

Cartagena de Indias, 14 de diciembre de 1999

Señores

**JURADO EVALUADOR**

Facultad de Ciencias Sociales y Educación

Programa de Trabajo Social

Universidad de Cartagena

Cartagena de Indias

Estimados señores

Presento a ustedes el trabajo de sistematización titulado: **LA ACCIÓN PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL SECTOR MICROEMPRESARIAL: UNA METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN**, elaborado por las estudiantes de décimo semestre de Trabajo Social: Ana Milena Benítez Piñeres e Irina Esther González Pérez, del cual soy docente asesor y se presenta como requisito para optar el título de Trabajador Social.

Cordialmente



**LILIANA PÉREZ MENDOZA**

Docente Facultad de Ciencias Sociales y Educación

Universidad de Cartagena

**LA ACCIÓN PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL  
SECTOR MICROEMPRESARIAL: UNA METODOLOGÍA DE  
INTERVENCIÓN**

**ANA MILENA BENÍTEZ PIÑERES  
IRINA ESTHER GONZÁLEZ PÉREZ**

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

**1999**

T.  
361.32  
B467

17  
3

<b>UNIVERSIDAD DE CARTAGENA</b>			
<b>CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION</b>			
FORMA DE ADQUISICION			
Compra	Donación	<input checked="" type="checkbox"/> Canje	U. de C.
Precio \$	Proveedor <i>A. Trabajo Social</i>		
No. de Acceso	<i>37819</i>	No. de ej.	
Fecha de ingreso: DD	<i>10</i>	MM	<i>04</i> AA <i>00</i>

**LA ACCIÓN PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL  
SECTOR MICROEMPRESARIAL: UNA METODOLOGÍA DE  
INTERVENCIÓN**

**ANA MILENA BENÍTEZ PIÑERES**

**IRINA ESTHER GONZÁLEZ PÉREZ**

**Trabajo de grado para optar al título de  
Trabajadora Social**

**Docente Asesor  
LILIANA PEREZ MENDOZA**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
CARTAGENA**

**1999**

Nota de aceptación

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Cartagena de Indias, Diciembre de 1999

## AGRADECIMIENTOS

Expreso mis agradecimientos a:

DIOS: por ser mi luz y mi salvación es la fortaleza de mi vida, orientándome a llegar a ser lo que soy.

MIS PADRES, por darme todo su amor, confianza y apoyo siendo fieles en todas las circunstancias de la vida.

MIS HERMANOS Y FAMILIARES, por ser mi apoyo incondicional y motivadores para alcanzar mis metas.

DUSTIN MONSALVE, mi novio, y su familia porque han sido de gran bendición en mi vida, permitiendo hacer parte de ellos.

LILIANA PÉREZ MENDOZA, por brindarme sus conocimientos para mi formación personal y profesional.

A FONDEMIC por haber permitido vivir esta experiencia.

ANA MILENA BENITEZ PIÑERES

## AGRADECIMIENTOS

Expreso mis agradecimientos a:

Dios y padre celestial que me ha dado la vida y la salvación, ha suplido fielmente en mis necesidades, es mi guía, mi amigo y mi todo. En Él está todo lo que soy y lo que quiero ser. a Él doy gracias por:

MI FAMILIA, por darme lo mejor de sí, inculcándome valores y principios que me han ayudado en todo mi vivir. Son una bendición para mi vida y cada uno de ustedes posee características especiales que llenan mi corazón. No alcanzarían todas estas líneas para expresar una por una las veces que me han bendecido. Los amo y millones de gracias.

JOSÉ, mi tío amado, de ti tengo el mejor concepto, eres para mí un tesoro el cual no deseo perder jamás, un padre que cuida y atiende con amor, un amigo que me hace reír en momentos de alegría y que en silencio sé que sientes también mis tristezas. Te amo mucho.

ANA MILENA BENITEZ, mi amiga y compañera de tesis, gracias por tenerme paciencia y enseñarme cosas nuevas acerca de la vida, gracias por ser como eres: muy especial.

LILIANA PEREZ MENDOZA, quien ha sido para mí un modelo, tu exigencia para buscar la excelencia ha sido de gran provecho y me motiva a ser mejor en mi acción profesional. De verdad, muchas gracias.

LA IGLESIA, casa de Dios y puerta del cielo, que ha sido mi refugio en tiempos difíciles y he encontrado bendiciones de Dios para seguir adelante, además he vivido allí experiencias hermosas que alegran mi corazón. Todos son para mí una bendición (La Pastora, Mayte, los jóvenes, los demás, en fin, todos).

A TODOS MIS COMPAÑEROS y amigos que han compartido conmigo estos cinco años de dicha para lograr lo que hoy somos "Trabajadores Sociales".

FONDEMIC, por darme la oportunidad de realizar esta experiencia. De ustedes he aprendido mucho: Anderson, Chelly, Carlos, Yorssy, Yolanda, Carmen Leticia y a los que anoté, muchas gracias.

A todas las personas que no he anotado, pero que en mi corazón les agradezco de veras, muchas gracias

IRINA E. GONZALEZ P.



7  
8

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. EL OBJETO DE SISTEMATIZACION	4
1.1 EL PROBLEMA DE SISTEMATIZACIÓN	4
1.2 ANTECEDENTES	5
1.3 JUSTIFICACIÓN	7
1.4 EJES/PREGUNTAS DE SISTEMATIZACION	9
1.5 OBJETIVOS DE LA SISTEMATIZACIÓN	10
1.5.1 Objetivo general	10
1.5.2 Objetivos específicos	11
1.6 MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO CONCEPTUAL	11
1.7 ESTRATEGIA METODOLÓGICA	17
1.7.1 Propuesta metodológica	18
1.7.2 Técnicas de recolección de información	21
1.7.3 Fuentes de información	25
2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO	27
2.1 CONTEXTO INSTITUCIONAL	27
2.1.1 Misión	27



2.1.2	Visión	28
2.1.3	Políticas organizacionales	28
2.1.4	Principios y valores corporativos	29
2.1.5	Fondo Rotatorio de Crédito	29
2.2	PROYECTO DE ACCIÓN	30
2.2.1	Justificación	30
2.2.2	Objetivo general	31
2.2.3	Objetivos específicos	32
2.2.4	Metodología	32
2.2.5	Cobertura	35
2.2.6	Recursos	35
2.2.7	Cronograma de actividades	37
2.3	EQUIPO DE INTERVENCIÓN	37
2.4	CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA	39
3.	DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	44
4.	ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA	63
5.	EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA	86
5.1	PROYECTO	86
5.2	PRÁCTICAS	87
5.3	LA REALIDAD	88
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
	BIBLIOGRAFÍA	96
	ANEXOS	98

11.  
10

## LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Edades de los microempresarios	39
Tabla 2. Sexo de los microempresarios	40
Tabla 3. Nivel educativo de los microempresarios	41
Tabla 4. Actividad económica de los microempresarios	42
Tabla 5. Percepción de los microempresarios acerca de los objetivos del proyecto	73
Tabla 6. Percepción de los microempresarios sobre los temas Desarrollados en los talleres	74
Tabla 7. Utilización de las dinámicas	75
Tabla 8. Utilización de los materiales de apoyo	75
Tabla 9. Nivel de puntualidad de los microempresarios	77
Tabla 10. Percepción de los microempresarios acerca del lugar	77
Tabla 11. Nivel de participación	78
Tabla 12. Nivel de asistencia	79
Tabla 13. El Trabajador Social como facilitador	80
Tabla 14. Cambio generados	81
Tabla 15. Percepción sobre las relaciones interpersonales	82
Tabla 16. Horario	82
Tabla 17. Relaciones con los clientes	83



Tabla 18.	Antigüedad de los clientes	84
Tabla 19.	Cambios en el comportamiento de los microempresarios	85

11.

## LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Preguntas para facilitar la autoestimación	99
Anexo B. Asistencia	100
Anexo C. Relaciones interpersonales	101
Anexo D. Relaciones interpersonales	102
Anexo E. Proyecto de capacitación en desarrollo humano	103
Anexo F. Conocimiento de sí mismo	104
Anexo G. Instrumento de recolección de información (microempresarios)	106
Anexo H. Instrumento de recolección de información (clientes)	107

## INTRODUCCIÓN

*“El Trabajador Social fue el gran factor asistencialista en el pasado y todavía tiene que seguir siéndolo para los marginados de hoy, pero, además, debe asumir papeles nuevos más ambiciosos. Porque la verdadera misión del Trabajo Social es construir sociedades auténticamente iguales. Eso quiere decir sociedades justas, humanitaristas, sanas, igualitarias, productivas y solidarias.*

*La nueva gran misión del Trabajador Social es la promoción social y económica de las grandes mayorías de segregados y desheredados que generan los actuales mecanismos económicos. Para ello hay que entrar a trabajar de lleno en lo económico. Recuérdese que una sociedad solo llegará a ser una democracia cuando tenga una economía de todos, por todos y para todos.*

*Por eso, los Trabajadores Sociales van a tener que aprender Macroeconomía y Microeconomía; a construir cooperativas y empresas asociativas, grandes y pequeñas, por miles; a ejercer y enseñar la autogestión a la gente más sencilla para que ella maneje sus propios proyectos y empresas. Este papel les va a exigir mucho más estudio, más y mejores canales de comunicación con la sociedad civil, más trabajo social y nuevas capacidades técnicas, además de su ya probado compromiso con los seres humanos y su tradicional generosidad. Pero, ustedes lo harán con lujo de competencias y humana”<sup>1</sup>.*

Al reflexionar sobre este texto, se puede notar que en la actualidad Trabajo Social tiene nuevas demandas de intervención profesional con exigencias específicas de cada sector.

---

<sup>1</sup> POVEDA RAMOS, Gabriel. Los Trabajadores Sociales. En: Revista Colombiana de Trabajo Social #12. Unidad de Artes Gráficas. Facultad de Humanidades Universidad del Valle. Enero de 1998.

14

Este documento tiene como fin presentar precisamente la experiencia del Trabajador Social en el Fondo Departamental de Fomento Microempresarial (FONDEMIC), en el proyecto de capacitación en desarrollo humano dirigido a los microempresarios atendidos por Fondemic en el municipio de Cicuco (Bolívar).

En específico, se pretende sistematizar la acción profesional del Trabajador Social en el sector microempresarial: una metodología de intervención.

Ese trabajo de sistematización, que se construirá en un aporte para la profesión de Trabajo Social está contenido de la siguiente manera:

En el primer capítulo, se encuentra lo relacionado con el objeto de la sistematización: el problema de sistematización, los objetivos, el marco de referencia teórico – conceptual y la estrategia metodológica.

El segundo capítulo contiene lo referente al análisis del contexto: el contexto institucional, el proyecto de acción, el equipo de intervención y el contexto de la experiencia.

En el tercer capítulo se encuentra la descripción de la experiencia: la recuperación cronológica de la experiencia, etapas de intervención, actividades desarrolladas y los actores que participaron en ellas.

15

El cuarto capítulo se refiere al análisis de la experiencia, en ella se encuentran contenidas una serie de información sobre la percepción de los microempresarios acerca del proyecto de acción.

En el quinto capítulo está la evaluación de la experiencia: en ella la concordancia, proyecto – práctica – realidad, facilitadores/obstaculizadores, aciertos y errores de la experiencia.

En el sexto capítulo se encuentran las conclusiones y recomendaciones del proyecto de sistematización.

## 1. EL OBJETO DE SISTEMATIZACIÓN

### 1.1 EL PROBLEMA DE SISTEMATIZACIÓN

En este trabajo de sistematización se pretende abordar **“LA ACCIÓN PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL SECTOR MICROEMPRESARIAL: UNA METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN”**.

Esto implica la recuperación de los elementos metodológicos que hicieron parte del proceso de caracterización, sensibilización, organización, formación e integración de los microempresarios atendidos por Fondemic en el municipio de Cicuco, Bolívar.

Dado que la metodología constituye una serie de estructuras y procesos que dependen de las diferentes posiciones que asumen los profesionales en la realidad que atiende, lo cual indica que se alimenta de la experiencia: es así como se ha tomado ésta como objeto de sistematización.





## 1.2 ANTECEDENTES

*“La microempresa y la mediana empresa son organizaciones económicas que son atendidas por el Trabajo Social con dos enfoques complementarios: hacia adentro, minimizando el conflicto entre las bases trabajadoras y los empresarios y hacia fuera capacitando a sus directivos, los empresarios, para mejorar el entorno y dimensionar la organización en un contexto incierto y cambiante”<sup>2</sup>.*

Como se nota en este texto, la microempresa y la mediana empresa son un nuevo campo de acción en el cual el Trabajador Social puede intervenir a través de los elementos teóricos y metodológicos que posee, puesto que el profesional de vanguardia debe responder a las exigencias que el medio demande.

Éste ha sido el reto en la experiencia que se sistematiza en este trabajo, la cual fue realizada en el Fondo Departamental de Fomento Microempresarial, donde no existía un área social para el desarrollo de sus programas y/o proyectos, aplicando solo una metodología de investigación y de acción netamente económica.

Al analizar la metodología que se venía utilizando, la institución identificó la necesidad de vincular el área social en cada una de las acciones que ésta realiza,

---

<sup>2</sup> VARGAS DE ROA, Rosa Margarita. Noveno congreso Nacional de Trabajo Social. Derechos Sociales, conflictos y estrategias para la convivencia. Relatoría final. En: Revista Colombiana de Trabajo Social. #12. Enero 1998. Unidad de Artes Gráficas. Facultad de Humanidades. Universidad del Valle.

de manera que se pudiera fomentar el desarrollo y crecimiento integral de los usuarios.

Es así como se decide crear el área de Bienestar Social y Humano de Fondemic, a través del cual se pudieran definir líneas de acción de carácter social, como lo es el fortalecimiento de valores, prevención de riesgos y enfermedades laborales, capacitación en desarrollo humano, entre otros. Éste último es el proyecto que se pretende sistematizar.

Teniendo en cuenta que para sistematizar es necesario un proyecto o una propuesta de intervención, es lógico resaltar que es primer vez que en la institución se sistematiza este proyecto. Además, se desconoce acerca de la existencia de otro trabajo como éste en el sector microempresarial, aunque sí ha habido muchos estudios acerca de la metodología de intervención en Trabajo Social, lo cual ha construido y reconstruido a partir de la experiencia práctica de muchos profesionales.

Cabe resaltar que esta propuesta no es un nuevo modelo o enfoque de trabajo; es el estudio y recuperación de un trabajo práctico a través del cual se pueden retomar aspectos necesarios para la orientación de otras experiencias.

### 1.3 JUSTIFICACION

*“La sistematización es “un proceso teórico y metodológico, que a partir del ordenamiento, reflexión crítica, evaluación, análisis e interpretación de la experiencia, pretende conceptualizar, construir conocimiento, y a través de su comunicación orientar otras experiencias para mejorar las prácticas sociales”<sup>3</sup>.*

De acuerdo con este texto se puede identificar el por qué y para qué sistematizar la experiencia, este trabajo de sistematización pretende retomar el proceso metodológico de la acción profesional del Trabajador Social en el proyecto de Capacitación en Desarrollo Humano dirigido a los microempresarios atendidos por Fondemic en el municipio de Cicuco, Bolívar, para aportar nuevos elementos conceptuales, teóricos y metodológicos que fortalezcan la acción profesional.

“La experiencia de la realidad es simultánea, multisensorial y el proceso de conocimiento de ella, así como la de un oficio o profesión, es en buena medida de esta misma naturaleza”<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> CARVAJAL B., Arizaldo. Apuntes para la sistematización de experiencias. Serie Documentos de Trabajo #3. Universidad del Valle, Unidad de Artes Gráficas. Facultad de Humanidades. Cali, Colombia.

<sup>4</sup> OSPINA C., Olga y CORREA E., Martha. La educación en Trabajo Social. En: Revista Colombiana de Trabajo Social #12. Enero de 1998. Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social. Cali, Colombia.

Partiendo del hecho, que cada realidad es diferente y que en ella influyen multivariantes, pero que la experiencia que en ella se obtiene es provechosa y enriquecedora para profesionales que se mueven en otros contextos pero con objetivos semejantes, es posible, aprovechar los aportes que esas otras experiencias pueden brindar, por ello, este proyecto de sistematización desea aportar a los Trabajadores Sociales y otras profesiones afines, herramientas que le permitan un mejor desempeño profesional.

Teniendo en cuenta que este sector es relativamente nuevo, tanto en su creación, como en la intervención del Trabajador Social; la sistematización de esta experiencia proporcionará a la profesión de Trabajo Social conocer e identificar las formas de intervención profesional en este sector en cuanto al Desarrollo Humano de la población Microempresarial.

Además, el Trabajador Social como un profesional de vanguardia que ha sido capacitado desde distintas ciencias y disciplinas para el fomento del desarrollo Social, debiendo responder a las necesidades del contexto a través de las herramientas metodológicas que posee, por ello, es de vital importancia que así como la microempresa hace parte de la base económica del siglo XXI, el profesional de Trabajo Social identifique su papel en este campo.



#### 1.4 EJES/PREGUNTAS DE SISTEMATIZACION

- ✓ Qué elementos externos o internos facilitaron o limitaron el proceso de aprendizaje para el desarrollo personal de los microempresarios atendidos por Fondemic en el municipio de Cicuco y en los resultados que se desean obtener con la ejecución del proyecto.
  
- ✓ Cómo influye el horario intensivo de trabajo de los microempresarios en el desarrollo de cada sesión de capacitación en desarrollo humano para la participación y producción de nuevas ideas a partir de los conocimientos adquiridos en este tiempo.
  
- ✓ Durante la ejecución del proyecto, qué cambios se pueden observar en el comportamiento de los microempresarios en las relaciones con los compañeros, en el trabajo y en su vida personal.
  
- ✓ Qué aspectos del contexto laboral influyen en la práctica de los conocimientos adquiridos en las capacitaciones a los microempresarios.
  
- ✓ Cómo influye el nivel educativo de los microempresarios en el desarrollo del proyecto y en el logro de los objetivos de dicho proyecto.

- ✓ Las características socio económicas de los microempresarios, qué influencias tienen sobre el aprendizaje de las temáticas tratadas para lograr un cambio en el sector microempresarial atendido.
  
- ✓ Cómo influyó la metodología utilizada en el desarrollo del proyecto para el aprendizaje de los microempresarios.
  
- ✓ Las técnicas utilizadas en el proyecto de acción facilitaron o limitaron desarrollar la metodología de intervención requerida por el sector microempresarial.
  
- ✓ Cómo influyó la utilización de los recursos del proyecto por parte del Trabajador Social para el logro de los objetivos propuestos en cada actividad de este mismo.

## 1.5 OBJETIVOS DE LA SISTEMATIZACION

**1.5.1 Objetivo general.** Recuperar el proceso de intervención profesional a partir de la metodología utilizada por el Trabajador Social en el proyecto de Capacitación en Desarrollo Humano dirigido a los microempresarios atendidos por Fondemic en el municipio de Cicuco (Bolívar), en el año de 1999, afín de ofrecer un modelo de intervención profesional en el sector microempresarial.



### **1.5.2 Objetivos específicos.**

- Formular una metodología de intervención del Trabajador Social en el sector microempresarial.
- Identificar las debilidades y fortalezas del proceso metodológico del Trabajador Social en el sector microempresarial, a fin de mejorar la intervención futura de éste.
- Establecer y analizar los procesos sociales generados en el grupo de microempresarios atendidos por Fondemic en el municipio de Cicuco, Bolívar a través del proyecto de Capacitación en Desarrollo Humano.

## **1.6 MARCO DE REFERENCIA TEORICO - CONCEPTUAL**

El ser humano desde su nacimiento empieza un proceso de aprendizaje orientado por el contexto en que se desempeña, a través de una serie de experiencias cotidianas, lo cual se va constituyendo en la concepción de la vida de éste, influyendo asimismo en sus acciones.

Este proceso de aprendizaje no sólo se basa en experiencias, deben existir también espacios de reflexión y adquisición de conocimientos que permitan mejorar lo aprendido en la experiencia; por ello, se han creado las escuelas,

universidades, cursos de capacitación y otras instancias educativas y formativas que promuevan el conocimiento y el desarrollo del individuo.

Es aquí donde el Trabajador Social juega un papel importante como agente dinamizador de procesos sociales a través de acciones que ayudan a lograr el desarrollo del individuo.

Estas acciones están orientadas por elementos metodológicos propios de la acción profesional (métodos, enfoques, técnicas).

*"La metodología se basa en la convicción de que la necesidad de movilizar procesos de cambio social, es la única razón que dota de su justo valor a la acción de Trabajo Social en los diversos núcleos poblacionales... en la necesidad de dinamizar procesos psicosociales orientados al hallazgo de fuentes de transición entre las necesidades humanas y sus diferentes grados de satisfacción"<sup>5</sup>.*

Esto muestra la importancia de la acción profesional a través de procesos metodológicos que produzcan un cambio en la realidad que se interviene, la cual es cambiante de acuerdo a sus características culturales, sociales y económicas, como lo es en este caso el sector microempresarial.

*"La microempresa y la mediana empresa son organizaciones económicas que son atendidas por el Trabajo Social con dos enfoques complementarios: hacia dentro, minimizando el conflicto entre las bases*

---

<sup>5</sup> CASTILLEJOS BEDWELL, Simón y BARREIX MOAXES, Juan B. Metodología y método en la praxis comunitaria. México D.F: Fontanera, 1997. 106 p.



*trabajadoras y los empresarios y hacia fuera capacitando a sus directivos, los empresarios, para manejar el entorno y dimensionar la organización en un contexto incierto y cambiante*<sup>6</sup>.

En este texto se puede identificar la actual demanda de Trabajo Social como profesional que aplica herramientas requeridas por el contexto que atiende a nivel interno y externo, propiciando mejores ambientes de trabajo, empresarios comprometidos con el desarrollo de su organización y el suyo propio.

Este sector se constituye en un reto para Trabajo Social, puesto que a través de él podrá mostrar otra cara, diferente a la concebida por años, el asistencialismo, sin perder la esencia de su acción profesional; el hombre y su entorno con todo lo que en ella se genera.

En las próximas líneas se expresarán aspectos importantes sobre la microempresa, el desarrollo humano y el Trabajador Social.

*"En 1976 Jaime Carvajal, director de la fundación Carvajal de Cali, decidió crear el programa de microempresas con el fin de apoyar a este sector de la economía.*

*Hoy en día, muchas personas y entidades públicas y privadas transitan la ruta señalada por don Jaime; gracias a esta labor el país cuenta con una amplia variedad de programas con distintos enfoques, todos animados por el objetivo de posibilitar que los pequeños empresarios hagan realidad su ideal de empresa, de sociedad y de país.*

---

<sup>6</sup> VARGAS DE ROA, Rosa Margarita. Op. cit.

*Dentro de las estrategias que se desarrollaron con el surgimiento del plan nacional para el desarrollo de la microempresa estuvo:*

- *Capacitación*
- *Asesoría*
- *Comercialización*
- *Asistencia Técnica*
- *Marco Legal*
- *Organización Microempresarial*<sup>7</sup>.

*"Todas las actividades que realizamos, desde las más sencillas hasta las más complicadas, necesitan organización.*

*Eso nos lleva a pensar que el hombre, para poder realizar sus tareas, tuvo que organizarse.*

*En realidad, desde los mismos comienzos de la humanidad, el hombre entendió que debía organizarse.*

*Para atender a las necesidades de alimentarse, la familia se fija una meta que es conseguir alimento, para lograrlo, los diferentes miembros de la familia se organizan y se reparten tareas*<sup>8</sup>.

Las organizaciones como tal han hecho parte de la metodología de intervención del Trabajo Social a través de diferentes acciones sociales en busca del desarrollo.

*"Es necesario ahora identificar y describir cómo se puede vivir la vida de una manera completa, equilibrada y armónica, tratar de mostrar una reflexión de la vida del ser humano en cuanto persona, buscando la mejor concientización sobre todas las facetas, dimensiones y aspectos que la componen; de hecho, lo rico y complejo de la vida de la persona humana hace que sea un desafío tratar de mostrar las dimensiones que la constituyen; pero en la medida en que nos proponemos con seriedad*

<sup>7</sup> FUNDACION SEDECOM. *¿De dónde venimos? Génesis de una propuesta.* Serie de programas de Mercadeo, 1995. Bogotá, Colombia. 53 p.

<sup>8</sup> ASOCIACIÓN GRUPOS SOLIDARIOS DE COLOMBIA. *Organicémonos,* Serie de Cuadernos de Trabajo para Grupos solidarios y famiempresarios. Géminis Ltda., 1991. 45 p.

*esta tarea, podremos lograr en alguna medida que el ser humano se personalice, se dignifique y se realice más, desarrollando sus capacidades y sus potencialidades al máximo*<sup>9</sup>.

En este texto se puede identificar la necesidad que tiene en el individuo de crecer y desarrollarse como persona, la capacitación y formación para el desarrollo humano de los individuos constituye una herramienta eficaz para el propósito de las entidades sociales de propiciar el desarrollo integral de las personas a quienes dirige su acción, además, es para estas personas una estrategia en la que se lleva a la autoreflexión, el auto conocimiento y la interacción con otros individuos para su beneficio personal y colectivo.

*"Independientemente de cual sea el eje o núcleo de la intervención (económico, político y cultural) la formación aparece siempre como estrategia privilegiada en el logro de la promoción integral de los sectores populares.*

*En consecución el plan de formación tiene que responder a los fines y objetivos de la intervención global; explicitar las metodologías más adecuadas a las características y necesidades de los grupos, señalar los contenidos pertinentes; las fases de la formación, la selección de los eventos más apropiados a las diferentes etapas y los sistemas de evaluación para retroalimentar el proceso.*

*En la medida en que el proceso de formación se asume con la actitud y la convicción de que la comunidad tiene unas vivencias, unos conocimientos y una sabiduría para enfrentar su realidad, el agente externo entra a desempeñar un papel como dinamizador de procesos que permea todas las relaciones con la comunidad*<sup>10</sup>.

<sup>9</sup> RENDON ECHEVERRI, Jorge Alvaro. Serie de formación integral. Ética, ciclo IV, segunda parte. Instituto Ferrini. Santafé de Bogotá: Serfin Educativo, 1999. 167 p.



21  
28

El proyecto de acción que se sistematiza en este documento es basado en un proceso de formación que busca el desarrollo y crecimiento humano del empresario y la microempresa, teniendo como fundamento para sistematizar lo siguiente:

Entre teoría - práctica (realidad) siempre se establece un intercambio, un enlace y en la sistematización se intenta producir conocimiento a partir de las experiencias. De ahí que la práctica vivida sea el sustento de esa nueva teoría.

*"La sistematización sirve a dos tipos de objetivos teóricos y prácticos. A la vez, la confrontación entre teoría y práctica producirá el enriquecimiento de la primera.*

*Sin embargo, la única manera de saber si el proceso de sistematización ha producido conocimiento "verdadero", es diseñando una nueva propuesta de intervención y llevándolo a la práctica (es decir, "verificando", "haciendo verdad" lo aprendido)"<sup>11</sup>.*

En lo que el Trabajador Social se refiere, éste debe tener claramente definidas las características de su acción profesional, los fundamentos teóricos y conceptuales relacionados con la realidad, teniendo en cuenta que éstos se producen de la misma experiencia, los procesos metodológicos y las técnicas que operacionalizan su acción.

---

<sup>10</sup> FUNDACION SOCIAL. Sugerencia de programas sociales. Los eventos formativos, criterios de selección, qué son y cómo se realizan. Bogotá, 1990. 29 p.

<sup>11</sup> Ibid. 71 p.

Si el profesional tiene claramente definidos estos aspectos, su acción no perderá su esencia e intervendrá eficazmente en la realidad que atiende.

## 1.7 ESTRATEGIA METODOLOGICA

Luego de analizar los distintos conceptos de sistematización de diferentes autores, como los que se mencionan a continuación:

Antonio Puerta:

*"La sistematización, como disciplina de conocimiento, nos enseña a ligar el trabajo de reflexión a la vida, a usar la vida misma, la experiencia, lo cotidiano como materia prima del trabajo intelectual, del pensamiento creativo. Es desarrollar el hábito de pensar en la acción, de reflexión sobre los actos, de interpretar los hechos".*

Susana Cazzaniga:

*"La sistematización es un modo de ordenar y organizar el conocimiento a partir de la materia prima que de la realidad objetiva y práctica para reflexionar y redireccionar la acción. A partir de su análisis e interpretación se puede conceptualizar y reconceptualizar".*

Mario Gómez Baena:

*"Es un proceso de racionalización de la realidad a partir de la experiencia. Búsqueda de información para responder a interrogantes, negar o probar hipótesis, construir nuevas teorías y estrategias operativas de beneficio profesional y social".*

## CONSEJO LATINOAMERICANO DE TRABAJO SOCIAL (CELATS)

*"La sistematización es un método que busca generar conocimiento social a partir de las experiencias para ofrecerlo como orientación a otras experiencias similares".*

### CEPECS:

*"La Sistematización es un proceso teórico y metodológico, que a partir del ordenamiento, reflexión crítica, evaluación, análisis e interpretación de la experiencia, pretende conceptualizar, construir conocimiento, y a través de su comunicación orientar otras experiencias para mejorar las prácticas Sociales"<sup>12</sup>.*

Este último concepto se ha retomado es el mismo que utiliza Arizaldo Carvajal Burbano en su libro: "Apuntes para la sistematización de la experiencia".

Al analizar este concepto se ha retomado para orientar el desarrollo de este trabajo.

**1.7.1 Propuesta metodológica.** Para la realización de esta sistematización se utilizó como referencia la propuesta metodológica alternativa para la sistematización de Antonio Puerta, la cual se resume en los siguientes aspectos:

#### ✓ DETERMINACION DE LOS ANTECEDENTES DE LA SISTEMATIZACION:

- ◆ Responsables de la Iniciativa

---

<sup>12</sup> Ibid. 71 p.



- ◆ Tiempo de la Iniciativa
  - ◆ Responsables de la Sistematización
  - ◆ Condiciones Administrativas
  - ◆ Organización Interna
  - ◆ Alternativas de Capacitación
- 
- ✓ DEFINICION DE LOS PROPOSITOS DE LA SISTEMATIZACION
- 
- ✓ FORMALIZACION DE LA EXPERIENCIA
  - ◆ El proyecto base de la experiencia
  - ◆ La Institución patrocinadora del proyecto
- 
- ✓ COMPONENTES DE COYUNTURA DE LA EXPERIENCIA
- 
- ✓ DEFINICION DEL OBJETO DE LA SISTEMATIZACION
- 
- ✓ DISEÑO METODOLOGICO DE LA SISTEMATIZACION
  - ◆ Las variables
  - ◆ Los indicadores
  - ◆ Las fuentes de Información
  - ◆ Organización de la información
  - ◆ Interpretación de la información

✓ RECUPERACION DEL PROCESO DE SISTEMATIZACION

✓ EVALUACION DE LA EXPERIENCIA

✓ ANALISIS Y CONCLUSIONES

✓ COMUNICACION DE LA EXPERIENCIA

Además, se desarrollaron cinco talleres en los cuales estaban contenidos los aspectos anteriormente mencionados.

Los talleres se llevaron a cabo de la siguiente manera:

◆ TALLER 1

Proyecto de gestión a sistematizar

◆ TALLER 2

Identificación de la institución / organización: Razón Social, naturaleza legal, misión visión, valores corporativos, estructura administrativa, cobertura usuarios, sistema de financiación, localización, problemas atendidos, cultura organizacional, relaciones institucionales y experiencias de sistematización anteriores.





◆ TALLER 3

Delimitación temporal, espacial y preguntas a la experiencia

◆ TALLER 4

Sistematización: antecedentes, responsables, condiciones administrativas, propósitos, objeto de la sistematización, marco de referencia, diseño metodológico, recuperación del proceso, evaluación de la experiencia, análisis, conclusiones y diseminación de resultados.

◆ TALLER 5

Proyecto de sistematización

**1.7.2 Técnicas de recolección de información.** En el desarrollo de este trabajo de sistematización y para recoger la información necesaria de acuerdo a la experiencia, se utilizaron las siguientes técnicas de recolección de información.

**OBSERVACIÓN.** Esta técnica fue utilizada durante todo el desarrollo de la experiencia, con el fin de observar las conductas, las relaciones y la dinámica que se presentaban en el grupo de microempresarios objeto de este trabajo.

El tipo de observación que se utilizó fue la participante, que consistió en la interacción entre el Trabajador Social y los microempresarios, la cual se llevó a

cabo teniendo definido el objeto de la sistematización y el objetivo del proyecto de acción; los lugares donde se desarrollaron fueron el local de reunión o de los talleres, los negocios o casas de los microempresarios o la calle. A través del acercamiento del Trabajador Social y éstos se pudo obtener información cualitativa, la cual se iba registrando en un diario de campo.

Es necesario anotar que la observación permitió al Trabajador Social identificar debilidades, fortalezas, avances y mejoras durante el desarrollo del proyecto.

**ENTREVISTA.** Esta técnica ha sido de vital importancia para obtener la información necesaria para el trabajo de sistematización, teniendo en cuenta que de acuerdo a lo requerido, se estructuraron una serie de preguntas en los instrumentos de recolección de información (ver anexos).

El tipo de entrevista utilizada fue la semiestructurada, la cual se rige por una guía de entrevistas y está compuesta por dos tipos de preguntas, cerradas o abiertas y con prueba de hipótesis.

La entrevista se utilizó en la etapa de conocimiento e identificación de los microempresarios y en la recuperación de la experiencia.

**ENCUESTA SOCIAL.** Esta es una técnica que consiste en la aplicación de un instrumento de recolección de información (cuestionario) donde el encuestador



entrega al encuestado un cuestionario para que escriba la información, esto se hizo durante todo el proceso de capacitación, luego de cada taller para hacer la evaluación que permitiera conocer la percepción de los microempresarios y sus sugerencias para intervenciones futuras. Además, se aplicó otro instrumento durante la recuperación de la experiencia para obtener otros datos requeridos, como procesos sociales generados, entre otros.

Los instrumentos utilizados se encuentran en las páginas de anexos de este trabajo.

Cabe resaltar que esta técnica fue de gran ayuda para lograr conocer aspectos relacionados con el resultado del proyecto de acción.

Para la recolección de la información requerida por la sistematización se han tenido en cuenta las siguientes variables e indicadores:

## **1. METODOLOGIA**

### 1.1 Temas

### 1.2 Técnicas

### 1.3 Instrumentos

### 1.4 Integración Trabajo Social – microempresarios

### 1.5 Caracterización

1.6 Sensibilización

1.7 Organización de grupos

1.8 Formación

1.9 Evaluación

## 2. PROYECTO

2.1 Objetivos

2.2 Metas

2.3 Recursos

2.4 Presupuesto

2.5 Aplicación a la realidad

2.6 Resultados

## 3. PROCESOS SOCIALES GENERADOS

3.1 Participación

3.2 Motivación

3.3 Asistencia

3.4 Puntualidad

3.5 Liderazgo

3.6 Autogestión

3.7 Cooperación

3.8 Comunicación

3.9 Conflictos



3.10 Competencia

3.11 Atención al Cliente

#### 4. INSTITUCION

4.1 Apoyo Económico

4.2 Participación

4.3 Espacio Físico

4.4 Dinámica Organizacional

Esta sistematización se ha realizado con base en la experiencia a la ejecución del proyecto de capacitación en desarrollo humano con 39 microempresarios atendidos por Fondemic en el municipio de Cicuco, Bolívar.

#### 1.7.3 Fuentes de información.

##### PRIMARIA

- Los formatos de evaluación de cada taller, realizado por los microempresarios
- Los formatos de recolección de información a los microempresarios
- Formatos de recolección de información a clientes de los microempresarios.

## ✓ SECUNDARIA

- El diagnóstico socioeconómico de los microempresarios atendidos por Fondemic en Cicuco, Bolívar, en el cual se encuentran plasmadas las características de estos, necesarias para el análisis del contexto dentro del proyecto de sistematización.
- El proyecto de capacitación en Desarrollo Humano, en el cual ha sido básico para el desarrollo de la sistematización, aportando elementos valiosos para el análisis del contexto, la evaluación de la experiencia, la descripción de la experiencia, para tomar las directrices del proyecto de sistematización, entre otros.
- El portafolio de servicios de Fondemic, el cual ha servido de apoyo para el análisis del contexto institucional.
- Informe de sistematización relacionada con el desarrollo humano.

## 2. ANALISIS DEL CONTEXTO

### 2.1 CONTEXTO INSTITUCIONAL

El Fondo Departamental de Fomento Microempresarial, FONDEMIC es un establecimiento público del orden departamental, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal y con un patrimonio independiente y adscrito al despacho del Gobernador. Creado mediante el decreto N° 1010 de septiembre 13 de 1995, con el objeto de promocionar, asesorar, planificar y lograr la financiación sea directa a través de la intermediación o la cooperación internacional de proyectos, planes y programas enmarcados dentro de las políticas estatales y departamentales para el fomento y desarrollo de las unidades microempresariales, individuales o solidarias, en las regiones urbanas y rurales del departamento de Bolívar.

**2.1.1 Misión.** De conformidad con el plan de desarrollo, tiene por misión hacer partícipe en el proceso productivo del Departamento a los sectores marginados de la actividad económica mediante la ejecución de planes, proyectos y programas



para el fomento de la microempresa, logrando así el bienestar y desarrollo de los microempresarios, de su entorno familiar y social, mejorando su calidad de vida.

**2.1.2 Visión.** FONDEMIC será una empresa reconocida por el amplio, detallado, positivo, motivador y no cuantificable apoyo que brindará a los microempresarios en todo el departamento de Bolívar. FONDEMIC se convertirá en una entidad de vanguardia en el desarrollo departamental.

### **2.1.3 Políticas organizacionales.**

- ◆ Capacitar permanentemente a los empleados, con el fin de proporcionar asesoría y atención eficientes a los nuevos microempresarios.
- ◆ Desarrollar constantemente una actitud de servicio al cliente.
- ◆ Asumir responsabilidades y compromisos para el desarrollo y fomento de la microempresa del Departamento de Bolívar.
- ◆ Proporcionar igualdad de oportunidades para el desarrollo de proyectos empresariales



#### **2.1.4 Principios y valores corporativos**

- ◆ Sentido de honestidad y respeto hacia los demás.
- ◆ Relaciones interpersonales enmarcadas en la responsabilidad y la colaboración.
- ◆ Disposición para el trabajo en equipo.
- ◆ Liderazgo y creatividad en pro del desarrollo personal y microempresarial.
- ◆ Fomento de la equidad como principio que dinamice las relaciones interpersonales y organizacionales.
- ◆ Sentido de pertenencia que promueva el compromiso personal, social y profesional.
- ◆ Actuar con transparencia, ética y rectitud en el ejercicio de las funciones corporativas.
- ◆ Estimular la innovación, la creatividad y la toma de decisiones para el desarrollo de proyectos microempresariales.
- ◆ Contar con personas responsables y honestas orientadas hacia el servicio a la comunidad.

**2.1.5 Fondo Rotatorio de Crédito.** Es el monto total de capital acumulado disponible en cada institución sobre el cual se desembolsan y recaudan los créditos otorgados a los usuarios del programa de grupos solidarios, microempresas e individuales. Fondos que se conforman por aportes realizados tanto en calidad de donación, como en calidad de administración con costos

financieros, así como de recursos propios de la institución implementadora. Se incrementa constantemente con nuevos recursos de diferentes fuentes así como la proporción de intereses recaudados a los usuarios y que serán destinados a la capitalización por los rendimientos financieros obtenidos de los saldos no colocados en préstamo, ya sea por inversiones transitorias y/o rendimiento en cuentas corrientes de valor constante.

## 2.2 EL PROYECTO DE ACCION

El proyecto de Capacitación en Desarrollo Humano, tiene un contenido temático que va dirigido a fortalecer las debilidades de tipo personal y/o grupal que presentan los microempresarios atendidos por FONDEMIC en el municipio de Cicuco, Bolívar, el cual permitirá que estos puedan, no sólo adquirir nuevos conocimientos, si no ponerlo en práctica para generar un cambio en su grupo de trabajo, en su familia y en su comunidad, proyectándose a la sociedad en general.

**2.2.1 Justificación.** Luego de conocer y analizar la situación actual de los microempresarios atendidos por FONDEMIC, se ha identificado la falta de proyectos sociales dentro de la institución en este contexto y la necesidad de que existan espacios formativos que aporten al desarrollo personal y/o grupal de los beneficiarios.



43

La capacitación para el desarrollo humano permite a una microempresa contar con un recurso humano capaz de participar y generar nuevas ideas, dinámico en el trabajo, productivo, dispuesto al cambio y a mantener un clima o ambiente laboral sano que permita superar las situaciones conflictivas y mantener un equilibrio emocional individual que se verá reflejado en el conjunto o equipo de trabajo; por ello se presenta el siguiente proyecto, el cual permitirá lograr los objetivos propuestos, para el bienestar de los microempresarios.

Si bien las personas constituyen o conforman las organizaciones; estos son para ellas un medio para lograr los objetivos empresariales, los cuales no podrían alcanzarse mediante el esfuerzo individual, sí no el esfuerzo conjunto de los miembros.

**2.2.2 Objetivo general.** Formar en aspectos de desarrollo humano a los microempresarios que atiende FONDEMIC en el municipio de Cicuco, Bolívar, que fortalezcan las unidades de trabajo en términos de productividad y competitividad, a través de talleres formativos y generación de espacios de integración entre los microempresarios.

### 2.2.3 Objetivos específicos.

- Generar procesos formativos que permitan el crecimiento y/o cambio de actitud de los microempresarios para crear un clima más satisfactorio en su unidad microempresarial y en los grupos solidarios.
- Crear espacios participativos y dinámicos que permitan al microempresario exponer sus ideas y conceptos y permita a cada persona ampliar su visión hacia los grupos de trabajo y sus relaciones.
- Desarrollar el sentido de pertenencia de los microempresarios hacia los grupos de trabajo a través de una formación dinámica y participativa.
- Fortalecer el desarrollo de los proyectos que ejecuta Fondemic en el municipio a través del crecimiento personal de los microempresarios.

**2.2.4 Metodología.** Para la realización de las actividades comprendidas en este proyecto, se implementará las siguientes etapas:

- a) **Caracterización:** identificar la situación económica, personal, familiar y social de los microempresarios a través de la encuesta y observación participante utilizando unas guías de encuesta y observación (Diario de Campo).

- b) **Sensibilización:** en esta etapa se le presenta a los microempresarios los fundamentos básicos del proyecto de acción y a la institución la importancia que tiene Trabajo Social en las unidades microempresariales como agente dinamizador de procesos, teniendo un adecuado manejo del grupo, fomentando las unidades productivas como recurso vital de cualquier proceso.
- c) **Organización de grupo.** Organizar a los Microempresarios de Cicuco, Bolívar en grupos solidarios con el fin de utilizar la metodología planteada por el Fondo Rotatorio y además para asignar funciones y lograr una adecuada comunicación e integración en los grupos.
- d) **Formación.** Se desarrollará a través de capacitaciones (talleres). Estos serán formativos y participativos, en los cuales se escogerá de los microempresarios un coordinador que se encargue de que se lleven a cabo las actividades planeadas, Un secretario que tomará las conclusiones de cada taller y un monitor, que dirija y organice el grupo. Se utilizarán las siguientes ayudas didácticas:
- Carteleras acerca de los temas
  - Folletos relacionados con los temas
  - Dinámicas relacionadas con los temas
  - Formatos para facilitar el desarrollo de las temáticas, entre otras.
  - Dinámica de trabajo de los talleres.



Los talleres se desarrollarán de la siguiente manera:

- \* INICIACION: Dinámica de Integración e introducción al tema.
  
- \* REFUERZO TEMATICO: Aspectos generales y concretos referentes a la temática tratada que permita a los beneficiados adquieran nuevos conocimientos e identificarse con la temática.
  
- \* DINAMICA INDIVIDUAL O GRUPAL Relacionada con el tema
  
- \* SOCIALIZACION DEL TRABAJO REALIZADO.
  
- \* CONCLUSIONES.
  
- \* EVALUACIÓN DEL TALLER, realizado por los beneficiarios participantes.

#### TEMATICAS

- ORGANIZACIÓN
- EL GRUPO
- PARTICIPACION
- COMUNICACIÓN
- AUTOESTIMA
- RELACIONES INTERPERSONALES



- LIDERAZGO
- MANEJO DE CONFLICTOS
- PERSONALIDAD
- TOLERANCIA

e) Integración. Tiene como propósito generar espacios de convivencia e interacción de los microempresarios a quienes se les asignará responsabilidades con el propósito de promover el liderazgo, cooperación, comunicación, concertación, participación, autogestión, entre otros.

**2.2.5 Cobertura.** Este proyecto cobijará a 39 microempresarios atendidos por FONDEMIC en el municipio de Cicuco, Bolívar.

#### **2.2.6 Recursos.**

##### **📁 HUMANOS**

- Microempresarios atendidos por FONDEMIC
- Trabajador Social

##### **📁 MATERIALES**

- Papel Bond
- Colbón

- Papel Margarita
- Papelógrafo
- Marcadores
- Fotocopias
- Sillas
- Lápices
- Acetatos
- Tijeras
- Bolígrafos
- Computadora

#### FISICOS

- Salón para capacitaciones
- Oficina para preparación de las capacitaciones



### 2.2.7 Cronograma de Actividades.

ACTIVIDADES	FECHA							
	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT
1. CARACTERIZACIÓN								
1.1 Conocimiento Institucional								
1.2 Demografía Organizacional								
1.3 Identificación de Necesidades y/o Problemas								
1.4 Diagnóstico								
1.5 Propuesta								
1.6 Elaboración del proyecto								
2. SENSIBILIZACION								
2.1 Presentación del proyecto a los microempresarios								
2.2 Concertación de horario, lugar y temas con los M.E.								
3 ORGANIZACIÓN GRUPAL								
4. FORMACION								
4.1 Taller de Organización								
4.2 Taller de Grupo								
4.3 Taller de Participación								
4.4 Taller de Comunicación								
4.5 Taller de Autoestima								
4.6 Taller de Rel. Interpersonales								
4.7 Taller de Liderazgo								
4.8 Taller de Manejo de conflictos								
4.9 Taller de Personalidad								
4.10 Taller de Tolerancia								
5. INTEGRACIÓN								

### 2.3 EL EQUIPO DE INTERVENCION

El proyecto de Capacitación en Desarrollo Humano fue elaborado, ejecutado y evaluado por el Trabajador Social, entendiéndolo como un promotor y dinamizador de procesos sociales en el grupo de microempresarios como un investigador, planeador, ejecutor y evaluador de proyectos y/o programas sociales.

Dentro de las funciones desarrollados por el Trabajador Social dentro de la Institución encontramos las siguientes:

- Atender, orientar y precisar sobre las diferentes consultas relacionadas con las políticas, programas y proyectos del fondo.
- Asesorar en el diseño, montaje y ejecución de los planes operativos del Fondo y en los municipios donde se requiera apoyo acorde con las políticas de la entidad.
- Preparar y presentar a la consideración del coordinador de la unidad técnica y al asesor de proyectos especiales, investigaciones y estudios sobre aspectos que le encarguen y formular sus respectivas recomendaciones.
- Estudiar conjuntamente con las diferentes unidades y el Director, los proyectos que deben ser aprobados por el Fondo.
- Asistir a reuniones y participar en los comités para los cuales el coordinador asigne su participación y presentar los informes correspondientes.
- Coordinar y participar en la preparación de seminarios y demás eventos de capacitación que prepare el Fondo de microempresas tanto en el ámbito interno como con los concertados.
- Coordinar y asesorar las actividades a realizar por los promotores sociales.
- Coordinar la elaboración de ayudas audiovisuales requeridas para la marcha de los programas del fondo
- Realizar seguimiento y evaluación de los programas manejados por la institución.



- Cumplir con las normas, políticas y procedimientos de la institución
- Las demás funciones asignadas por el superior inmediato, acordes con la naturaleza del cargo.

## 2.4 CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA

El grupo de microempresarios atendidos por Fondemic en el municipio de Cicuco, Bolívar, los cuales han sido la población objeto del Proyecto de Capacitación en Desarrollo Humano, son en total 39 personas, a continuación se presentan algunas tablas que muestran características de éstos:

**Tabla 1. Edad de los microempresarios atendidos en el municipio**

**Cicuco, Bolívar**

<b>EDAD</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
De 20 a 30 Años	4	10
De 31 a 40 Años	15	39
De 41 a 50 Años	10	26
De 51 a 60 Años	6	15
De 61 a 70 Años	4	10
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

Fuente: datos recolectados por Ana Milena Benítez Piñeres, Irina González Pérez. Trabajo Social Fondemic, 1999.

Haciendo énfasis a la información de edades (Tabla 1) se precisa que la mayoría de las unidades microempresariales se encuentra entre 31 a 40 años de edad con

un 38% lo que señala un trabajo con madurez, responsabilidad y compromiso; además son personas que tienen a su cargo una familia por la cual se esfuerzan para dar lo mejor de sí. Un 26% con igual porcentaje se encuentra los que están entre 41 a 40 años y 51 a 60 años de edad, siendo personas audaces con proyectos de vida definidos, además poseen una experiencia laboral acumulada, lo que permite tener una mayor visión en cuanto a problemas, logros y dificultades en el transcurso de la vida dando paso a que su acción sea eficaz, pero con ciertas limitaciones por los problemas que acrecientan esta etapa de la vida. Finalmente un 10% se encuentran entre 20 a 30 años de edad; son personas que a diferencia de las demás son más jóvenes hecho que debe implicar un trabajo eficaz, con sentido del humor, dinamismo, considerando que se encuentran en un ciclo en el que ponen interés a sus actividades laborales, para su autorealización.

**Tabla 2. Sexo de los microempresarios atendidos en el municipio de Cicuco – Bolívar**

<b>SEXO</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Femenino	14	36
Masculino	25	64
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

Fuente: datos recolectados por Ana Milena Benítez Piñeres, Irina González Pérez. Trabajo Social Fondemic, 1999.

En el grupo humano atendido por Fondemic en Cicuco se destaca un mayor número de personas de sexo masculino con un 64% lo que indica que son personas que trabajan para mantener su hogar y cumplir con las exigencias que este amerita, además existen microempresarios que exigen un trabajo rudo y

arduo donde necesitan emplear fuerza y es este sexo más indicado debido a las condiciones y exigencias de las microempresas.

Es así como solo un 36% de la población es femenino desarrollando actividades que ameritan más atención al cliente, además se muestra el avance que ha tenido la mujer en el campo laboral dejando de lado paradigmas donde el hombre es quien debe responder por el hogar y es quien debe trabajar.

**Tabla 3. Nivel educativo de los microempresarios atendidos en el municipio de Cicuco - Bolívar**

NIVEL EDUCATIVO	Nº	%
Ninguno	2	5
Lee y escribe	2	5
Primaria	17	44
Bachillerato Académico	7	18
Bachillerato Técnico	8	20.5
Media Vocacional	2	5
Universidad incompleta	1	2.5
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

Fuente: datos recolectados por Ana Milena Benítez Piñeres, Irina González Pérez. Trabajo Social Fondemic, 1999.

La tabla 3 muestra que un 44% de los microempresarios han realizado la primaria, lo que indica que estas personas poseen una preparación mínima para ejecutar tareas acordes con sus cualidades y habilidades.

Un 20,5% del personal han realizado el Bachillerato Técnico lo que indica que son personas que están preparadas, poseen conocimientos básicos y además



habilidades específicas para el desarrollo de sus labores, lo que contribuye al mejoramiento y deseo de superación en el día - día. Solo un 18% se encuentra en la categoría de bachillerato académico, señalando un nivel alto de personas con capacidad crítica e innovadora frente a los diversos problemas de la vida.

Un 5% con igual porcentaje la categoría lee y escribe y la categoría ninguno, mostrando que no poseen conocimientos básicos para emprender actividades que lo requieran imposibilitándolo ha participar.

A partir de este último se puede generar proyectos de alfabetización mediante la concertación con otras instituciones.

**Tabla 4. Actividad económica de los microempresarios atendidos por Fondemic en el municipio de Cicuco, Bolívar**

ACTIVIDAD	Nº	%
Modistería	2	5
Panadería	2	5
Tienda	4	10
Carpintería	2	5
Comerciante	4	10
Venta de cerveza	8	20
Comidas rápidas	4	10
Carnicería	3	8
Bloquería	1	3
Vendedor de frutas	2	5
Estadero	3	8
Billar y venta de cerveza	3	8
Heladería	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

Fuente: datos recolectados por Ana Milena Benítez Piñeres, Irina González Pérez. Trabajo Social Fondemic, 1999.

La Tabla 4 muestra la gran variedad de actividades que se da en esta zona, siendo estas actividades de servicio lo cual implica un contacto con las personas, un trato ameno y cordial ya que en esta relación de microempresarios - cliente trae consigo una identificación de la importancia que tiene este último para el desarrollo de las actividades.

### 3. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

La intervención del Trabajo Social en el Fondo Departamental de Fomento Microempresarial (FONDEMIC) inició marzo de 1999 mediante el convenio interinstitucional entre la Universidad de Cartagena y el Fondo, con la finalidad de apoyar los programas existentes y formular propuestas y/o proyectos afines con la filosofía e intereses institucionales.

En este tiempo se desarrollaron una serie de procesos, los cuales se presentan a continuación:

Inicialmente se hizo el contacto con el equipo de trabajo de Fondemic, en el cual se logró identificar los cargos y funciones que se desempeñan al interior de la institución, permitiendo establecer las del Trabajador Social.

Además se conocieron las zonas geográficas donde ejerce su acción Fondemic. Para entrar en contacto con la comunidad se rediseñó y aplicó el formato de encuestas socioeconómicas para el conocimiento e identificación de los usuarios, así mismo en apoyo de la identificación de necesidades y/o problemas se realizó el diagnóstico socioeconómico del grupo de microempresarios, para entrar a





proponer proyectos de acción en beneficio de los programas y los usuarios que se atienden.

Seguidamente se formuló el proyecto de capacitación en desarrollo humano, en donde se realizaron una serie de talleres formativos los cuales tenían como finalidad producir nuevas actividades, conceptos y destrezas mediante el aporte recíproco del esfuerzo individual y la participación colectiva.

Para el desarrollo de éstos se realizaba una fase previa en la cual se clarificaban los fines, conceptos, metodología y materiales que serían indispensables. Por otro lado, se hizo la presentación del proyecto de desarrollo humano en la institución, sensibilizándolos con relación a la nueva experiencia que se generaría a partir de la intervención del Trabajador Social en las unidades microempresariales. Luego de la aprobación en la institución se hizo la presentación con la comunidad beneficiaria en el municipio de Cicuco dando respuesta a las problemáticas que se presentaban en la comunidad, se enunciaron los temas a tratar en las capacitaciones, confrontándolas con las ideas de los microempresarios. Además se fomentó la participación activa en todas las actividades a desarrollar por el profesional.

Después se organizó a los microempresarios mediante grupos solidarios retomando que para poder vivir organizadamente en grupo el hombre creó normas para facilitar las relaciones entre las personas y asegurar el respeto

mutuo y a medida que los grupos sociales se desarrollan se introducen nuevas normas, dependiendo de las necesidades que poseen como grupo.

Los problemas o necesidades de un grupo afectan a la vida y el desarrollo de los miembros, es por esto que para darle una solución adecuada es necesario organizarse; en la comunidad de Cicuco, se vio la necesidad de organizar a los microempresarios para trabajar unidos y hacer frente a los problemas que son comunes; ya que todas las actividades que se realizan desde las más sencillas hasta las más complicadas necesitan organización.

Además se organizaron en Grupos Solidarios los cuales consisten en un conjunto de personas conformados en grupo de tres a cinco personas que intencionalmente y decididamente se unen para apoyarse, ayudarse y colaborar para trabajar por metas que interesan y benefician a todo el grupo.

De igual forma se le facilita al profesional asignar funciones, tareas y evaluarlas de forma precisa, donde se trabaja con eficiencia y eficacia buscando un equilibrio a nivel laboral y personal; y a su vez cumpliendo con la metodología propuesta por el Fondo Rotatorio.

Los microcomerciantes y microproductores constituidos como grupos solidarios que aspiran al crédito del fondo rotatorio, deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos establecidos por el Fondo:

- La edad debe oscilar entre los 18 y 50 años de edad
- Estar conformados en grupos solidarios
- Tener mínimo 12 meses de estar funcionando el negocio
- Que los miembros del grupo constituido no sean del primero, segundo y tercer grado consanguinidad.
- Presentar acta de constitución de grupo solidario
- Realizar un ahorro mensual obligatorio a partir del primer mes en una cuenta de ahorro abierta a nombre del coordinador y otro miembro del grupo.

Se desarrollaron integraciones las cuales tenía como propósito generar espacios de convivencia e interacción entre los microempresarios mediante la puesta en marcha de sus vivencias y expectativas alrededor de situaciones o hechos donde se buscaba avanzar en la profundización teórico - práctico sobre temas definidos por consenso con los microempresarios.

El Trabajador Social actuó como agente animador y catalizador de los aportes significativos para el grupo y para el proceso.

Teniendo como referencia las sugerencias realizadas después de cada taller se tomó la integración como uno de los eventos formativos que más daba respuesta a las inquietudes de los microempresarios ya que ellos querían espacios de convivencia e interacción diferente a lo que habitualmente se desarrollaba en los talleres.

60

Luego se pasó a las siguientes etapas:

- PLANEACION Y ORGANIZACION

El Objetivo primordial era el de generar espacios de convivencia e interacción con los microempresarios e incentivar las aptitudes de Liderazgo, autogestión, motivación, responsabilidad, entre otras, donde a cada uno se le asignó una actividad específica para que lideraran al grupo.

Este proceso se organizó durante un mes donde los microempresarios se comprometieron a responsabilizarse de una actividad específica, como son:

Manejo del tiempo

Dinámicas

Coordinación de las actividades

Oración

Creación de comités: Logístico, Veeduría, Alimentación y Refrigerio Sonido y Ambientación.

Concursos.

- EJECUCION

La integración tuvo una intensidad de 12 horas en las cuales se desarrollaron temáticas de interés por parte de los microempresarios como son los valores que poseen los Seres Humanos, dónde, cómo y en que situaciones de la vida deben ponerse en práctica, permitiendo un cambio interior en las personas y teniendo en



cuenta la situación de violencia que vive el país, es necesario construir una cultura de paz que comprenda un conjunto de valores. Además en la integración se elaboró un orden del día de la siguiente forma :

Lectura del orden del día

Oración

Dinámica de Ambientación

Taller de valores:

- Concepto
- Clasificación de los valores
- Cómo, cuándo y donde utilizarlo
- Valores familiares
- Dinámica: MIS VALORES
- Concursos
- Juegos

#### • EVALUACION

La integración fue un espacio de socialización en donde se interrelacionaron los microempresarios facilitando la solución de las necesidades sentidas, autogestión y autodesarrollo orientados por el trabajador social donde se enriqueció el trabajo y asumieron conductas de cambio.

Las actividades desarrolladas generaron en los microempresarios aptitudes coherentes en el cual se fomenta el respeto en el grupo, la sinceridad, el

compañerismo, la unión, la solidaridad; todo esto con el fin de buscar bienes comunes preocupándose por el bienestar integral.

Todo lo anterior lleva a pensar en un ideal solidario caracterizado por el grado de cooperación y complementación de los microempresarios con el diario vivir en sus lugares de trabajo; todo esto cimentado en el predominio del interés colectivo sobre el individual lo que se traduce en la búsqueda de bienestar para el grupo a través de acciones y esfuerzos conjunto para generar soluciones a problemas que se generan.

A nivel personal los microempresarios cumplieron a cabalidad con las tareas asignadas y los objetivos propuestos ya que se despertó en ellos liderar el grupo y a la comunidad.

Fue un trabajo participativo y dinámico donde cada participante se sentía comprometido con la actividad; además se logró identificar en los microempresarios los valores que como persona poseen y cual es la percepción que se tiene de las personas.

**CARACTERIZACIÓN**

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	ACTORES	ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL	CARACTERÍSTICAS Y ACCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL
Contacto con el equipo de trabajo de Fondemic	Conocer e identificar el equipo de trabajo de Fondemic como una estrategia de acceso para compartir los niveles de intervención de cada profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores Sociales</li> <li>• Asesores técnicos</li> <li>• Coordinador Técnico</li> <li>• Coordinador Financiero</li> <li>• Director</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observador</li> <li>• Participante del trabajo interdisciplinario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La apertura al trabajo interdisciplinario</li> <li>• La promoción de la profesión de Trabajo Social para el Desarrollo Social</li> </ul>
Conocimiento del portafolio de servicios Fondemic	Conocer aspectos generales sobre el funcionamiento de Fondemic para la identificación del Trabajo Social con la Institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores Sociales</li> </ul>	Investigador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso de inducción del Trabajador social a la institución</li> <li>• La identificación con las políticas organizacionales</li> </ul>

<p>Conocimiento de los proyectos que desarrolla Fondemic</p>	<p>Conocer los Proyectos que desarrolla Fondemic para la Identificación de posibles acciones del Trabajador Social en estos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores Sociales</li> <li>• Coordinador Técnico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de acciones</li> <li>• Caracterizador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El establecimiento de relaciones entre las acciones de la entidad con la profesión de Trabajo Social.</li> </ul>
<p>Identificación de las zonas donde se desarrollaron los proyectos de Fondemic</p>	<p>Identificar las zonas geográficas donde desarrolla los proyectos, como una estrategia de conocimiento para la acción futura</p>	<p>Trabajadores Sociales Coordinador Técnico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La ubicación geográfica y demografía de los proyectos que desarrolla la entidad para la identificación con esta en la intervención futura.</li> </ul>
<p>Rediseño de la encuesta socioeconómica</p>	<p>Rediseñar la encuesta socioeconómica para el conocimiento e identificación de los usuarios, implementándole elementos sociales que permitan al Trabajador Social obtener la información necesaria para su acción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores Sociales</li> <li>• Coordinador Técnico</li> </ul>	<p>Investigador</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El estudio y análisis de los formatos de encuesta socioeconómica</li> <li>• El aporte del Trabajador Social para el mejoramiento de la encuesta</li> </ul>



Conocimiento e identificación de los microempresarios	Conocer e identificar a los microempresarios que atiende Fondemic en los municipios de Bolívar que permita el contacto e interacción del Trabajador Social con estos, favoreciendo la intervención futura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microempresarios</li> <li>• Asesor técnico</li> <li>• Trabajadora Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinamizador</li> <li>• Promotor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de espacios de conocimiento e interactuar entre los microempresarios, y de estos con el trabajador social</li> </ul>
Aplicación de la encuesta socioeconómica	Aplicar la encuesta socioeconómica que permita conocer a cada microempresario atendido por Fondemic	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores Sociales</li> <li>• Asesor técnico</li> <li>• Microempresarios</li> <li>• Promotor Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La aplicación de las encuestas socioeconómicas</li> <li>• La observación</li> <li>• El contacto directo con los microempresarios</li> </ul>
Tabulación y análisis de la información	Tabular y analizar la información recogida acerca de los microempresarios para caracterizar, identificando sus factores sociales y económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores Sociales</li> <li>• Promotor Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigador</li> <li>• Caracterizador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La generación de información cuantitativa de los microempresarios</li> </ul>



ACTIVIDAD	OBJETIVOS	ACTORES	ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL	CARACTERIZACIÓN Y ACCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL
Identificación de necesidades y/o problemas de los microempresarios	Identificar las necesidades y/o problemas de los microempresarios atendidos por Fondemic, a través de una metodología participativa que lleve a cada persona y al grupo al autoconocimiento para la intervención futura de la institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microempresarios</li> <li>• Promotor Social</li> <li>• Trabajadores Sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivador</li> <li>• Caracterizador</li> <li>• Coordinador</li> <li>• Promotor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La generación de espacios de identificación de los problemas y/o necesidades de los microempresarios desde la autoreflexión y el consenso grupal.</li> </ul>
Elaboración del documento diagnóstico	Elaborar en documento que contenga la información escrita de la caracterización de los microempresarios e identificación de sus necesidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores Sociales</li> <li>• Promotor Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluador</li> <li>• Identificador de situaciones</li> </ul>	La elaboración del documento diagnóstico es la expresión de las necesidades, problemas, debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de las personas y del grupo, permitiendo expresar con precisión los trabajos para apoyar la acción futura

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	ACTORES	ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL	CARACTERIZACION Y ACCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL
Reconocimiento de las necesidades y/o problemas identificados	Retomar las necesidades y/o problemas de los microempresarios que oriente la acción futura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores Sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigador</li> <li>• Evaluador</li> </ul>	El retomar de las necesidades y/o problemas identificados para tomar decisiones acerca de la intervención profesional, buscando un cambio y fortalecimiento de las personas y del grupo
Elaboración de proyectos sociales para la conformación del área de bienestar social y humano	Elaborar los proyectos sociales que conformarán el área de bienestar social y humano que permita la planeación de la acción profesional del Trabajador social en Fondemic	Trabajadores Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificador</li> <li>• Promotor</li> </ul>	La elaboración de proyectos para desarrollar las directrices de la acción profesional, basadas en las necesidades y/o problemas de los microempresarios

Elaboración de formatos facilitadores para el desarrollo de los talleres	Elaborar los formatos para los talleres, de acuerdo con cada tema que permita la aprehensión de los conocimientos, el autoconocimiento y la interacción grupal	• Trabajadores Sociales	• Planificador	<ul style="list-style-type: none"><li>• La elaboración de los formatos desarrollados con la creatividad del trabajador social obedeciendo a las temáticas tratadas.</li><li>• La referencia de algunos formatos realizados por otros profesionales</li></ul>
--	--	-------------------------	----------------	--

**SENSIBILIZACIÓN**

<p>Presentación de los proyectos a Fondemic</p>	<p>Presentar los proyectos a la dirección y coordinación técnica de Fondemic para su aprobación y/o sugerencias para su ejecución</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de trabajo de Fondemic</li> <li>Trabajadores sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinador</li> <li>Promotor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La presentación de los proyectos a la institución</li> <li>El conocimiento de la percepción de la institución acerca de los proyectos.</li> </ul>
<p>Presentación del proyecto de capacitación en desarrollo Humano a los Microempresarios de Cicuco, Bolívar</p>	<p>Presentar el proyecto de capacitación en Desarrollo Humano a los Microempresarios atendidos por Fondemic en el municipio de Cicuco, Bolívar para su conocimiento e identificación de estos con el proyecto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microempresarios</li> <li>Trabajador Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinador</li> <li>Promotor</li> <li>Dinamizador</li> </ul>	<p>La presentación a los microempresarios como una estrategia de motivación a la participación y al sentido de pertenencia</p>
<p>Concertación con los microempresarios sobre el horario, temas y lugar para el desarrollo de los talleres</p>	<p>Concertar con los microempresarios atendidos por Fondemic, en Cicuco, Bolívar el horario, el lugar y los temas para la ejecución del proyecto de capacitación en Desarrollo Humano, para que vaya acorde con sus necesidades y garantice la asistencia a cada taller</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microempresarios</li> <li>Trabajador Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dinamizador</li> <li>Promotor</li> <li>Coordinador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La participación de los microempresarios fue un factor importante que facilitó la ejecución del proyecto</li> <li>El Trabajador Social como dinamizador y promotor de la participación</li> </ul>

**ORGANIZACIÓN DE GRUPOS**

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	ACTORES	ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL	CARACTERISTICAS Y ACCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL
Organización de Grupos Solidarios	Organizar a los microempresarios atendidos por Fondemic en Cicuco, en grupos solidarios, en cumplimiento a la metodología de trabajo del programa y para un mejor desarrollo del trabajo grupal	Microempresarios Trabajador Social Asesor Técnico	Organizador Facilitador Observador	Facilitar a motivar para la organización de los microempresarios La organización de los microempresarios en grupos solidarios

**FORMACIÓN**

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	ACTORES	ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL	CARACTERIZACIÓN Y ACCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL
Taller sobre Organización	Participar en los microempresarios la importancia y la necesidad de la organización para el bienestar grupal y personal	Microempresarios Trabajador Social	Capacitador Dinamizador Observador	Generación de espacios de conocimiento y sensibilización de los microempresarios
Taller sobre Grupo	Resaltar la importancia del grupo para el logro de objetivos comunes, y que los microempresarios identifiquen y valoren su papel dentro del grupo	Microempresarios Trabajo Social	Capacitador Dinamizador Observador	Generación de espacios de conocimiento y sensibilización personal y grupal
Taller sobre participación	Desarrollar a través de la temática de participación y de dinámicas, un ambiente abierto a los aportes de los microempresarios, que permitan a estos reconocer la importancia de su participación en cada proceso que se genere en el grupo	Microempresarios Trabajador Social	Capacitador Dinamizador Observador Promotor	La apertura de espacios para la producción de ideas, aportes y sugerencias de los microempresarios en los distintos procesos

<p>Taller sobre comunicación</p>	<p>Generar en los microempresarios participantes un espacio de conocimiento y autoreflexión acerca de la comunicación que les permita identificar como la están manejando y reconozcan la importancia de esta en todos los aspectos de la vida</p>	<p>Microempresarios Trabajador Social</p>	<p>Capacitador Dinamizador Observador</p>	<p>La promoción de procesos sociales básicos para el buen funcionamiento del grupo y para el desarrollo personal.</p>
<p>Taller de Autoestima</p>	<p>Generar en los microempresarios participantes reflexiones, actividades y compromisos orientados al estímulo y mejoramiento continuo de la autoestima, para beneficio de su desarrollo personal.</p>	<p>Microempresarios Trabajador Social</p>	<p>Capacitador Dinamizador Observador</p>	<p>La apertura de espacios de autoreflexión y autoconocimiento para el desarrollo personal.</p>
<p>Taller sobre Relaciones Interpersonales</p>	<p>Generar en los microempresarios la participación e identificación de debilidades y fortalezas personales y grupales que influyen en las relaciones entre los microempresarios, sus clientes, etc.</p>	<p>Microempresarios Trabajador Social</p>	<p>Capacitador Dinamizador Observador</p>	<p>La promoción de procesos sociales básicos para el buen funcionamiento del grupo y el desarrollo personal</p>
<p>Taller sobre Liderazgo</p>	<p>Propiciar en los microempresarios participantes el auto conocimiento e identificación de sus capacidades de liderazgo, que permita la formación y generación de líderes en el grupo</p>	<p>Microempresarios Trabajador Social</p>	<p>Capacitador Dinamizador Observador</p>	<p>La motivación a los microempresarios a identificar sus potencialidades para el ejercicio del liderazgo en el grupo y aún fuera de él</p>



Taller Sobre manejo de conflictos	Abrir un espacio de reflexión y de conocimiento a los microempresarios que les permita aprender a manejar los conflictos	Microempresarios Trabajador Social	Capacitador Dinamizador Observador	La apertura de espacios de convivencia pacífica a través del dialogo y el manejo adecuado de los conflictos para el fortalecimiento grupal y personal
Taller sobre Personalidad	Propiciar en los microempresarios participantes un espacio de reflexión sobre la estructura de su personalidad, su carácter, temperamento y la identificación de los talentos que posee, para que pueda desarrollarlos para su beneficio y de los demás	Microempresarios Trabajador Social	Capacitador Dinamizador Observador	La conducción de los microempresarios al autoconocimiento y autoanálisis para el desarrollo personal
Taller sobre tolerancia	Producir en los microempresarios un ambiente de reflexión y aprehensión de conceptos y consensos sobre la tolerancia y su importancia para el buen manejo de las relaciones interpersonales	Microempresarios Trabajador Social	Capacitador Dinamizador Observador	Generación de espacios de convivencia pacífica a través del llamado a tolerarse mutuamente dentro y fuera del grupo
Evaluación de cada taller	Evaluar cada taller realizado que permita saber acerca de los nuevos conocimientos adquiridos, las debilidades y fortalezas dentro de este y sugerencias para los otros talleres	Microempresarios Trabajador Social	Coordinador Dinamizador	El proyecto de mejoramiento y retroalimentación de las acciones realizadas, a través de la evaluación conjunta del Trabajador Social y el grupo

**INTEGRACIÓN**

<p>Planeación y organización de la integración</p>	<p>Planear y organizar la realización de una convivencia para la integración de los microempresarios, a través de la participación de estos en actividades específicas, logrando así un sentido de compromiso y pertenencia con el grupo</p>	<p>Microempresarios Trabajador Social</p>	<p>Coordinador Dinamizador</p>	<p>Los espacios de participación de los microempresarios para el desarrollo de actividades que promuevan el bienestar grupal e individual</p>
<p>Realización de la integración</p>	<p>Realizar una convivencia que permita la integración de los microempresarios para el mayor conocimiento grupal, desarrollo de relaciones interpersonales, participación activa de cada persona y mayor sentido de pertenencia grupal</p>	<p>Microempresarios Trabajador Social</p>	<p>Coordinador Dinamizador</p>	<p>Los espacios de convivencia y de desarrollo grupal e individual a través de la participación activa de los microempresarios</p>
<p>Evaluación de la integración</p>	<p>Evaluar la realización de la convivencia, que permita identificar los limitadores y facilitadores para el logro del objetivo propuesto, aportando para la realización de las actividades</p>	<p>Microempresarios Trabajador Social</p>	<p>Coordinador Dinamizador Evaluador</p>	<p>El proyecto de mejoramiento y retroalimentación de las acciones realizadas, a través de la evaluación conjunta del Trabajador Social y el grupo</p>



#### 4. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA

*"Como sujetos en formación, nos vamos construyendo en mayor o menor medida múltiples inquietudes sobre lo específico del trabajo social y su construcción teórica, cuestiones que van apareciendo en conversaciones diversas como problemas académicos y/o como una serie de preguntas vitales que atraviesan la posibilidad de asumir creativamente nuestra experiencia formativa"<sup>13</sup>.*

Al analizar este texto, se puede comprender que la experiencia es la que permite la construcción de la teoría en la medida en que se utilicen las herramientas necesarias que conformen su construcción, como lo es en este caso la sistematización, para lo cual se hace un análisis de la experiencia en la ejecución del proyecto de acción.

*"La ejecución es un momento conformante del proceso de intervención y además el determinante del mismo. Decimos que es determinante porque en ella se ponen a prueba no solo los conocimientos en relación a la identificación de un problema, sino porque en ese momento se evalúa la*

---

<sup>13</sup> GONZALO B, Jesús Darío. La especificidad y los Desarrollos teóricos de Trabajo Social desde las nuevas generaciones. En: Revista Colombiana de Trabajo Social N°10-11 (Noviembre de 1996 - Enero 1997). Cali, Colombia: 1997. 196p.

*capacidad profesional para vincular los conocimientos teóricos a la práctica, tomando en cuenta las necesidades y el punto de vista de los usuarios y las posibilidades y limitaciones que toda institución ofrece a la acción profesional<sup>14</sup>.*

Como se nota en este texto, en la ejecución de un proyecto y/o programa, es de vital importancia la aplicación teórica a la práctica, ésta es la que permite al profesional perfeccionarse y confirmar lo que se ha escrito sobre su campo de intervención.

Al analizar el desarrollo del proyecto de capacitación en Desarrollo Humano a los microempresarios de Cicuco, Bolívar se pueden identificar los elementos teóricos que apoyaron la acción profesional y los procesos que se generaron, los cuales se expresan a continuación:

## **METODOLOGÍA**

*"Históricamente, el tipo de relación social que el Trabajador Social ha establecido con los usuarios e instituciones ha determinado un peso ideológico y una particular connotación a su labor. Así, durante un largo período la orientación predominante de esta relación estaba imbuida de una visión filantrópica y asistencialista. Las acciones desarrolladas fortalecían el criterio caritativo mediante el cual instituciones y profesionales otorgaban en calidad de favor un servicio a la población, la cual dentro de esta relación cumplía un papel pasivo y receptor; más adelante el movimiento de reconceptualización intenta alternativas de*

---

<sup>14</sup> TOBÓN, María Cecilia. ROTIER, Norman y MANRIQUE, Antonio. La práctica profesional del Trabajo Social (Guía de análisis). San José de Costa Rica, 1981.

10  
77

*acción con base en modelos de intervención, que diseñan formas de relación y articulación con la población diferente a las clásicas y tradicionales*<sup>15</sup>.

*“Colombia es hoy, a los albores del siglo XXI un nuevo país. Se prepara para empezar un nuevo milenio con cambios muy significativos tanto en lo económico y lo político como en lo social.*

*El nuevo modelo económico el Neoliberal en el cual se ha inscrito el país paulatinamente, en el desarrollo de los últimos gobiernos nos plantea una nueva realidad: una concepción diferente de Estado que reduce su papel asistencialista y plantea una nueva relación sociedad civil – Estado que permite y obliga a los ciudadanos a ser más actores y menos objeto, en una sociedad en construcción*<sup>16</sup>.

Cada uno de estos períodos por los que ha pasado el Trabajo Social, ha requerido de los esfuerzos del profesional para ejercer una acción social que satisfaga la demanda del momento, esto hace referencia a una serie de métodos de intervención en cada área en las que ejerce dicha acción.

En la ejecución de este proyecto, la metodología utilizada se basó en procesos que iban de lo individual o personal a lo grupal:

---

<sup>15</sup> Ibid.

<sup>16</sup> PEREZ G., Zurama. La enseñanza-aprendizaje de la metodología de Trabajo Social en Colombia. En: CONETS. Revista Colombiana de Trabajo Social. No 10 y 11. Unidad de Artes Gráficas. Facultad de Humanidades. Universidad del Valle, noviembre de 1996 – Enero 1997. 196 p.

### ✓ Participación e integración

En la ejecución de este proyecto los microempresarios pudieron aportar nuevas ideas frente a temas tratados, decidir acerca de su participación y asistencia a los talleres e integrarse trabajando en equipo y reflexionando sobre sus relaciones personales, proponiendo además, alternativas de solución en las cuales se integran ellos mismos.

Esto apoya los fundamentos teóricos mencionados anteriormente acerca de la intervención profesional del Trabajador Social, la cual hoy día requiere de una acción social integrada por el profesional y la población que atiende.

### ✓ Sensibilización

Teniendo en cuenta el concepto de sensibilización que se trata en el marco de referencia teórico conceptual se utilizó una metodología más que educativa, autoformativa, de manera que se permitiera al microempresario reflexionar sobre sí mismo y los grupos solidarios, identificando las debilidades y fortalezas, al igual que la dinámica grupal.

### ✓ Desarrollo

A través de la reflexión, el autoconocimiento y la sensibilización, los microempresarios logran crecer y desarrollarse como personas, reflejándose en la

madurez personal de algunos de estos, mejores relaciones interpersonales, el diálogo y la autogestión, retomando el concepto de desarrollo social en el cual se habla al respecto.

### ✓ Ponencias

En el desarrollo de cada taller se permitió a los microempresarios construir sus propios conceptos acerca de las técnicas presentadas y además poner nuevas ideas de beneficio para ellos mismos, para el grupo y para el Trabajador Social en el proceso de enseñanza - aprendizaje.

### TEMAS

Para el logro de los objetivos de un proyecto de Capacitación en Desarrollo humano, es necesario saber previamente a quién se quiere capacitar, en qué, por qué y para qué. Frecuentemente se proponen objetivos de un curso por el solo gusto, por creencia o porque parece lo más conveniente, sin haber determinado las necesidades reales de las personas, mediante una investigación previa. Por ello se propuso trabajar en este proyecto una serie de temáticas que pudieran generar el cambio de actitud, el fortalecimiento personal y el desarrollo grupal de los microempresarios atendidos por Fondemic en el municipio de Cicuco, Bolívar, respondiendo a las necesidades y/o problemas identificados en el diagnóstico socio económico, como el mal manejo de la comunicación, baja autoestima, bajo nivel de integración grupal, falta de autogestión y del ejercicio del liderazgo, entre otros.

Además, se le brindó la oportunidad a los microempresarios de poder participar en la selección y priorización de los temas a tratar, puesto que estos son quienes tienen la necesidad y conocen qué requieren para satisfacerla, bajo la orientación profesional del Trabajador social.

## **DINÁMICAS**

En el desarrollo de los talleres de capacitación se utilizó las dinámicas como un instrumento facilitador que permitiera motivar a los microempresarios, identificarlos con la temática a tratar, generar espacios de autoreflexión, auto conocimiento e integración grupal, el tipo de dinámicas que se utilizó son las siguientes:

- ⇒ Dinámicas de ambientación; aquellas que permitieron a los microempresarios desestresarse y motivarse a participar, estas deben ser de mucho movimiento físico, que generen momentos de risa y atraigan la atención de estos. Cuando se desarrollaron este tipo de dinámicas, pudo observarse que todos estaban atentos, dispuestos a participar y les preparaba para recibir los temas de capacitación con ánimo.
  
- ⇒ Dinámicas de integración y reconocimiento grupal; son las que llevaron a las personas a trabajar en equipo, brindándoles la oportunidad de conocerse mutuamente, integrarse y generar procesos sociales como la participación, comunicación, liderazgo, motivación, entre otros.



- ⇒ Dinámicas de autoreflexión y autoconocimiento; son las que condujeron a los microempresarios a conocerse a sí mismos.
  
- ⇒ Dinámicas de introducción; fueron aquellas que se realizaron para permitir la identificación de los microempresarios con el tema a tratar.

## MATERIAL DE APOYO

*“La creatividad es una capacidad de apoyo que sale del ser humano y que permite ingeniar, mejorar, transformar y llevarnos al logro final: Obtener lo que se quiere. Cuando ha surgido una idea y se ha sido capaz de llevarla a cabo, toda esa capacidad se debe canalizar hacia logros mayores”<sup>17</sup>.*

Para el desarrollo de los talleres le fue necesario al Trabajador social desarrollar su creatividad a través del diseño y elaboración de folletos, carteleras y formatos de identificación con los temas (ver anexos). Esto permitió estimular a los microempresarios para el afianzamiento de los conocimientos adquiridos, logrando así la apropiación de conceptos que luego llevará a la práctica para producir y mantener los resultados propuestos en el proyecto de Capacitación en Desarrollo Humano.

---

<sup>17</sup> PERDOMO, Alberto. Taller Manual Desarrollo de la Capacidad empresarial para empresarios de la microempresa. Convenio Empresar - Universidad Tecnológica de Pereira, 1996. 36p.

## **LUGAR**

Teniendo en cuenta que el lugar donde se desarrollaron los talleres de Capacitación en Desarrollo Humano fue el salón de actos de las Bibliotecas Públicas del Sector El Limón y del Sector Punta Cartagena en el Municipio de Cicuco, Bolívar, el cual cuenta con aire acondicionado, dotación de materiales didácticos y audiovisuales, Sillas Cómodas, Computadoras, lo cual facilitó el buen desarrollo de cada taller evitando la tensión de los microempresarios o la distracción con factores externos.

## **PARTICIPACIÓN**

Durante el desarrollo del proyecto se manejó la participación a través de espacios de autoreflexión e integración grupal, en la toma de decisiones sobre los temas a tratar, el lugar y el horario para los talleres, además se le brindó la oportunidad a cada persona de expresar su percepción de los temas y/o contar experiencias que enriquecieran los conceptos aprendidos.

El Trabajador social debe ser en las comunidades donde se desempeñe un promotor y dinamizador de procesos sociales, por ello, la participación debe ser parte de cada uno de los procesos que adelante, puesto que le permitirá mayor sentido de pertenencia y compromiso con el proyecto o acción que se realiza.

## **CAMBIO DE ACTITUD Y FORTALECIMIENTO PERSONAL**

Entendiendo el cambio de actitud como la acción de mejorar y/o transformar las actitudes que se venían realizando en la cotidianidad por otras que han sido influenciadas por algo.

A través del desarrollo de los talleres de capacitación en desarrollo humano se ha podido notar el cambio de actitud de los microempresarios, lo cual muestra que la intervención fue eficaz y que se contó con la disposición para el cambio por parte de los microempresarios, además que las condiciones en que se logró desarrollar el proyecto fueron positivas para el logro de los objetivos propuestos, como lo son los temas, el lugar, el horario, los materiales, la metodología, entre otros.

## **MOTIVACION**

En el desarrollo del proyecto este aspecto hizo parte de la dinámica de trabajo y facilitó el logro de los objetivos del proyecto, teniendo en cuenta que los microempresarios estaban dispuestos a participar y asistir a los talleres. También dando vivencia de sus experiencias.

## **TRABAJADOR SOCIAL**

*“Los trabajadores sociales llevan a cabo una amplia variedad de actividades complejas a nivel de individuos, grupos y de la comunidad. El llevar a cabo estas actividades está influenciado por la actitud individual,*

*el entrenamiento, las creencias de la sociedad, el instrumento y la habilidad para adaptarse y desarrollar conocimiento"*<sup>18</sup>.

Reflexionando acerca de este texto se puede notar que la acción profesional del Trabajador social obedece al concepto y a la propia formación de cada profesional, en la cual se debe dar la importancia propia del concepto de sociedad, comunidad e individuo, deseando dentro de su quehacer el desarrollo y crecimiento de estos e incursionando las acciones que le lleven a este logro, la intervención del Trabajador Social en el proyecto de capacitación en Desarrollo humano se basó en el interés de promover el desarrollo integral de los microempresarios atendidos por Fondemic en el municipio de Cicuco, Bolívar implementando además de la formación empresarial, realizada por los asesores técnicos, acciones que produzcan un cambio de actitud, fortalezcan a la persona y al grupo.

La acción del Trabajador Social se basó en:

- Investigación. Elaboración del diagnóstico socio económico
- Formulación del proyecto
- Ejecución del proyecto
- Evaluación del proyecto
- Promotor y dinamizador de procesos sociales en el grupo

---

<sup>18</sup> WALSH, Ellis, A donde va el Trabajo Social En: Revista Colombiana de Trabajo Social Nº 10 - 11 (Noviembre de 1996 - Enero 1997) Cali, Colombia: 1997. 196p.

- Diseñador e implementador de instrumentos de recolección de información
- A continuación se presenta una serie de información concerniente a la percepción de los microempresarios acerca de los aspectos que hicieron parte del proyecto.

**Tabla 5. Percepción de los microempresarios acerca de los objetivos del proyecto**

CATEGORIA	#	%
CAMBIO DE ACTITUD	5	25
INTEGRACION GRUPAL	7	35
TRABAJAR EN EQUIPO	5	25
ESTAR MOTIVADOS	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos recolectados por Ana Milena Benitez e Irina González. Trabajo Social Fondemic 1999

Un 35% de los microempresarios consideran que se lograron los objetivos debido a que se da integración grupal, un 25% consideran que han poseído un cambio de actitud, otro 25% trabajan en equipo y el 15% restante están motivados.

El grupo de beneficiarios atendidos por Fondemic, en la comunidad de Cicuco, consideraron que se cumplieron los objetivos del proyecto ya que se logro la capacitar a los microempresarios en temas de desarrollo personal los cuales se pueden notaren la integración grupal y en el trabajo en equipo que anteriormente



no se presentaban; además se logró un cambio de aptitud que se ve reflejado en los diversos contextos donde se mueve el microempresario y estar motivado a participar en las actividades que exige el día - día.

**Tabla 6. Percepción de los microempresarios sobre los temas desarrollados en los talleres**

TEMAS	#	%
APROPIADOS	8	40
INSTRUCTIVOS	4	20
PRACTICOS	5	25
INTERES SOCIAL	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos recolectados por Ana Milena Benitez e Irina González. Trabajo Social Fondemic 1999

Para un 40% de los microempresarios los temas fueron apropiados, a un 25% prácticos, además a un 20% de la población consideraron que eran instructivos y para el 15% restante fueron de interés social, esto es el resultado de la asertividad del profesional para seleccionar los temas que se desarrollaron en el proyecto de Capacitación en Desarrollo Humano para obedecer a las necesidades y/o problemas identificados en la elaboración de un diagnóstico social previo, esto muestra la importancia del diagnóstico como una herramienta primordial para la acción profesional del Trabajador social que asegure el éxito de los proyectos y/o acciones que desarrolle.

**Tabla 7. Utilización de las dinámicas en el desarrollo del proyecto**

<b>DINAMICAS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Afianzamiento de los Temas	10	50
Despertar Interés	6	30
Desestresarse	4	20
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos recolectados por Ana Milena Benitez e Irina González. Trabajo Social Fondemic 1999

Un 50% de la población consideran que las dinámicas permitieron afianzar los temas, en otro 30% se despertó el Interés y un 20% se desestresaron.

Lo cual nos indica que las dinámicas son necesarias en la metodología de intervención profesional del Trabajador Social para implementar un proyecto de Capacitación en Desarrollo Humano, puesto que son instrumentos facilitadores que permiten la motivación, el desarrollo de ideas y la integración grupal.

**Tabla 8. Utilización de los materiales de apoyo en el proyecto**

<b>MATERIALES</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
PRECISION	6	30
AVANZAR	3	15
CLARIDAD	7	35
COMPRESION	4	20
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos recolectados por Ana Milena Benitez e Irina González. Trabajo Social Fondemic 1999

El 35% de los microempresarios consideraron que los materiales de apoyo permitieron claridad en los temas, y para un 30% precisión, a un 20% comprensión y finalmente a un 15% avanzar en el desarrollo de los temas, es por esto que para el desempeño profesional del trabajador social es necesario que este utilice materiales didácticos que permitan el dinamismo del trabajo que se realice con las personas, además el trabajador social como un agente que promueve el cambio social, grupal, familiar e individual debe ser recursivo y creativo para adoptar, diseñar y utilizar las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades que ejecuta.

Es también necesario que el trabajador social tenga conocimiento acerca del manejo de ayudas audiovisuales que le permitan agilidad y mejor presentación de su trabajo.

Algo que puede aportar inseguridad y nerviosismo a la persona que capacita es el mal manejo de estas ayudas, lo cual tensiona a los capacitandos.

Las ayudas didácticas deben responder a los propósitos de cada evento formativo y a las características de la población.



**Tabla 9. Nivel de puntualidad de los microempresarios en las actividades realizadas**

<b>PUNTUALIDAD</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
REGULAR	12	60
BUENA	8	40
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos recolectados por Ana Milena Benitez e Irina González. Trabajo Social Fondemic 1999

Para un 60% de los microempresarios atendidos por FONDEMIC en el proyecto de capacitación en desarrollo humano consideran que la puntualidad fue regular y para el otro 40% restante expresaron que fue buena, la impuntualidad es algo que hace parte del diario vivir colombiano, pero que afecta la ética y la responsabilidad de las personas en lo que se hace, por ello es necesario fortalecer este aspecto con estrategias que pueda realizar el trabajador social, es el ser ejemplo de puntualidad de los beneficiarios del proyecto, u otras.

**Tabla 10. Percepción de los microempresarios acerca del lugar donde se desarrollaron las actividades del proyecto**

<b>LUGAR</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
APROPIADO	20	100
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos recolectados por Ana Milena Benitez e Irina González. Trabajo Social Fondemic 1999.

El 100% de los microempresarios consideraron que el lugar de las capacitaciones fue apropiado.

El lugar donde se realizaban las capacitaciones fue seleccionado conjuntamente con la comunidad considerando la dotación de materiales que posee, los cuales eran necesarios para las capacitaciones, además el espacio físico propiciaba concentración en los microempresarios en el desarrollo de los talleres trayendo consigo aprensión de conocimientos.

A la hora de escoger el lugar donde se realizarán las capacitaciones es importante que el profesional tenga en cuenta una serie de factores como:

Espacio Adecuado, que no existan distracciones, que posea las sillas suficientes, materiales logísticos suficientes, entre otros.

**Tabla 11. Percepción de los microempresarios acerca de su participación en el desarrollo del proyecto**

NIVEL DE PARTICIPACION	#	%
BUENA	16	80
REGUAR	4	20
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos recolectados por Ana Milena Benitez e Irina González. Trabajo Social Fondemic 1999

Un 80% de los microempresarios consideran que la participación en los talleres de capacitación fue buena y el 20% restante fue regular, esto señala que la

participación es necesaria en el desarrollo de acciones sociales debido a que buscan el cambio de las personas, puesto que esta permite el aporte y la producción de nuevas ideas y conocimientos basados en la experiencia por parte de las personas objetos del proyecto, generando así el deseo de aprender, crecer y mejorar, llevándolos al fortalecimiento personal, integralidad e individualidad del ser humano para reflejarlo en su desempeño laboral, en el medio familiar y en todas las instancias.

Además, la participación de las personas en los procesos que buscan su bienestar generan en ellos el sentido de pertenencia y de compromiso. Este proceso se ve reflejado en las actividades que realizan día - día.

**Tabla 12. Consideraciones de los microempresarios acerca del nivel de asistencia de ellos a las actividades realizadas**

NIVEL DE ASISTENCIA	#	%
REGULAR	5	25
BUENA	15	75
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos recolectados por Ana Milena Benitez e Irina González. Trabajo Social Fondemic 1999

El nivel de asistencia de los microempresarios en el proyecto de capacitación para un 75% consideraron que fue buena y para el 25% restante expresaron que fue regular, es por esto que se hace necesario que el trabajador social con

92

relación a la asistencia u otras actividades utilice estrategias que motiven a las personas a asistir, por ejemplo; acordar el horario conjuntamente, realizar talleres dinámicos, hacer la convocatoria o invitación con anterioridad, entre otras, puesto que las personas se mueven a través de factores que generen para ellos algún interés.

**Tabla 13. El Trabajador Social como facilitador del proceso de aprendizaje en el desarrollo del proyecto**

PROCESO DE APRENDIZAJE	#	%
LENGUAJE APROPIADO	4	20
IDEAS CLARAS Y CONCISAS	12	60
CONTACTO CON LA GENTE	4	20
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos recolectados por Ana Milena Benitez e Irina González. Trabajo Social Fondemic 1999

Un 60% de los microempresarios consideraron que el trabajador social facilitó el proceso de aprendizaje mediante la utilización de ideas claras y precisas un 20% con el lenguaje apropiado y el otro 20% con el contacto con la gente.

Teniendo en cuenta que el instructor o persona que capacita debe motivar acerca de los beneficios de su acción a partir de sus propias ideas y descubrir cosas nuevas, por ello es necesario que el profesional identifique su papel en la acción social y brinde a las personas espacios de autoreflexión, autoconocimiento y socialización de experiencias propias para propiciar en estos su desarrollo personal.

93

El trabajador social como facilitador, promotor y dinamizador de procesos sociales debe desarrollar las habilidades de observación, identificación de problemas o situaciones que afecten el ambiente, para realizar acciones que le permitan un desempeño asertivo. Además debe tener la habilidad para manejar las relaciones adecuadamente, de manera que sea asequible a las personas.

El trabajador social o persona que capacita debe ser un practicante de los conocimientos que imparte a las personas, pues, tácitamente se convierte en un modelo para estos, lo cual facilitará de algún modo la puesta en práctica de dichos conocimientos por parte de las personas.

**Tabla 14. Cambios generados en los microempresarios a partir del proyecto**

ASPECTOS	#	%
VIVIR EN ARMONIA	8	40
SER MAS COMUNICATIVO	4	20
ACEPTAR LOS ERRORES	5	25
SER MAS RESPONSABLES	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos recolectados por Ana Milena Benitez e Irina González. Trabajo Social Fondemic 1999

Un 40% de los microempresarios consideran que han cambiado debido a que pueden vivir en armonía, un 25% aceptar los errores, un 20% en ser más comunicativo y un 15% en ser Responsables.

94

**Tabla 15. Percepción de los microempresarios sobre sus relaciones  
interpersonales como grupo**

RELACIONES	#	%
Hay Integración	6	30
Compañerismo	6	30
Respeto	5	25
Comunicación	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos recolectados por Ana Milena Benitez e Irina González. Trabajo Social Fondemic 1999

De acuerdo a los datos que se presentan en esta tabla, el 30% de la muestra de microempresarios seleccionados consideran que hay integración en el grupo, al igual que el compañerismo 30%, seguidamente encontramos el respeto con un 25% y finalmente se encuentra la comunicación con el 15%.

**Tabla 16. Como considera usted que fue el horario utilizado para las  
capacitaciones del proyecto de desarrollo humano**

HORARIO	#	%
ADECUADO	20	100
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos recolectados por Ana Milena Benitez e Irina González. Trabajo Social Fondemic 1999

El horario utilizado para las capacitaciones fue adecuado un 100%.



95

Es por esto que para el desarrollo de proyectos y/o acciones sociales es necesario la concertación entre el profesional o el equipo ejecutor del proyecto y la comunidad beneficiada, porque esto asegura la asistencia y la puntualidad a las actividades que se realicen.

**Tabla 17. En que ha influido las capacitaciones de desarrollo humano en las relaciones con sus clientes**

<b>RELACIONES</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
RELACIONES INTERPERSONALES	5	25
LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE	15	75
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos recolectados por Ana Milena Benitez e Irina González. Trabajo Social Fondemic 1999

Un 75% de los microempresarios consideraron que las capacitaciones han influido en las relaciones con sus clientes ya que consideran que es lo más importante y un 25% han cambiado en las relaciones interpersonales.

96  
17**Tabla 18. Antigüedad de los clientes de los microempresarios encuestados.**

<b>TIEMPO</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
6 Meses	4	20
1 Año	3	15
2 Años	6	30
3 Años	5	25
4 Años	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos recolectados por Ana Milena Benitez e Irina González. Trabajo Social Fondemic 1999

Un 30% de los microempresarios son clientes de los microempresarios desde hace 2 años, un 25% desde hace 3 años.

Un 30% de los microempresarios son clientes de los microempresarios desde hace 2 años, un 25% desde hace 3 años, solo un 20% son socios desde hace seis meses, un 15% desde hace un año y finalmente un 10% desde hace 4 Años.

La tabla nos muestra que el tiempo mínimo de ser cliente de los microempresarios atendidos por Fondemic, es seis meses, lo que indica que son personas que estuvieron de cerca en el proceso de aprehensión de conocimientos; el cambio de aptitud de los beneficiarios generados a partir del proyecto de capacitación en desarrollo humano.



97

98

**Tabla 19. Cambios notados en el comportamiento de los microempresarios  
en los clientes**

<b>CAMBIOS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
BUENA ATENCION AL CLIENTE	14	70
CALIDAD DEL PRODUCTO	4	20
RELACIONES INTERPERSONALES	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos recolectados por Ana Milena Benitez e Irina González. Trabajo Social Fondemic 1999

Un 70% de los clientes de los microempresarios consideran que han tenido cambio con relación a la Buena atención al cliente, un 20% en la calidad del producto y solo un 10% en relaciones interpersonales.

## 5. EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Los contextos en los cuales se desarrolló la experiencia son: institución y microempresarios de la comunidad de Cicuco.

El primero se desarrolló en el Fondo Departamental de Fomento Microempresarial (Fondemic).

El segundo, los microempresarios de Cicuco Bolívar donde se desarrolla el programa de Fondemic en el cual se inscribieron las acciones del Trabajador Social en el año 1999. A continuación se presentará una reseña de cada una:

### 5.1 PROYECTO

Teniendo en cuenta que el proyecto de acción obedeció a las necesidades y/o problemas identificados en la elaboración del diagnóstico socio económico, fue asertiva la propuesta, debido a que pudo tratar problemas como mal manejo de la comunicación, baja autoestima, bajo nivel de integración grupal, falta de auto gestión y del ejercicio del liderazgo, entre otras, ofreciendo los resultados que se

presenta, además, la práctica o ejecución del proyecto obedeció a la selección de los temas por parte de los microempresarios, basados en la propuesta del Trabajador social, y se amoldó a la realidad a través del contacto directo entre el profesional y los microempresarios, lo cual permitió mayor identificación con las costumbres, vocabulario y otras características propias de la región.

## 5.2 PRÁCTICAS

La experiencia se desarrolló mediante la caracterización de la institución, de los microempresarios, su identificación (diagnóstico socioeconómico), sensibilización, organización grupal, capacitaciones y la realización de integraciones.

De igual forma, el desarrollo de la práctica permitió al Trabajador Social lograr un cambio de actitud en los microempresarios que se puede corroborar en los procesos sociales generados a partir de su intervención, durante la ejecución de las actividades el profesional animaba y propiciaba el ambiente de confianza en sí mismo y en los microempresarios; además motivaba la creatividad e incentivaba la confrontación de la teoría con la experiencia afín de interrogar y proyectar las exigencias de la vida cotidiana.

Las unidades microempresariales fueron dinámicas, participativas y comunicativas para lograr enriquecerse como personas y contribuir a la creación

colectiva de los resultados esperados, con integración grupal, compromiso, responsabilidad, planeación de las actividades, organización, toma de decisiones, entre otras.

### **5.3 LA REALIDAD**

Está constituida por el contexto microempresarios (municipio de Cicuco), equipo técnico (Trabajador Social) y la dinámica social comunitaria.

Se puede decir que la comunidad ha sido dinámica y participativa en el desarrollo de los procesos con capacidad de organización y autogestión manifestándose un cambio de actitud.

La falta de seguimiento social en algunos momentos del desarrollo del desarrollo del proyecto en situaciones obstaculizaron la ejecución de las acciones y limitaron el cumplimiento eficaz de los objetivos del proyecto.

101

## EVALUACION DE LA EXPERIENCIA

ETAPAS	PROCESOS SOCIALES GENERADOS	CAMBIOS GENERADOS	LOGROS
<b>1. CARACTERIZACIÓN</b>			
1.1 CONOCIMIENTO INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Responsabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento e identificación del Trabajador Social con la Institución y las acciones que realiza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un ambiente de confianza e integración entre el equipo de Fondemic. Proceso de Organización</li> </ul>
1.2 DIAGNOSTICO SOCIO-ECONOMICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación</li> <li>• Organización</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Integración</li> <li>• Compromiso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracterización de la comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de necesidades y/o problemas</li> <li>• Identificación de debilidades y fortalezas</li> <li>• Caracterización de la población</li> <li>• Generación de proyecto de acción</li> </ul>
2. SENSIBILIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación y motivación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación a participar en cada una de las actividades desarrolladas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación activa</li> <li>• Adecuado manejo en las relaciones interpersonales.</li> <li>• Generación de una comunicación más efectiva.</li> </ul>
3. ORGANIZACION GRUPAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Toma de decisión</li> <li>• Compromiso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de los microempresarios del municipio de Cicuco atendidos por Fondemic</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descubrimiento de valores personales y grupales</li> <li>• Autoidentificación dentro del grupo</li> <li>• Conocimiento de la real situación del grupo</li> <li>• Reconocimiento de los aspectos del grupo que se deben cambiar, fortalecer y mejorar.</li> </ul>

102

4. FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organización</li><li>• Responsabilidad</li><li>• Participación</li><li>• Motivación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Espacios de reflexión, autoconocimiento que permitan el crecimiento y el desarrollo personal</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confianza e integración entre los compañeros</li><li>• La adquisición de nuevos conocimientos</li><li>• La reflexión y el auto análisis</li><li>• Motivación para la continuidad de los talleres.</li></ul>
5. INTEGRACIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planeación</li><li>• Organización</li><li>• Integración</li><li>• Autosugestión</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Integración y compromiso por parte de los microempresarios para trabajar en equipo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participación en los integrantes</li><li>• Sinceridad en el equipo</li><li>• Descubrimiento de valores personales</li></ul>

103

LÍMITES	ALCANCES	FACILITADORES	OBSTACULIZADORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El manejo de liderazgo en los actores</li> <li>• Las condiciones climatológicas (lluvias, inundaciones) dificultan el acceso a la comunidad.</li> <li>• El sistema de transporte de la zona (horario de salida de las lanchas y paros).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso formativo con la comunidad.</li> <li>• La aceptación y empatía de Trabajo Social por parte de los microempresarios</li> <li>• Identificación del papel del T. S. en el sector microempresarial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen manejo de las relaciones entre la institución y la comunidad.</li> <li>• Coordinación y buen manejo del trabajo interdisciplinario (área técnica y social)</li> <li>• Autonomía en la toma de decisión para la realización de las actividades.</li> <li>• El T.S. como agente dinamizador de procesos.</li> <li>• Las técnicas de intervención utilizadas por el T.S.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultades en la comunicación con los beneficiarios puesto que geográficamente se encuentran dispersos.</li> <li>• El mal manejo de información por parte de algunos microempresarios acerca de la institución.</li> <li>• Actitudes pesimistas de algunas personas dentro de los microempresarios.</li> </ul>

104

TENSIONES	ACIERTOS	ERRORES
<ul style="list-style-type: none"><li>• La presión de la comunidad ante la demora del programa.</li><li>• La situación de conflicto en el orden público en la zona geográfica en donde se desarrolló el proyecto (Sur de Bolívar).</li><li>• La presencia de delincuentes en la comunidad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se organizó a los microempresarios en grupos solidarios.</li><li>• Se logró capacitar a los microempresarios en temas de desarrollo humano.</li><li>• Incentivo del deseo de progreso.</li><li>• Identificación de líderes.</li><li>• Generación de nuevas ideas.</li><li>• Fijación de metas personales.</li><li>• Abrir espacios de participación.</li><li>• Integración grupal</li><li>• Integración</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dejar ejercer el liderazgo a un grupo reducido.</li><li>• La flexibilidad con la dinámica de la comunidad.</li></ul>



## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En la recuperación de la experiencia del profesional de Trabajo Social en el proyecto de capacitación en desarrollo humano dirigido a los microempresarios atendidos por Fondemic en el municipio de Cicuco, Bolívar se puede concluir los siguientes aspectos:

- Es de vital importancia el conocimiento e identificación de los elementos metodológicos que fundamentan la intervención profesional para el ejercicio de acciones sociales que promuevan el desarrollo de la población que atiende el Trabajador Social.
- La intervención del Trabajador Social en el fomento de la microempresa tiene gran importancia en el desarrollo integral de los microempresarios puesto que atiende necesidades que las otras disciplinas como la Economía o la Administración no tratan "el desarrollo humano".
- El desarrollo se refiere a las personas y no a los objetos y el mejor proceso de desarrollo será aquel que permita elevar más la calidad de vida de las personas, la cual está determinada por las posibilidades que tengan de

satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales, las cuales no son infinitas y están cambiando permanentemente.

- La realidad de cada contexto o campo de acción es diferente y debe decidir adecuada y eficazmente la metodología que oriente su acción y le permita obtener los resultados deseados.
- La participación activa de las personas en las acciones que promueve su desarrollo generan una actitud de compromiso y sentido de pertenencia que aseguran la estabilidad de un proyecto; por ello, el Trabajador Social como dinamizador de procesos al interior del grupo, debe crear estrategias que motiven a las personas a ejercer la participación como una convicción y una actitud frente a la vida.
- Existe una clara conciencia de que la microempresa es la base económica del futuro, por tanto es necesario tener en cuenta los cambios globales del contexto, es por esto que el Trabajador Social debe fomentar en las unidades productivas el reconocimiento ciudadano y la participación social, conllevándolos a una actitud de liderazgo, autogestión de su desarrollo, construyendo una sociedad solidaria con responsabilidad colectiva.
- Se hace un llamada a lograr un equilibrio en la parte económica y social, centrándose en el desarrollo de la persona humana, ubicando la economía

como ente innovador, abierto, participativo y reflexivo, comprendiendo la dinámica organizacional.

- Con relación a aprender – aprender se debe desarrollar un esfuerzo cada vez más significativo para posibilitar que la intervención profesional genere en el recurso humano la capacidad creativa innovadora de manejar el riesgo y la incertidumbre con el fin de dinamizar su formación y mantenerse permanentemente actualizado.
- El Trabajador Social debe reconocer la importancia de la práctica para la construcción teórica y de la teoría para la fundamentación de la práctica.
- El Trabajador Social debe adquirir una posición autoanalítica, autocrítica y autoevaluativa que le permitan hacer cambios que mejoren y fortalezcan su acción profesional.
- El profesional de Trabajo Social debe actualizarse constantemente en conocimientos que le permitan abordar eficazmente la realidad cambiante, acorde con la demanda y exigencia de la población y los sectores que atiende, generando en sí mismo la creatividad y la innovación.

108

## BIBLIOGRAFÍA

ASOCIACION GRUPOS SOLIDARIOS DE COLOMBIA. Organicémonos. Serie Cuadernos de Trabajo para grupos solidarios y famiempresarios. Géminis, 1991.

CARVAJAL BURBANO, Arizaldo. Apuntes para la sistematización de experiencias. Serie documentos de Trabajo No. 3. Unidad de Artes Gráficas, Facultad de Humanidades. Universidad del Valle. Cali Colombia.

CASTILLEJOS BEDWELL, Simón y BARREIX MOAXES, Juan B. Metodología y método en la praxis comunitaria. México D.F.: Fontanera, 1997. 106 p.

FUNDACION SEDECOM. ¿De dónde venimos? Génesis de una propuesta, Serie de programas de Mercadeo. Bogotá, 1995.

FUNDACION SUGERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES. Los eventos formativos, criterios de selección, qué son y cómo se realizan. Bogotá, 1990.

GONZALO B., Jesús Darío. La especificidad y los desarrollos teóricos de Trabajo Social desde las nuevas generaciones. En: Revista Colombiana de Trabajo Social No. 10 y 11. Noviembre de 1996 – Enero 1997.

GUTIERREZ DUCON, Jean Luis. Enciclopedia de la psicología. Psicología y Ética de la empresa. Barcelona, España: Plaza y Janés.

OSPINO, Olga C. y CORREA, Martha E. La Educación en Trabajo Social. Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social. En: Revista Colombiana de Trabajo Social No. 12. Cali, Colombia, Enero de 1998.

PERDOMO, Alberto. Taller Manual Desarrollo de la Capacidad empresarial para empresarios de la microempresa. Convenio Empresar - Universidad Tecnológica de Pereira, 1996. 36p.

PEREZ, ZURAMA. La enseñanza – aprendizaje de la metodología de Trabajo Social en Colombia. En: Revista Colombiana de Trabajo Social No. 10,11. Noviembre 1996 - Enero 1997.

POLO ANDRADE, Joaquín. Nuevo método de educación de adultos. 3ª ed., Andragogía dialógica libertaria. Cartagena de Indias, 1998.

109

POVEDA RAMOS, Gabriel. Los trabajadores sociales. En: Revista Colombiana de Trabajo Social No. 12. Unidad de Artes Gráficas, Facultad de Humanidades, Universidad del Valle, Cali, Enero 1998.

RENDON ECHEVERRI, Jorge Alvaro. Serie de formación integral ética Ciclo IV. Segunda Etapa. Instituto Ferrini. Santafé de Bogotá: Serfin Educativo, 1999.

SCHOECK, Helmunt. Diccionario de Socialización. Sección de Ciencias Sociales. Barcelona, España: Herder, 1981.

SILLS, David L. Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales. Vol. II. Madrid: Aguilar, 1974.

TINES, George y LEMPEREUR, Agnes. Diccionario general de las ciencias humanas. Madrid: Cátedra, 1998.

UNESCO. Diccionario de Ciencias Sociales 2. Instituto de Estudios Políticos. Madrid: Graffo Set. 1976.

VARGAS DE ROA, Rosa Margarita. Noveno Congreso Nacional de Trabajo Social, derechos sociales, conflictos y estrategias para la convivencia. Relatoría final. En: Revista Colombiana de Trabajo Social No. 12. Unidad de Artes Gráficas, Facultad de Humanidades, Universidad del Valle, Cali, Enero 1998.

WALSH, Ellis, A donde va el Trabajo Social. En: Revista Colombiana de Trabajo Social No. 10 y 11. Noviembre de 1996 – Enero 1997.



MO

RECORDS







113

**Anexo C. RELACIONES INTERPERSONALES**

1. Haz un balance de las Relaciones Interpersonales entre los compañeros de tu grupo solidario, evaluando cada uno de estos puntos.

COMUNICACIÓN	CONFLICTO
COOPERACIÓN	COMPETENCIA

114

### **Anexo D. RELACIONES INTERPERSONALES**

1. QUÉ HARIAS TU PARA MEJORAR O MANTENER BUENAS RELACIONES CON TUS COMPAÑEROS?

2. QUE ACTIVIDADES TE GUSTARIA QUE SE REALIZARAN PARA TRABAJAR BUSCANDO UNAS MEJPORES RELACIONES ENTRE COMPAÑEROS?

115

**Anexo E. PROYECTO DE CAPACITACION EN DESARROLLO HUMANO**

Taller N° \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_

RESPONDA:

**Cómo le Pareció el Taller**

---

---

---

**Qué aprendió**

---

---

---

**Cómo se sintió**

---

---

---

**Sugerencias**

---

---

---

116

## Anexo F. EL CONOCIMIENTO DE SI MISMO

### SE CONOCE ASI MISMO REALMENTE?

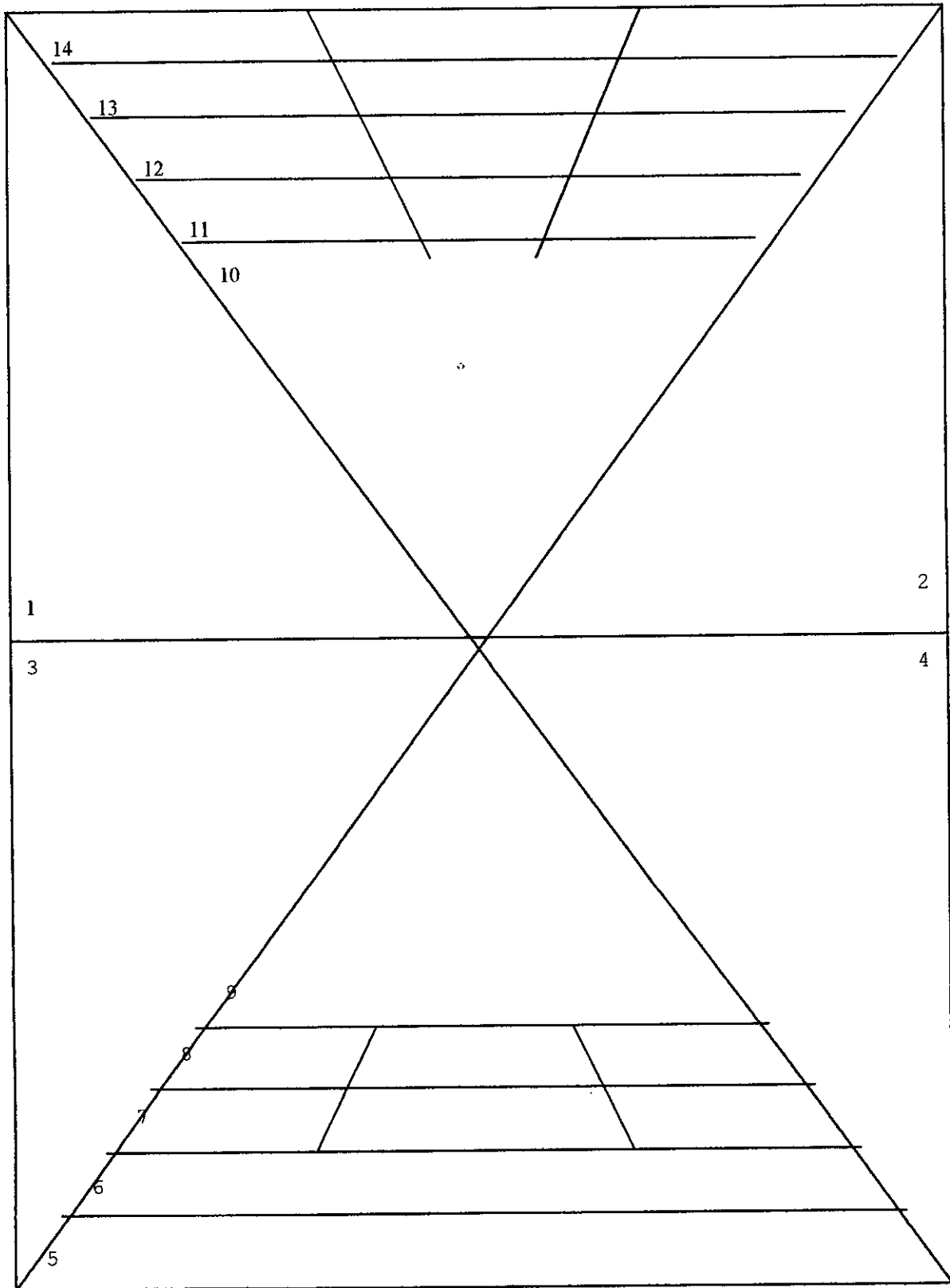
### LE INTERESA CONOCERSE Y DEDICAR UN TIEMPO PARA ESTE CONOCIMIENTO?

El siguiente ejercicio le ayudará a conocerse más. Siga las Instrucciones para realizar el ejercicio MI ESTANDARTE

- 1,2,3,4: Represente con cuatros dibujos sus más profundos y queridos valores en la vida. Hágalo en orden de importancia.
- 5 a 14 Utilice frases cortas o palabras para describir lo solicitado.
- 5: Quién soy yo?
- 6: Cuál ha sido su experiencia o momento feliz?
- 7: Enumere tres cosas que hace bien.
- 8: Coloque tres áreas, aspectos o actitudes que quiera mejorar.
- 9: Razón principal por la cual vive.
- 10: Expresión o frase que le gustaría fuera dicha de usted, si muriera hoy.
- 11: Indique tres cosas que le gustaría aprender a hacer bien.
- 12: Anote tres logros que quiera alcanzar durante su vida.
- 13: Escriba tres cosas que le gustaría empezar a hacer ahora mismo.
- 14: Especifique en orden de prioridades las tres metas más importantes de su vida.

117

# MI ESTANDARTE



MB

### Anexo G. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN MICROEMPRESARIO

Fecha \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_

Grupo \_\_\_\_\_

Municipio \_\_\_\_\_

1. A continuación se presenta una lista de elementos que hicieron parte del Proyecto de Capacitación en Desarrollo Humano. Usted va a marcar con una X la respuesta que usted considere.

ELEMENTOS	FACILITÓ	LIMITÓ	¿POR QUÉ?
Dinámicas			
Temas			
Material de apoyo (formatos, carteleros y acetatos)			
Folletos			
Participación de los microempresarios			
Asistencia de los microempresarios			
Puntualidad de los microempresarios			
Lugar			
Trabajador Social			
Horario			

2. Teniendo en cuenta que el objetivo del proyecto de Capacitación en Desarrollo Humano es: "Capacitar a los microempresarios en temas de desarrollo humano que beneficie el crecimiento personal de estos y el buen desarrollo de los grupos solidarios."

¿Cree usted que se logró ese objetivo Sí \_\_\_ No \_\_\_ Por qué?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

119

## Anexo H. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN CLIENTES

Fecha \_\_\_\_\_

1 ¿Hace cuánto tiempo es cliente del microempresario?

2 ¿Cómo calificaría usted la actitud del microempresario para atender a sus clientes?

3. Ha visto algún cambio en el comportamiento del microempresario. De qué tipo:

- Positivo \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_
- Negativo \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN MICROEMPRESARIO

Fecha \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_

Grupo \_\_\_\_\_

1. Usted considera que las capacitaciones realizadas por la trabajadora Social para el desarrollo humano de los microempresarios ha tenido algún tipo de influencia en:

A. Su vida personal \_\_\_\_ En qué?

B. La relación entre compañeros \_\_\_\_ En qué?

C. La relación con sus clientes \_\_\_\_ En qué?