FORMACIÓN A LOS PARTICIPANTES EN SERVICIO COMUNITARIO Y PROMOTORES SOCIALES EN HERRAMIENTAS PARA DESARROLLAR LA INTELIGENCIA RESILIENTE

AUTORA: GUILLERMINA RUIZ VILLA

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como propósito aportar herramientas para desarrollar la inteligencia resiliente en los Participantes en Servicio Comunitario y Promotores Sociales de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. El paradigma utilizado fue el crítico reflexivo porque busca la participación de todos los involucrados modificando la realidad mediante la Investigación Acción colaborativa. Se siguieron los pasos metodológicos: diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación. Para el diagnóstico la información se obtuvo mediante entrevistas inestructuradas, lluvia de ideas, reuniones, informes, fotografías, jornadas de trabajo, así mismo las estrategias de trabajo se planificaron tomando en cuenta las causas y efectos resultantes de la jerarquía de problemas conjuntamente con las teorías que lo sustentan. En la fase de planificaron se realizaron varios planes para ser ejecutados mediante talleres de formación a fin de propiciar la utilización de herramientas para desarrollar la inteligencia resiliente usando, dinámicas de grupo, lecturas reflexivas, convivencias, conversaciones, formación de equipos de trabajo, practicas de relajación, meditación, introspección, entre otros. Para analizar la información se utilizó la validez mediante la triangulación del método, fuentes, investigadores y teorías, la acción transformadora se llevo a cabo mediante la ejecución de los planes de acción. En la evaluación se reflexionó luego de la ejecución de cada taller y se logro la integración de los involucrados en las actividades propuestas en función de mejorar las relaciones con las comunidades donde los participantes realizan su practica en servicio comunitario al poder manejar las emociones, la autoestima, los valores, las relaciones humanas, fortalecer el trabajo en equipo, entre otros.

Palabras Claves: Inteligencia resiliente, formación, participantes, servicio comunitario y promotores Sociales

SUMMARY

The purpose of this work was to provide tools to develop resilient intelligence in the Participants in Community Service and Social Promoters of the Simón Rodríguez National Experimental University. The paradigm used was the reflective critic because it seeks the participation of all those involved, modifying reality through collaborative Action Research. The methodological steps were followed: diagnosis, planning, execution and evaluation. For the diagnosis, the information was obtained through unstructured interviews, brainstorming, meetings, reports, photographs, work sessions, likewise the work strategies were planned taking into account the causes and effects resulting from the hierarchy of problems together with the theories. that sustain it. In the planning phase, several plans were made to be executed through training workshops in order to promote the use of tools to develop resilient intelligence using group dynamics, reflective readings, coexistence, conversations, formation of work teams, practices of relaxation, meditation, introspection, among others. To analyze the information, validity was used through the triangulation of the method, sources, researchers and theories, the transformative action was carried out through the execution of the action plans. In the evaluation, reflection was made after the execution of each workshop and the integration of those involved in the proposed activities was achieved in order to improve relations with the communities where the participants carry out their practice in community service by being able to manage emotions, self-esteem , values, human relations, strengthening teamwork, among others.

Keywords: Resilient intelligence, training, participants, community service and Social promoters.

INTRODUCCION

Este estudio se inserte en la línea de investigación Educación, Emociones y sexualidad, que es una comunidad científica que apoya las investigaciones de tipo social y más específicamente por tratarse de una de las emociones humanas. En el estudio, se siguen los pasos del paradigma crítico reflexivo en la modalidad de la investigación acción colaborativa que pone el énfasis en el trabajo en conjunto entre investigadores, educadores, participantes, sin excluir otros miembros de la comunidad, los cuales se integran para trabajar juntos en la planificación, implementación y en el análisis de las problemáticas halladas compartiendo la responsabilidad en la toma de decisiones y en la realización de las tareas de investigación.

Por lo antes expuesto, el articulo que se presenta tiene como finalidad brindar herramientas para desarrollar la inteligencia resiliente en los participantes que cumplen el servicio comunitario y como promotores sociales de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR) conjuntamente con las comunidades a quienes ellos ofrecen ayudas y realizan sus prácticas educativas; lo cual dinamiza el proceso educativo, al poner en práctica actividades que despiertan el interés por aprender, se pretende generar una reflexión crítica, favoreciendo la motivación social, para que todos los actores participen con ideas y acciones para la realización de la investigación y la transformación comunitaria con la toma de conciencia de las múltiples necesidades que les afectan como participantes en los procesos de formación universitaria.

En este sentido el articulo se se estructuró en cinco componenentes como son el Diagnostico, que consta de dos partes como son el Prediagnóstico, el cual permitió conocer a nivel macro, meso y micro el contexto donde se realizó la investigación, los objetivos, el propósito y la justificación de la investigación; seguidamente se presenta el Transitar por el Devenir Teórico, donde están las bases conceptuales y epistemológicas que sustentan la investigación, se describen fundamentos legales, aportes teóricos que apoyan el estudio; luego el Sendero Metodológico en él se menciona la metodología, tipo de investigación, técnicas e instrumentos y análisis de la información; posteriormente se describe el proceso de planificación, se presentan los planes y los informes de ejecución de las acciones desarrolladas en toda la ejecución de la investigación y finalmente se esboza algunas reflexiones generadas en todo el proceso de la investigación acción bajo la espiral de acción reflexión

DIAGNÓSTICO

Acercamiento a la Realidad: En este escenario, se presenta un bosquejo del ámbito donde se efectúa la

investigación o lo que se denomina prediagnóstico, el mismo se desglosa en tres niveles: el macro corresponde a un bosquejo de la realidad del Estado Trujillo, el meso al Municipio Valera y micro a la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. En cuanto al aspecto educativo se caracterizan los aspectos más resaltantes de los estudiantes que prestan servicio social comunitario o promotores sociales en dicha institución universitaria.

En este sentido, tomando en consideración lo anteriormente expuesto, se describen las características más resaltan del Estado Trujillo, Municipio Valera y la Universidad Nacional experimental Simón Rodríguez; escenario donde se desarrolló el trabajo de investigación.

Estado Trujillo: ubicado al occidente de Venezuela, donde comienza la columna vertebral de Sur América: La majestuosa Cordillera Andina. Trujillo en época colonial se conocía como la provincia de los Cuicas, por ser el grupo más sobresaliente en número y cultura, por ello esta urbe ha recibido el nombre de "Ciudad Portátil" siendo fundada por el Capitán Diego García de Paredes, el 09 de Octubre de 1557, bajo el nombre de Trujillo de Nuestra Señora de la Paz. Se localiza en un estrecho valle formado a su vez por el encuentro de los valles Los Cedros y el Zanjón.

El Estado Trujillo, se encuentra dividido en 20 Municipios y 93 parroquias. Los Municipios y Parroquias que conforman al Estado Trujillo se pueden observar en el mapa referencial que se presenta en la figura 1 a continuación:

Figura N° 1

Mapa Referencial del Estado Trujillo



Municipio Valera: Es uno de los veinte municipios que forman parte del Estado Trujillo. Tiene una extensión de 240 km2 y para el censo 2001 según el Instituto Nacional de Estadística su población es de 128.190 habitantes, con una densidad de 534,1 habitantes por km2. El Municipio Valera esta integrado por 6 parroquias, Juan Ignacio Montilla, La Beatriz, La Puerta, Mendoza del Valle de Momboy, Mercedes Díaz y San Luis.

Actualmente, Valera posee modernas edificaciones comerciales, Ateneo, Hoteles, Avenidas, el Parque de los Ilustres y el Parque Ferial Agropecuario, bautizado con el nombre de sus fundadores. La ciudad moderna extendió sus brazos por los cañaverales La Plata, San Luis y Morón, en la parte Norte. Al sur se tragó los cactus y la vegetación rastrera, creándose una elegante urbanización, Las Acacias. Por el

este se hizo populosa en el barrio el Milagro, la Beatriz y por el oeste hizo brotar barrios en las colinas, en los cerros y la Urbanización San Antonio.
Parroquia la Beatriz: es la mas nueva del municipio. Ubicada en un punto estratégico geográfico al Sureste del Municipio Valera. Es una gran meseta de plano semi-inclinado limitando con el río Motatán y con las colinas frontales. Tiene una Altura: 480 m.s.n.m, la Temperatura: 24° C en algunas épocas tiende a subir, la Superficie: 35.67 Km2 y la Población: 15.641 Habitantes. Finalmente la Parroquia la Beatriz, fue fundada el primero de diciembre del año 1978, por Carlos Andrés Pérez, Presidente constitucional como urbanización la Beatriz
Ámbito UNESR: La Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR) núcleo Valera se encuentra ubicado en la Av. Principal de la Urbanización la Beatriz. Fue creada y aprobada por el CNU el 24 de Enero de 1974, posteriormente constituyó un sistema con objetivos de alcance nacional, con núcleos en todo el país su propósito es: estimular al máximo la participación, tener un enfoque interdisciplinario y fomentar la actitud critica, conformada en la actualidad por 21 núcleos universitarios; entre los que se encuentra el de Valera.
En lo que respecta a la estructura de los currículos, el plan de estudios de la UNESR se organiza en niveles claramente diferenciados: cursos introductorios, cursos generales, cursos profesionales, cursos de postgrado en Especialidades, Maestrías, Doctorados y Postdoctorados y cursos de extensión apoyados entre sí de manera diferenciada y continua.
La Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Núcleo Valera Estado Trujillo, actualmente ofrece a la población estudiantil interesada las carreras de: Licenciatura en Educación mención: Integral y Preescolar y matematica, Licenciatura en Administración mención: Recursos Humanos y en informatica, Ingenieria en y Medicina eterinaria. En Maestrias ofrece Ciencias de la Educacion y Ciencias Administrativas en Recursos Humanos y el Doctorado en Ciencias de la Educacion.
Sensibilización al grupo de participantes en la investigación: En el prediagnóstico fue necesario sensibilizar a los actores a fin lograr la asistencia y participación de todos en la investigación que se pretendía realizar. Para ello se organizaron ciclos de talleres, charlas, incluyendo también conferencias con profesionales, es una de las pautas que propicio la creación de encuentros entre los participantes para establecer diálogos, generando la comprensión y entendimiento de culturas distintas; considerando esta investigación como la base de un acercamiento social entre los participantes. En este sentido, se procedió a realizar encuentros informales en los pasillos, cafetín, y en oficinas con ellos para indagar las necesidades que pudieran observar en las comunidades que atienden y se acordó realizar una reunión a fin de

analizar las debilidades que más les afectaba en el ejercicio de su labor como participantes del Servicio Comunitario y Promotores Sociales.

Diagnóstico: En esta parte se da inicio al proceso de indagación, acercamiento a la comunidad universitaria a fin de conocer las características , exigencias y descripción de los procesos llevados a cabo en el marco de realizar un análisis critico reflexivo de las condiciones, requerimientos y circunstancias que describen la situación actual de la universidad Nacional experimental Simón Rodríguez.

Se evidencia en el diagnóstico realizado a los participantes que cursan la cátedra de Servicio Comunitario conjuntamente con los Promotores Sociales, los directivos, las coordinadoras de extensión y de servicio comunitario de la UNESR núcleo Valera; quienes manifestaron que carecen de herramientas para estimular a los actores comunitarios para que se conviertan en sujetos participantes en la búsqueda de soluciones a las problemáticas de su entorno; revelaron que en observaciones realizadas por ellos han evidenciado que los actores comunitarios de los sectores como el Barrio el Milagro, la Floresta, Caja de agua, entre otros, se muestran apáticos, desinteresados por lo que sucede en su contexto social comunitario, sólo esperan que los demás les resuelvan sus necesidades; lo cual es un indicador de que requieren ser sensibilizados para que sean partícipes en la búsqueda de alternativas de solución a los problemas que les son comunes

En este orden surgieron varios planteamientos, siendo los prioritarios: la falta de proyectos creativos e innovadores, la carencia de estrategias emocionales para abordar las comunidades y la falta de herramientas para la participación con inteligencia Resiliente por parte de los actores comunitarios; los cuales se señalan en la tabla N° 1

Cuadro 1: Lista de problemas

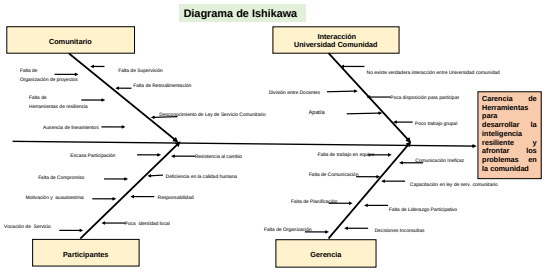
Jerarquización de los Problemas

Necesidades	Frecuencia
Carencia de herramientas para desarrollar la inteligencia resiliente y afrontar los problemas en la comunidad	28
Carencia de estrategias emocionales para abordar las Comunidades	15
Falta de pertinencia de los proyectos con la carrera, creativos y novedosos	9
Preparación de los facilitadores en Servicio Comunitario	7
Falta de Organización	4

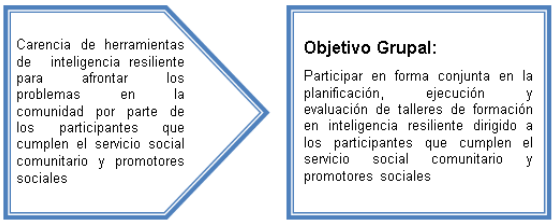
Fuente: Cuadro elaborado con datos tomados de la técnica de voto nominal, jerarquización de los problemas realizado por los participantes. Ruiz (2008)

Fue así que emergio la temática carencia de herramientas para desarrollar la inteligencia resiliente y afrontar los problemas en la comunidad por parte de los participantes que cumplen el servicio social comunitario y promotores sociales. Luego de seleccionada la temática correspondiente se procedió a la aplicación del diagrama de Ishikawa con el propósito de analizar conjuntamente con los participantes las causas y efectos que caracterizaban la problemática de la carencia de herramientas para el desarrollo de la inteligencia resiliente en los participantes y de su

aplicación en la práctica del servicio comunitario.



Según la evidencia del diagrama se destaca, el problema principal y sus causas como es desde el punto de vista de la relación universidad comunidad, se esbozo la necesidad de mayor interacción, falta de más participación en proyectos, debilidades en la interacción grupal de los docentes hacia la labor comunitaria, entre otros; respecto a la Gerencia, manifestaron falta de comunicación, poco conocimiento de la Ley de Servicio Comunitario, falta de organización, otros; en cuanto a los participantes, se evidencio necesidad de motivación social, autoestima personal, deficiencia en manejo emocional, vocación de servicio escasa, otros; y finalmente, en cuanto a la comunidad se evidencio que poseen pocos proyectos, falta de resiliencia para solucionar sus problemas, desconocimiento de leyes, otros. De allí que, el objetivo grupal quedó formulado de la siguiente manera:



Surge entonces de este análisis el planteamiento de que a la UNESR le correspondería por medio de las líneas de investigación, la investigadora de este estudio y autoridades universitarias del núcleo Valera ofrecer alternativas conducentes a la formación de resiliencia en dichos participantes para que asuman de manera armónica su práctica en el servicio comunitario y como promotores sociales.

Propósito general de la Investigación; fue suscitar la cooperación para la formación de la inteligencia resiliente como herramienta para abordar los contextos sociales del municipio Valera en los participantes del Servicio Comunitario y promotores Sociales. De allí se desprende el plan de acción general para ejecutar las acciones tendentes a la formación de la inteligencia resiliente en los participantes de la UNESR.

Reflexiones del Diagnóstico: Luego de jerarquizar la problemática que permitió realizar esta investigación se entiende que la manera en que se organizan los grupos sociales supone la presencia de un cambio significativo para responder a problemas específicos como fue la necesidad de buscar herramientas para formar a los participantes y que

desarrollen su inteligencia resiliente. Una de las reflexiones a las que llego una participante de educación preescolar fue "estamos en una sociedad que reclama el educar a la comunidad, de tal forma que tomen conciencia de la función formadora"

Esta reflexión expresa que el desarrollo de la resiliencia en los seres humanos no es única, ni se adquiere de una vez para siempre, es una capacidad que resulta de un proceso dinámico evolutivo. Esto implica tener otra mirada sobre la realidad, con la vista puesta en el mejor uso de las estrategias de intervención. Esta capacidad de mirar de otro modo, desde lo que construye, necesita una reflexión desde la universidad y un trabajo posterior conjunto.

TRANSITANDO POR EL DEVENIR TEÒRICO

Díaz (2001), por su parte, define la enseñanza universitaria como un proceso fundamentado en un estudio multidisciplinario que está comprometido con el desarrollo integral del aprendiz, con la cultura y la ética profesional, con las transformaciones sociales y con el modelo sociopolítico del país. De acuerdo con esta autora, el docente universitario es una figura clave en el proceso socioeducativo, por lo tanto, la universidad debe responsabilizarse de su formación permanente para así garantizar un óptimo proceso de interaprendizaje y mejorar la calidad académica y profesional de sus egresados.

La responsabilidad social universitaria según lo expresado por Peleteiro (2009) es entendida como la capacidad que tiene la universidad, de difundir y poner en práctica un conjunto de principios y valores generales y específicos, por medio de cuatro procesos considerados claves en la universidad, como son la gestión, la docencia, la investigación, y la extensión universitaria. Respondiendo socialmente así, ante la propia comunidad universitaria y el país donde se inserta.

Todo lo cual configura desde el ámbito universitario, la necesidad de buscar, desarrollar y difundir nuevas prácticas en sintonía con estos nuevos escenarios sociales. El enfoque no parte de centralizar la problemática en un aspecto estrictamente técnico, económico o político; ya que la situación abarca en su dimensión un problema ético de mayor profundidad y es aquí donde la Universidad debe ofrecer sus respuestas para favorecer mecanismos de integración y movilidad social ascendente.

Así la participación activa, se traduce en un trabajo integrado que partiendo del estudio de necesidades regionales y en articulación transversal trabaja en principios de educación formal y no formal para validar el peso estratégico del capital humano para cualquier proceso de desarrollo. Bajos estos parámetros, se trabaja en la integración, cooperación y extensión comunitaria a través, entre otros mecanismos, de las diplomaturas en organizaciones no

gubernamentales, en recursos humanos y en Formulación de proyectos sociales; para la formación y solidificación de liderazgo asociativo.

Inteligencia Resiliente en el Ser Humano: es considerada como la capacidad de elegir, entre varias posibilidades, aquella opción más acertada para la resolución de un problema. Gardner, (1999) la distingue de la sabiduría, en tanto que esta última es tan solo una acumulación de conocimiento, mientras que la inteligencia implica hacer el mejor uso de un saber previo. No obstante, el modo para identificar la cualidad de ser inteligente ha sido enormemente debatido.

De acuerdo a Arias (2014) la inteligencia resiliente es una forma de inteligencia, presente no sólo en las personas sino en todos los seres del planeta, que en el caso de las personas, involucra todas las formas de inteligencia del ser humano; su activación se da en situaciones reales de tensión vital y deriva en aprendizajes vitales para alcanzar metas, las cuales pueden manifestarse en conductas positivas o negativas, dado el contexto en que se desarrolle.

Queda de manifiesto entonces, que la resiliencia no es diferente a una ruta de inteligencia del ser. Es una forma de inteligencia a la que denominaremos como Inteligencia Resiliente. La misma se concibe como una manifestación de la inteligencia total en el ser, que capacita al organismo vivo o persona humana para situarse, moverse y trascender los problemas que le plantee la existencia, dentro de los estrechos límites vitales que le ofrezca el contexto en un determinado momento de su historia vital, gracias a una transición de conciencia de una forma inferior en crisis a otra de más alto orden y capacidad para pervivir y trascender.

Confrontando la concepción de inteligencia vista con el de resiliencia, se encuentra que este comportamiento de la resiliencia en el sujeto humano, partiendo del paquete psicogenético inherente, los códigos de la cultura y los saberes derivados del contexto, lo llevan a ser consciente de la situación problemática que lo reta y lo pone en tensión frente a los limites vitales de que dispone, para que la enfrente, la descifre, negocie o trance y re-construya a partir de todo ello, una racionalidad socialmente aceptable, que le permitirá seguir en el escenario vital. Se observa que la estructura: capacidad de adaptación al ambiente se reproducen con la misma regularidad que se da en el proceso de operación de la inteligencia. En conclusión, el proceso de convocación, activación y de la resiliencia no es más que una forma de manifestación de la inteligencia en el ser humano.

Los individuos "resilientes" se destacan por poseer un alto nivel de competencia en distintas áreas, ya sea intelectual, emocional, buenos estilos de enfrentamiento, motivación al logro

autosugestionado, autoestima elevada, sentimientos de esperanza, autonomía e independencia, entre otras. Y esto ha podido ser así incluso cuando el área afectada es tan básica para la vida, como la nutrición. Para esclarecer el fenómeno de la resiliencia, los estudiosos han apuntado a las características del ambiente en que se han desarrollado los sujetos resilientes: han tenido corta edad al ocurrir algún evento traumático; han provenido de familias conducidas por padres competentes, integrados en redes sociales de apoyo, que les han brindado relaciones cálidas.

Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Universitaria en la UNESR, según lo expresa Peleteiro (2009) se entiende como tal a la actividad que deben desarrollar en las comunidades los estudiantes de educación universitaria que cursen estudios de formación profesional, aplicando los conocimientos científicos, técnicos, deportivos y humanísticos adquiridos durante su formación académica, en beneficio de la comunidad, para cooperar con sus participación al cumplimiento de los fines del bienestar social, de acuerdo con lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y de conformidad a lo que establezca la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Universitaria.

De conformidad con la Ley del Servicio Comunitario del Estudiante Universitario, publicada en Gaceta Oficial Nº 38.272, de fecha 14 de Septiembre de 2005, los fines del servicio comunitario que persigue la referida ley también están tipificados en su Artículo 7, ellos son: Fomentar en el estudiante la solidaridad y el compromiso con la comunidad como normas éticas y ciudadanas; el servicio comunitario demuestra un acto de reciprocidad con la sociedad, además busca enriquecer la actividad de la educación superior a través del aprendizaje-servicio, con la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación académica, artística, cultural y deportiva. Así como también persigue la integración de las instituciones de educación superior con la comunidad, para contribuir al desarrollo de la sociedad venezolana.

SENDERO METODOLÓGICO

El paradigma crítico reflexivo, de acuerdo a lo manifestado por Silva (2005), plantea que en la producción del conocimiento social debe buscarse la interpretación racional de los involucrados, mediante procesos autoreflexivos, que permitan superar los problemas producto de las condiciones históricas-culturales. Es por ello la necesidad de promover la activa participación de la comunidad en el estudio, así como en la comprensión de sus problemas, en la planeación de proposiciones de acción, ejecución, evaluación de resultados, reflexión y sistematización del proceso seguido. Investigación Acción En este sentido, según Murcia (2004), considera que en este

tipo de investigación no existe un núcleo de principios epistemológicos y metodológicos establecidos con anterioridad, todo emerge de la dinámica social y de la interacción en el contexto. Tambien la Investigación Acción Colaborativa tal como lo expresa Yuni (2006:144) "seria aquella en la que un investigador(a) principal requiere la colaboración de un grupo de docentes para poder desarrollar la investigación". Es decir se requiere de cierto tipo de apoyo o de asociación entre un grupo de trabajo de una institución y un investigador experimentado. En este caso se trata de un grupo de participantes que cumplen servicio comunitario y los designados como promotores sociales, al igual que algunos coordinadores de la UNESR y las investigadoras de la Maestría en Educación Robinsoniana. Todo este grupo de investigadores participaron como colaboradores para la organización, ejecución, evaluación y reflexión en todo el proceso de investigación. las Técnicas empleadas para la recolección de la información fueron La observación; que es una de las técnicas más empleadas en la investigación porque permitio obtener información sobre los acontecimientos tal y como se produjeron. La entrevista, esta técnica permitio obtener información referente a expectativas, creencias, opiniones, actitudes e intereses. La lluvia de ideas, Mediante está técnica se conocio cual fue la necesidad que afecta a la comunidad y a su entorno, tomando en cuenta las opiniones de las personas y la problemática que les preocupa. La técnica del grupo nominal facilito la generación de ideas y el análisis del problema. Esta técnica permitió que los actores interactuaran y aportaran sus decisiones de manera individual sumando después sus resultados y utilizando la votación como medio de conseguir una valoración grupal; lo cual permitió definir con exactitud los problemas y la jerarquizacion que más les afectaba.. Reuniones periódicas, permitio el intercambio de ideas, conocimientos, planteamientos reflexivos y participativos sobre las situaciones que confrontan la problemática, promoviendo el compromiso para la búsqueda de alternativas que solucionen las necesidades detectadas. Los Instrumentos para la recoleccion de la información, fueron El diario del investigador En este trabajo se utilizo para registrar los consensos y propuestas de los actores en beneficio de la mejora de las debilidades observadas en el proceso diagnóstico. Las fotografías, se utilizaron para captar imágenes de los acontecimientos en los diferentes talleres y reuniones realizadas en los eventos de la investigación. Los registros, se utilizo para registrar cualquier acontecimiento o incidente que se ha observado en el entorno, referidos a los actores o situaciones dentro de la investigación. Las técnicas para el análisis de la información, permitio proponer varias categorías para ser usados en

el análisis y evaluación de estudios cualitativos y su respectiva triangulacion. En este trabajo, se utilizó, entre otras, el diagrama Ishikawa, las categorias . Esta herramienta, resulta útil para analizar de manera integrada y sistemática las diferentes causas que se relacionan con un problema investigado como es la necesidad de formación en inteligencia resiliente por parte de los participantes que cumplen el servicio social comunitario en la UNESR.

PLANIFICACANDO, EJECUTANDO, REFLEXIONANDO Y TRANSFORMANDO
Propósito del plan General:

Diagnósticar, planificar, ejecutar, evaluar y reflexionar una propuesta de formación dirigido a los participantes en Servicio Comunitario y Promotores Sociales para que adquieran herramientas para desarrollar la Inteligencia Resiliente. Los actores que participarán en la investigación fueron los participantes de Servicio Comunitario, Promotores Sociales, Investigadoras y Personal Directivo y Coordinadores de la UNESR; quienes han manifestado su deseo de cooperar de manera efectiva en la planificación, ejecución y participación en la propuesta surgida del diagnóstico realizado.
Recientemente se juramentaron 150 participantes prestadores del Servicio Comunitario, quienes iniciaron el Servicio Comunitario Estudiantil, con la ejecución de (2) dos proyectos como acuerdos de cooperación entre el Instituto Nacional de Estadística (INE), el Consejo Municipal de Derechos del Niño, Niñas y adolescente (CEMDNA) y la UNESR, Núcleo Valera. Igualmente existen aproximadamente 35 Becarios como promotores sociales comunitarios y los actores comunitarios de los diferentes sectores.

Plan General de Talleres para formar en Inteligencia Resiliente

Propósito: Desarrollar en los participantes herramientas para el manejo emocional, ley de servicio comunitario, relaciones interpersonales y comunicación efectiva como parte de su formación personal para afrontar situaciones comunitarias

PLAN	¿QUÉ?	¿PARA QUÉ?	¿A QUIÉN?	¿CUÁNDO?	¿QUIÉN?
01	*Sensibilización a los participantes sobre la importancia de la Inteligencia Resiliente*	*Tomar conciencia de la manera en se debe abordar una comunidad y desarrollar la inteligencia resiliente*	*Participantes y personal coordinador de UNESR*	02/02/2010	*Investigadora Equipo Colaborador.*
02	Taller Conociendo y actuando en el Servicio Comunitario	Dar a conocer sobre diferentes aspectos del cumplimiento de la Ley de servicio Comunitario	Participantes y personal coordinador de UNESR	24/02/2010	Facilitadora, Participantes, Investigadora y Equipo Colaborador
03	Taller de Comunicación Efectiva	Establecer principios y medios de comunicación para una mejor relación personal y laboral	Participantes de servicio social comunitario	19/03/2010	Investigador, Equipo Colaborador, Facilitador.
04	Taller de Relaciones Interpersonales y emociones	Estrechar lazos de amistad, compañerismo y solidaridad	Participantes de servicio social comunitario	25/06/2010	Investigador, Equipo Colaborador, Facilitador
05	Reflexionar sobre Inteligencia resiliente	La Inteligencia resiliente	Participantes de servicio comunitario	15/07/2010	Investigadora, Equipo Colaborador, Facilitadora
06	- Reflexionar sobre la investigación Acción - Realizar cierre del ciclo de talleres	Investigación acción Evaluación de actividades en general	Participantes de servicio social comunitario Coordinadora investigadoras	16/07/2010	Participantes, Investigadora y Equipo Colaoradobr

Fuente: Ruiz y equipo colaborador (2015)

Reflexión del taller Nº 1: Como se evidencia la asistencia fue masiva, y los participantes manifestaron estar muy interesados en participar en todas las actividades que se realizarían. Unos de los aportes fue "queremos investigar sobre el tema de la reesiliencia", "no conocía que eso existía y como influye en la vida de las personas", "¿Dónde puedo investigar sobre la resiliencia?". "Muchas gracias por informarnos sobre estos problemas emocionales y como aprender a usar las emociones", "Claro que vendremos a recibir todos los aprendizajes que ustedes nos facilitarán". Todos los promotores sociales y los que cumplen el Servicio Comunitario se comprometieron para asistir y participar en todas las actividades previstas por el equipo colaborador e investigadoras y las coordinadoras Profesora Eglee Duran y Profesora Marlin Viloria.

Reflexión del taller Nº 2: Como se evidencia en la asistencia todos acudieron al taller planificado. Entre las reflexiones a las que llegaron los participantes es "No conocía la parte legal del cumplimiento del Servicio Comunitario", Otro estudiante recalcó que "ahora si se como es que debo participar en los proyectos comunitarios donde realizo mi práctica". "Yo estaba tapando huecos en la calle al frente de la escuela porque creía que ese era mi deber para cumplir con el Servicio Comunitario". Una estudiante manifestó "ahora entiendo que debo prestar mi servicio pero como docente porque no se nada de construcción que fue lo que me asignaron". Como se puede inferir, entonces, los participantes estaban satisfechos con los aportes ofrecidos para el conocimiento de la ley de Servicio Comunitario en la Universidad Simón Rodríguez.

Reflexión del taller Nº 3: Esto permitió que varios participantes dieron su opinión entre los aspectos abordados dijeron "me sentí muy bien con las dinámicas aplicadas", otra estudiante expresó "que bueno que aprendí a detectar las diferentes formas de comunicarnos", "que importante es el manejo de las emociones para la comunicación gestual, porque uno se confunde a veces con algunas expresiones de las personas". Una participante de Preescolar, manifestó sentirse muy complacida porque observó un clima de armonía entre los participantes; de igual manera lo expresó la Docente María Mercedes valecillos cuando señaló que el taller le había permitido entender que el rostro de las personas es el que da a conocer el estado de ánimo de las personas por lo tanto, se debe tratar en lo posible de andar sonriente, amable y cortes con nuestros compañeros y estudiantes. Y finalmente acotó lo importante que es escuchar y dejar hablar a las personas, las obras presentadas le dejaron muchos conocimientos.

Finalmente la investigadora los invitó a tomar un jugo, culminando la actividad a eso de las cinco y treinta de la tarde, donde se dejó dicho la realización de un próximo encuentro, en el cual se desarrollaría

un taller relacionado las relaciones humanas.

Reflexión del taller N° 4: En este taller se observo a los participantes muy atentos, pues manifestaron estar muy interesados en conocer todo lo relacionado al manejo delas emociones y de cómo influían en la vida cotidiana de las personas. Entre los aspectos que acotaron están: " Que bueno que se reflejan fisiológicamente en las expresiones de las personas", " Si es verdad profe, cuando uno tiene ira quiere tirar todo a los demás por la fuerza que se tiene en las manos o cara", "ahora entiendo como es que algunos actores comunitarios se observan muy violentos para dirigirse a los estudiantes y obligarlos a hacer lo que no nos corresponde", "que bueno que ahora ya se cuantas inteligencias emocionales existen" y "¿entonces la resiliencia es una inteligencia emocional?". "No había escuchado mucho sobre esa inteligencia". Como puede evidenciarse, los estudiantes estaban muy interesados en los ejercicios y en conocer como influyen las emociones en sus actos cotidianos y como deben comportarse emocionalmente a la hora de comunicarse o establecer relaciones sociales en las comunidades donde hacen su práctica educativa.

Reflexión del taller N° 5: La jornada tuvo una duración de 4 horas, contando con la participación de 35 participantes quedando todos los asistentes muy satisfechos con tan significativa actividad ya que la misma fue planificada y organizada por todos en un clima armónico, de sana convivencia y delegándose funciones como equipos de trabajo, más la satisfacción mayor de la investigadora ya que se estaban evidenciando las transformaciones planteadas en a investigación y para enriquecimiento y orgullo propio.

Entre las reflexiones a las que los participantes llegaron están: "Me sentí muy bien con las dinamicas de relajación" "¿entonces la resiliencia es la que ayuda a las personas a sobreponerse a las dificultades y volver a comenzar?. " el conocimiento de las fortalezas y debilidades son fundamentales para mantener una resiliencia favorable" "creo que los conocimientos que adquirí hoy en este taller sobre resiliencia me va a ayudar para enfrentarme de manera proactiva con los actores comunitarios del Barrio el Milagro" " Gracias a las profesoras por traernos estos talleres tan importantes para nosotros como estudiantes en formación y luego como profesionales de la educación".

Finalmente puedo decir que "Misión cumplida" y se dio las gracias a los estudiantes presentes y a la facilitadora Flor de Mayo por su ayuda en la culminación de la propuesta generada en la investigación. Se diserto sobre la necesidad de que los participantes de Servicio Comunitario y promotores Sociales deben siempre buscar ayuda cuando presenten dificultades, pues es normal por estar en proceso de formación. Nos

despedimos con la dinámica del abrazo.

EVALUANDO Y REFLEXIONANDO LA ACCION TRANSFORMADORA

En el contenido a desarrollar en esta fase se da a conocer la evaluación del recorrido en la investigación realizada, la cual se entiende como un proceso de análisis crítico de toda las actividades y resultados de una propuesta ejecutada con el objeto de determinar la pertinencia de lo propuesto sobre la formación de los participantes de la UNESR, en servicio comunitario y promotores sociales en herramientas para desarrollar la inteligencia resiliente.

Desde hace tiempo las organizaciones educativas presentan diversos problemas que obedecen a innumerables factores internos y externos, como el escaso trabajo en equipo, escaso sentido de pertenencia, deterioro de las relaciones interpersonales, poca comunicación, entre otros. Lo que ha obligado a las organizaciones a buscar estrategias para solventar dichas situaciones abordándolos desde una participación activa, causas estas que motivaron a la investigadora a realizar este tipo de investigación ya que permite involucrar a todos los actores educativos en las realidades de la institución para que en conjunto se realicen acciones permitiéndoles el análisis y la comprensión a sus potenciales, habilidades y debilidades.

Lo antes señalado permite inferir, que la Investigación Acción Colaborativa es un proceso que nunca termina; de allí que para mejorar los procesos de resiliencia como afrontar situaciones adversas, las relaciones interpersonales y fortalecer el trabajo en equipo en la UNESR, se comenzó con un diagnóstico, luego una etapa de sensibilización, motivación, formación y aprendizaje de los involucrados a través de jornadas de trabajo que fomentaban el deseo de aportar soluciones al problema lo que trajo como resultado relaciones efectivas de comportamiento entre ellos, todo esto produjo beneficios porque ahora trabajan juntos por un objetivo común.

Para lograr todo esto fue necesario establecer jornadas de socialización en comunicación efectiva, relaciones interpersonales, manejo emocional, autoestima y valores, ejercicios para aprender a relajarse, meditar, integración del ser, desarrollo del amor en la persona, entre otros aspectos. Para ello se hace necesario aprender a escuchar a los demás para así conocer más detalles del otro y encontrar el argumento idóneo para cada persona, procurando que los cinco sentidos intervengan en la argumentación, además se ha hablado mucho de la importancia de la sonrisa para una buena comunicación e incluso para la salud de las personas.

Por esta razón puedo afirmar que la Investigación acción colaborativa permitio la participación activa a todos los involucrados en el proceso

investigativo sin tomar en cuenta la clase social u oficio que desempeñen en la organización; valorando lo nuestro, con ética, respeto, solidaridad, tolerancia y comprensión con los que nos rodean.

Reflexiones finales

Una de las formas de contribuir a la calidad educativa de la UNESR es desarrollar proyectos donde se involucre a todos los entes educativos de una organización sin distingo de sexo, raza, ocupación o clase social ya que esto se hace posible con la Investigación Acción que permite el involucramiento de todos los estudiados, donde el investigador observa, recapacita, piensa, analiza, discute, evalúa y reflexiona con el fin de obtener los logros esperados; todo ello implica compromiso, constancia, habilidad para poder relacionarse con su equipo abierto al cambio, ya que el trabajo se realiza con personas, por lo tanto hay diversidad de pensamiento por lo que tenemos que aprender a escucharlos y hacer posible el logro de los fines comunes, los cuales se van a establecer con los Promotores Sociales junto con las coordinadoras de la UNESR asistieran a las actividades de organización, elaboración y ejecución de los planes de acción requeridos para la formación de la resiliencia en los estudiantes antes mencionados.

Por último se reflexionó conjuntamente con los docentes de UNESR, participantes que cumplen el Servicio Comunitario, los Promotores Sociales e investigadoras sobre la necesidad de formación en inteligencia resiliente como herramienta personal para abordar los contextos comunitarios en la practica educativa. En donde manifestaron que estaban conformes con la ejecución de los talleres y veían la necesidad de que siguiera formando en estos aspectos a otros participantes de semestres previos a los que ellos cursaban para evitar problemas como los que ellos presentaron cuando llegaron a las comunidades a ejercer su práctica. También las coordinadoras de los Servicios comunitarios manifestaron estar agradecidas con el apoyo brindado por las investigadoras a los estudiantes y se comprometieron a seguir facilitando estos talleres a otros grupos de estudiantes de la Universidad. Y la Investigadora se sintió complacida con el cumplimiento de la propuesta iniciada como parte de su trabajo de grado y como docente de esta casa de estudios universitarios donde encontró una problemática que pudo colocar su granito de arena para transformar la realidad existente en los participantes y lograr que quedaran motivados y con herramientas para sobreponerse a las dificultades encontradas en las comunidades.

De igual manera, los participantes que se forman hoy día necesitan adquirir herramientas novedosas que les permita integrarse al tejido social tan cambiante en los diferentes contextos donde cada uno debe ejecutar su práctica profesional

entre estas herramientas están el aprender a manejar las emociones, desarrollo de acciones resilientes, las relaciones humanas, manejo de técnicas de relajación, meditación, entre otros pues es evidente que las personas están sometidas a situaciones estresantes que se unen a las problemáticas sociales de pobreza, promiscuidad, abandono de la infancia, problemas económicos, laborales, entre otros que hacen difícil la formación de ciudadanos proactivos y autoestimados para afrontar los retos actuales.

Se puede concluir que, los aportes adquiridos con la Investigación Acción deja una gran satisfacción al haber trabajado y ejecutado acciones para transformar una realidad, fue un gran éxito donde salieron beneficiados todos los participantes como fueron los estudiantes de servicio social comunitario, los promotores sociales, las investigadoras y el equipo directivo de la UNESR al ofrecer una solución al problema que le afectaba. Además de que la propuesta ejecutada se puede volver a aplicar cuantas veces sea necesario en el transcurso de los diferentes semestres y a grupos de estudiantes de estos cursos de servicio comunitario.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Briceño, M. (1984). Historia del Estado Trujillo. Academia Nacional de la Historia. Caracas Venezuela.

Carr y Kemmis, S (1992). Mejorando la Educación mediante la investigación en la IAP. Editorial Popular. Madrid- España

Elliot, J. (1996) El Cambio Educativo desde la Investigación Acción. Ediciones Morata. Madrid.

Gardner, H. (1999). Intelligence Reframed, Multiple Intelligences for the 21th Century New York: Basic Books.

Goleman, D. (2001). La práctica de la inteligencia emocional. Madrid, España: Editorial Kairos.

Ishikawa, K. (1986) Qué es el control Total de Calidad. Editorial Norma. España.

Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior (2005)
(Gaceta Oficial Nº 38.272 del 14 de septiembre de2005)

Lewis, J. S. & Harrell, E. B. (in press). Resilience and the older adult. In R. R. Greene (Ed.), Resilience theory and research for social work practice. Washington, DC: NASW Press

Montero, Maritza. Hochman, Elena. (1996) Investigación documental. Técnicas y Procedimientos. Editorial Panap de Venezuela, C.A. Caracas.

Murcia, J. (1992). Investigar para Cambiar, un enfoque sobre Investigación Acción Participante. Cooperativa. Editorial. Magisterio. Tercera edición, Bogotá.

Peleteiro, I. (2009). Guía Práctica para la Ejecución del Servicio Comunitario. Editorial Vadell Hermanos, Caracas-Venezuela.

Silva (2005). Metodología de la Investigación Elementos Básicos.

Editorial Colegial Bolivariana, caracas Venezuela.
Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Núcleo Valera Estado Trujillo. [Información en línea]. Disponible: http://www.unesr.edu.ve
Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2006). Manual de Trabajo de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Caracas FEDUPEL.
Yuni, J. y Urbano, C. (2008). Mapas y herramientas para conocer la escuela:Investigación etnográfica.InvestigaciónAcción. 3era edición.