual por medio de emoticones, los cuales ayudan a expresar sus emociones y sentimientos mediante una serie de símbolos, dichos emoticones son "un indicador explícito de emocionalidad; son una suerte de sustitutos del lenguaje corporal y, de algún modo, van más allá de éste" (Gálvez, 2005, p. 28).

## Capítulo 3:

### **Bienestar Universitario.**

La Ley 115 de 1994, establece que la educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos, y de sus deberes; La Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad.

En cuanto a bienestar universitario es posible fundamentarlo en un artículo de la Tesis Doctoral “Los Sentidos del Bienestar Universitario, en la cual se llega a la conclusión que es más que solo un servicio asistencial a los estudiantes, es un concepto más amplio que busca abarcar diferentes ámbitos del mismo, siendo un apoyo a la formación de la institución.

Cabe resaltar que dentro de cada institución se manifiesta una visión y en la actualizada dicha misión va enfocada a la formación integral, en dicho sentido bienestar universitario tiene como objetivo gestionar programas o procesos que aporten al propósito, satisfaciendo necesidades surgidas con el fin de un mejoramiento a la vida académico que se lleva dentro de la institución.

Dentro del estudio “La orientación académica desde el Bienestar Universitario”, (2009), se lograron evidenciar una serie de dimensiones, que permiten aportes al proceso educativo dentro del área de bienestar universitario, dentro de dichas dimensiones se encuentra:

Tabla 2.

Dimensiones del Área De Bienestar.

<p>Lo biológico:</p>	<p>Relativo a la corporeidad y a la condición física de las personas.</p>
<p>Lo Psico-afectivo:</p>	<p>Hace referencia al desarrollo de la sensibilidad (sentimientos y emociones), las actitudes, deseos, motivaciones e intereses de las personas. En otras palabras, lo referido al aprender a ser.</p>
<p>Lo intelectual:</p>	<p>Se refiere a la formación y al desarrollo del pensamiento, el intelecto, la cognición, las habilidades y aptitudes.</p>
<p>Lo social:</p>	<p>Se refiere a la formación y desarrollo de los aspectos del ser humano que le permiten vivir con otros, tales como la comunicación, la participación y la alteridad. Es el aprender a convivir.</p>
<p>Lo axiológico:</p>	<p>O relativo a la creación y desarrollo de valores o cualidades e ideales requeridos para la realización individual y colectiva.</p>
	<p>Relacionado con organización social de los seres humanos para buscar el bien común. Implica la participación, el compromiso, la</p>

Lo político:	expresión de opiniones, la sensibilidad social y la construcción en la diferencia.
Lo cultural:	En el medio universitario, en el marco de la formación integral del profesional en las distintas ramas de la ciencia, el arte, la tecnología, la técnica y las demás manifestaciones del espíritu humano en orden a un servicio social cualificado.

Nota: Tomado desde “La orientación académica desde el Bienestar Universitario”.

Por tanto, es necesario definir el bienestar universitario desde una perspectiva académica y aclarar los servicios académicos que este maneja, un ejemplo dentro de la organización universitaria, es la interacción sistemática con otras áreas que permite nutrir el conocimiento de los estudiantes y lograr la tan anhelada formación integral que se busca.

En este sentido, en el contexto de la política de bienestar, el concepto de bienestar también forma parte del enfoque de derechos, que “se centra en respetar y promover la igualdad, la calidad y la participación en la diversidad e interculturalidad del sistema educativo”. Significa reconocer a las distintas poblaciones integradas en diversas instituciones y prestar atención a sus particularidades para promover, proteger y evitar violaciones de los derechos humanos, sociales, económicos y culturales.

En este sentido, el concepto de bienestar debe incorporarse a los desafíos definidos por la educación inclusiva y asimismo, los lineamientos para la educación

inclusiva formulados por el Ministerio de Educación tienen como objetivo describir las características de los colectivos en riesgo de exclusión, promover la participación activa de la academia y determinar políticas institucionales que incluyan el apoyo académico y acciones de bienestar universitario para reducir los obstáculos a la inclusión plena. Obstáculos a la educación.

## METODOLOGÍA

Se propone que la sistematización es un trabajo explicativo del sujeto a practicar, revelando su intención, significado y dinámica, con el fin de reconstruir la relación entre los sujetos sociales que orientan la práctica y explican la densidad cultural de la experiencia. En este sentido, se relaciona con la identificación e interpretación de eventos clave, es decir se basó en un método hermenéutico.

Se identificaron diversas estrategias para lograr la migración de la organización, en la cual la virtualidad fue algo primordial e indispensable, en el proceso de cambio para bienestar universitario, como recursos importantes para llevarla a cabo se utilizaron las plataformas de meet y teams, además por medio de correo electrónico se difundió información de carácter importante, en infografías, videos, poster, presentaciones de power Point, entre otras, con el fin de organizar el proceso o para contribuir al contacto con los estudiantes y que no percibieran de forma negativa al cambio, dando como resultado que las formas de cómo se relacionan unas y otras personas, fueron muy variadas y algunas más efectivas que otras.

Se utilizó un archivo denominado plan de trabajo, que permitió ordenar por importancia del tema, recursos a utilizar y fecha los diversas temáticas a manejar dentro de la práctica, dando un cronograma acorde para cumplir y con lo planteado en plan.

Primero se generó una encuesta por parte del área de bienestar donde se pudo determinar que el nivel de deserción incremento a raíz de la pandemia, esto desato un

proyecto, donde los practicantes y el área de bienestar, debían crear un ambiente y una serie de estrategias para contrarrestar este fenómeno.

Teniendo en cuenta eso se generó un plan de trabajo, el cual impartía un serie de estrategias, comenzando por un acompañamiento más cercano a la estudiantes, en donde semanalmente se le enviaría información en diferentes presentaciones sobre un tema determinado que aportara a su salud mental, además cada mes se crearon encuentros sincrónicos, para fomentar practicas sanas de prevención y autocuidado, también se creó un cine foro semanal, con diferentes películas de índole psicológico, para desarrollar ambientes saludables y distractores de la situación presentada.

Tabla 3.

*Implementación de la práctica.*

<b>IMPLEMENTACIÓN</b>		
<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDADES// ENTREGABLES</b>	<b>TEMAS</b>
Implementación	Cartillas	Talleres para manejo de tiempo en confinamiento enfocado a los estudiantes y sus familias
Implementación	Infografías	Manejo del estrés, procrastinación, hábitos de estudio, manejo de tiempo, prevención covid., Crisis familiar, estrés académico, Salud mental, Bullying.
Implementación	Vídeo	Ansiedad, depresión.
Implementación	Guía	Ansiedad, Primeros Auxilios, Salud Mental, Suicidio.
Implementación	Webinar	Prevención del Suicidio.

**Nota:** Fuente elaboración propia-Convenio Uniciencia – Uniminuto. 2020

## Antecedentes

La orientación académica desde el bienestar universitario” es un estudio que se realizó en la universidad del norte en la Ciudad de Barranquilla, establece que bienestar es un área que gestiona planes y acciones, con el fin de evaluar la calidad de los procesos de gestión que realizan en la institución.

También aporta al análisis de los recursos humanos dedicados a: Implementar planes y acciones, y estudiar el impacto de las acciones, para aporta a su desarrollo cognitivo desde diferentes ámbitos, ya que dicho aprendizaje sea académico o informal, si se adquiere y estimula de forma continua, logra generar impacto positivo en desarrollo cognitivo.

Por otro lado “La universidad de pamplona”, maneja un reglamento para bienestar universitario, muy establecidos en los cuales maneja procedimientos documentados que describen las actividades desarrolladas por el proceso de bienestar universitario, incluyendo, registros, indicadores, mapa de riesgos, matriz de requisitos legales, caracterización, guías, fichas entre otros.

Todo esto da base sustentada a que las actividades, ya sea participación, prevención, afecto, ocio, creación identidad, salud física y/o mejoramiento de calidad de vida, estén debidamente documentadas, para servir de retroalimentación y mejora del proceso, dichas actividades son algunas semanales u otras mensuales,

Actividades de Salud Física.

Programas De Prevención Y Promoción De Enfermería: Auto examen de Seño, toma de la tensión arterial, pausas activas.

Actividades de odontología.

Bienestar Espiritual.

Asesoría Psicológica.

“Se elabora un reporte semanal a la Secretaria de Salud de Pamplona, que se entrega los viernes de cada semana, basándose en formatos enviados por la misma. Como parte de la atención Psicológica, se ejecuta el protocolo de las 10 causas más frecuentes de consulta psicológica”

Asesoría pedagógica.

Asesoría económica y de emprendimiento.

Asesoría Nutricional.

Programas de sexualidad responsables.

Entre otros programas que se manejan en dicha universidad, programas que durante la pandemia se siguieron implementando de forma normal, ya que dicha universidad cuenta con diversos medios de comunicación con sus estudiantes como lo son página web, la emisora, el canal de televisión, correo electrónico, entre otros.

El trabajo de grado de “Bienestar Universitario y formación integral: Estudio de caso en la educación superior”, de la Universidad El Bosque, determino que la resistencia estudiantil que se presenta ante el trabajo que se genera en el área de

bienestar universitario, por presión social ante en no trabajo comunitario y promoción de la cultura, que un porcentaje de los estudiantes maneja.

Finalmente, los resultados muestran más que la insatisfacción de los usuarios por las actividades generas, el tiempo de las mismas o demás novedades, resaltan la importancia del impacto en la calidad de vida, la formación y el desarrollo de habilidades de dichos eventos o actividades,

También reconocen y confirman, que es significativa el área de bienestar universitario y de suma relevancia para la educación y al mismo tiempo, en el boletín científico desarrollado en México, se determina que los docentes ya no son los únicos responsables de impartir sus cursos académicos, sino que adicionalmente deben promover el desarrollo de competencias blandas que, si bien su aprendizaje empieza en el hogar, debe mantener un proceso y continuidad en las instituciones educativas, puesto que serán necesarias para el desarrollo profesional (Gómez-Gamero, 2019).

## Sistematización de experiencias

El concepto de sistematización de experiencias ha surgido en América Latina como producto del esfuerzo por construir marcos propios de interpretación teórica desde las condiciones particulares de nuestra realidad. En 1959, la Revolución cubana abrió un nuevo periodo histórico en Nuestra América, como la llamaba Martí, demostrando que es posible romper el esquema de dominación colonial que se impuso a nuestros países desde la conquista española y, además, que era posible pensar desde la realidad específica de América Latina, un proyecto distinto de sociedad basado en la búsqueda de justicia social y autodeterminación.

Se le atribuye a la sistematización la misión de recuperar y reflexionar sobre las experiencias como fuente de conocimiento de lo social para la transformación de la realidad, objetivo inherente a la naturaleza del trabajo social tal como era definido en ese periodo y buscaba extraer conocimientos de situaciones particulares con el fin de generalizarse para fundamentar la intervención profesional, es dio paso a un contexto de sistematización como un factor que permitiría superar la separación entre práctica y teoría, como serían los trabajadores sociales, Dupont (1971).

Según Holliday O, Las experiencias son procesos vitales y únicos, que expresan una enorme riqueza acumulada de elementos inéditos e irrepetibles, dignos de aprovechar para ser compartidos, es apasionante y complejo a su vez, comprender extraer y comunicar las experiencias vividas, este proceso maneja diversos factores y

los condesa de forma histórica, particular, desde un ámbito individual o grupal, relacionando de forma crítica la acciones, reacciones y resultados del proceso, basándose en las percepciones, interpretaciones, intuiciones, emociones y relaciones que se dieron dentro del mismo para expresar y dar una lectura crítica la experiencia.

La palabra sistematización en determinadas disciplinas se refiere, principalmente, a clasificar, catalogar, ordenar datos e informaciones, a ponerlos en sistema.; ese es el sentido más común, más utilizado y totalmente válido de la noción o del concepto “sistematización”: sistematizar datos o informaciones. Nosotros, desde la educación popular y los proyectos sociales, utilizamos el mismo término, pero lo aplicamos no sólo a datos e informaciones, sino a experiencias; por eso no hablamos sólo de “sistematización”, a secas, sino de “sistematización de experiencias”. Pero, ¿qué queremos decir por “experiencias”? Las experiencias son procesos socio-históricos dinámicos y complejos, individuales y colectivos que son vividas por personas concretas. No son simplemente hechos o acontecimientos puntuales, ni meramente datos. Las experiencias, son esencialmente procesos vitales que están en permanente movimiento y combinan un conjunto de dimensiones objetivas y subjetivas de la realidad histórico-social.

La sistematización de experiencias cuenta con un paso a paso que consiste en ordenar y reconstruir el proceso vivido, realizar una interpretación crítica de ese proceso y extraer aprendizajes y compartirlos, este ejercicio de producción de conocimiento crítico desde la práctica adquiere relevancia en la educación superior, por su impacto reflexivo, específico, complementario y de conocimiento transformador que transmite. Las experiencias, son individuales y colectivas a la vez; las vivimos y nos

hacen vivir; en definitiva, somos seres humanos en cuanto vivimos cotidiana y socialmente experiencias.

Por todo ello, cuando hablamos de la sistematización de experiencias, estamos hablando de procesos históricos en los que se van concatenando todos esos diferentes elementos, en un movimiento e interrelación permanentes, produciendo continuamente cambios y transformaciones en la medida que cada aspecto se constituye respecto al todo y el todo se redefine en su vinculación con cada aspecto.

Leticia Cáceres (1991) y María Rosario Ayllón (2002) ubican los antecedentes de la sistematización en el campo del Trabajo Social entre los años cincuenta y sesenta, relacionados con la búsqueda de profesionalización de esta disciplina que en ese tiempo era llamada asistencia social o servicio social y estaba influenciada predominantemente por concepciones norteamericanas, que pregonaban el metodologismo escéptico, es decir, sin cuestionamiento de la sociedad en que se lleva a cabo y utilizando métodos que buscaban, por el contrario, la adaptación de las personas y grupos sociales a dicha sociedad: el caso social individual, el servicio social de grupo y el desarrollo de la comunidad, entre otros (véase: Servicio social busca respuestas, 1970). Además, en el campo de las Ciencias Sociales, el servicio social era considerado una disciplina de bajo estatus profesional y de débil consistencia teórica. Por ello, el sentido inicial con el que se usó el término sistematización estuvo marcado por la intencionalidad de recuperar, ordenar, precisar y clasificar el saber del servicio social para darle un carácter científico-técnico a la profesión y elevar su estatus ante otras disciplinas.

La praxis científica significa igualmente participar en la transformación de la realidad y buscar la forma que esta experiencia vivida enriquezca el conocimiento y el aprendizaje, para lograr una acción transformadora y que sea cada vez más dinámica y eficiente.

Lo esencial de la Sistematización de Experiencias es que consiste en un proceso de reflexión e interpretación crítica sobre la práctica, desde la práctica, que se realiza con base en la reconstrucción y ordenamiento de los factores objetivos y subjetivos que han intervenido en esa experiencia, para extraer aprendizajes y compartirlos. Por ello, la simple recuperación histórica, narración o documentación de una experiencia, aunque sean ejercicios necesarios para realizarla, no son propiamente una sistematización de experiencias, es un ejercicio más a fondo que trata de ordenar, catalogar o clasificar datos o informaciones dispersas, refiriéndose a algo más complejo que implica realizar una interpretación crítica de lo vivido y construir un material base que permita el compartir de esta información, por lo cual según Holliday O, se utiliza siempre el término compuesto: “sistematización de experiencias” y no sólo se dice “sistematización”

El límite lo determinan las condiciones de la propia experiencia que se sistematiza, es claro que en una sistematización no resuelve todas las necesidades de conocimiento, pero sí contribuye a las necesidades de productos evaluativos e investigativos.

También es importante determinar que en un proceso de sistematización de experiencia es algo que tiene elementos, tanto objetivos como subjetivos, que están

relacionados, con las Condiciones del ambiente, las situaciones de las personas que integran los proceso, las acciones que se llevan a cabo para lograr un fin, las percepciones, interpretaciones e intenciones de las personas en los diferentes ámbitos y los resultados que se esperan obtener o que no estaban previstos.

Acerca de la sistematización, el autor sostiene que, generalmente,

“no se tiene una definición precisa, pues se confunde con la clasificación y ordenamiento de datos, con la investigación y con la evaluación o, incluso, con la documentación o registro de experiencias. ¿Es un proceso o es un producto? En este segundo caso: ¿Es una memoria descriptiva que documenta lo que se ha hecho o es un informe analítico e interpretativo?”

No obstante ser importante el resultado final o el producto de la sistematización, también lo es el proceso mismo porque además, de ayudar al grupo a mirar de manera profunda y crítica su experiencia es en sí mismo un espacio de aprendizaje, que permite valorar los diferentes puntos de vista y debatir o confrontar ideas, para tener más claridad sobre lo vivido y sobre el camino a seguir. En esta lógica la idea no es, sencillamente, lograr consensos, los disensos son igualmente válidos. La clave es reconocerlos, argumentarlos e identificar el manejo que se le dieron en los diferentes momentos.

Según Holliday en conclusión, se puede decir que la sistematización es una reconstrucción y reflexión analítica sobre una experiencia, sus actores, las acciones que se realizaron y los contextos en que se dieron. Mediante diferentes mecanismos se interpreta lo sucedido para comprenderlo e identificar aprendizajes. Ello permite obtener conocimientos consistentes y sustentados que pueden ser confrontados con

otras experiencias similares y con el conocimiento teórico existente, y así contribuir a una acumulación de conocimientos generados desde y para la práctica.

En la concepción clásica del conocimiento se planteaba una separación entre quien piensa y quien hace; las personas con mayor educación postulaban las hipótesis y los menos formados quienes las desarrollaban. La sistematización de experiencias cuestiona y altera los cimientos del conocimiento así entendido, y traza nuevas rutas para obtener conocimiento desde el quehacer. Quienes producen conocimientos son a la vez protagonistas de dichas acciones. Es por ello, que se parte de la unidad entre sujeto y objeto del conocimiento y entre quien sabe y quien actúa. En conclusión, se producen conocimientos sobre la propia práctica, sobre sí mismos y sobre las acciones en el mundo, fundamentalmente, para ser y hacer mejor.

En cuanto a nuestro tema a sistematizar es debido ampliar el concepto de

Consejería, ya que fue alrededor de dicho concepto y programa que se formó la experiencia en mención, la consejería académica tiene como objetivo principal brindar asesoramiento con el fin de facilitar el proceso de adaptación a la vida universitaria de los estudiantes, usando las adecuadas alternativas y mejores posibles soluciones que se crean pertinentes dentro de este proceso buscando el éxito académico y el alcance de las metas personales y ocupacionales que se han trazado.

En sí nuestro mayor foco de experiencia fue la Consejería psicosocial: Busca identificar situaciones no académicas que influyen en el desempeño del estudiante, como problemas personales, emocionales, familiares, de adaptación social o necesidad de acompañamiento espiritual, entre otras.

## TÉCNICAS PARA LA RECUPERACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Para poder reconstruir la experiencia, primero se recurrió a las agendas semanales, un control que se maneja en la institución, donde se establece una cantidad de horas semanales con sus respectivas actividades y firmas de constancia para corroborar la información, también se recurrió al plan de trabajo (Ver Tabla 2), donde se especifica las actividades desarrolladas durante la práctica, además el correo sirvió de base y soporte para el resto de actividades desarrolladas que solicitaban por ser personal de apoyo.

## Diarios de campo

Tabla 4

### Plan de trabajo

PROCESO/PROGRAMA	APRENDIZAJE ESPECÍFICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN		RECURSOS	ENTREGABLES	OBSERVACIONES
			FECHA INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN			
Implementación	11. Apoyo a la	Infografía	17/08/2020	22/08/2020	Internet,	Infografía Procrastinación.	
Implementación	2. Define e implementa	Infografía	17/08/2020	22/08/2020	Internet,	Infografía Covid 19.	
Implementación	11. Apoyo a la	Infografía	24/08/2020	29/08/2020	Internet,	Infografía Manejo de Tiempo.	
Implementación	4. Diseña e implementa	Infografía	24/08/2020	29/08/2020	Internet,	Infografía Crisis del Desarrollo Familiar.	
Implementación	4. Diseña e implementa	Infografía	31/08/2020	5/09/2020	Internet,	Infografía Como Alimentarse Correctamente	
Implementación	4. Diseña e implementa	Infografía	31/08/2020	5/09/2020	Internet,	Infografía Hábitos Saludables	
Implementación	6. Diseña procesos de	Infografía	7/09/2020	12/09/2020	Internet,	Infografía ruta de apoyo a la mujer	
Implementación	6. Diseña procesos de	Infografía	7/09/2020	12/09/2020	Internet,	Manejo del estrés	
Implementación	1. Diseñar intervenciones	Guía	14/09/2020	19/09/2020	Internet,	Guía Suicidio e Infografía	
Implementación	1. Diseñar intervenciones	Webinar	14/09/2020	19/09/2020	Internet,	Webinar sobre prevención Suicidio	
Implementación	7. Estudia las variables	Publicaciones en Fan Page	21/09/2020	26/09/2020	Internet,	Publicaciones en Fan Page Estrés Académico	
Implementación	7. Estudia las variables	Publicaciones en Fan Page	28/09/2020	3/10/2020	Internet,	Publicaciones en Fan Page Estrés Académico como	
Implementación	3. Diseña e implementa	Publicaciones en Fan Page	28/09/2020	3/10/2020	Internet,	Infografía Hábitos de estudio	
Implementación	3. Diseña e implementa	Publicaciones en Fan Page	28/09/2020	3/10/2020	Internet,	Infografía Hábitos de estudio	
Implementación	1. Diseñar intervenciones	Infografía	5/10/2020	10/10/2020	Internet,	Infografía sobre estrés académico	
Implementación	7. Estudia las variables	Infografía	12/10/2020	17/10/2020	Internet,	Video sobre Depresión Que Es	
Implementación	7. Estudia las variables	Video	12/10/2020	17/10/2020	Internet,	Video sobre Depresión Como tratarla	
Implementación	1. Diseñar intervenciones	Guía	19/10/2020	24/10/2020	Internet,	Guía sobre Ansiedad Que es	
Implementación	1. Diseñar intervenciones	Infografía	19/10/2020	24/10/2020	Internet,	Infografía sobre Ansiedad como tratarla	
Implementación	1. Diseñar intervenciones	Infografía	26/10/2020	31/10/2020	Internet,	Infografía sobre el Bullying	
Implementación	11. Apoyo a la	Guía	26/10/2020	31/10/2020	Internet,	Guía sobre el Bullying	
Implementación	11. Apoyo a la	Guía	2/11/2020	9/11/2020	Internet,	Guía sobre el Primeros Auxilios Psicológicos	

**Nota:** Fuente elaboración propia-Convenio Uniciencia – Uniminuto. 2020

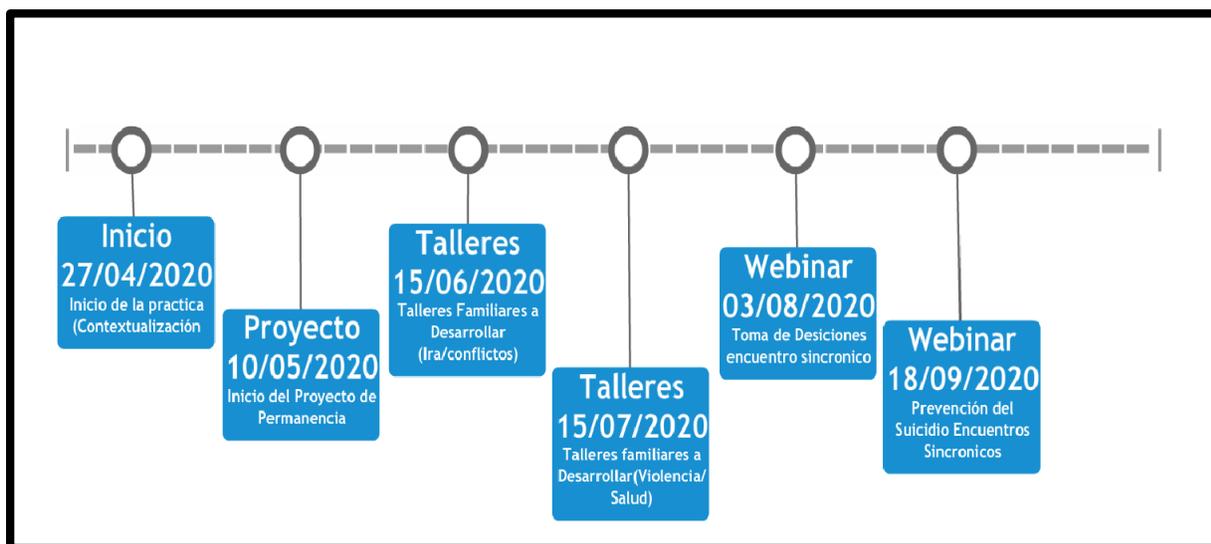
## Línea del Tiempo

Dentro del proceso de la experiencia que brindo manejar bienestar universitario desde la virtualidad, hubo unos momentos más representativos que todo el resto de la experiencia, en los cuales se requirió más esfuerzo, que en todo el resto de la misma, el primero momento fue cuando iniciamos la practica el día 27 de marzo del 2020, la contextualización, fue un poco frustrada, ya que por todo el tema de virtualidad, era un poco complejo la comunicación de todo y en ocasiones olvidaban a los practicantes, en mayo iniciamos con el proyecto para poder contrarrestar la deserción que se presentó, también en mayo con un poco más de experiencia en la dinámica del área desarrollamos unos talleres para padres y estudiantes para familias en general, de ahí en adelante se crearon encuentros sincrónicos de forma mensual, para poder generar un alcance mayor de la población y lograr un mayor impacto, con diversos temas en algunos participáramos como apoyo y en otros de forma activa tomábamos la vocería y dictábamos el tema.

Algunos de los temas tratados fueron, prevención del suicidio, hoja de vida, orientación vocacional, dentro de los más importantes. Ver Figura 3.

Figura 3.

*Línea del tiempo.*



**Nota:** Fuente elaboración propia-Convenio Uniciencia – Uniminuto. 2020

# TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA

## Matriz de lecciones aprendidas

		MATRIZ DE LECCIONES APRENDIDAS				VERSIÓN: 3.0	
Gestión de Proyectos						CÓDIGO: FR-DE-PRY-04	
Fecha						FECHA: 14-Oct-2014	
Nombre del Proyecto		Sistematización de la Experiencia "Bienestar Universitario desde la virtualidad"					
Líder		Juan Carlos Valderama					
1. DIFICULTADES SUPERADAS							
Fase de proceso	Área	Dificultad encontrada	Impacto			Como se supero	Sugerencias para evitarla
			A	M	B		
Inicio	Diagnóstico y Contextualización.	Generan confianza para preguntar procesos de los cuales debía conocer.		X		Preguntando por WhatsApp y encuentros sincrónicos.	Fortalecer las habilidades Sociales.
Planeación	Marcos De Referencia Teóricos	Leer archivos de masidos viejos manejando información mas		X		Filtrando la búsqueda por Google académico en años más recientes.	Estar atenta en la búsqueda a realizar.
Ejecución	Implementación.	Caídas de Red e internet.		X		Contactando se datos o solicitando el favor a una compañera de enviar la información.	Tener un buen proveedor de servicio de internet.
Monitoreo y control	Evaluación y Sustentación	Tono de voz, inseguridad y titubeo.			X	Respiración pausada y lenta	Trabaja en la mejora del manejo al Público
Cierre							
2. ERRORES COMETIDOS							
Fase de proceso	Área	Dificultad encontrada	Impacto			Causas del error	Recomendación para evitarlos
			A	M	B		
Inicio	Diagnóstico y Contextualización.	Asumir información sin preguntar claramente cual era lo requerido.		X		Asumir información por evitar preguntar.	Preguntar para clarificar lo indicado.
Planeación	Marcos De Referencia Teóricos	Leer archivos de masidos viejos manejando información mas actualizada.		X		No filtrar la información ni verificar el archivo antes de perder tiempo en verificarlo.	Filtrando la búsqueda por Google académico en años más reciente s.
Ejecución	Implementación.						
Monitoreo y control	Evaluación.						
Cierre							
3. BUENAS PRÁCTICAS							
Fase de proceso	Éxitos identificados	Factores de éxito Internos - Externos	Impacto			Recomendaciones para futuros proyectos	
			A	M	B		
Inicio	Diagnóstico y Contextualización.	Tener comunicación constante por diversos medios, incluido Whats App con la persona encargada de proceso, para validar dudas que surgen.	X			Verificar el medio mas efectivo de comunicación para los estudiantes, ejemplo correo o fan page.	
Planeación	Marcos De Referencia Teóricos	Manejar fuentes confiables para búsqueda de información, con autor, fecha y de páginas verificas.	X			Verificar la fuente de donde se saca la información, solo consultar paginas confiables, siempre referenciar.	
Ejecución	Implementación.	Enviar por lo menos un día antes de la entrega el material requerido o solicitado.	X			Estar atentos a las recomendaciones y/o sugerencias que brinda en los encuentros sincomicos o medios de contacto, la población a trabajar.	
Monitoreo y control	Evaluación.						
Cierre							
4. GESTIÓN DE PROVEEDORES O CONTRATISTAS							
Proveedor	Problema		Solución		Lección aprendida		
5. OTROS							
Áreas de desempeño sobresaliente			Áreas con posibilidades de mejora				

## RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

Todo comenzó el día 27 de abril del 2020, el cual iniciamos la práctica en la sede de Uniciencia de Bogotá, empezamos un nuevo semestre lleno de cambios y modificaciones en nuestro diario vivir comenzábamos la etapa de confinamiento, era una coyuntura histórica y cultural, nunca antes vista en el siglo, en nuestra vida cotidiana comenzamos a sentir miedo, temor angustia y eso se veía reflejado en la estudiantes de la institución.

La comunicación migró netamente a lo virtual por la situación que vivíamos, lo cual enriqueció tanto positiva como negativamente la experiencia, ya que era una montaña de emociones en la cual se dio dicha experiencia, todo esto se convirtió en un reto personal y de la institución, puesto que bienestar universitario debía comunicarse, ayudar con la salud mental y seguir con su funcionamiento pero en un nuevo contexto.

Empezamos a conocer a nuestros compañeros de trabajo en una reunión, para nosotros el tema de la virtualidad era algo más familiar, puesta la modalidad de estudio que manejamos en la corporación universitaria Uniminuto es semi presencial, lo cual ayudó como base para ideas que funcionaron para nuestra lugar de práctica que era una institución de índole presencial.

Empezamos a conocer las áreas o línea de acción de bienestar universitario en los cuales se aporta, son programas de deportes y recreación, cultura, desarrollo humano, salud y protección social, fomentando la formación integral que busca la

institución, dentro del nuevo contexto que se manejaba a la raíz de la cuarentena, nos enfocamos en el área de Consejería psicológica, dicha línea no estaba tan formada en la universidad, tenía bases pero sus procesos estaban suspendidos, en una línea de mucha atención, ya que su objetivo es crear un ambiente propicio para el desarrollo integral de sus miembros, de modo que se amplíen las opciones de aprovechamiento de la experiencia académica.

Además lo ideal es brindar apoyo al estudiante respondiendo a las necesidades de tipo psicológico y contribuye al bien ser de los miembros de la comunidad universitaria, mediante el desarrollo de procesos, estrategias y servicios que favorezcan el crecimiento personal y por la situación presentada y se estaba viendo frustrado dicho objetivo.

En principio para ayudar con dicha problemática creamos unos talleres 5 en total, para poder aportar a cumplir el objetivo del área en mención, el primero es del tema Resolución de Conflictos y Manejo de Ira, el objetivo del taller contaba en Reducir el impacto negativo de las problemáticas familiares en el ámbito Estudiantil y su desarrollo se llevó a cabo por aplicativo Meet: 1:30 hora o creación de un material tipo poster con la información, lo demás temas respectivamente fueron Procrastinación y Manejo del tiempo, Salud en Familia (Hábitos de alimentación, ejercicio y autocuidado, Respeto en mi Hogar (Es importante tener en cuenta las Opiniones de los demás), Prevenir el maltrato en la familia: Fortaleciendo los vínculos afectivos, dichos encuentros sincrónicos fueron liderados por las personas de bienestar y nosotros los practicantes ayudamos a la creación del material y como apoyo dentro de la gestión.

De ahí en adelante viendo la necesidad que surgió a raíz del incremento de deserción estudiantil que por medio de una investigación generada por parte del área se logró evidenciar, lo cual nos obligó a tener contacto más seguido con los estudiantes para prestarles apoyo, oportuno, primero empezamos escogiendo unos temas semanales según necesidades, que se verificaron por medio de una búsqueda que generamos los practicantes en diversas fuentes y teniendo en cuenta en momento coyuntural presentando, para informar sobre dichos temas generamos infografías semanales, videos, póster, incluso recurrimos a un cine foro semanal con algunos trastornos psicológicos, representado e instruidos por medio de películas, algunos de los temas tratados mediante estos diversos medios de comunicación y acercamiento a los estudiantes fueron Manejo del estrés, procrastinación, hábitos de estudio, manejo de tiempo, prevención COVID, Crisis familiar, estrés académico, Salud mental, Bullying.

También dentro de la implementación se crearon guías que sirvieron de base para dejar en la institución dichas guía se creación en base a la investigación que realizamos en fuentes confiables, nosotros como prácticas De ahí en adelante viendo la necesidad que surgió a raíz del incremento de deserción estudiantil que por medio de una investigación generada por parte del área se logró evidenciar, lo cual nos obligó a tener contacto más seguido con los estudiantes para prestarles apoyo, oportuno, primero empezamos escogiendo unos temas semanales según necesidades, que se verificaron por medio de una búsqueda que generamos los practicantes en diversas fuentes y teniendo en cuenta en momento coyuntural que estábamos viviendo.

Segundo se generó una encuesta por parte del área de bienestar donde se pudo determinar que el aumento en el nivel de para crear un ambiente y una serie de estrategias para contrarrestar este fenómeno.

Partiendo de todo lo anterior se creó un plan de trabajo, el cual impartía una serie de estrategias, comenzando por el acompañamiento cercano con los estudiantes, además se les enviará información sobre temas específicos a través de diferentes charlas cada semana, lo que ayudará a su salud mental, por ultimo cada mes se crearán encuentros sincrónicos para fomentar prácticas de prevención y autocuidado, y se establecerá un foro de cine semanal con diferentes películas psicológicas para desarrollar un ambiente saludable y para que las personas no puedan distraer la situación presentada.

## ANÁLISIS CRÍTICO DE LA EXPERIENCIA

Dicha experiencia se generó desde una perspectiva empírica, ya que sobre el tema no había mucha información, sin embargo, el hecho de estar en una época donde la red es nuestra base de la comunicación aportó demasiado a la posibilidad de un nuevo proceso de comunicación y acercamiento a los estudiantes, el cual se dio de forma rápida y positiva, porque había afluencia de público, dentro de los encuentros sincrónicos que se desarrollaron en la institución.

Otro aspecto positivo que se dio, fue que los temas que se trataron eran importantes en la actualidad, sencillos de transmitir y se usaba un lenguaje claro y preciso con la audiencia y esta respondía de forma participativa, lo que permitió llevar a cabo el proceso de forma más amena.

Un aspecto negativo que juega en contra del proceso, era que se evidenciaban fallas de red, en ocasiones por parte de los participantes y en otras contadas por parte de nosotros, lo que en ocasiones trocaba la comunicación o la hacía un poco compleja.

Por otro lado en cuanto a la forma de difusión de la información, él envió de la misma por correo electrónico, en ocasiones se tornaba monótona, ya que la fluencia de correos bastante alta, más en un ámbito educativo de forma virtual, es preferible las publicaciones por fan page, ya que son más afectivas, con mayor impacto y acogida entre el público.

Otro aspecto positivo dentro de todo el ámbito de esta experiencia, son los cines foros tuvieron un enorme aceptación, entre los estudiantes, por lo cual recomendaría

implementarlos sin importar el tipo de educación que se esté llevando a cabo sea de forma presencial o virtual.

Por último, las guías que se crearon, fueron muy claras y dinámicas y son de gran apoyo en la institución, es un material fácil de comprender, sin lenguaje técnico, convirtiéndose en material sencillo de manejar, que transmite la información sin tanta protocolo, siendo claro y directo en el mensaje a transmitir, dichas guías son de promoción y prevención, además se convierten en una base de conocimiento para saber cómo actuar ante situaciones de primeros auxilios psicológicos, prevención del suicidio, episodios de depresión o ansiedad, entre otros temas de suma importancia, por el momento de confinamiento que se presenta.

Por último, como fundamento dentro del área interna de bienestar de la institución, específicamente en el área de consejería psicosocial, faltaba un poco de organización y no había una definición de proceso, por lo cual se desarrollaron 6 protocolos psicosociales sobre los temas de primeros auxilios psicológicos, prevención del suicidio, bullying, tipos de violencia, Manejo de sustancias Psicoactivas y salud mental, logrando dejar una huella y un soporte a la institución, de nuestra parte y nuestro conocimiento.

Como análisis también queda en hechode que especialmente los profesores universitarios deben tomar riesgos y probar nuevos modelos de educación superior formal, creando espacios promoción y educación continua, a través de este tipo de experimentos innovadores, se mejora la adaptación constante a las necesidades del entorno educativo y los estudiantes.

## CONCLUSIONES: Aprendizajes adquiridos

Dados los temas de pandemia por la que estamos cruzando todas las personas , debido al encierre de muchos de nosotros , la enfermedad por el COVID 19 ya ha afectado y seguirá afectando a muchas personas, es por esto que las Universidades deben proponer protocolos, ya que entre estos tenemos la aglomeraciones un factor que puede ser un riesgo de propagación de la enfermedad , aumentando los casos de contagio por COVID-19 y llegando posiblemente a población vulnerable de morir , por eso se ve la necesidad de motivar no solo a los alumnos , sino a los directivos , y familias a fomentando el ejercicio físico y mental dentro de sus casas, a través de entrenamiento, de tips nutricionales, Psicoeducación, meditación virtual entre otras, que sirvan como medidas de prevención.

Se puede concluir que la consejería psico-social se centró en una atención grupal, por medio del material enviado a través de la tutora de en el lugar de práctica, el cual buscaba centrarse en la confianza del estudiante, dando paso a identificar las situaciones que influyen en el desempeño psico-social del mismo, tales como problemas de tipo emocional, personal, familiar, de adaptación social e incluso necesidad de acompañamiento psicosocial, con este fin se realizaron los 6 protocolos de prevención e intervención interdisciplinaria los cuales podrán llevar a cabo por psicólogos, funcionarios y profesionales.

Esta información recolectada también es primordial en la Implementación de programas para el fortalecimiento del desarrollo humano mediante el fomento de hábitos saludables, prevención de adicciones, adaptación a la vida universitaria, entre otras, que promueven un mejor ambiente de aprendizaje y desarrollo para los estudiantes, en circunstancia tan importante en nuestra historia.

Otro aspecto a tener en cuenta es que el eje de apoyo Psicológico o consejería psicosocial, debe contar con apoyo psicólogo profesional en todo momento, para promover el bienestar mental de los estudiantes, capacitándolos respecto de los factores de riesgo asociados, promoviendo el desarrollo de habilidades blandas, habilidades de autoconocimiento, reconocimiento de fortalezas y habilidades, intereses personales y procesos propios de su etapa en el ciclo vital.

Dado respuesta así, a las diversas necesidades estudiantiles, gestionando sesiones diagnósticas y /o orientadoras, talleres habilidades académicas, atención Psico educativa y atención psicopedagógica, en pro de la misma línea de apoyo psicológico que siempre se debe manejar en todo establecimiento educativo.

## REFERENCIAS

Bruner, J (2005). La educación puerta de la cultura, Connelly Y Clandinin. Relatos de experiencias e investigación narrativa. En Larrosa, y otros: Déjame que te cuente. *Ensayos sobre narrativa y educación, Laertes, Barcelona, Editorial Visor, (Edic. 3ª).*

Bustamante E, Espinoza B, (2015). Factores del bienestar universitario: atención de la diversidad para el éxito académico, Universidad de Santiago de Chile.

Recuperado de

[https://www.researchgate.net/publication/331024832\\_Factores del bienestar un  
iversitario atencion de la diversidad para el exito academico](https://www.researchgate.net/publication/331024832_Factores_del_bienestar_universitario_atencion_de_la_diversidad_para_el_exit academico)

Contecha Carrillo, L.F.; Jaramillo Echeverri, L.G.: Bienestar Universitario Subordinado A Una Modernidad Instrumental. Artículo Científico. Rev. U.D.C.A Act. & Div. Cient. 14(1): 101 - 109, 2011. Recuperado de

<http://www.scielo.org.co/pdf/rudca/v14n1/v14n1a13.pdf>

Contecha, L.F. 2009. Un Estado del arte del bienestar universitario en Colombia.

Revista Perspectivas Educativas. Maestría en Educación. Universidad del Tolima, Ibagué, Colombia. 2:109-127

Cuadrado Gordillo, I., Mora Parra M y Fernández Antelo G. (2015): La expresión de las emociones en la Comunicación Virtual: El Ciberhabla, Icono 14, volumen (13), pp. 180-207. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5525/552556573009.pdf>

Díaz, S; López D, E; (2009). Tesis Centro de Estudios Avanzados en Niñez y Juventud alianza de la Universidad de Manizales y el CINDE, Bienestar universitario; Participación estudiantil; Representaciones sociales; Cultura; Colombia; Quindío; Armenia; Recuperado de [http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Colombia/alianza-cinde-umz/20130319045631/Te\\_siseliana.pdf](http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Colombia/alianza-cinde-umz/20130319045631/Te_siseliana.pdf)

Gálvez, A. (2005), "La puesta en pantalla: rituales de presentación en un foro virtual universitario", *Revista de la Universidad y Sociedad del Conocimiento*, vol. 2, núm. 1, Recuperado de <http://www.ouc/rusc/dt/esp/galvez0405.pdf>

Jara Holliday, O. (2013). *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias*. Biblioteca Electrónica sobre Sistematización de Experiencias. Recuperado de [http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6\\_JAR\\_ORI.pdf](http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf)

MATINAL, (2010). La Sistematización De Experiencias: Aspectos Teóricos y metodológicos. Instituto de Ciencias y Humanidades de Perú. Revista de

Investigación y Pedagogía, MATINAL. (Pág. 4, 5). Recuperado de  
[http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/ojara\\_entrevista\\_rmatinal.pdf](http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/ojara_entrevista_rmatinal.pdf)

Moreira-Segura, C; Delgadillo-Espinoza, B. (2014). La virtualidad en los procesos educativos: reflexiones teóricas sobre su implementación. Tecnología en Marcha. Vol. 28, Nº 1, Enero. Marzo. Pág 121-129. Recuperado de  
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/tem/v28n1/0379-3982-tem-28-01-00121.pdf>

Morales Salas, R. E.; Infante-Moro, J. C.; gallardo-Pérez, J. (2019). La mediación e interacción en un AVA para la gestión eficaz en el aprendizaje virtual. Universidad de Guadalajara. México Universidad de huelva, España. Campus Virtuales, 8(1), 49-61. Recuperado de  
[file:///C:/Users/GERALDINE%20ESPEJO/Downloads/425-1529-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/GERALDINE%20ESPEJO/Downloads/425-1529-1-PB%20(1).pdf)

Noblía V. (2010). Procesos de construcción y negociación de la identidad. En Revista Multidisciplinaria Discurso y Sociedad, volumen 3 (4). Recuperado de  
[https://www.academia.edu/12729900/La\\_relaci%C3%B3n\\_interpersonal\\_en\\_el\\_chat\\_Procesos\\_de\\_construcci%C3%B3n\\_y\\_negociaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_identidad?email\\_work\\_card=view-paper](https://www.academia.edu/12729900/La_relaci%C3%B3n_interpersonal_en_el_chat_Procesos_de_construcci%C3%B3n_y_negociaci%C3%B3n_de_la_identidad?email_work_card=view-paper)

Palacios M; Greiff A, Antorveza A, (2009). Unibienestar Universidad Nacional de Colombia. Área de Estudios para Bienestar – Unibienestar. Vida Universitaria y

Bienestar Estudios y reflexiones. Recuperado de

[http://www.bienestar.unal.edu.co/fileadmin/user\\_upload/publicaciones/VIDAUNIVERSITARIAYBIENESTAR.pdf](http://www.bienestar.unal.edu.co/fileadmin/user_upload/publicaciones/VIDAUNIVERSITARIAYBIENESTAR.pdf)

Pérez Alcalá M, (2009). La comunicación y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje. Universidad de Guadalajara. Recuperado de

<http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/15/18>

Suárez, C. (2004, junio), "La zona de desarrollo próximo, categoría pedagógica para el análisis de la interacción en contextos de virtualidad", *Píxel-Bit, Revista de Medios y Comunicación*, núm. 24, Recuperado de

<http://www.sav.us.es/pixelbit/articulos/n24/n24art/art2401.htm>

Uniciencia (2020). Pagina. Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo –

UNICIENCIA. Institución de Educación Superior sujeta a inspección y vigilancia por el Ministerio de Educación Nacional, Tomado de

<https://uniciencia.edu.co/uniciencia/>

Valles M. (2003). Zona De Desarrollo Potencial Y Conceptualización En El Campo Del Sonido Musical. Laboratorio para el Estudio de la Experiencia Musical (LEEM) – Facultad de Bellas Artes – UNLP. Recuperado de

<https://core.ac.uk/download/pdf/301061868.pdf>

Valderrama, J. C. (2018). Sistematización de experiencias: psicología UVD. *Programa de psicología UVD CII 80*. doi:10.13140/RG.2.2.36675.25129

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de lecciones aprendidas

		<b>MATRIZ DE LECCIONES APRENDIDAS</b>				VERSIÓN: 3.0	
						CÓDIGO: FR-DE-PRY-04	
<b>Gestión de Proyectos</b>						FECHA: 14-Oct-2014	
<b>Fecha</b>		Geraldyn Espejo Suarez					
<b>Nombre del Proyecto</b>		Sistematización de la Experiencia "Bienestar Universitario desde la virtualidad"					
<b>Líder</b>		Juan Carlos Valderama					
<b>1. DIFICULTADES SUPERADAS</b>							
Fase de proceso	Área	Dificultad encontrada	Impacto			Como se supero	Sugerencias para evitarla
			A	M	B		
<b>Inicio</b>	Diagnóstico y Contextualización.	Generan confianza para preguntar procesos de los cuales debía conocer.		X		Pre guntando por WhatsApp y encuentros sincrónicos.	Fortale cer las habilidades Sociales.
<b>Planeación</b>	Marcos De Referencia Te óricos	Leer archivos de masidos viejos manejando información mas		X		Filtrando la búsqueda por Google académico en años más recientes.	Estar atenta en la búsqueda a realizar.
<b>Ejecución</b>	Implementación.	Caídas de Red e internet.		X		Conectando se datos o solicitando el favor a una compañera de enviar la información.	Tener un buen proveedor de servicio de internet.
<b>Monitoreo y control</b>	Evaluación y Sustentación	Tono de voz, inseguridad y titubeo.			X	Respiración pausada y lenta	Trabaja en la mejora del manejo al Publico
<b>Cierre</b>							
<b>2. ERRORES COMETIDOS</b>							
Fase de proceso	Área	Dificultad encontrada	Impacto			Causas del error	Recomendación para evitarlos
			A	M	B		
<b>Inicio</b>	Diagnóstico y Contextualización.	Asumir información sin preguntar claramente cual era lo requerido.		X		Asumir información por evitar preguntar.	Preguntar para clarificar lo indicado.
<b>Planeación</b>	Marcos De Referencia Te óricos	Leer archivos de masidos viejos manejando información mas actualizada.		X		No filtrar la información ni verificar el archivo antes de perder tiempo en verificarlo.	Filtrando la búsqueda por Google académico en años más reciente s.
<b>Ejecución</b>	Implementación.						
<b>Monitoreo y control</b>	Evaluación.						
<b>Cierre</b>							
<b>3. BUENAS PRÁCTICAS</b>							
Fase de proceso	Éxitos identificados	Factores de éxito Internos - Externos	Impacto			Recomendaciones para futuros proyectos	
			A	M	B		
<b>Inicio</b>	Diagnóstico y Contextualización.	Tener comunicación constante por diversos medios, incluido Whats App con la persona encargada de proceso, para validar dudas que surgen.	X			Verificar el medio mas efectivo de comunicación para los estudiantes, ejemplo correo o fan page.	
<b>Planeación</b>	Marcos De Referencia Te óricos	Manejar fuentes confiable s para búsqueda de información, con autor, fecha y de páginas verificas.	X			Verificar la fuente de donde se saca la información, solo consultar paginas confiables, siempre referenciar.	
<b>Ejecución</b>	Implementación.	Enviar por lo menos un día antes de la entrega el material requerido o solicitado.	X			Estar atentos a las re comendaciones y/o sugere cias que brinda en los encuentros sincomicos o medios de contacto, la población a trabajar.	
<b>Monitoreo y control</b>	Evaluación.						
<b>Cierre</b>							
<b>4. GESTIÓN DE PROVEEDORES O CONTRATISTAS</b>							
<b>Proveedor</b>		<b>Problema</b>		<b>Solución</b>		<b>Lección aprendida</b>	
<b>5. OTROS</b>							
<b>Áreas de desempeño sobresaliente</b>				<b>Áreas con posibilidades de mejora</b>			