

1

**INFORME DE GESTIÓN DE LA PRAXIS SOCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE
BIENESTAR SOCIAL Y RECREACIÓN DE LA EMPRESA TELECARTAGENA
AÑO 2002**

LIZBETH BALLESTAS SUAREZ

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
CARTAGENA DE INDIAS
2003**

2

**INFORME DE GESTIÓN DE LA PRAXIS SOCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE
BIENESTAR SOCIAL Y RECREACIÓN DE LA EMPRESA TELECARTAGENA
AÑO 2002**

LIZBETH BALLESTAS SUAREZ

Informe de gestión requisito para optar el título de trabajadora social

CARMEN LUDIAN DE LOPEZ

Docente asesor

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
CARTAGENA DE INDIAS**

2003

Señores:

Comité Evaluador.

Facultad de Ciencias Sociales y Educación

Programa de Trabajo Social

Universidad de Cartagena

Cordial Saludo.

Me permito poner a consideración el trabajo de grado titulado INFORME DE GESTIÓN DE LA PRAXIS SOCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL Y RECREACIÓN DE LA EMPRESA TELECARTAGENA 2002, proceso de intervención en TELECARTAGENA ESP. S.A. durante el año 2002, presentado por la estudiante Lizbeth Ballestas Suárez.

Atentamente,

LIZBETH BALLESTAS SUÁREZ

CARMEN LUDIA DE LOPEZ

Docente Asesor

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente

Jurado

Jurado

Cartagena de Indias, Abril 11 de 2003

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA			
CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN			
Compra	De	Car	U. de C. <input checked="" type="checkbox"/>
Precio \$	10.000	Procedim	f. soluy
No. de Acceso	41977	No.	
Fecha de ingreso	15	06	AA 03

AGRADECIMIENTOS

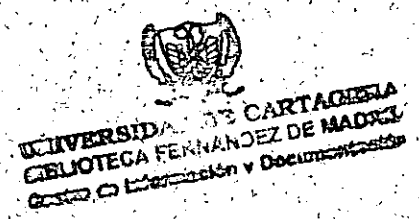
A nuestro Señor Padre y creador de la humanidad, quien me ha permitido salir adelante aprovechando cada una de las oportunidades que me da la vida.

Al cuerpo de docentes de la facultad quienes se esforzaron, en transmitirnos todos sus conocimientos, siempre los recordare, aun por los regaños y llamadas de atención.

A Telecartagena quien me brindo una de las oportunidades más grande de mi vida, gracias por permitirme hacer parte de su empresa.

Gracias,

LIZBETH BALLESTAS SUÁREZ



DEDICATORIA

"Toda lagrima enseña a los mortales una verdad"

A Francisco Andrés mi hijo, quien me da la fortaleza para seguir adelante y afrontar las dificultades que se presenten. Te amo Bebe.

A mi madre y mi hermana quienes han estado siempre a mi lado apoyándome en todo momento de mi vida, que el señor las bendiga siempre.

A mis amigas Yoji y Berny con quienes he vivido momentos agradables, gracias por el apoyo que me han brindado, nunca podré olvidarlas.

Gracias.

LIZBETH BALLESTAS SUAREZ

TABLA DE CONTENIDO

	Páginas
INTRODUCCIÓN	
1. JUSTIFICACIÓN	3
2. OBJETIVOS DEL INFORME DE GESTIÓN	4
3. CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	5
3.1. RESEÑA HISTÓRICA	6
3.2. MISIÓN	7
3.3. VISIÓN	7
3.4. OBJETIVOS CORPORATIVOS	8
3.5. VALORES CORPORATIVOS	8
3.6. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA	9
3.7. INFORMACIÓN OPERATIVA	11
4. DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA DE PERSONAL	13
5. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	18
5.1. TRABAJO SOCIAL LABORAL	18
5.2. BIENESTAR SOCIAL	20
5.3. MOTIVACIÓN	21
5.4. TEORÍA MOTIVACIONAL DE MASLOV	22
5.5. MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO	24
6. PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL Y RECREACIÓN	27
6.1. ATENCIÓN EN SALUD	27
6.2. CAPACITACIÓN Y SERVICIO EDUCATIVO	28
6.3. ACTIVIDADES SOCIALES, CULTURALES Y RECREATIVAS	28
6.4. DEPORTE	29
6.5. VIVIENDA	29
6.6. SERVICIOS ESPECIALES	30

7. PROCESO DE ACCIÓN PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL 31

7.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA ESTUDIANTE DE TRABAJO SOCIAL EN TELE CARTAGENA 31

7.2. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN 38

7.2.1. TÍTULO 38

7.2.2. PRESENTACIÓN 39

7.2.3. JUSTIFICACIÓN 40

7.2.4. OBJETIVO GENERAL 41

7.2.5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 42

7.2.6. PROBLEMA OBJETO DE INTERVENCIÓN 42

7.2.7. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 42

7.2.8. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETO 44

7.2.9. METODOLOGÍA 44

7.3. LOGROS PERSONALES 47

7.4. LOGROS PROFESIONALES 47

7.5. LOGROS ORGANIZACIONALES 48

8. PROYECCIONES 50

9. RECOMENDACIONES 51

10. CONCLUSIONES 53

BIBLIOGRAFÍA

INTRODUCCIÓN

La nueva formación del trabajador social ha permitido ganar espacio en la intervención profesional como consultores, asesores, investigadores de nuevas áreas del conocimiento, diseñadores de planes de desarrollo social enmarcado en las múltiples necesidades que demanda nuestra sociedad.

El trabajador social participa hoy como protagonista en los programas sociales de entidades públicas y organizaciones privadas en donde la creación y diseño de nuevos planes, programas son indispensables para mantenerse en medio de una sociedad que se hace más competitiva.

El presente informe de gestión busca resaltar los aspectos más relevantes de la intervención profesional del trabajador social en la empresa de TELE CARTAGENA E.S.P. S.A, en le área de Bienestar Social en donde se haya ubicado la estudiante de año social como asistente de la trabajadora social que lleva a cabo los programas que buscan mejorar la calidad de vida y el ambiente laboral de sus empleados.

Este documento consta de cinco capítulos distribuidos de la siguiente manera:

Primer Capítulo: Plantea la importancia de realizar un documento que recoja los aspectos más sobresalientes del proceso de intervención profesional a través de justificación, objetivo general y específicos.

Segundo Capítulo: Hace referencia a las características organizacionales de TELECARTAGENA, empresa en la que se desarrolla el ejercicio profesional del Trabajador Social.

Tercer Capítulo: Contiene el marco conceptual bajo el cual el profesional del área social soporta su ejercicio de intervención.

Cuarto Capítulo: Presenta la información sobre el proyecto de acción definido en frente de acción profesional.

Quinto Capítulo: Nos introduce en el proceso de intervención, en los logros o resultados alcanzados, proyecciones y recomendaciones que se deben tener en cuenta para el desarrollo de un proceso de acción exitoso.

1. JUSTIFICACIÓN

“Los cambios en la formación del trabajador social han permitido su incursión en nuevos campos de intervención que exigen posturas sistemáticas y continuas acorde a las exigencias del momento”¹

La satisfacción y motivación del trabajador se han convertido en una exigencia y reto para el trabajador social dentro de la organización. El diseño y ejecución de programas debe ser la base de la intervención profesional en busca de generar cambios y el crecimiento de la organización, dando respuesta a las expectativas y necesidades del cliente interno.

La intervención profesional del trabajador social debe ir acompañada de una reflexión crítica acerca de su quehacer en pro de un proceso de mejora constante.

El siguiente informe nos muestra el accionar profesional del trabajador social en fase formativa en TELE CARTAGENA, ya que por primera vez es vinculado un estudiante de año social a la oficina de trabajo social, donde es llevado a cabo el programa de Bienestar Social y Recreación de la empresa, ello nos brinda la oportunidad de conocer un poco más acerca de la intervención de Trabajo Social en el campo laboral y orientar nuevas prácticas profesionales.

¹ Colegio de Trabajo Social, Revista costarricense de Trabajo Social de 1997

2. OBJETIVOS DEL INFORME DE GESTION

2.1. OBJETIVO GENERAL

Registrar de manera organizada la praxis social desarrollada por el profesional en formación en el programa de Bienestar Social y Recreación de manera que se constituya en un aporte para la formación profesional de Trabajo Social en el área laboral.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Señalar las acciones como asistente en la oficina de Trabajo Social en el desarrollo del programa de Bienestar Social y Recreación, de TELE CARTAGENA.
- Brindar elementos que contribuyan al desarrollo de intervenciones profesionales en el área laboral, dando respuesta a las exigencias de la realidad.
- Identificar los procesos sociales generados en el desarrollo de la experiencia, con el fin de resaltar los aspectos relevantes del proceso de intervención profesional.

3. CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

La empresa de telecomunicaciones de Cartagena, Empresa de Servicios Públicos TELECARTAGENA, es una empresa industrial y comercial del Estado.

Presta y opera todo tipo de servicios de telecomunicaciones, incluyendo el estudio, operación de servicios y redes de telecomunicaciones, así como cualquier otra actividad relacionada con el sector de telecomunicaciones. La sociedad opera en el Distrito de Cartagena, en el municipio de Turbaco y demás áreas que autorice la junta directiva:

Las sedes Administrativas operan en la avenida Daniel Lemetre y en el edificio Banco de Bogota, avenida Venezuela.

TELECARTAGENA posee además siete (7) centros de Atención al cliente destinados a ofrecer al usuario la mejor información sobre la empresa y atender cualquier inquietud.

CAC Torices (Paseo Bolívar cll 17 No 47 03)

CAC Bosque (El Prado Av. de Matadero)

CAC Badel (Alpes sector Bomba el Amparo)

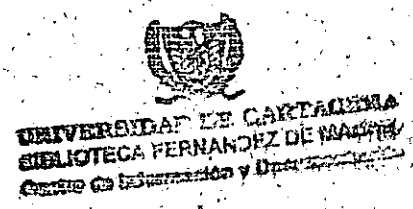
- CAC Centro (Av. Venezuela Edificio Banco de Bogota)
- CAC Campestre (frente al campo de microfútbol)
- CAC Turbaco (plaza principal No 8-01local 2)
- CAC Bocagrande (carrera 3 cll 6 Esquina)

3.1. RESEÑA HISTORICA

El 20 de septiembre de 1976 fue constituida, mediante escritura pública No 1798 de la notaría tercera de Cartagena, la sociedad Empresa de Telecomunicaciones de Cartagena "TELECARTAGENA", fruto de la fusión entre Telecom (60% de participación, \$210 millones) y la compañía Telefónica de Cartagena SA. (40% de participación \$140 millones). Se constituyo como una empresa industrial y comercial del estado, del orden nacional, vinculada al Ministerio de Comunicaciones.

Por escritura Pública No 4119 del 8 de noviembre de 1994, de la notaria primera de Cartagena, se modificó la razón social por la empresa de TELECOMUNICACIONES CARTAGENA LTDA, TELECARDAGENA.

Como una entidad descentralizada indirecta o segundo grado resultante de constituir una sociedad entre entidades Públicas, del tipo de las sociedades de responsabilidad limitada, sometida al régimen de las empresas industriales y



comerciales del estado, perteneciente al orden nacional y vinculada al Ministerio de Comunicaciones.

Por escritura Pública No 4827 del 24 de diciembre de 1997 de la notaria segunda de Cartagena, se transformó en sociedad anónima denominada EMPRSA DE TELECOMUNICACIONES DE CARTAGENA, EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, "TELECARTAGENA E.S.P. SA" como una sociedad por acciones, conformada entre entidades Públicas, sometida a las reglas de la ley 142 de 1994.

3.2. MISIÓN

Ser una empresa de TELECOMUNICACIONES que:

- Cuento con la más avanzada tecnología.
- Satisfaga las necesidades de sus clientes con servicios de excelencia.
- Genere rendimiento económico suficiente para atender su crecimiento y contribuir a la satisfacción de las necesidades de la ciudad de Cartagena y sus zonas de influencia.

3.3. VISIÓN

Ser una organización Empresarial modelo en el sector de las Telecomunicaciones del Caribe Colombiano, reconocida por sus altos niveles de efectividad y calidad, conformada por personas con pasión por el servicio y respeto a los clientes, dotada

de una infraestructura tecnológica moderna, competitiva y generadora de prosperidad colectiva.

3.4. OBJETIVOS CORPORATIVOS

- Implementar un esquema de administración de procesos y resultados basados en el liderazgo colectivo.
- Aumentar la cobertura del servicio telefónico hasta 18 líneas por cada 100 habitantes.
- Incrementar la calificación del nivel de satisfacción del cliente de bueno a muy bueno.
- Ser el mejor proveedor de servicio de convergencia en Cartagena. Ubicar a la compañía entre las 200 empresas más importantes de Colombia.

3.5. VALORES CORPORATIVOS

- Prioridad al cliente
- Liderazgo colectivo
- Creatividad
- Respeto por las personas
- Compromiso y responsabilidad social

3.6. INFORMACION ADMINISTRATIVA

La empresa cuenta con un organismo directivo, denominado junta de socios, el cual sesiona ordinariamente una vez al año, y que generalmente se reúne en el primer trimestre de cada año.

La junta directiva de Telecartagena está compuesta por 6 miembros, 3 principales y 3 suplentes. El gerente cuenta con el apoyo de tres subgerencias, una administrativa, una financiera y una de operaciones, recientemente fue aprobada por la junta directiva la creación de la subgerencia comercial con el fin de atender de manera eficiente y dedicada la comercialización y venta de todos los servicios ofrecidos, de acuerdo al crecimiento en la demanda de líneas telefónicas.

Actualmente Telecartagena ha realizado una serie de alianzas estratégicas que buscan mejorar el servicio ofrecidos a la ciudadanía.

PUBLITEL - TELECARTAGENA: Su objetivo es desarrollar a riesgos compartidos el proyecto de administración gestión mantenimiento y comercialización de los teléfonos públicos, monederos y gratuitos.

INTERNET – TELECOM - TELECARTAGENA: cuyo objetivo es la expansión y masificación de Internet Telecom. Prestando soluciones de acceso en el Distrito de Cartagena y zonas de influencia.

TELEDUCTOS - DUCTEL TELE CARTAGENA: su objetivo es instalar y operar una red de mediana y alta velocidad para la prestación de servicios de telecomunicaciones de valor agregado y telemáticos en la ciudad de Cartagena.

IMPREL - TELE CARTAGENA: Su objetivo es el de comercializar el servicio de correo de voz en modalidad de buzón anexo a una línea telefónica con la conexión de audio texto en las diferentes áreas de influencia de Cartagena, el cual consiste en la prestación de un servicio de información telefónica computarizado, que permite al usuario consultar una base de datos que contienen información actualizada sobre temas de interés general y comercial.

ITOCHU CORPORATION - TELE CARTAGENA: Su objetivo es desarrollar conjuntamente y a riesgo compartido el proyecto de telecomunicaciones en Cartagena, Turbaco y las áreas de influencia de TELE CARTAGENA. La firma ITOCHU CORPORATION pondrá a disposición de TELE CARTAGENA facilidades que incluyen equipos de conmutación, transmisión, interconexión, aires acondicionados, plantas de emergencia, equipos detectores de incendio, y todos los equipos de electromecánica, equipos complementarios, redes externas y demás infraestructuras.

Además dispondrá de los repuestos necesarios que los equipos de su propiedad en uso requieran para su explotación y para el mantenimiento del servicio. De igual forma se compromete a que los equipos aportados sean nuevos de última tecnología y primera calidad, a entrenar y transferir los conocimientos necesarios al

personal de TELECARTAGENA de tal forma que permita la operación, explotación y mantenimiento de los equipos utilizados en el convenio. También se compromete llevar a cabo la publicidad, promoción y mercadeo que permita conseguir usuarios que suscriban contratos de servicios con TELECARTAGENA.

TELECARTAGENA, facilitará en su calidad de operador de servicios de telecomunicaciones en la ciudad de Cartagena, su infraestructura de telefonía local y de interconexión con los equipos de larga distancia así como también se compromete a disponer de los predios de su propiedad o de terceros teniendo en cuenta las normas legales relativas a la utilización de espacios públicos y a las estipulaciones que declaran el establecimiento de redes de telecomunicaciones motivo de utilidad pública e interés social.

3.7. INFORMACIÓN OPERATIVA

La empresa esta trabajando en estrategias para afrontar los dos nuevos operadores de telecomunicaciones que tienen licencia para funcionar en Cartagena y Bolívar. Dentro de estas estrategias mencionamos la actualización de la comunicación, transmisión, así como la reposición de redes plomadas y el incremento de las líneas inalámbricas mediante el convenio Joint Venture en ejecución. También se están buscando alternativas para adquirir equipos a través de Joint Venture que permitan aumentar la eficiencia en la parte operativa y asignación de líneas.

De acuerdo con el cronograma de Joint Venture se instaló la primera central Tio Tandem Fetex 150 en el bosque, en la actualidad se han conectado más de 700 líneas.

Como proyecto complementario al plan de expansión y de competitividad, se adelanta la reposición de red externa de cable plomado por la de cable plástico y armarios ópticos con lo cual la empresa quedaría en condiciones de afrontar los retos del nuevo siglo.

Telecartagena adelanta el proyecto de telefonía social 1998 para el distrito de Cartagena, financiado por el fondo de comunicaciones para la instalación y puesta en funcionamiento de 1.000 líneas telefónicas en el área rural del distrito.

4. DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA DE PERSONAL.

TELECARTAGENA cuenta con una planta de personal de 290 empleados vinculados a la empresa como empleados de nomina distribuidos de la siguiente manera:

GERENCIA GENERAL (26)

- 1 Gerente.
- 1 Profesional especializado.
- 1 Secretaria.
- 1 auxiliar administrativo.
- 1 Conductor.

Secretaria General. (5)

- 1 Secretaria general.
- 2 Profesionales.
- 1 Secretaria.
- 1 Auxiliar administrativo.

Oficina de Planeación. (5)

- 1 Jefe de oficina.
- 2 profesionales.
- 1 Tecnólogo.
- 1 Auxiliar administrativo.

Oficina de Control Interno. (6)

- 1 Jefe de oficina.
- 3 Profesionales.
- 2 Auxiliar Administrativo.

Oficina de Sistema. (5)

- 1 Jefe de oficina.
- 3 Tecnólogos.
- 1 Auxiliar administrativo.

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA (37)

1 Sub-gerente administrativo.

1 Profesional.

1 Secretaria.

División de Personal. (4)

1 Jefe de división.

2 Profesionales.

1 Auxiliar administrativo.

Grupo e nomina. (2)

1 Profesional.

1 Auxiliar administrativo

Grupo de seguridad industrial. (2)

1 Profesional.

1 Auxiliar administrativo.

División de Almacén (5)

1 Jefe de división

4 Auxiliares administrativos.

División de suministro (3)

1 Jefe de división.

1 Tecnólogo.

1 auxiliar administrativo.

División de Servicios Generales (15)

1 Jefe de división.

2 Técnico.

1 Auxiliar administrativo.

1 Conductor.

10 Ayudantes.

Grupo de archivo y correspondencia (3)

1 Jefe de grupo.

1 Auxiliar administrativo.

1 Ayudante.

SUBGERENCIA FINANCIERA (32)

1 Subgerente financiero.

1 Secretaria.

División de Contabilidad (6)

1 Jefe de división.

2 Profesionales.

3 Auxiliares administrativos.



División de Tesorería (7)
1 Jefe de división.
6 Auxiliares administrativos.

Grupo de Caja (3)
1 Jefe de grupo.
2 Auxiliares Administrativos.

División de Presupuesto(4)
1 Jefe de división.
1 Profesional.
2 Auxiliares administrativos.

División de Facturación (6)
1 Jefe de división.
5 auxiliares administrativos.

Grupo de Cartera (4)
2 Profesionales.
2 Auxiliares administrativos.

SUBGERENCIA DE OPERACIONES (166)

1 Subgerente de operaciones.
1 Profesional.
1 Secretaria.

División de Ingeniería y Desarrollo (11)

1 Jefe de división
2 Profesionales.
2 Técnicos.
2 Tecnólogos.
4 Auxiliares administrativos.

División Planta Externa (2)

1 Jefe de división.
1 Auxiliar administrativo.

Grupo Bocagrande Z-1 (20)

1 Jefe de grupo.
1 supervisor.
8 Oficiales.
1 Auxiliar administrativos.
9 Ayudantes.

Grupo Línea Bosque Z-2 (16)

1 Jefe de grupo.
1 Profesional.

- 1 Supervisor.
- 6 Oficiales.
- 1 Auxiliar administrativo.
- 1 Conductor.

Grupo Líneas Cable Badel Turbaco Z-3 (19)

- 1 Jefe de grupo.
- 1 Profesional.
- 1 Supervisor.
- 2 Conductores Ofic. líneas.
- 6 Oficiales.
- 1 Auxiliar administrativo.
- 7 Ayudantes.

Grupo líneas Mamonal-Campestre Z-4 (13)

- 1 Jefe de grupo.
- 1 supervisor.
- 6 Oficiales.
- 1 Auxiliar administrativo.
- 4 Ayudantes.

Grupo Torices Z-5 (14)

- 1 Jefe de grupo.
- 1 Profesional.
- 1 Supervisor.
- 1 Conductor Ofic. líneas.

Centro de Mantenimiento (19)

- 1 Jefe de grupo.
- 7 Técnicos.
- 1 Conductor Ofic. líneas.
- 4 Oficiales.
- 2 Auxiliares administrativos.
- 4 Ayudantes.

Grupo de apoyo (10)

- 1 Técnico.
- 1 Conductor Ofic. líneas.
- 1 Conductor ayudante cablista.
- 3 Oficiales.
- 1 Conductor.
- 3 Ayudantes.

Grupo de Telefonía Pública (6)

- 1 Jefe de grupo.
- 1 Técnico.
- 2 Oficiales.
- 2 Ayudantes.

División de Electromecánica (9)

1 Jefe de división.

3 Técnicos.

2 Oficial.

1 Auxiliar administrativo.

2 Ayudantes.

División de Centrales S.P.C (3)

1 Jefe de división.

1 Auxiliar administrativo.

1 Conductor.

Grupo de Transmisión (4)

1 Jefe de grupo.

1 Profesional.

2 Oficiales.

Grupo de Centrales Digitales (9)

1 Profesional.

6 Jefes de planta.

1 Técnico.

1 Oficial.

Grupo de Contrato Fetex (8)

1 Profesional.

2 Jefes de planta.

1 Técnico.

4 Oficiales.

SUBGERENCIA COMERCIAL (30)

1 Subgerente comercial.

1 Secretaria.

División de Mercadeo (7)

1 Jefe de división.

3 Auxiliares administrativos.

3 Auxiliares de información.

División Atención al Cliente (21)

1 Jefe de división.

1 Profesional.

8 Auxiliares administrativos.

10 auxiliares de información.

2 Ayudantes.

TOTAL----- 290 Empleados.

5. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

5.1. TRABAJO SOCIAL LABORAL

El trabajo social laboral desde sus inicios a estado vinculado al hombre en busca de satisfacer las necesidades de este, en pro de su desarrollo integral, primero como asistencialista en donde sus funciones se basaban en el manejo de servicio como auxilios educativos, medicamentos, organización de actividades recreativas, fiestas entre otras.

Con el paso del tiempo Trabajo Social adquiere nuevos campos de intervención en donde las relaciones humanas, la resolución de conflicto, el desarrollo de las capacidades del hombre, la satisfacción de las necesidades y cambios para mejorar la estructura se convierten en el que hacer profesional. Es así como el trabajador social evoluciona hasta alcanzar una intervención de mayor proyección en donde el desarrollo del recurso humano es prioridad y se logra a través de la programación y ejecución de programas y proyectos.

El accionar de un trabajador social en una empresa en su inicio tiene relación con el bienestar social de los empleados de la empresa y su familia. Esto ha

evolucionado a la situación actual en la que el Trabajador Social atiende también necesidades extra laborales.

Entre las funciones propias del Trabajo Social en la empresa puede distinguirse cuatro grandes áreas de actuación:

- Función informativa que se ofrece al conjunto del personal.
- Función investigadora en los diferentes problemas personales, familiares y sociales que puede tener el personal.
- Función asistencial atendiendo a las demandas individuales y grupales de los trabajador.
- Función de gestión de recursos sociales para la organización de actividades de tiempo libre (especialmente en vacaciones), animación de servicios y programas sociales dentro de la empresa, etc.

Esta última función se trata de una serie de prestaciones sociales que se hacen desde la empresa, y a cargo de la empresa, tales como:

- Orientación familiar
- Becas de estudio para hijos de empleados
- Actividades de tiempo libre y vacacionales etc².

Los servicios sociales de una empresa se han centrado en el bienestar del trabajador y su familia atendiendo sus problemas y necesidades propuestas por la empresa. El trabajador social atiende problemas de comunicación en la empresa,

² Ander Egg- Ezequiel: Diccionario de Trabajo Social, Editorial Lumen, Buenos Aires, 1995

selección de personal y asesorías en cuestiones relacionadas con la seguridad social, esta intervención en ocasiones se da interactuando con otros campos profesionales.

5.2. BIENESTAR SOCIAL

Este concepto aparece como consecuencia de varios hechos y circunstancias históricas como lo son:

- Las luchas de los sectores populares para lograr mejoras en sus condiciones de vida.
- El desarrollo y materialización de los derechos sociales, dando lugar al concepto de bienestar social como el "conjunto de leyes, por una parte, y los programas, beneficios y servicios que por otra parte se establecen para asegurar la provisión de todo lo que es considerado como necesidades básicas para el logro del bienestar Humano y mejoramiento social"³

Durante muchos años el concepto de Bienestar Social se ha visto enlazado de forma paralela al desarrollo económico, refiriéndose el primero a las mejoras del bienestar de una población, ello quiere decir que el bienestar social se producirá como consecuencia del desarrollo económico.

El bienestar social es el fin último de la política social siendo esta el instrumento a través del cual se desarrollan las políticas públicas con el propósito de asegurar el

bienestar colectivo o el bienestar social, ello quiere decir que los programas y políticas que imparta la empresa son el instrumento que esta utiliza para el logro del bienestar de sus empleados el cual se revertirá en el incremento de utilidades de la empresa.

El Bienestar Social en el ámbito laboral es un área de soporte y de apoyo dentro de la dinámica empresarial o clima organizacional acorde a las expectativas de la productividad y competitividad.

5.3. MOTIVACIÓN

La motivación es el interés o fuerza intrínseca que se da en relación con algún objetivo que el individuo quiere alcanzar. Es un estado subjetivo que mueve la conducta en dirección particular.

Se distinguen tres elementos de la motivación:

- Desde el interior de la persona, la existencia de un deseo o necesidad.
- Desde el exterior, la existencia de un fin, meta u objetivo, denominado también incentivo, en la medida en que se percibe o advierte como instrumento de satisfacción del deseo o necesidad.
- Elección de una estrategia de acción condicionada por la valoración de diversas opciones que actuará orientando y limitado la conducta tendiente a procurar el incentivo requerido para su satisfacción.

³ Ander Egg Ezequiel. Introducción al Trabajo Social, Editorial Lume 1996



Entonces, se puede decir que un organismo está motivado cuando se caracteriza por un estado de tendencias; cuando una dirección de una conducta hacia una meta determinada ha sido seleccionada de preferencia entre todas las otras metas posibles. Esta motivación depende, en un momento dado, de los valores y motivaciones que el individuo desprende de su grupo de referencia, como también de lo que se le ofrece en la situación misma de trabajo.

5.4. TEORIA MOTIVACIONAL DE MASLOW.

Maslow, en su teoría motivacional, sugiere que las personas serían poseedoras de una tendencia intrínseca al crecimiento o auto-perfección, una tendencia positiva al crecimiento que incluye tanto los motivos de carencias y déficit como los motivos de crecimiento o desarrollo. Maslow introduce el concepto de jerarquía de las necesidades, en la cual las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinación biológica dada por nuestra constitución genética como organismo de la especie humana (de ahí el nombre de instintoides que Maslow les da). La jerarquía está organizada de tal forma que las necesidades de déficit se encuentren en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo se encuentran en las partes más altas de la jerarquía; de este modo, en el orden dado por la potencia y por su prioridad, encontramos las necesidades de déficit, las cuales serían las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades de amor y pertenencia, las necesidades de estima, y las necesidades de desarrollo; las

cuales serían las necesidades de autoactualización (self-actualization) y las necesidades de trascendencia. Dentro de esta estructura, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentran en el lugar inmediatamente más alto de la jerarquía, y son estas necesidades las que se buscan satisfacer.

La teoría de Maslow plantea que las necesidades inferiores son prioritarias, y por lo tanto más potente que las necesidades superiores de la jerarquía, "un hombre hambriento no se preocupa por impresionar a sus amigos con su valor y habilidades, sino más bien, con asegurarse lo suficiente para comer"⁴. Solamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores aunque lo haga de modo relativo, entran gradualmente en su conocimiento las necesidades superiores, y con eso la motivación para poder satisfacerlas; a medida que la tendencia positiva toma más importancia, se experimenta un grado mayor de salud psicológica y un movimiento hacia la plena humanización.

Necesidades de carencia o déficit.

- Necesidades Fisiológicas: hambre, sed, actividad física, sexo.
- Necesidades de seguridad: tanto física como psicológicas.
- Necesidades de pertenencia y amor: dar afecto, hallar una respuesta afectiva en el otro, pertenecer.

⁴ Revista Di Caprio, No.5, Pág. 364.

- Necesidad de estima: lograr una evaluación estable y alta de nosotros mismos, con base en el auto-respeto y la estima de los demás.
- Necesidad de autoactualización: poner en actividad las fuerzas que poseemos integrar la conducta, realizarnos como seres humanos.

5.5. LA MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO.

Los complejos factores que mueven a un individuo a trabajar no pueden ser reducidos a una motivación puramente económica. Las motivaciones que llevan al hombre a trabajar abarcan recompensas sociales como la interacción social, el respeto la aprobación el estatus y los sentimientos de utilidad el trabajo proporciona una manera de satisfacer muchas necesidades y sentir un sentido de importancia frente a los ojos propios como frente a los de los demás.

Entre los factores que determinan la motivación se hallan aquellos que son propios del trabajo y los que son ajenos:

1. Factor del trabajo en sí: las actividades y sentimientos que los trabajadores desarrollan en y hacia su trabajo son parte en la determinación de la motivación, los cambios de las condiciones de trabajo no solucionan nada si las relaciones entre la empresa y los trabajadores son insatisfechas.
2. Factores ajenos a la situación de trabajo: es indudable que factores del hogar y otras actividades del hogar tienen efectos importantes en su motivación. Este tipo de factores como el estado de ánimo, conflictos, etc.

son muy importantes y se deben considerar al motivar al trabajador ya que si la empresa u organización realiza esfuerzos para aumentar la motivación del trabajador puede que no tenga mayor eficacia si tiene problemas externos a la situación de trabajo, ya sean de tipo familiares o con sus relaciones sociales.

Entre los resultados que se asocian a cualquier papel del trabajo encontramos cinco:

- Salario: el dinero cumple el papel de ser un instrumento para obtener resultados deseados.
- Consumo de energía física y mental: este consumo de energía llena el tiempo del empleado e inhibe la aparición del ocio y el aburrimiento. El valor del consumo del tiempo depende de dos condiciones:
 - Al valor fijado al consumo de energía depende del estado de privación del individuo.
 - Las primeras experiencias de socialización pueden conducir a la valoración del consumo de energía.
 - Producción de bienes y servicios: esta función productiva puede constituir una razón fundamental para trabajar. Como son todas las personas que están trabajando para producir una mercancía valorada.
 - Interacción social: el trabajo es social: la importancia de los aspectos sociales del trabajo está en función de diversos factores, además del

estado de necesidades del empleado. la importancia de los motivos sociales para trabajar varían de acuerdo a las necesidades en relación al empleado, la correspondencia entre las personalidades empleados y compañeros de trabajo y las interacciones permitidas y requeridas por el trabajo.

- Estatus social: varios factores ayudan a determinar el estatus de un trabajo. Los determinantes del estatus del trabajo son:
 - Las habilidades o conocimientos requeridos para desempeñar el trabajo.
 - La categoría o posición jerárquica dentro de la organización.
 - Salarios.
 - Antigüedad.
 - Estatus de los asociados.

El nivel de desempeño de un empleado esta determinado por el nivel de esfuerzo ejercido y este último está en función de la motivación. Luego del desempeño, ciertos resultados del trabajo pueden ocurrir (aumento de sueldo un ascenso).

Para lograr un aumento en la motivación del empleado se debe incrementar el vinculo entre esfuerzo y desempeño (expectativas); la serie de resultados que el empleado puede esperar como satisfactorios (valencias) y las asociaciones entre desempeño y resultados (instrumentalidad).

6. PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL Y RECREACIÓN

Los programas de Bienestar Social y Recreación están íntimamente relacionados con la gradual concientización de la responsabilidad social de la empresa par con el bienestar de sus trabajadores.

Los programas están divididos en frentes de intervención profesional así:

6.1. ATENCIÓN EN SALUD.

Consiste en proporcionar al empleado y su familia atención mediante la utilización de los servicios médicos que ofrecen las EPS y COMFENALCO.

El Trabajador Social atiende los problemas de salud familiar, haciendo las remisiones respectivas, según el caso, además se implementan los servicios coordinando con otras instituciones, aprovechando los servicios suministrados para efectos de adelantar campañas de prevención en salud del trabajador y su familia.

6.2. CAPACITACIÓN Y SERVICIOS EDUCATIVOS.

Se programa la capacitación del personal de acuerdo al área o división en coordinación con los jefes, analizando cada una de las necesidades y determinando las más relevantes para el logro del desarrollo del ejercicio profesional.

6.3. ACTIVIDADES SOCIALES, CULTURALES Y RECREATIVAS.

Se programan actividades sociales culturales y recreativas con el fin de proporcionar espacios de integración y participación, mediante el análisis de las necesidades de recreación de los funcionarios de la empresa y de su grupo familiar (esposas e hijos de trabajadores, etc).

Vacaciones recreativas.

Celebración del día de los niños.

Celebración día de la secretaria.

Paseo de integración de la familia de TELE CARTAGENA

Envío de notas de felicitaciones por cumpleaños de funcionarios.

Celebración día de la madres.

Conformación de grupo de danza (noviembre).

Fiesta de fin de año.

Novena de aguinaldo y premiación al mejor pesebre.



6.4. DEPORTES

Se desarrollan actividades que buscan el aprovechamiento del tiempo libre para los funcionarios de la empresa, a través del deporte y mejorando las relaciones interpersonales.

Se organizan campeonatos de diferentes modalidades, tales como: Softboll, Microfútbol, Tejo, Ciclismo y Voleiboll, los cuales se desarrollan como campeonatos internos durante el año, dando participación a miembros del núcleo familiar del trabajador. Las actividades deportivas se efectuaron en las canchas deportivas de la sede social de la empresa al igual que algunas de las actividades sociales y culturales.

Se participa en intercambios deportivos con otras entidades a nivel local y en el campeonato inter empresa.

6.5. VIVIENDA.

Además de los cuatro (4) frentes de intervención profesional antes mencionados, la oficina de Trabajo Social hace parte del comité de vivienda de la empresa y adelanta las visitas domiciliarias respectivas, antes de otorgar los prestamos y posteriormente para verificar la inversión.

6.6. SERVICIOS ESPECIALES.

Elabora además estudios de interés social entre la población trabajadora, a fin de detectar situaciones de posible conflicto para la empresa o para el trabajador en forma individual.

Atiende los problemas familiares o personales que repercuten en el desempeño laboral.

7. PROCESO DE ACCIÓN PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN TELECARTAGENA E. S .P. S.A. 2002

7.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA ESTUDIANTE DE AÑO SOCIAL EN TELECARTEGANA.

La necesidad de mantener la fuerza de trabajo dentro de niveles satisfactorios de moral, productividad y un ambiente laboral adecuado dan origen al diseño de un proyecto encaminado a mejorar el bienestar de los empleados y su núcleo familiar.

La intervención profesional del Trabajador Social en TELECARTEGANA esta fundamentado en el programa de Bienestar Social y Recreación que se implementa en toda la organización.

El programa de Bienestar Social esta basado en cuatro frentes de trabajo cuyos objetivos son:

- Generar una nueva actitud en el empleado en cuanto al sentido de identidad con la empresa.
- Facilitar la convivencia laboral y familiar disminuyendo las preocupaciones que generan los factores sociales, económicos y de relación.

El programa es desarrollado durante el año como un proceso continuo que cubre la totalidad de los empleados que conforman la organización; en donde la participación del Trabajador Social en el diseño y ejecución de proyectos de bienestar exige un verdadero compromiso profesional que brinde aportes de relevancia a la evolución y desarrollo de las organizaciones.

Durante el año 2002 fueron varias las actividades que se realizaron dentro de la empresa involucrando a todo el personal que de ella hace parte. El Trabajador Social en formación se desempeñó como orientador, lo que consistió en brindar información, orientando al personal que acudía a la oficina de trabajo social para la utilización de los servicios que les ofrece la empresa, y que son llevados a cabo en dicha dependencia; al mismo tiempo participó en la coordinación y ejecución de las actividades deportivas y recreativas que tienen como finalidad, generar espacios de participación y de recreación para los empleados y su familia.

Las capacitaciones que se llevan a cabo dentro de la empresa son coordinadas por la Gerencia, Sub-gerencia Administrativa y la oficina de Trabajo Social, para la realización de estas capacitaciones se contrata con diferentes entidades y profesionales de la ciudad, quienes se encargan de la realización de estas; el Trabajador social coordina la programación de la actividad en conjunto con la entidad a cargo, como facilitador para el logro de los objetivos de la misma.

Dentro de las actividades llevadas a cabo por el trabajador social se encuentran:

ACTIVIDADES SOCIALES, CULTURALES Y RECREATIVAS.

- ***Celebración del día de la secretaria.***

se organizó un almuerzo con la secretaria de cada dependencia y su respectivo jefe en un restaurante de la ciudad.

Objetivo: Reconocer y destacar la importancia de estas para con los jefes y con la empresa.

Logros: integración e interacción de cada una de las secretarias y jefes de las diferentes divisiones, creando vínculos emocionales, e inculcando el sentido pertenencia para con la empresa.

- ***Celebración día de los niños.***

Fiesta realizada en la finca de TELECartagena.

Objetivo: brindar a los niños (hijos de trabajadores) un espacio de esparcimiento y diversión, despertando en ellos y la familia del trabajador sentimientos de compromiso y responsabilidad para con la empresa.

Logros: asistencia y participación de los niños, logrando su interacción entre sí.

- ***Vacaciones recreativas para los niños.***

Día ecológico: el 8 de junio de 2002 se realizó una visita al jardín botánico con los niños en edades entre 5 a 10 años.

Piscinazo en el Napoleón Perea: el día 11 de julio de 2002 se visito con los niños en edades de 12 a 16 el centro recreacional.

Objetivo: resaltar el significado de la ecología, medio ambiente y la contribución de la empresa en la protección de la naturaleza y del entorno que nos rodea. De igual manera se fomento la alegría, destreza, motivación y dinamismo a través de actividades lúdica promoviendo una vez más su desarrollo psicosocial.

Logros: se logró la participación de cuarenta niños en cada una de las actividades, de igual forma se resalto la importancia, compromiso y responsabilidad por parte de los familiares, trabajadores y niños que deben tener con la empresa.

- **Fiesta de pensionados:** realizada el 13 de julio del 2002 en la Finca el Paraíso de Arjona.

Objetivos: generar un espacio de integración y esparcimiento en el grupo de pensionados de la empresa.



Logros: fortalecimiento de un clima de fraternidad y la aceptación por parte de los pensionados de una TELECartagena cambiante donde el incentivo para agradar a sus empleados no esta en el aporte económico.

o Conformación de grupo de danza.

Objetivo: brindar a los empleados espacios de esparcimiento a través del cual exploten su potencialidades y, al mismo tiempo involucrarlos en el proceso de rescate de nuestras costumbres.

Logros: participación, motivación e integración de los empleados en la conformación de la comparsa Telecartagena.

o Novena de aguinaldo y premiación al mejor pesebre

Objetivos: generar en los empleados un espacio de unión, a través de la participación e interacción mediante la elaboración de pesebres.

En este espacio se buscaba la integración de los empleados estimulando a su vez la creatividad es un aspecto fundamental en el desempeño laboral de cualquier empleado.

ACTIVIDADES DEPORTIVAS

- **Campeonato interno y juegos inter.- empresa: presentación de los equipos e iniciación de los juegos.**

Objetivos: brindar a el empleado un espacio que le permita liberarse de sus preocupaciones y obligaciones laborales, resaltando el trabajo en equipo. De igual forma se busca la integración y conocimiento de algunos empleados que por hallarse trabajando en diferentes centrales no han tenido la oportunidad de compartir con toda la comunidad de Telecartagena.

Logros: integración y participación de los empleados en la conformación de los diferentes equipos.

ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

El Trabajador Social durante el 2002 coordino la realización de las siguientes capacitaciones:

- Programa de formación sobre liderazgo y trabajo en equipo, dirigido al personal de Operaciones y Centrales SPC.
- Sensibilización en el sistema de gestión de la calidad Jefes de división y de grupos.
- Diplomado en telecomunicaciones y redes, personal área Operativa, Jurídica y profesionales.

- Aplicación para la gestión de archivo y correspondencia (Libertad financiera)

Capacitación sobre aspectos tributarios Zarama & Asociados Constructores S.A. División de Contabilidad.

- Plan de capacitación del sistema de gestión de la calidad. ISO 9001-200.

El ejercicio profesional en el contexto laboral de la empresa de TELECARTAGENA específicamente en el área de Bienestar Social, genero los siguientes procesos sociales.

Autogestión: proceso característico en los programas que se desarrollaron, permitiendo la movilización de los empleados en la organización de las actividades y los materiales necesarios.

Participación: se manifiesta en la constancia y presencia de los empleados, familiares y personal que mantiene vinculo laboral con la empresa en las actividades desarrolladas.

Concertación: a través de este proceso se coordinó el desarrollo de las actividades.

Comunicación: mediante la claridad, uniformidad de la información y el respeto por la opinión del otro.

Integración: se manifiesta en la interacción de los participantes desde su individualidad, permitiendo el conocimiento de experiencias, opiniones y aportes y aportes para el desarrollo de las actividades.

La intervención del Trabajador Social en TELECARTAGENA exige al profesional asumir los roles de planificador, ejecutor y administrador de políticas sociales, que dan origen al alcance de logros tales como:

7.2. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.

La siguiente propuesta de intervención surge como una alternativa para el fortalecimiento de la intervención del trabajador social en el programa de Bienestar Social y Recreación.

Dicha propuesta no pudo ser llevada a cabo durante la permanencia del la Trabajadora Social en formación en la institución debido a la naturaleza del programa, en donde solo se da respuesta a las necesidades puntuales y a las actividades que este contempla.

7.2.1. Título.

Mejoras en el ambiente socio-laboral de nuestra empresa Telecartagena, Cartagena 2002.

7.2.2. Presentación.

"El bienestar social en el ámbito laboral es un área de soporte y de apoyo dentro de la dinámica empresarial. Porque su función es contribuir en la creación de un buen ambiente o clima organizacional de acorde a las expectativas de productividad y competitividad"⁵

Hoy las organizaciones atraviesan por situaciones de crisis en donde su permanencia en el mercado se haya determinada por la calidad en el servicio que ofrezca a sus clientes. Una alternativa que contribuiría a la solución de esta crisis es la concientización del empleado en la necesidad de mantener un clima laboral adecuado, que les permita no solo su desarrollo interpersonal sino que además el logro de los objetivos corporativos.

A continuación se muestra una propuesta que apunta a trabajar las actitudes, valores, motivaciones intrínsecas del individuo. Porque al contribuir en la calidad de vida del trabajador interno, se logra el impacto esperado en atención servicio y oportunidad.

Este proyecto busca involucrar a los empleados de Telecartagena para mejorar sus relaciones e interacción al interior de la empresa.

Para alcanzar los objetivos previstos en la propuesta se llevaran a cabo tres etapas:

- A) Promoción - Motivación.
- B) Construcción de un mejor ambiente laboral.
- C) Evaluación.

DATOS GENERALES DEL PROYECTO.

ÁREA: Desarrollo humano y empresarial.

CAMPO: Educación- formación. Fortalecimiento de las relaciones interpersonales al interior de la empresa.

SECTOR: Empleados de la empresa Telecartagena.

IDEA: Asistencia integral al cliente interno de la empresa.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO: El proyecto se realizará en la empresa Telecartagena del distrito de Cartagena, con todos los empleados de las centrales y centros de atención al cliente(C.A.C.) en los barrios Torices, Centro, Bosque, Badel, Turbaco y Campestre.

7.2.3. Justificación.

Nuestra organización es un espacio de participación al cual se accede con un cúmulo de experiencias, necesidades, potencialidades, capacidad imaginativa y

⁵ Pardo Martínez Luz, Arteaga Urquijo Patricia, Gestión Social del talento Humano



proyectos disímiles e incluso muchas veces contrapuestos los unos con los otros; de estas diferencias puede surgir la unidad de acción que posibiliten proyectar al individuo, a su colectivo y la entidad, esto se lograra a través de los esfuerzos que se hagan para desarrollar relaciones sociales que hagan mas grato nuestro espacio laboral y/o personal, ya que estos determinan la dinamica empresarial.

El reconocimiento por parte de los empleados de la necesidad de crear un ambiente laboral agradable a partir de las relaciones interpersonales, nos asegura un mayor esfuerzo día a día por establecer relaciones cordiales que hagan de nuestro espacio laboral un lugar agradable; esto a su vez se refleja en la proyección de nuestra entidad como una institución sólida.

La propuesta mejoras en el ambiente laboral de nuestra empresa desea contribuir en el desarrollo apropiado de las relaciones que se desarrollan al interior de nuestra empresa, resaltando como siempre el valor humano en nuestra institución y su crecimiento integral a través de la reflexión, concientización y autoevaluación de las relaciones que establecemos en nuestra institución.

7.2.4. Objetivo general.

Contribuir al crecimiento integral de los empleados y al desarrollo de un ambiente laboral basado en el respeto y reconocimiento del otro como ser humano, para el mejor funcionamiento empresarial y el desarrollo personal de sus empleados.

7.2.5. Objetivos específicos.

- Dar a conocer la importancia de las relaciones interpersonales para crear un ambiente laboral caracterizado por la asertividad y la valoración del otro y su trabajo.
- Generar mayor motivación en el desempeño laboral de los empleados a través de publicaciones que incentiven compromiso en el desempeño de sus labores.
- Crear un medio de comunicación directo con la administración a través del cual el trabajador dará a conocer sugerencias a las diferentes divisiones y/o la empresa en general, de esta manera se busca involucrar a los empleados en un proceso de mejora constante.

7.2.6. Problema objeto de intervención.

Inadecuada interacción sociolaboral entre los empleados

7.2.7. Descripción del problema.

El clima actual de la empresa permite el desarrollo laboral de sus empleados y el cumplimiento de sus tareas, tareas que podrían ser desarrolladas con mayor grado de motivación, mejorando los canales de comunicación, claridad y difusión de la

información, una mayor participación de los empleados en la construcción de estrategias y alternativas que contribuyan al mejoramiento laboral.

El reconocimiento laboral del trabajador es de suma importancia para mantener altos niveles de motivación y para la satisfacción personal. Dentro de la empresa existe un fenómeno que afecta el rendimiento laboral de los empleados de base, su motivación esta muy relacionada a la forma de vinculación, es decir, si el empleado es fijo la motivación disminuye, si el empleado se encuentra vinculado a través de contrato la motivación es mayor al igual que el esfuerzo por demostrar rendimiento y habilidad en su trabajo. El logro del ingreso a la empresa como empleado fijo no solo afecta su rendimiento laboral, sino que además afecta su núcleo familiar, se vuelven irresponsables y en muchos casos conforman nuevos hogares.

Es necesario reforzar las relaciones interpersonales resaltando el respeto, la colaboración y el apoyo en el trabajo, disminuyendo el individualismo generando un ambiente motivador y acogedor en donde el trabajo en equipo sea considerado como garante en el logro de objetivo.

Todo lo anterior repercute en la prestación de un servicio oportuno por parte de la empresa de Telecartagena, en donde la satisfacción del cliente es indispensable para el mantenimiento de la empresa en el mercado de la competitividad.

7.2.8. Descripción de la población objeto.

Esta propuesta 335 usuarios internos de Telecartagena, distribuidos en las diferentes centrales, centros de atención al cliente y sedes administrativas en el distrito de Cartagena. Los beneficios serán no sólo para los empleados y el ambiente laboral, sino que además contribuirá al mejor funcionamiento de la empresa, brindando servicio de mejor calidad al cliente externo.

7.2.9. Metodología.

La metodología a utilizar consta de tres etapas.

A) PROMOCIÓN - MOTIVACIÓN.

Esta etapa busca informar a los empleados de la empresa sobre el proyecto y su finalidad. Lo anterior se conseguirá a través de comunicados y reuniones de información que tendrán lugar en cada una de las centrales.

La motivación pretende que los empleados reconozcan que en gran parte la solución para aquellas problemáticas presentes en la empresa pueden obtenerse con la presente propuesta, ya que ella es una de muchas alternativas para el mejoramiento organizacional y su desarrollo personal; el compromiso que ellos adquiera es la base para llevarlo a cabo.

B) CONSTRUCCIÓN DE UN MEJOR AMBIENTE SOCIO - LABORAL

Esta etapa de la propuesta se desarrollara de manera simultanea en las diferentes centrales y será llevado a cabo a través de cuatro estrategias.

- **GACETA TELECARTAGENA:** Consiste en un espacio de expresión y reflexión donde el trabajador social junto con los empleados darán a conocer información relacionada con la propuesta y ser utilizada al mismo tiempo como medio de comunicación al interior de la institución permitiendo una mayor difusión de la información.
- **ESPACIO FORMATIVO:** Consiste en abordar diferentes temáticas como la motivación en el trabajo, la calidad en el servicio, sana relaciones interpersonales, entre otras, mediante talleres mesas de trabajo y actividades lúdicas. La realización se haya sujeta a los horarios establecido en la institución, las actividades se realizaran cada quince días con una duración de treinta minutos.
- **BUZON DE SUGERENCIAS:** Se instalara en cada central con el propósito de conocer las opiniones de los empleados acerca de los diferentes procesos y programas al interior de la empresa, al mismo tiempo es el espacio a través del cual pueden dar a conocer nuevas ideas para el desarrollo de programas novedosos en el área de Bienestar Social. Al finalizar el mes se elaborará un documento que recoge las sugerencias y a su vez se darán a conocer a la administración.

- **RECONOCIMIENTO DEL EMPLEADO.** Consistirá en la elección del mejor trabajador por cada división, con ello se busca generar mayor motivación al realizar nuestra labor y un reconocimiento por parte de la empresa al esfuerzo del trabajador. Se tendrán en cuenta los siguientes puntos: desempeño laboral y relaciones interpersonales.

C) EVALUACIÓN.

Esta etapa del proyecto estará inmersa en la propuesta, a lo largo de su duración, esta fase además de evaluar el desarrollo del proyecto evaluará las funciones y resultados del programa de bienestar social.

EVALUACIÓN PERMANENTE

Presente a lo largo del proceso se llevará a cabo en todas las actividades realizadas en el espacio formativo de la segunda etapa, con este tipo de evaluación se pretende que los asistentes evalúen el desarrollo de la actividad, manifestando su opinión en las siguiente variables: metodología y temas abordados.

EVALUACIÓN FINAL

Se llevará a cabo durante la etapa final del proceso donde se analizarán los resultados de cada evaluación permanente, para definir el éxito del proyecto.

en esta etapa también se evaluará el conocimiento general que tienen los empleados sobre las actividades llevadas a cabo por el programa de Bienestar Social y Recreación, el acceso que tiene el empleado a los servicios prestados por el y lo acorde que son los frentes de trabajo a las necesidades del cliente interno, entre otros aspectos.

7.3. LOGROS PERSONALES

- ✦ Aceptación laboral por parte de los miembros que conforman la organización permitiendo establecer al mismo tiempo excelentes relaciones personales.
- ✦ Crecimiento personal basado en el compromiso y cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades laborales.
- ✦ Fortalecimiento de habilidades y actitud propositiva.
- ✦ Enlace de la práctica con los conocimientos adquiridos en la etapa formativa, como base para el proceso de intervención

7.4. LOGROS PROFESIONALES

- Conocimiento de la dinámica organizacional y aspectos corporativos, a partir de la revisión bibliográfica corroborada con la observación participante.

- Apropiación de los objetivos y compromisos organizacionales como facilitador para la consecución del logro de las metas propuestas.
- Conocimiento del desempeño e intervención del profesional del Trabajador Social en el área laboral y el esquema de los programas que se pueden llevar a cabo en este campo.
- Desempeño de nuevos compromisos y retos que implicaban la incursión a un nuevo campo de intervención en donde el Trabajador Social se convierte en agente promotor de cambio en el bienestar del empleado.
- Formulación de una propuesta de intervención que busca enriquecer el accionar del Trabajador Social fortaleciendo el ambiente laboral de la empresa.

7.5. LOGROS ORGANIZACIONALES

- La ejecución de los programas de Bienestar Social impartidos por la empresa disminuyó las necesidades de los empleados, generando sentimiento de satisfacción y realización personal, lo cual contribuye a mayor sentido de pertenencia y rendimiento laboral.

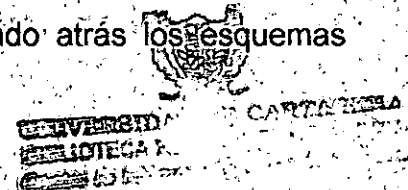
- Recuperación de valores sociales como lo son la solidaridad, la tolerancia y el respeto por el otro, lo cual contribuye a la conformación de un mejor ambiente laboral.

8. PROYECCIONES

La realidad social en la cual nos desenvolvemos y las necesidades presentes en ella demandan profesionales capaces de asumir nuevos retos en donde el rol de ejecutor de programas debe ser complementado con una mentalidad propositiva, capaz de generar nuevas ideas para el diseño de programas y proyectos que respondan a las necesidades organizacionales y al continuo mejoramiento del bienestar laboral del empleado.

El desarrollo de los programas de bienestar social y recreación liderados por la intervención del Trabajador Social en la empresa generan notorias transformaciones que se manifiestan de forma progresiva en los niveles de satisfacción, mayor sentido de pertenencia por parte de los empleados y el desarrollo de relaciones basadas en la cordialidad. Al mismo tiempo se vera reflejado en el logro de mayor rendimiento y desempeño laboral.

Las intervenciones profesionales en proyectos similares debe manejar, claridad en los conceptos que hacen referencia al campo laboral y al rol del Trabajador Social, esto hará posible la ubicación de nuestra intervención en el contexto actual y la formulación de propuestas que respondan a la dinámica empresarial, manteniendo siempre una actitud abierta a nuevas propuestas, dejando atrás los esquemas tradicionales.



9. RECOMENDACIONES

El buen funcionamiento de una organización depende de los esfuerzos de todo aquel que hace parte de ella, de la misma manera la organización debe considerar a cada uno de los que de ella hace parte como pieza fundamental, por esta razón la igualdad y la respuesta oportuna a las necesidades del empleado deben ser prioridad administrativa y más aun para el profesional del área social.

la oficina de trabajo social debe procurar dar respuesta a las inquietudes y tramites de documentos en el menor tiempo posible y de esta manera satisfacer oportunamente la necesidades del cliente interno.

En el programa de bienestar social y recreación implementado por la organización se hace necesario reforzar los siguientes frentes:

- Atención en salud: Concientizar a los empleados y su núcleo familiar en la utilización de las E.P.S. para la satisfacción de sus necesidades de salud, ya que solo hacen uso en su mayoría de la caja de compensación Comfenalco, agotando el rubro mensual en su totalidad y generando baja cobertura con referencia a la gran demanda.
- Capacitación y servicios educativos: Es necesario desarrollar un proceso de capacitación con mayor participación del personal base de la empresa,

donde ellos puedan participar e involucrarse en el proceso de mejoramiento constante de la organización.

Para la elección de las temáticas a trabajar sería recomendable hacer un sondeo en el cual se manifiesten las carencias y necesidades al interior de la organización para definir los temas a abordar, logrando de esta manera fortalecer las debilidades dentro de la misma.

El trabajador social en esta institución debe procurar que la información sea eficaz, eficiente y rápida, ya que esta influyen en el logro de los objetivos perseguidos por la organización. A su vez el Trabajador Social debe mantener una actitud crítica hacia su intervención, retroalimentando de forma constante su accionar profesional.

Los programas de bienestar social deben contar con una fase evaluativa que permita al empleado dar a conocer su opinión a cerca del desarrollo de las actividades y sus logros.

El Trabajador Social debe procurar una mayor fluidez de las informaciones, manejar tiempos apropiados para el desarrollo de las actividades y el logro de sus objetivos, manteniendo siempre una actitud crítica y evaluativa hacia su intervención, retroalimentando de forma constante su accionar profesional.

10. CONCLUSIONES

El ejercicio profesional debe estar fundamentado por bases teóricas que se articulen a la práctica y al contexto o realidad social en la cual nos hallamos inmersos.

Las exigencias en el ámbito demandan día a día intervenciones que generen verdaderos cambios, asumiendo los nuevos retos y roles en el desempeño de múltiples funciones como agentes promotores de procesos continuos de transformación.

El manejo de programas de bienestar social permite al profesional explotar al máximo su capacidad propositiva en el diseño de propuestas de intervención, consolidando su permanencia en este campo.

El Trabajador Social tiene una labor de gran importancia, pudiendo aportar mucho al ambiente labor mejorándolo en diversos aspectos y concentrándose de manera específica y especial en mejorar dos de los más importantes componentes de la actividad laboral como lo son, la motivación y la satisfacción laboral; y, a través de esto influir en amplias facetas de la vida de la persona contribuyendo a la felicidad y al bienestar general de los trabajadores.

Es por esta razón que estamos llamados y comprometidos a romper con los paradigmas tradicionales de las políticas sociales dando respuesta a las nuevas exigencias de la organización moderna a través de proyectos que generen sentido de pertenencia, motivación y bienestar al empleado.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander Egg Ezequiel: Introducción al Trabajo Social, editorial Lumen, Buenos Aires, 1996.
- Ander Egg Ezequiel: Diccionario de Trabajo Social, editorial Lumen, Buenos Aires, 1995.
- Arduin Javier, Bosto Claudio, Gayo Rosa y Jarpa Mauricio: Motivación y satisfacción laboral, Informe, Bogotá, www.udec.cl 2000.
- CONETS (consejo nacional para la educación en trabajo social): Revista colombiana de trabajo social No 7, editorial Facultad de Humanidades Universidad del Valle, Cali, 1994.
- CONETS (consejo nacional para la educación en trabajo social): Revista colombiana de trabajo social No 12, editorial Facultad de Humanidades Universidad del Valle, Cali, 1998.
- Gartner – Isaza Lorena: Guía para la elaboración de proyectos y de informes finales cuadernillo No 5, Programa de Trabajo Social, Universidad de Caldas, Manizales, 2001.

- Gómez-Mejía, Balkín, Cardy: Gestión de Recurso Humano, Prentice Hall, Madrid 1998.
- Puerta Antonio: Evaluación y sistematización de proyectos sociales, Programa de extensión del departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Universidad de Antioquia, Medellín, 1997.
- Revista del Departamento de Trabajo Social No 2, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, 2000.
- Tras el muro: Revista de estudiantes de Trabajo Social No 3, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional, Bogotá, 2002.

ANEXOS



CARTA ORGANIZACIONAL TELECARTAGENA E. S. P. S.A.

