

# GUÍA

# INNOVACIÓN PARA EL DESARROLLO DE PROYECTOS DE SERVICIOS

PROYECTO FCIF2025: INNOVACIÓN PEDAGÓGICA EN LA FORMACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL: EVALUACIÓN DE LA ARTICULACIÓN DE METODOLOGÍAS ACTIVAS (ABPRO Y APS) CON METODOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN EL ÁMBITO TERRITORIAL DE LA CARRERA DE TRABAJO SOCIAL UVM.





**UNIVERSIDAD  
VIÑA DEL MAR**

## **Rector Universidad Viña del Mar**

Carlos Isaac Pályi

## **Decana Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación**

Barbara Calderón Escárate

## **Jefa de carrera Trabajo Social**

Pilar Álvarez León

## **Coordinación editorial**

Javiera Cádiz Pinares

## **Investigador responsable**

Mario Catalán Catalán

Profesor asociado

Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

## **Co-investigadora**

Sandra Rojas Cáceres

## **Asistente de investigación**

Yerko Toledo Valenzuela

## **Diseño y diagramación**

Javiera Cádiz Pinares

Guía innovación para el desarrollo de proyectos de servicio en la intervención social con territorios y emergencias

Esta guía fue desarrollada y publicada por el financiamiento entregado por el Fondo de Creación e Investigación Formativa año 2025: Innovación pedagógica en la formación del trabajo social: evaluación de la articulación de metodologías activas (ABPro y ApS) con metodologías y herramientas de intervención social en el ámbito territorial de la carrera de Trabajo Social UVM.

Universidad Viña del Mar, septiembre 2025

Se autoriza la reproducción parcial citando la fuente correspondiente. Prohibida su venta.

En consonancia con el principio de no discriminación de ninguna índole, se señala que, al redactar este documento, se ha utilizado el masculino genérico con la comprensión de que todas las referencias en dicho género incluyen a todas las personas, sin distinción de género.

# PRESENTACIÓN

Esta guía es producto de la investigación formativa que tuvo como objetivo incorporar metodologías de innovación pedagógica en la práctica comunitaria y el diseño de proyectos de servicios de la Carrera de Trabajo Social. El propósito apoyar a estudiantes y dirigencias sociales en el diseño e implementación de proyectos de servicio que respondan a las necesidades de los territorios y a los desafíos que plantean las emergencias sociales, ambientales y sanitarias.

En un contexto marcado por la complejidad y la incertidumbre, los proyectos de servicio constituyen una estrategia pedagógica y comunitaria que combina aprendizaje y acción, permitiendo a los participantes desarrollar competencias profesionales al mismo tiempo que aportan al bienestar de las comunidades.

La guía está organizada para orientar paso a paso la comprensión de los territorios, el análisis de emergencias, el uso de fuentes de información y la construcción de proyectos de servicio. A través de ejemplos, recomendaciones y recursos, se invita a los equipos de trabajo a desarrollar procesos de intervención creativos, pertinentes y sostenibles, fortaleciendo la participación comunitaria y la formación de profesionales comprometidos con la transformación social.

# ¿QUÉ CARACTERÍSTICAS TIENEN LOS TERRITORIOS?

El territorio no es solo un espacio físico delimitado, sino una construcción social donde convergen relaciones, memorias y proyectos colectivos. Está atravesado por dimensiones políticas, culturales, económicas y ambientales que definen la vida cotidiana de sus habitantes.

Al analizar un territorio es importante reconocer:

**Su diversidad interna:** barrios, organizaciones sociales, instituciones.

**Su historia:** procesos de urbanización, migraciones, conflictos o hitos relevantes.

**Su identidad:** símbolos, prácticas culturales y modos de habitar el espacio.

**Su capacidad de agencia:** tomar decisiones, desarrollar acciones e influir en el entorno.

En la intervención social, comprender el territorio implica acercarse desde la experiencia de quienes lo habitan. No se trata de observar desde fuera, sino de generar conocimiento situado y compartido.

# DIMENSIONES DEL TERRITORIO

Las dimensiones del territorio permiten comprenderlo como una construcción compleja: lo material (recursos e infraestructura), lo social (relaciones y organización comunitaria), lo político (poder y gobernanza), lo simbólico (identidades y significados) y lo económico (producción y medios de vida). Su interacción guía diagnósticos y proyectos de intervención social pertinentes.



# EMERGENCIAS Y SU IMPACTO EN LA VIDA COMUNITARIA

Las **emergencias** son situaciones inesperadas que alteran la vida normal de una comunidad y exigen respuestas inmediatas. Pueden ser de origen natural (incendios, inundaciones, terremotos), sanitario (pandemias) o social (crisis económicas, conflictos territoriales).

En los territorios, las emergencias generan vulneraciones, pero también fortalecen la organización comunitaria. Frente a estos escenarios, el Trabajo Social cumple un rol clave: analizar necesidades, articular recursos y acompañar procesos de resiliencia colectiva.

Los proyectos de servicio en contextos de emergencia deben considerar la urgencia, la participación activa de la comunidad y la sostenibilidad de las soluciones implementadas.



**INNOVACIÓN EN  
PROYECTOS DE  
SERVICIO:  
DESIGN THINKING**



El **design thinking** es una metodología de innovación centrada en las personas. Permite diseñar soluciones creativas y adaptadas a las necesidades reales de la comunidad. En proyectos de servicio, permite diseñar intervenciones sociales de manera participativa, ágil y flexible, poniendo en el centro las necesidades de la comunidad.

#### Ventajas en la intervención social:

- Involucra a la comunidad desde el inicio.
- Reduce tiempos en la planificación de proyectos.
- Fomenta la creatividad y la colaboración.
- Aumenta la pertinencia y sostenibilidad de las soluciones.

Aplicado a la intervención social, el design thinking fomenta la colaboración entre estudiantes y comunidades, reduce los tiempos de planificación y facilita soluciones más efectivas.

#### ¿Cómo utilizarlo?

##### **Empatizar**

- Escuchar y observar a la comunidad.
- Identificar necesidades, emociones y experiencias mediante entrevistas, talleres, cartografías o fotografía social. y ajustar el diseño antes de implementarlo.

## Definir

- Sintetizar la información recogida.
- Formular el problema central de forma clara y compartida con la comunidad.

## Idear

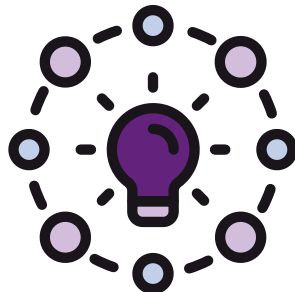
- Generar múltiples alternativas de solución en sesiones creativas.
- Promover que la comunidad y los estudiantes aporten ideas sin limitar la imaginación.

## Prototipar

- Convertir las ideas en representaciones simples: maquetas, planes piloto, diagramas, juegos de roles.
- Probar a pequeña escala cómo podría funcionar la solución.

## Evaluar y mejorar

- Presentar los prototipos a la comunidad.
- Recibir retroalimentación, identificar mejoras



# FUENTES DE INFORMACIÓN PARA EL DIAGNÓSTICO DE PROYECTOS DE SERVICIOS



Un buen proyecto de servicio se inicia con un diagnóstico sólido. Para ello se utilizan distintas fuentes de información:

### **Fuentes primarias**

Son datos recogidos directamente en el territorio.

**Entrevistas y encuestas:** permiten conocer percepciones, problemas y propuestas.

**Cartografías sociales:** mapas construidos junto a la comunidad, donde se representan lugares significativos, problemáticas y sueños colectivos.

**Fotografía social:** técnica que invita a retratar la realidad del territorio desde la mirada de sus habitantes, facilitando el análisis crítico y la expresión identitaria.

### **Fuentes secundarias**

Son documentos ya existentes que aportan contexto. Incluyen planes de desarrollo comunal, catastros de emergencias, informes institucionales, estadísticas oficiales y estudios académicos.

La triangulación entre fuentes primarias y secundarias fortalece el diagnóstico y asegura que el proyecto de servicio responda a necesidades reales y verificables.

**La triangulación entre fuentes primarias y secundarias fortalece el diagnóstico y asegura que el proyecto de servicio responda a necesidades reales y verificables.**

# CARTOGRAFÍAS SOCIALES

Las **cartografías sociales** son una herramienta participativa que permite a las comunidades representar su territorio desde su propia mirada. Más que un mapa técnico, son expresiones colectivas donde las personas dibujan, señalan y describen los lugares que consideran importantes, los problemas que identifican y las oportunidades que imaginan para su entorno.

## **Pasos:**

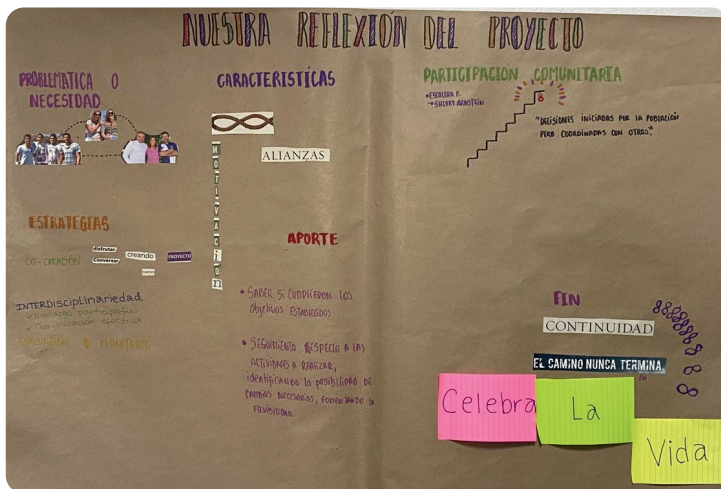
1. Convocar a la comunidad en talleres participativos.
2. Dibujar el territorio: calles, servicios, espacios públicos, recursos y problemas.
3. Dialogar sobre lo representado: prioridades, riesgos, oportunidades.
4. Integrar los resultados al diagnóstico y planificación del proyecto.

## **Ventajas:**

- Favorecen la participación inclusiva.
- Visibilizan saberes y percepciones locales.
- Fortalecen la identidad comunitaria.
- Ofrecen evidencia visual para planificar y evaluar.



## Ejemplos de cartografías sociales



Proyecto “Celebra la vida en comunidad: personas mayores tejiendo liderazgos en Reñaca Alto.



Proyecto “Loma Sur: Memorias que nos unen comunidad que florece”

# FOTOGRAFÍAS SOCIALES

La **fotografía social** utiliza las imágenes para visibilizar realidades, expresar identidades y generar reflexión colectiva sobre el territorio y la vida comunitaria. Se trata de dar voz a las comunidades a través de la imagen.

## ¿Cómo aplicarla en proyectos de servicio?

- Convocar a participantes
- Registrar lo que consideren importante de su entorno: problemas, recursos, espacios significativos.
- Seleccionar y compartir las fotos en talleres colectivos, promoviendo el diálogo sobre lo que muestran y lo que significan.
- Analizar en conjunto: ¿Qué problemas se revelan? ¿Qué fortalezas se destacan? ¿Qué cambios sueña la comunidad?
- Integrar los resultados en el diagnóstico y diseño del proyecto, usando las fotos como evidencia visual y narrativa.

## **Ventajas:**

Facilita la expresión de las personas.

Visibiliza el territorio desde la mirada de sus habitantes.

Refuerza la identidad comunitaria y el sentido de pertenencia.

Genera evidencia potente para comunicar y sensibilizar sobre el proyecto.

## Ejemplos de fotografías sociales

Fotografías de estudiantes para dar cuenta de los proyectos de servicios desarrollados.



Guiselle Canelo, jornada diurna



María Alejandra Zamora, jornada vespertina

## Ejemplos de fotografías sociales



Loreto Estay, jornada vespertina



Benjamín Mateluna, jornada diurna

# FUENTES DE INFORMACIÓN PARA EL DIAGNÓSTICO

## **Instituto Nacional de Estadísticas (INE).**

Plataforma oficial que produce las estadísticas oficiales del país.

Enlace: <https://www.ine.gob.cl/>

## **Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN)**

Reúne información estadística de Chile según áreas (ambientales, demográficas, económicas, infraestructura, educación, discapacidad, salud, seguridad, social).

Enlace: <https://www.bcn.cl/portal/>

## **Plataforma de Análisis Territorial**

Información socioespacial de diversas ciudades de Chile (Accesibilidad, Ambiental, Socioeconómica, Seguridad, Infraestructura).

Enlace: <https://plataformabht.subdere.gov.cl/>

## **Observatorio Social**

Permite conocer la situación de pobreza y de aquellos grupos definidos como prioritarios por la política social, con relación a aspectos demográficos, de educación, salud, vivienda, trabajo e ingresos

Enlace: <https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/inicio>

# METODOLOGÍA PARA ELABORAR PROYECTOS DE SERVICIO

El proceso de elaboración sigue varias etapas:

- **Identificación de necesidades:** a través de diagnósticos participativos.
- **Definición de objetivos:** qué se busca cambiar o mejorar.
- **Diseño metodológico:** selección de estrategias de intervención.
- **Incorporación de innovación:** aplicar design thinking, cartografías y fotografía social.
- **Planificación de actividades:** definir responsables, tiempos y recursos.
- **Evaluación y mejora:** usar instrumentos como la rúbrica GREM (2014) para autoevaluar aprendizajes e impacto.

Ejemplo: un equipo de estudiantes detecta la falta de preparación comunitaria frente a incendios. A través de cartografías sociales identifican rutas de evacuación; con design thinking generan prototipos de planes de emergencia; y mediante fotografía social construyen un registro visual para sensibilizar a la comunidad.

# RECOMENDACIONES Y APRENDIZAJES



Escuchar antes de actuar: priorizar la voz de la comunidad.



Combinar teoría y práctica: vincular contenidos curriculares con problemas reales.



Apostar por la creatividad: no temer a soluciones innovadoras.



Valorar lo visual y lo simbólico: mapas y fotografías permiten nuevas formas de comprender el territorio.



Evaluar constantemente: la autoevaluación fortalece la sostenibilidad de los proyectos.



Los aprendizajes muestran que la innovación no depende solo de herramientas, sino de una actitud abierta al cambio, la colaboración y la construcción colectiva.

# CONCLUSIONES

La experiencia de diseñar e implementar proyectos de servicio demuestra que la intervención social es más efectiva cuando se desarrolla con las comunidades y no solo para ellas. Herramientas como las cartografías sociales, la fotografía social y el Design Thinking fortalecen la participación, la creatividad y la pertinencia de las acciones emprendidas.

Los territorios deben comprenderse en su complejidad, integrando sus dimensiones materiales, sociales, políticas, simbólicas y económicas, pues solo así es posible formular diagnósticos situados y proyectos de servicio que respondan realmente a las necesidades locales.

Las emergencias no deben ser vistas únicamente como crisis, sino como oportunidades para generar organización, resiliencia y aprendizaje colectivo.

La innovación en proyectos de servicio no se limita a aplicar nuevas técnicas, sino que implica promover una actitud crítica, colaborativa y creativa frente a los desafíos sociales. Con ello, estudiantes, dirigentes y comunidades pueden construir juntos soluciones más justas, sostenibles y transformadoras.

# REFERENCIAS

Balcázar, F. (2003). La investigación-acción participativa en psicología comunitaria: Principios y retos. *Apuntes de Psicología*, 21(3), 419-435.

<https://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/1405>

Catalán, M., Toledo, Y., & Giusto, F. (2024). Jornadas cartográficas expresivas como metodología para la investigación territorial en pandemia y emergencia: El caso de los barrios Chorrillos y Santa Inés en Viña del Mar. *Perspectiva Geográfica*, 29(2), 1-15.

<https://revistas.uptc.edu.co/index.php/perspectiva/article/view/15765>

GREM. (2014). Rúbrica para la autoevaluación y mejora de los proyectos de ApS. Centre Promotor d'Aprenentatge Servei.

[https://aprenentatgeservei.cat/wp-content/uploads/guies/aps\\_autoevaluacio\\_cast\\_mini\\_IMPA4.pdf](https://aprenentatgeservei.cat/wp-content/uploads/guies/aps_autoevaluacio_cast_mini_IMPA4.pdf)

Izquierdo, M., Gómez, C., & García, D. (2022). Design Thinking: Una metodología para fomentar el aprendizaje significativo. *Revista Ingeniería Industrial*, (21), 1-20.

<https://doi.org/10.22320/S07179103/2022.01>

Rojas, S. (2024). La fotografía como un instrumento identitario para el trabajo social. *Fronteras*, 22, 157-170.

<https://doi.org/10.47428/22.1.9>

Sosa, M. (2012). ¿Cómo entender el territorio?. *Editaorial Cara Parens*. <https://www.rebellion.org/docs/166508.pdf>



VIÑA DEL MAR - SEPTIEMBRE - 2025