

**PROCESO DE FORMACIÓN EN RELACIONES HUMANAS
DIRIGIDO A LOS GUARDIANES AMBIENTALES DEL
CONSORCIO VÍA AL MAR
EN LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS
AÑO 2012**

YERLIS MAYLIN FERREIRA VILLADIEGO

ELDA HERAZO DILSON

Docente Tutora

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
CARTAGENA DE INDIAS
AÑO 2012**

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	8
CAPITULO I: RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL	9
1. UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	10
1.1 MISION	11
1.2 VISION	11
1.3 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN	
1.3.1 Misión	12
1.3.2 Visión	12
1.4 PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL	
1.4.1 Misión	13
1.4.2 Visión	13
1.4.3 Objetivos	14
1.5 CONSORCIO VIA AL MAR	15
1.5.1 Ubicación Geográfica	16
1.5.2 Reseña Histórica	17
1.5.3 Misión	18
1.5.4 Visión	18
1.5.5 Organigrama	19
1.5.6 Zonas de Influencia directa e indirecta	20

1.6 PLAN SOCIAL BÁSICO (PSB).....	23
1.6.1 Programa Atención al Usuario	24
1.6.2 Programa Comunicar	24
1.6.3 Programa Vecinos	25
1.6.4 Programa Rehabitar	25
1.6.5 Programa Iniciativas	26
1.6.6 Programa Movilidad Segura	26
CAPITULO II: PROYECTO DE GESTION	27
2.1. JUSTIFICACIÓN.....	28
2.2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD.....	30
2.3. OBJETIVOS.....	36
2.3.1. General	
2.3.2. Específicos	
2.4. METAS	37
2.5. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO	37
2.6. POBLACIÓN BENEFICIARIA.....	41
2.6.1. Población Directa	
2.6.2. Población Indirecta	
2.7. ESTUDIO DE ALTERNATIVAS	42
2.8. REFERENTE LEGAL.....	44

2.9. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	45
2.10. METODOLOGÍA.....	48
2.11. CRONOGRAMA.....	52
2.12. PRESUPUESTO	54
2.13. SOSTENIBILIDAD.....	56
2.14. EVALUACIÓN.....	57
CAPITULO III: INFORME DE GESTIÓN	58
3.1. RECUPERACIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	59
3.2. ACOMPAÑAMIENTOS REALIZADOS EN EL CONSORCIO VÍA AL MAR.....	69
3.2.1. ATENCION AL USUARIO.....	69
3.2.2. VIVEROS COMUNITARIOS.....	71
3.2.3. TALENTO HUMANO	72
3.3. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE PRÁCTICAS.....	73
3.4. LOGROS PROFESIONALES ALCANZADOS.....	75
CONCLUSIONES.....	76
BIBLIOGRAFÍA.....	78
ANEXOS.....	80

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1. Cuadro de Entrevistas codificado y organizado.....	81
ANEXO N° 2. Acta de Compromiso.....	92
ANEXO N° 3. Diario Taller.....	93
ANEXO N° 4. Diapositivas Taller 1, 2 y 3.....	94
ANEXO N° 5. Asistencia Informativa a Taller.....	96

ÍNDICE DE FOTOS

FOTO Nº 1. Fotos iniciales del proyecto “Anillo Vial de Crespo” y Trabajo de los Guardianes Ambientales.....	98
FOTO Nº 2. Fotos Taller.....	100
FOTO Nº 3. Fotos de Actividad de Esparcimiento.....	101
FOTO Nº 4. Fotos Actividad en Punta Canoa.....	102

ÍNDICE DE GRAFICOS

GRAFICA N° 1. ¿Cómo se describiría usted mismo(a)?.....	31
GRAFICA N° 2. ¿Qué cosas le gustaría mejorar a usted como persona?.....	33
GRAFICA N° 3. ¿Qué le gustaría mejorar dentro de su sitio de trabajo?.....	34

PRESENTACIÓN

Desde el momento en que alguien se dispone a ejercer la profesión de Trabajador(a) Social lleva consigo la responsabilidad de promover cambios y bienestar social, gestionar procesos que generan buenos impactos y dejar huellas en cualquier espacio de intervención que hagan ver los logros del trabajo que puede hacer un profesional en esta área, de allí que es de gran importancia realizar un proceso de prácticas en el que se pueda ejercer lo aprendido dentro de la universidad. El Consorcio Vía al Mar fue el espacio de Intervención en el que se llevó a cabo este proceso.

Inicialmente, se encontrara en el primer capítulo una descripción de las Instituciones que protagonizan las prácticas profesionales donde se mira de forma general la naturaleza de estas y el objetivo que cada una desempeña, que van enfocados desde el ámbito privado y público. Dentro del segundo capítulo se describe el Proyecto de Gestión, un plan de trabajo y una descripción de actividades que llevaran a cumplir los objetivos y las metas propuestas. Por último se encuentra el Informe de gestión, en donde se evidencia si las actividades que se llevaron a cabo llegaron a cumplir con los objetivos propuestos.

Se describen un conjunto de aprendizajes que se lograron dentro de este espacio de intervención, en el que se muestran las evaluaciones del proceso de prácticas, percepciones propias de lo desarrollado dentro de la empresa, y logros que fueron alcanzados y contribuyeron a una formación profesional.

CAPITULO I

RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL

1. UNIVERSIDAD DE CARTAGENA



"Siempre A La Altura De Los Tiempos"

1. UNIVERSIDAD DE CARTAGENA



1.1 MISIÓN

La Universidad de Cartagena, como institución pública, mediante el cumplimiento de sus funciones sustantivas de docencia, investigación, internacionalización y proyección social, forma profesionales competentes en distintas áreas del conocimiento, con formación científica, humanística, ética y axiológica, que les permitan ejercer una ciudadanía responsable, contribuir con la transformación social, y liderar procesos de desarrollo empresarial, ambiental, cultural en el ámbito de su acción institucional.

1.2 VISIÓN

En 2027, la Universidad de Cartagena se consolidará como una de las más importantes instituciones públicas de educación superior del país; para ello, trabajará en el mejoramiento continuo de sus procesos administrativos, financieros, académico, investigativos, de proyección social, internacionalización y desarrollo tecnológico, con el fin de alcanzar la acreditación institucional de alta calidad y la acreditación internacional de sus programas.

1.3 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN



1.3.1 Misión

Formar integralmente profesionales, a nivel de pregrado, en Trabajo Social y Comunicación Social, para la generación de conocimiento e interpretación de la realidad tendiente a promover acciones hacia una sociedad más solidaria, justa, humana y pacífica. De igual manera, desarrolla procesos de formación continua y postgraduada en áreas de las Ciencias Sociales y de la Educación posibilitando la transformación socio-política y educativa, en la localidad, la región y el país fundamentándose en una gestión co-participativa y en la articulación de la investigación, la docencia y la proyección social.

1.3.2 Visión

La Facultad de Ciencias Sociales y Educación será reconocida, en el año 2020, como la Unidad Académica que, generando conocimiento e interpretando la realidad social, lidera académicamente los procesos de formación de profesionales en Ciencias Sociales y Educación, a nivel de pregrado y postgrado, y por sus aportes a la transformación socio-política y educativa de la región Caribe colombiana y del país, mediante la investigación, como eje articulador, una docencia de excelencia, la responsabilidad social de la proyección, soportados en una cultura organizacional para su gestión.

1.4 PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL



1.4.1 Misión

El programa de Trabajo Social tiene como misión la formación de trabajadores(as) sociales con alta calidad profesional, capaces de intervenir de manera responsable y creativa en espacios y proyectos de interacción social en la localidad, la región y el país, en razón de su sólida fundamentación epistemológica, ética, política, teórica y metodológica, a partir de procesos académicos flexibles, investigativos, de docencia problematizadora, de proyección social y compromiso con el desarrollo humano integral.

1.4.2 Visión

El Programa de Trabajo Social, en concordancia con la Visión de la Universidad de Cartagena, se propone mantenerse hacia el año 2020 como el programa líder en la formación de Trabajadores(as) Sociales en la región del Caribe Colombiano; ser reconocido en Colombia y América Latina por el desempeño profesional de sus egresados, la solidez en su labor investigativa, la pertinencia de su proyección en el contexto, la calidad y compromiso de su cuerpo docente y la idoneidad como órgano consultor de entidades estatales y no gubernamentales en la formulación de políticas y planes de desarrollo social.

1.4.3 Objetivos



- 🏆 Formar trabajadores(as) sociales idóneos(as), que puedan desempeñar su profesión de manera individual y como miembros de equipos interdisciplinarios.
- 🏆 Propiciar los espacios para el desarrollo de un cuerpo docente interesado en la enseñanza del trabajo social como profesión.
- 🏆 Promover la investigación de lo social en la región y el país, para diseñar y ejecutar propuestas dirigidas a su mejoramiento desde el trabajo social.
- 🏆 Proporcionar a entidades gubernamentales, privadas, Ong y comunidad den general asesoría e intervención directa del trabajo social a través de las prácticas académicas y la investigación de docentes y estudiantes.
- 🏆 Contribuir a la actualización profesional permanente de sus egresados y de profesionales de áreas afines.

1.5 CONSORCIO VIA AL MAR



1.5 CONSORCIO VIA AL MAR



1.5.1 Ubicación Geográfica

Consortio integrado por Consultores del Desarrollo S.A y Edgardo Navarro Vives (Consortio Vía al Mar), es una empresa privada que busca llevar a doble calzada el tramo de vía nacional que va desde Cartagena hasta Barranquilla por la ruta 90 A y mejorar la conexión entre los puertos de la región Caribe localizados en las mencionadas ciudades. De igual manera, la construcción de las obras requeridas para la solución vial de Crespo y sus obras complementarias.

La Concesión Carretera Cartagena – Barranquilla Ruta 90 A, va desde el km 0+000 en el barrio Crespo en la ciudad de Cartagena hasta el km 109+136 en la entrada a la ciudad de Barranquilla (Puente Olaya Herrera).

En el corredor vial se encuentran las siguientes instalaciones con su respectiva ubicación:

- Estación de peaje Papiros: km 103+600
- Estación de peaje Puerto Colombia: km 93+600
- Oficina operativa: km 93 + 600 al lado de la estación de peaje Puerto Colombia.
- Estación de peaje Marahuaco: km 15+1000

En la ciudad de Barranquilla se encuentra la oficina administrativa en la dirección calle 77 B No. 59 B– 31 oficina 309 Centro Empresarial Las Américas II.

En la ciudad de Cartagena se encuentra la oficina de atención al usuario en el barrio Crespo calle 65 No. 4 – 70 Edificio Isla de Pascua.

1.5.2 Reseña Histórica



El 24 de Agosto de 1994 se suscribió ante el Instituto Nacional de Vías el Contrato de Concesión No. 503 de 1994 el cual tiene como objeto realizar por el sistema de concesión los estudios, diseños definitivos, obras necesarias para la rehabilitación de las calzadas existentes y el mantenimiento y la operación del tramo de carretera Lomita Arena – Puerto Colombia – Barranquilla de la ruta 90 A y el empalme Ruta 90 (La Cordialidad) – Lomita Arena y el mantenimiento y la operación del tramo Cartagena – Lomita Arena en los Departamentos de Bolívar y Atlántico.

En el año 2003 mediante el decreto 1800 de Junio 26 de 2003, fue creado el Instituto Nacional de Concesiones “INCO” establecimiento público con el objeto de planear, estructurar, contratar, ejecutar y administrar los negocios de transporte que se desarrollen con participación de capital privado en los modos carretero, fluvial, marítimo, férreo y portuario (Art.2). Este instituto entró a subrogar al INVIAS en los proyectos de concesión que se encuentran actualmente en el país.

En el año 2011 mediante el decreto 4165 de Noviembre 3 de 2011, fue creada la Agencia Nacional de Infraestructura “ANI” por el cual se cambia la naturaleza jurídica, cambia de denominación y se fijan otras disposiciones del Instituto Nacional de Concesiones – INCO, con el objeto de planear coordinar, estructurar, contratar, ejecutar, administrar y evaluar proyectos de concesiones y otras formas de Asociación Público Privada -APP, para el diseño, construcción, mantenimiento, operación, administración y/o explotación de la infraestructura pública de transporte en todos sus modos y de los servicios conexos o relacionados y el desarrollo de proyectos de asociación público privada para otro tipo infraestructura pública cuando así lo determine expresamente el Gobierno Nacional respecto de

infraestructuras semejantes a las enunciadas en este artículo, dentro del respeto a las normas que regulan la distribución de funciones y competencias y su asignación. Esta agencia entró a subrogar al INCO en los proyectos de concesión que se encuentran actualmente en el país.

1.2.3 Misión

Consortio Vía al Mar es una organización cuya actividad económica es la administración de la Concesión Carretera Cartagena – Barranquilla Ruta 90ª en lo relacionado a la gestión de diseño, gestión de construcción, mantenimiento y operación de la vía.

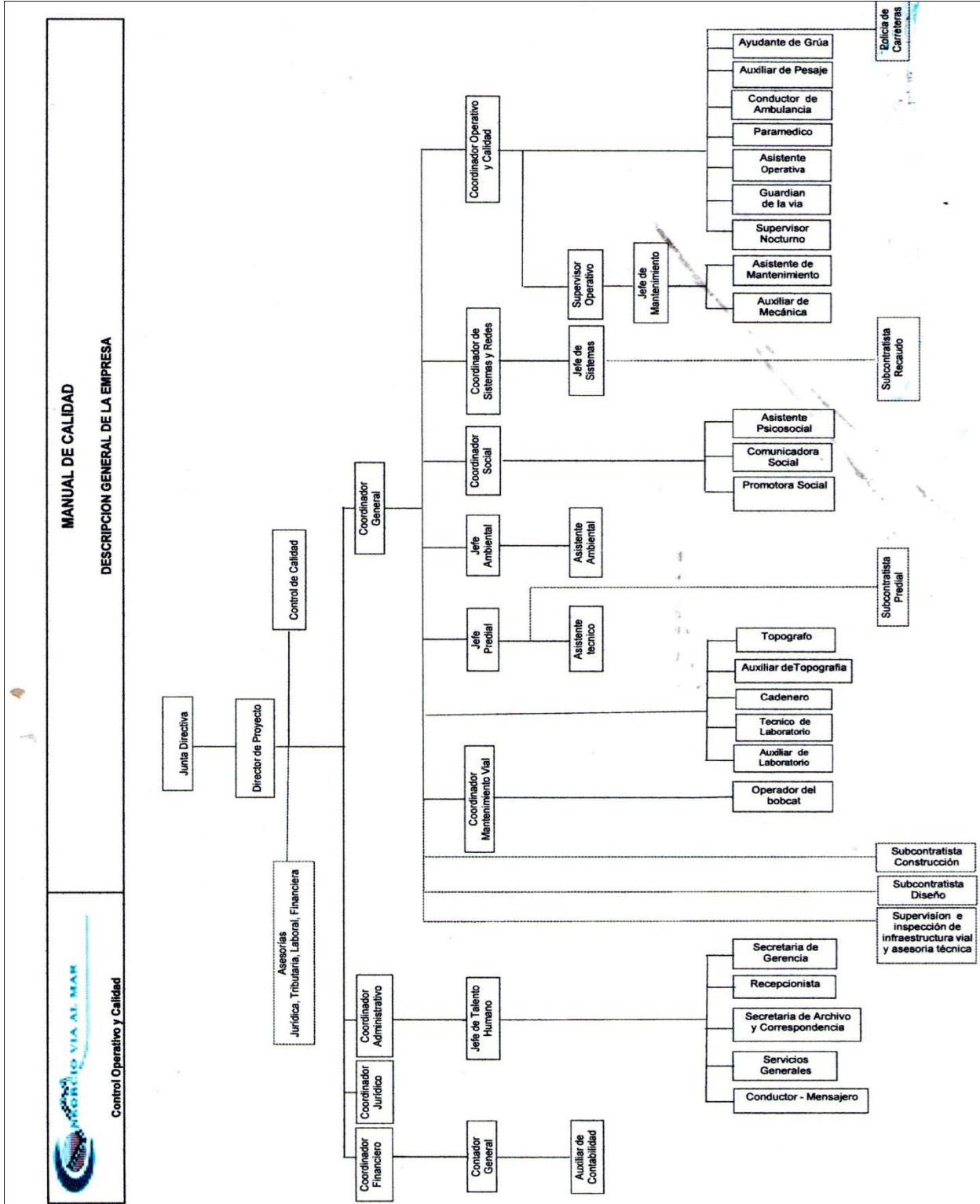
Nuestra experiencia y alto compromiso nos permiten ofrecer servicios con calidad para la satisfacción de nuestro cliente y subclientes mediante un talento humano desarrollado cada día en aspectos técnicos y humanos.

Lo que nos permite contribuir al crecimiento y desarrollo social de la ciudad, la región y por ende el país.

1.5.4 Visión

El Consorcio Integrado por Consultores del Desarrollo S.A. y Edgardo Navarro Vives en el año 2019 se mantendrá como la mejor organización en el manejo de Concesiones de Vías mediante el Sistema de Gestión de Calidad, con un personal capacitado en Excelencia y Competitividad, con Tecnología Avanzada implementada para la innovación del servicio al Cliente y Subclientes, siendo reconocidos a nivel local y nacional en la contribución al desarrollo del País.

1.5.5 Organigrama



1.5.6 Zonas de Influencia

La siguiente información corresponde a aspectos generales de los municipios, corregimientos y veredas del área de influencia del Proyecto de Concesión Vía al Mar, PR 0+000 al PR109+136 y el Anillo Vial de Crespo¹.

A continuación serán presentados de acuerdo a las obras que se adelantan en el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias que son el Túnel de Crespo y la Doble Calzada.

Proyecto Anillo Vial de Crespo

El proyecto se encuentra ubicado en el área marítima colindante con la Localidad Histórica del Caribe Norte, en el sitio de la Unidad de Gobierno No. 1 y su área de influencia incluye los barrios Crespo y Naval de la ciudad de Cartagena.

Hacia el Norte el proyecto colinda con el Mar Caribe y hacia el sur con el frente urbano del barrio Crespo de la ciudad de Cartagena, hacia el este con el proyecto de La Bocana y hacia el oeste con las playas turísticas de Marbella.

Los barrios de Crespo y Naval se encuentran localizados en el Norte del casco urbano de la ciudad y comprenden 46 manzanas, de las cuales hay 3 como zonas verdes y dos como clubes sociales privados.

Los predios colindantes del frente urbano, pero que no serán intervenidos, se resumen en el siguiente cuadro, comenzando de la Vía al Mar hacia la Av. Santander:

¹ CONSORCIO VIA AL MAR. Estructura del Plan Social Básico (PSB). Documento que reposa en la empresa.

Manzanas con influencia directa del Proyecto		
Referencia de la Manzana		Barrio
01	Club Suboficiales	Naval
02	Lote vacío	Naval
03	Beach Club	Naval
04	Edificios	Naval
05	Lote vacío	Crespo
06	Colegio Cristo Rey	Crespo
07	Club Profesionales	Crespo
08	Edif. Los Morros	Crespo
09	Fiscalía –Eliana	Crespo
10	Colegio el Carmelo	Crespo
11	Edif. La Caracucha	Crespo
12	Casa Sainville	Crespo
13	E. Frente al Mar	Crespo
14	Hotel los Helechos	Crespo
15	Edif. Los Corales	Crespo
16	Comfenalco	Crespo

Fuente: Estructura PSB

Proyecto Doble Calzada



El proyecto de Doble calzada, dentro de su ejecución influye en las comunidades asentadas en la zona de la Virgen y Turística, ubicada al norte del Distrito de Cartagena. Esta zona se desarrolla en torno a la Ciénaga de la Virgen.

- Corregimiento de La Boquilla: Veredas de Tierra Baja, Manzanillo del Mar, Puerto Rey y Zapatero.
- Corregimiento Pontezuela
- Corregimiento Punta Canoa
- Corregimiento Arroyo de Piedra
- Corregimiento Arroyo Grande
- Corregimiento Arroyo de las Canoas
- Corregimiento La Europa

Comunidades Con Influencia	
Directa	Indirecta
Corregimiento Arroyo de Piedra	Vereda de Manzanillo del Mar
Corregimiento Arroyo Grande	Vereda de Tierra Baja.
Corregimiento Arroyo de las Canoas	Corregimiento Pontezuela
Corregimiento La Europa	Corregimiento Punta Canoa

Fuente: Estructura PSB

1.6 PLAN SOCIAL BÁSICO² (PSB)

El desarrollo del proyecto de Concesión que contempla operación, mantenimiento, construcción de la doble calzada Vía al Mar y anillo vial Crespo, conlleva en sí una serie de impactos tanto positivos como negativos, en la zona de influencia directa e indirecta, de acuerdo a las características de estas comunidades.

Teniendo en cuenta que pueden llegar a generarse impactos debido a la construcción del proyecto, se hace necesario implementar un Plan Social Básico que contiene unos programas que permiten mitigar y prevenir estos impactos.

Tomando como referente los lineamientos establecidos por la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI (Antes INCO), y las características de las comunidades ubicadas en corredor vial, se desarrollan los siguientes programas a cargo de un grupo interdisciplinario conformado por:

Luz Helena May González. (Trabajadora Social Oficina de Crespo).

Maryurys De la Hoz Montero. (Trabajadora Social Oficina de Barranquilla).

Cindy Castillo Álvarez. (Promotora Social Oficina de Barranquilla)

Judy Marcela Silva. Asistente Psicosocial. (Psicóloga).

Odacir Sarmiento. (Comunicador Social)

² Registros tomados de la Estructura del Plan Social Básico.

1.6.1 Programa Atención al Usuario

Con la implementación de este programa se busca crear un vínculo entre la comunidad directa e indirecta, los usuarios de la vía y los proyectos de doble calzada y anillo vial de Crespo a cargo de la concesión, a través de la atención oportuna de las peticiones, quejas o reclamos, solicitudes y sugerencias (PQRS) que surjan durante la ejecución de los proyectos, implementando un procedimiento de Sistema de Atención al Usuario regido en la ley 190 de 1995 que garantice, contribuya y proporcione información clara y veraz para la satisfacción de los mismos.

El Consorcio Vía al Mar cuenta con dos puntos de atención fijo, uno ubicado en km 93+600 al lado del Peaje Puerto Colombia y el otro ubicado en el barrio cresco en la Zona Norte de la ciudad de Cartagena.

1.6.2 Programa Comunicar

Desde un enfoque integral del Programa Comunicar, el proyecto de Comunicación adquiere condición articuladora y transversal: actúa en conjunto y apoya técnicamente todas las actividades desarrolladas por los programas del Plan Social Básico, para asegurar que cada uno responda a un mismo objetivo, que es el de facilitar la integración del proyecto de construcción de Doble Calzada Vía al Mar y Anillo Vial Crespo en la realidad social de las comunidades del área de influencia, para mitigar y/o prevenir los impactos negativos que se puedan generar durante las actividades de construcción, y fortalecer la identidad e imagen del Consorcio.

1.6.3 Programa Vecinos

En el desarrollo de cualquier proyecto de infraestructura, es de vital importancia la calidad de las relaciones entre la comunidad y el ente que ejecuta el proyecto, siendo necesario conocer las comunidades aledañas al sector, por medio de su caracterización, a través de la elaboración de un diagnóstico junto con la comunidad, que permita por medio de herramientas de intervención comunitaria conocer cómo se percibe está desde su óptica y tomar este constructo como base para enmarcar las actividades que se desarrollan desde los distintos programas.

El diagnóstico es un elemento vital dentro del desarrollo de cualquier proyecto para el ente ejecutor, porque le va a permitir no solo visualizar la comunidad desde la percepción de sus habitantes, sino también prever posibles conflictos que puedan obstaculizar el proceso de la obra y afectar las relaciones con los vecinos.

1.6.4 Programa Rehabilitar

Este programa contempla el acompañamiento a las unidades sociales identificadas y beneficiarias del factor de compensación para restablecimiento de vivienda y de medios económicos identificados por el equipo de la gestión socio-predial, que sean objeto de traslado a un nuevo entorno y en consecuencia deban reconstruir su vida familiar, personal, social, laboral o productiva, debido a efectos de la construcción del proyecto.

Siendo indispensable un acompañamiento durante el proceso de desarraigo y en su nuevo hogar, con el fin de que permitan a las familias que deban trasladarse por el proyecto un proceso de adaptación que promueva su bienestar.

1.6.5 Programa Iniciativas

A través del presente programa se busca identificar, crear o impulsar de manera interinstitucional, los proyectos productivos de la comunidad, donde la vía se perciba como medio facilitador de nuevas fuentes de empleo o proyección laboral, y que de este modo se generen procesos de crecimiento económico de la región, que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

1.6.6 Programa Movilidad Segura

El programa de Movilidad Segura, está enmarcado en el desarrollo de actividades pedagógicas, informativas, de capacitación, lúdicas, verbales y escritas, y el uso de todos los medios de comunicación (formal y no formal, masivos), que permitan Promover, sensibilizar y fomentar conductas adecuadas y cultura social en el ciudadano en su condición de conductor, pasajero o peatón, usuarios de la vía en construcción, y así contribuya a prevenir y evitar accidentes viales.

CAPÍTULO II
PROYECTO DE GESTIÓN
PROCESO DE FORMACIÓN EN RELACIONES HUMANAS
DIRIGIDO A LOS GUARDIANES AMBIENTALES DEL CONSORCIO
VÍA AL MAR.



2.1 JUSTIFICACIÓN

“El ser humano es un ser social por naturaleza”, afirmación dada por algunos autores donde resalta la importancia de las relaciones sociales que todos y todas tenemos, para ello se hace indispensable vivir creyendo en que la diferencia, no debe hacernos rivales, ni rechazar la identidad del otro.

De allí que, es de toda empresa generar a través de distintos espacios el buen ambiente laboral, las buenas relaciones y así alcanzar un mejor desempeño, partiendo de que un trabajador con buenas relaciones humanas tendrá un rendimiento laboral y de allí traerá beneficio a la empresa. A esto le apunta el proyecto con los Guardianes Ambientales del Consorcio Vía al Mar.

Ahora bien, todo esto provino desde el momento que se realiza el acercamiento al grupo, a través de entrevistas semi-estructuradas que reflejaran las condiciones en las que se encontraba cada uno, los roles que se venían desempeñando, y en general el ambiente que se desarrollaba dentro de este, con el propósito de encontrar herramientas para fortalecer el equipo y generar un bienestar social en los miembros. Se encontró que son personas que se encuentran dispuestas a aprender y a tener una superación en la vida, han pasado de ser vendedores, carperos, masajistas, peinadoras de las playas de cresco y Marbella, a ser empleados del Consorcio Vía al Mar, siendo esto una oportunidad para tener un mejor ingreso económico.

Por consiguiente, trabajar en una empresa también significa estar relacionándose constantemente con distintos tipos de personalidades, caracteres y formas de ser. Por todo ello los resultados de las entrevistas evidenciaron una debilidad en las

Relaciones Humanas de los Guardianes Ambientales del Consorcio Vía al Mar, una falta de comunicación y formas de resolver los conflictos.

Es entonces, un Proceso de Formación en temas sobre Relaciones Humanas, una manera de fomentar la reflexión, el análisis y el autoconocimiento, donde se permite dejarse ver por los otros, y hacerse compromisos de respeto mutuo, donde se aprenda y se generen conocimientos que permitan un bienestar a nivel laboral, social y personal.

2.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Se hace necesario describir de una forma general algunos aspectos del proyecto a desarrollar, que nos dé una visión clara sobre la problemática identificada, y todo lo que gira alrededor de esta. Se iniciara por decir que la empresa privada, Consorcio integrado por Consultores del Desarrollo S.A. y Edgardo Navarro Vives (Consortio Vía al Mar), está encargada del diseño, construcción y mantenimiento de proyectos de ingeniería como lo son, el túnel Sumergido de Crespo (Anillo Vial) con sus obras complementarias y la doble calzada de la carretera vía al mar, actualmente en construcción.

El proyecto “Anillo Vial Malecón de Crespo” surge de la necesidad de darle solución vial a la calle 70, protección del frente costero, recuperación de playas y por el Desarrollo Social de la zona norte de Cartagena. Las obras más destacadas del proyecto es un túnel sumergido de aproximadamente 1 km de longitud, y el relleno hidráulico con arena, trasladando la playa del barrio Crespo y realizando un muro con piedras que impida el impacto del mar a las edificaciones.

Todo esto hace que los habitantes de crespo se sientan atraídos a utilizar los espacios de playa, que a la vez son utilizados por la maquinaria de la empresa y por ende, es de paso restringido (ver Foto N°1), para ello se necesita un grupo de trabajadores que estén constantemente orientando a todas las personas que pasan por la playa, haciéndoles entender el peligro al que se arriesgan, es allí donde entran los Guardianes Ambientales del Consorcio Vía al Mar, además cumpliendo otras funciones, entre las que están, tener un buen manejo de las basuras y dar información sobre el proyecto a los(a) interesados(a).

Ahora bien, como ya se había planteado anteriormente, teniendo en cuenta los resultados obtenidos por medio de la herramienta de recolección de información³ que se realizó a los Guardianes Ambientales (G.A), se pudo identificar que existe la necesidad de fortalecer las relaciones humanas entre las personas que hacen parte de este grupo, debido a que no está generando un buen ambiente laboral y por ende puede causar un mal desarrollo de las actividades a nivel grupal, llegando a afectar a la empresa. Ver Anexo N°1

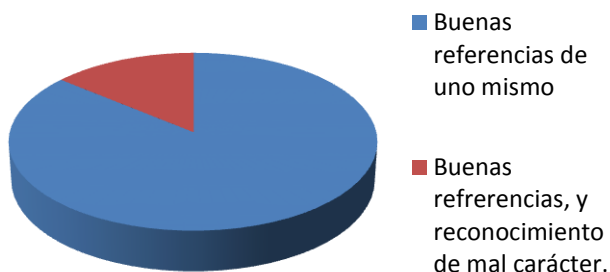
Se realizaron 15 preguntas a los 14 Guardianes, entre estas, cuatro que permitieron identificar algunas situaciones.

¿Cómo se describiría usted mismo(a)?

De todos los entrevistados, 12 realizaron una buena descripción de sí mismos, que equivale a un 84%, y 2 plantearon que tenían alguna vez, problemas con el carácter o mal genio, equivalente a un 16%. Entre sus respuestas están:

GRAFICO N° 1

¿Cómo se describiría usted mismo(a)?



01m42CM⁴: *Una persona servicial, muy creyente, buena madre, hermana y vecina, muy trabajadora.*

03m35MZ: *Soy muy realista, seria, no me gusta el chisme, soy cariñosa, me gusta ayudar a la gente.*

Fuente: Grafica diseñada por la estudiante en practicas en el mes de Junio del 2012.

³ Entrevistas realizadas a los 14 Guardianes Ambientales, por la Estudiante en prácticas en el mes de Septiembre del 2011.

⁴ Código de Identificación para cada Guardián Ambiental, con el propósito de guardar un grado de confidencialidad en sus respuestas.

07h49GL: *Soy una persona humilde, sencilla, respetuosa.*

08h45HF: *Soy un padre de familia, tengo un futuro por delante, por mis hijos, soy una persona transparente.*

13h33HB: *Persona que le gusta trabajar, tengo un buen carácter.*

10h25AL: *Soy bien, a veces soy muy rabioso, tengo un carácter pesado, cuando llego a la casa me pongo de mal humor.*

09h38LY: *Una persona bien, a veces tengo mal genio, hago las cosas de buena fe.*

11h26CA: *Sencillo, humilde, un poco penoso.*

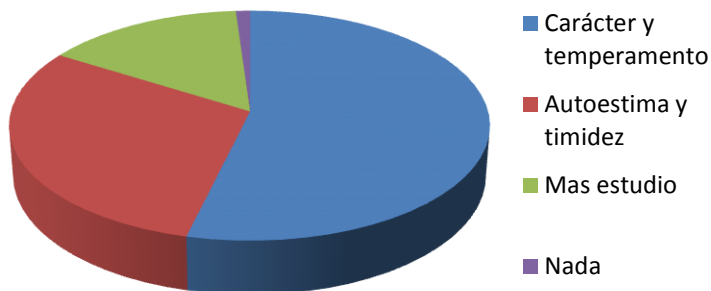
Es bueno saber cómo la mayoría de las personas dan una buena referencia de ellos(a) mismos(a), y que son muy pocos lo que plantean alguna cosa negativa o por mejorar, aunque no pasa lo mismo con la siguiente pregunta:

¿Qué cosas le gustaría mejorar a usted como persona?

Dentro de las respuestas, existen varias opciones que muestran lo que les gustaría cambiar al grupo, el carácter y el temperamento 7 personas, 50% del grupo autoestima y timidez 4, equivalente a un 28%, 2 personas desean estudiar más, 14 % y 1 (7%) persona respondió que no le gustaría cambiar nada.

GRAFICO Nº 2

¿Qué me gustaría cambiar?



Fuente: Gráfica diseñada por la estudiante en prácticas en el mes de Junio del 2012.

03m35MZ: *Mi carácter, meterme en los problemas del otro, controlar la rabia. Exploto muy rápido.*

01m42CM: *Tener más entendimiento, más estudios.*

13h33HB: *A veces soy tímido.*

10h25AL: *Mi carácter, manejarlo mejor, me dicen El Amargado.*

09h38LY: *El mal genio, el temperamento.*

11h26CA: *El comportamiento, contesto mal a las personas.*

02m46RA: *Mejorar mi autoestima, cambiar mi timidez.*

12h24MJ: *Soy un poco grosero, soy orgulloso, me exalto, cortar la bebida, antes peleaba mucho con mi mujer.*

14h25PM: *Mejorar el carácter, a veces cuando no hacen las cosas bien, como yo digo me sale el lado grosero, es que uno quiere hacer las cosas bien y otros no.*

Con esta pregunta las reacciones son distintas, y con un grado más alto de introspección, es muy interesante ver, cómo personas que se habían mirado muy positivamente en la pregunta anterior: ¿Cómo se describiría usted mismo?, llegan

a describirse, trayendo a flote comportamientos que creen que deberían cambiar y que producen malas relaciones con las personas que los rodean.

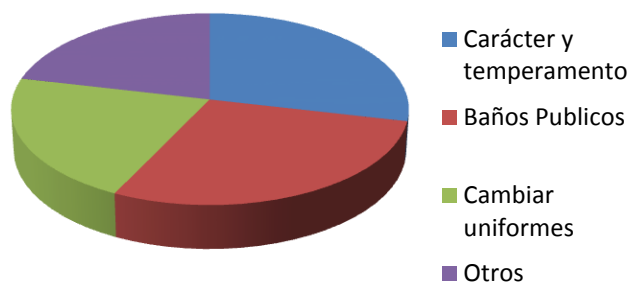
Como profesional social, llevar a una persona a reconocer algunos comportamientos no tan positivos, es de gran importancia, ya que ser consciente de fallas, puede llevar a desear mejorarlas.

Por último, se indagó entre los guardianes sobre: *¿Qué le gustaría mejorar dentro de su sitio de trabajo, para tener un mejor desempeño?*

De los Guardianes, 4 (28.6%), contestaron que deseaban mejorar el carácter y problemas con los compañeros, otros 4 opinaron que deseaban baños públicos y 3 (21.4%) cambiar los uniformes, entre otras. Se encuentran respuestas como:

GRAFICO Nº 3

¿Qué le gustaría mejorar dentro de su sitio de trabajo?



Fuente: Grafica diseñada por la estudiante en practicas en el mes de Junio del 2012.

02m46RA: *Hay que mejorar el carácter de las personas, dejar de ser explosivos, y tener unos mejores baños, más limpios.*

03m35MZ: *Mejorar el carácter de mis compañeros, quieren mandar, los sitios son muy asoleados, los baños son muy desagradables.*

05m38AL: *Bueno... los baños, implementos de trabajo, rastrillos.*

07h49GL: *Me gustaría cambiar el uniforme, el sol es muy fuerte.*

14h25PM: *Mejorar los compañeros que se creen jefes, son más nuevos, quiere tener un poderío.*

09h38LY: *Los baños de las mujeres, ellas son más delicadas.*

Se puede observar que varios Guardianes recomiendan para el mejoramiento del ambiente laboral, se necesita que varios compañeros también mejoren su carácter, es aquí en donde vemos personas que reconocen sus falencias en sus propios comportamientos, pero que también han visto irregularidades en sus compañeros.

Estas observaciones son bases para proponer un plan de Formación en Relaciones Humanas, un proceso compuesto por actividades que toquen distintos temas para llegar a impactar de forma positiva las relaciones entre este grupo de trabajadores del Consorcio Vía al Mar, el notar que la variable carácter-temperamento, es tan repetitiva es un indicio en que existen aspectos por mejorar y que las personas son conscientes de esto.

Por otro lado si se obviara esta situación, nos podemos estar enfrentando a una disminución en el rendimiento laboral del grupo, ya que un buen ambiente de trabajo es importante para una óptima realización de las actividades, además, fortalecer las relaciones humanas, no solo beneficia a la empresa, sino que estaría dando un impacto a las familias, y personas que se encuentran alrededor de cada Guardián Ambiental.

2.3 OBJETIVOS

2.3.1 Objetivo General

Implementar procesos de formación en Relaciones Humanas, dirigido a los Guardianes Ambientales del Consorcio Vía al Mar, con el fin de fortalecer la interacción entre estos, generando un mejor ambiente de trabajo y desarrollo personal.

2.3.2 Objetivos Específicos

- Implementar procesos formativos sobre la comunicación, el conflicto, tipos y formas de solucionarlo que promuevan la reflexión frente al autoconocimiento y comprensión del otro en el grupo de guardianes Ambientales.

- Fomentar espacios de diálogo y esparcimiento dentro del grupo de Guardianes Ambientales a través de encuentros de retroalimentación.

2.4 METAS

- 6 talleres formativos implementados en un 100% con los Guardianes Ambientales en un periodo de 3 meses.
- 2 espacios de esparcimiento y retroalimentación desarrollados en un 100% de los Guardianes Ambientales en el periodo de un mes.

2.5. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

Se describirá de forma general, hablando de la organización de la ciudad de Cartagena y finalizando con una caracterización del barrio Crespo, lugar donde se desarrollan las obras de ingeniería del Túnel, Anillo Vial de Crespo y a la vez el área de mayor acción de los Guardianes Ambientales, ya que también en las obras de Doble Calzada son solicitados sus servicios, para realizar actividades en la vía Cartagena – Barranquilla a lo largo de los diferentes kilómetros.

La ciudad de Cartagena, es capital del departamento de Bolívar y caracterizada por ser un destino turístico a nivel nacional e internacional, algunas páginas de la ciudad como Cartagena Como Vamos⁵, nos muestran la división político administrativa por tres localidades que son: Industrial de la Bahía, De la Virgen y Turística e Histórica y del Caribe Norte, dentro de esta última se encuentran 10 UCG (Unidades Comuneras de Gobierno), dentro de la UCG N°1, se encuentran

⁵ CARTAGENA COMO VAMOS. Consulta realizada en el mes de Mayo del 2012. Pagina Web: http://www.cartagenacomovamos.org/cartagena_division.php

los barrios: Castillo Grande, El Laguito, Bocagrande, Centro, Chambacú, La Matuna, Getsemaní, San Diego, El Cabrero, Marbella, Pie de la Popa, Manga y El barrio Crespo⁶. Este último es el lugar de impacto de la obra del túnel, Anillo Vial y por ende del proyecto Social de Gestión.

Crespo está rodeado, por una parte, por el mar Caribe, del que se desprenden las playas de este y Marbella, además, por el Aeropuerto Rafael Núñez, por otro lado tiene la Avenida Santander proveniente desde el Centro de la ciudad y a otro extremo está la vía de acceso al barrio, la Calle 70, que a la vez es utilizada para el transporte de vehículos que se dirigen a la vía al mar, en ocasiones es en esta calle donde ocurren trancones con gran complejidad que se resolverán con el proyecto de infraestructura Nacional, Túnel sumergido de Crespo.

Ahora bien, dentro de la empresa se realizó un Diagnóstico⁷ que será utilizado para presentar toda la información referente al barrio Crespo, en distintas áreas. Se iniciará realizando una descripción del tipo de vivienda que se encuentra en el barrio.

“Según el DANE es posible establecer que el barrio Crespo, al 2006 tenía 10.317 personas como habitantes, lo que equivale a 2117 viviendas. Según el trabajo adelantado de las actas de vecindad, las adyacentes al proyecto son en su mayoría propias.

Las viviendas están estratificadas según el DANE de la siguiente manera:

⁶ Organización Territorial del Distrito de Cartagena. Documentos Regionales. Banco de la Republica. Agosto del 2007 pág. 17. Consulta realizada en junio del 2012. Http: <http://www.banrep.gov.co/documentos/publicaciones/regional/documentos/DTSER-94.pdf>

⁷ DIAGNOSTICO SOCIAL COMUNIDAD DE CRESPO, Consorcio Vía Al Mar. Por: Judy Silva Salazar, Asistente Psicosocial. Julio del 2010.

ESTRATO	Nº DE PERSONAS QUE PERTENECEN
2	1
3	270
4	744
5	1097
6	5

Diagnostico Crespo, Estadística DANE 2006.

Esto permite que se tenga una visión general del nivel socioeconómico del barrio”.

Además podemos contar con otras entidades como:

- Sede de la fiscalía general y el Gaula.
- CAI de Policía del Barrio Crespo.
- 4 Iglesias de distinta denominación.
- Hogares de Paso: Hogares CREA, Fundación Quiero vivir, Farmacodependencia y Alcoholismo, y el Hogar de Paso la Recalada.
- Instituciones Educativas Privadas.
 - *Colegio De La Esperanza.
 - *Corporación de Padres de Familia Colegio El Carmelo.
 - *Corporación Colegio Cristo Rey.
- Droguerías.
 - * La Botica.
 - * La Rebaja.
 - * La Economía.
 - *La inglesa.
- Consultorio odontológico.
- Consultorio Pediátrico.
- Dispensario Naval Crespo.

- Salas de belleza, gimnasio y peluquerías, entre muchos otros establecimientos de orden económico.

Las playas de Crespo, lugar más representativo del barrio, son utilizadas por muchos pescadores para sus labores, por los habitantes del barrio para su recreación, por los Guardianes Ambientales como lugar principal de trabajo y el Consorcio Vía al Mar como la base para un gran proyecto de infraestructura a nivel Nacional.

2.6. POBLACIÓN BENEFICIARIA

2.6.1. Población Directa

La población directamente beneficiada, será un grupo de vendedores y pescadores de las playas de Crespo, que por causa del proyecto no pueden seguir desempeñando sus labores, y se convierten en Guardianes Ambientales del Consorcio Vía al Mar, 4 mujeres y 10 hombres, que serán los protagonistas en el proceso.

Antonio Luis altamar Valdez	Lorena Lucia Anaya Méndez
Alfredo Carmona villar	Luis Alberto Galan blanco
Amalia Reyes Reyes	Mabel Contreras Simanca
Belisario Herrera Méndez	Martha luz Morelo Rodríguez
Carlos Jerson Marrugo ortega	Marvin José Paternina
Felipe Hurtado Ruiz	Yermi Licona González
Leonardo Berrio bello	Zenaida Magallanes blanco

2.6.2. Población Indirecta

La población indirectamente beneficiada en este proyecto serán las familias (grupo primario) y personas más cercanas a los Guardianes pues son estos quienes notaran el resultado de una formación en Relaciones Humanas, que se verá a través del trato y la convivencia. Así como la empresa Consorcio Vía al Mar, en tanto obtendrá con este proceso mejor ambiente laboral y mejores resultados en el desempeño.

2.7 ESTUDIOS DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Para enfrentar la problemática expuesta anteriormente que hace referencia a la necesidad de fortalecer las Relaciones Humanas dentro de los Guardianes Ambientales, se expuso aparte de la realización del Proceso de Formación, un Programa de Castigo-Recompensa que debía estar integrado al área de Talento Humano, este iría orientado al reconocimiento de las buenas relaciones dentro de la empresa, cada trabajador estará recompensado a través de detalles, bonificaciones o remuneraciones, resultado de su comportamiento dentro del área laboral. Así mismo ocurrirá con aquellos trabajadores que hayan tenido un mal desempeño en el mes, a estos se les hará llamados de atención en simulación de castigo, se podrá proponer a la empresa que de un límite de llamados de atención para que la persona tome conciencia que está en riesgo a un despido.

Este programa será desarrollado por la estudiante en prácticas de Trabajo Social y debe ser apoyado constantemente por el área de Talento Humano, ya que las recompensas serán determinadas a través de este departamento mensualmente, así mismo serán manejados los castigos desde las directivas de la empresa y jefes inmediatos. Esta sería una forma de controlar las relaciones humanas dentro del grupo de Guardianes Ambientales y mejorar el trabajo en equipo.

Ahora bien, después de un análisis se acordó que la idea no se podía llevar a cabo, puesto que se evidencio un riesgo alto en que las Recompensas puedan ser manipuladas por los mismos trabajadores, ya que sería muy complicado identificar buenos comportamientos cuando los jefes inmediatos que en este caso serían los ingenieros Ambientales, no tienen el tiempo suficiente para estar atento a los

comportamientos de los Guardianes por estar desplazándose alrededor de la zona de influencia de los dos Proyectos.

Aparte de esto, la empresa debía estar suministrando aportes para las recompensas y realizando reuniones con el personal encargado de esta área para identificar también los castigos, esto acarrearía más trabajo para los jefes y directivos, de allí que se descartó la propuesta y se afianzo entonces el proceso de Formación en Relaciones Humanas. Este estaría a cargo de la Estudiante en Prácticas, no genera ningún gasto extra, ya que las herramientas para su realización son sencillas y la empresa las maneja como gastos de papelería. Además, para su desarrollo se necesitaría solo permisos de los jefes directos y toda la responsabilidad estaría a cargo de la Estudiante, de esta forma no recargaría las labores de las otras personas que trabajan en la empresa.

Por estas razones la Formación en Relaciones Humanas se definió como una mejor opción ante el Jefe Ambiental y la coordinadora del Plan Social Básico, Jefe de Talento Humano. Este constara de una serie de charlas grupales, donde se desarrollaran espacios de reflexión.

2.8 REFERENTE LEGAL

Es importante resaltar que el Consorcio Vía al Mar es una empresa de carácter privado, de allí que implementa la política de Salud Ocupacional y el reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, donde aparecen como responsabilidad del ente privado el generar un buen ambiente laboral a los empleados, a nivel de la salud, entendiendo esta no solo como la falta de enfermedad, sino como todo el estado de bienestar que debe tener el trabajador.

Dentro del Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial⁸ en la parte A, del Artículo 3, se puede notar la importancia que genera el trabajador para la empresa, cuando plantea las responsabilidades del sub-programa de Medicina Preventiva y del Trabajo, sosteniendo que:

Subprograma de medicina preventiva y del trabajo, orientado a promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, en todos los oficios, prevenir cualquier daño a su salud, ocasionado por las condiciones de trabajo, protegerlos en su empleo de los riesgos generados por la presencia de agentes y procedimientos nocivos; Colocar y mantener al trabajador en una actividad acorde con sus aptitudes fisiológicas y psicosociales.

Es fundamental para la empresa promover a través del programa de Salud Ocupacional “lugares de trabajo seguros y eficientes”⁹.

⁸ Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial de la Empresa Consorcio integrado por Consultores del Desarrollo S.A y Edgardo Navarro Vives (Consorcio Vía al Mar). Documento que reposa en las instalaciones de la entidad.

⁹ Política de Salud Ocupacional manejada por la empresa Consorcio integrado por Consultores del Desarrollo S.A y Edgardo Navarro Vives (Consorcio Vía al Mar). Documento que reposa en las instalaciones de la entidad.

2.9 MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

Dentro del área del Talento Humano se hace necesario proveer al trabajador(a) de capacitaciones, “actividades realizadas para guiar, orientar e integrar a los empleados en el ambiente de trabajo”¹⁰, teniendo en cuenta que es importante aprender distintas temáticas.

Se entiende como Relaciones Humanas, las formas de interactuar con otros efectivamente, estas se pueden dar en todos los medios donde una persona se desenvuelve, aportando en el desarrollo de su vida cotidiana.

Ahora bien, es importante resaltar el papel que ha venido desempeñando la Teoría de las Relaciones Humanas, desplazando la forma Clásica de la administración, por una más humanística, concibiendo al trabajador dentro de las empresas, de una forma distinta a una máquina, no se mira como un objeto, sino como un miembro más, pensante y propositivo.

Cuando se lee sobre la Teoría de las Relaciones Humanas¹¹, encontramos aspectos que fortalecen el proyecto a desarrollar con los Guardianes Ambientales, y es que esta teoría sostiene que el comportamiento del individuo se apoya por completo en el grupo. En general, los trabajadores no actúan ni reaccionan aisladamente como individuos, sino como miembros de grupos. A esto le llama el comportamiento social de los trabajadores.

Esta Teoría también da sustento a las relaciones humanas dentro de una empresa, retomando el concepto, podemos decir que:

¹⁰ SALINAS, Marvin (recop). Talento Humano, La Piedra Angular de la Administración. Consulta realizada en Marzo del 2012. Página Web: <http://www.slideshare.net/Maryzulay/gestion-deltalentohumano>

¹¹ CHICHOACAN, Morelia, México 9 de Noviembre del 2003, Citando a Idalberto Chiavenato; Introducción a la Teoría General de la Administración. Consulta realizada en el mes de febrero del 2012. Página Web: <http://relacioneshumanas.wordpress.com/3-dicen/>

“Se entiende por relaciones humanas las acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos. Cada individuo es una personalidad altamente diferenciada, que incide en el comportamiento y las actitudes de las personas con quienes mantiene contacto y, a la vez, recibe mucha influencia de sus semejantes”¹². Podemos entender la importancia que tiene la buena interacción para todo trabajador o miembro de un grupo.

Por consiguiente, es necesario ahondar en los conceptos que llevan a un Trabajador Social a incursionar en esta área de Talento Humano de una empresa privada, basándonos en la definición de la profesión, dada por la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS) de Julio del 2001, donde dice:

*La profesión del trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en relaciones humanas y la habilitación y liberación de personas para aumentar el bienestar. Utilizando teorías de comportamiento humano y sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos donde la gente interactúa con sus ambientes. Los principios de derechos humanos y justicia social son fundamentales para el trabajo social*¹³.

Toda esta reflexión sobre las relaciones humanas, nos lleva a aclarar el papel del Trabajador Social, este tema que es abarcado dentro del área de Talento Humano en una empresa, también es un espacio de intervención para esta profesión, basándonos en el párrafo anterior donde da énfasis a la “resolución de problemas en relaciones humanas” para generar un buen ambiente de interacción entre las personas.

¹² *Ibíd.*

¹³ Vishanthie Sewpaul (Presidenta AIETS), David Jones (Co-Presidente FITS). Estándares Globales Para la Educación y Capacitación Del Trabajo Social. Febrero de 2004. Consulta realizada en el mes de Junio del 2012. Pagina Web: <http://trabajosocialred.es/definicion-trabajo-social-segun-la-fits/>

Por otro lado, en la profesión de Trabajo Social también existen unos conocimientos y métodos que son utilizados para este tipo de intervención, uno de ellos es el Diagnóstico, entendido como *una actividad investigativa de carácter empírico tendiente a la elaboración de razonamientos y juicios analíticos que permitan la construcción de hipótesis o supuestos-sobre la situación a abordar-anticipando la evolución o desarrollo de la misma*¹⁴. Esto nos permite tener una visión de nuestro accionar profesional, antes de irrumpir la realidad sin un conocimiento de ella a través de los sujetos. Otros conocimientos vienen del Trabajo Social de Grupo, en donde nos permite identificar los roles, actividades y dinámicas internas, conocimiento que permitió realizar observaciones focalizadas y entrevistas no estructuradas para realizar una caracterización del grupo de Guardianes Ambientales.

Por último retomo a la Pedagogía Social, que permite en este proceso, entender que formar no es solo transmitir información, sino llegar a promover procesos de estructuración de la personalidad. Para los Procesos de Formación en Relaciones Humanas existe un modelo que abarca lo desarrollado en el Proyecto de Gestión, donde implementa algunas preguntas que permiten enfocar la educación, el Modelo del Hexágono¹⁵ que lleva a dejar claro, el ¿Qué? Que se refería al contenido de lo que se iba a transmitir, ¿En qué orden? La secuencia y el cronograma que se debe realizar, ¿Cómo? Las fases y metodologías, ¿Con que? Los recursos, ¿la evaluación? Los resultados y el ¿Para qué? La finalidad, que en este caso es fortalecer las Relaciones Humanas en el grupo de Guardianes Ambientales con el fin de fortalecer la interacción entre estos, generando un mejor ambiente de trabajo y desarrollo personal.

¹⁴ VELEZ RESTREPO, Olga Lucia. Reconfigurando el Trabajo Social: perspectivas y tendencias contemporáneas. 1ª edición. Buenos Aires, Espacio, 2003. Pag 63.

¹⁵ Exposición de Modelos Pedagógicos. Octubre del 2009. Consulta realizada en junio del 2012. <http://www.slideshare.net/johanaelena/mapas-conceptuales-pedagoga>

2.10 METODOLOGÍA

De acuerdo a lo propuesto, para la realización del Proceso de Formación en Relaciones Humanas, se diseña un modelo de capacitación a los Guardianes Ambientales, estructurado con temas de interés y de gran utilidad para la vida cotidiana y del trabajo. Esto se desarrollara a través de distintas técnicas y actividades que logren llevar a la reflexión y el aprendizaje.

Se inicia con una presentación sobre el tema: ¿Qué Son Las Relaciones Humanas? y se continúa desarrollando el proceso en tres partes, la primera hace referencia a Conócete A Ti Mismo(a).

Esta parte incluye otros temas como:

1. Mi personalidad
 - 1.1 Pensamientos
 - 1.2 Sentimientos
 - 1.3 Conducta
 - 1.4 Categorías de la personalidad
 - 1.4.1 Extroversión
 - 1.4.2 Afabilidad
 - 1.4.3 Dependencia
 - 1.4.4 Estabilidad emocional
 - 1.4.5 Cultura o inteligencia
2. Mi carácter
3. Mi temperamento
4. Actividad de Esparcimiento

Al finalizar estos ítem se realizaran algunas actividades como el acta de compromiso, donde se evidencie la responsabilidad de tener unas buenas Relaciones Humanas entre compañeros(a). Ver Anexo 2.

En el punto cuatro se llevara a cabo un conversatorio informal donde se expondrán las ideas que cada Guardián tenía sobre su compañero, frente a la personalidad, creando un ambiente de esparcimiento, jocoso y agradable.

La segunda parte se enfoca en el conocimiento de los procesos sobre La Comunicación. Esta incluye otros temas como:

1. Definición de comunicación
2. Lo que obstruye una buena comunicación.

La última parte de este proceso se desarrollaría a través de charlas y en la construcción de un material audiovisual conformado por todos los Guardianes Ambientales, en donde se expone el conocimiento previo que tenga cada uno sobre el tema El Conflicto.

1. Definición de conflicto
 - 1.1 causas del conflicto
 - 1.2 como manejar el conflicto
 - 1.2.1 a nivel familiar
 - 1.2.2 a nivel laboral
2. Actividad de Esparcimiento y Cierre.

Al finalizar el proceso se hará la actividad señalada en el punto 2, esta se realizara en compañía de los Jefes Ambientales, durante este tiempo se presentara el video Clip, y la entrega de certificados donde conste que estuvieron en el Proceso de Formación, este certificado se anexara a la hoja de vida de cada uno de los asistentes y serán reconocidos por la Empresa, aparte de esto, se entregaran

obsequios y detalles a algunos guardianes que fueron escogidos a través de una encuesta, por ser los y las que han tenido mejores relaciones humanas entre sus compañeros.

Dentro de las técnicas a realizar con los talleres se encuentran: videos cortos en donde se evidencien los temas a tratar, diario-taller (un cuaderno para cada Guardián donde se escriban reflexiones), dinámicas analíticas que generen un ambiente armonioso en el grupo, pero que a la vez promuevan análisis de las situaciones que se dan a nivel laboral.

CUADRO DE ACTIVIDADES

Objetivo Especifico	Componente	Actividad	Técnica	Recursos Necesarios	Población Beneficiaria	Productos
Implementar procesos formativos sobre la comunicación, el conflicto, tipos y formas de solucionarlo que promuevan la reflexión frente al autoconocimiento y comprensión del otro en el grupo de guardianes Ambientales.	Reflexivo	<p>3 Talleres de "Auto-conocimiento"</p> <p>2 Talleres sobre "La Comunicación"</p> <p>1 Taller de "El Conflicto"</p>	Talleres Participativos	Computador, proyector, papelería (14 cuadernos, lápices) sillas y salón de reunión.	Guardianes Ambientales	Realización de 6 talleres participativos y dinámicos, empleando técnicas como, el del Diario Taller, donde se escribe lo aprendido y se anotan reflexiones y se escriben las exposiciones de temas.
Fomentar espacios de diálogo y esparcimiento dentro del grupo de Guardianes Ambientales a través de encuentros de retroalimentación	Recreación	<p>1 conversatorio no estructurado sobre el Auto-conocimiento. Título: "Mi personalidad"</p> <p>1 encuentro participativo entre jefes-trabajadores, finalizando el proceso.</p>	Charla y conversatorio	Computador, proyector, papelería, cámara de video, salón, 14 DVD's, 4 regalos, 18 detalles, refrigerios para los asistentes.	Guardianes Ambientales	2 Actividades de esparcimiento liderada por la estudiante en apoyo del Jefe Ambiental.

2.11 CRONOGRAMA

AÑO/MESES	2011												2012																													
	Octubre					Noviem.				Diciem.			Enero				Febrero				Marzo					Abril				Mayo				Junio								
SEMANAS	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diseño De Propuesta	X	X																																								
Presentación inicial			X	X																																						
Taller 1					X																																					
Taller 2						X																																				
Taller 3							X																																			
Actividad de Esparcimiento "Mi Personalidad"								X																																		
Taller 4									X																																	
Taller 5										X																																
Taller 6											X																															

Actividad de Esparcimiento y Cierre.												X																																			
Evaluación														X	X																																
Informe Preliminar								X	X	X	X																	X	X	X	X																
Informe Final																																												X	X		

2.12 PRESUPUESTO

RUBRO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
RECURSOS MATERIALES			
Salón De Taller	1	\$50.000	\$50.000
Sillas	14	\$500	\$7.000
Computador	1	\$1.500.000	\$1.500.000
Cuadernos	14	\$1.000	\$14.000
impresiones	50	\$200	\$10.000
Otros (Detalles)	4	\$5.000	\$20.000
SUBTOTAL			\$1.601.000
RECURSOS HUMANOS			
Profesional Social	1	\$1.000.000	\$1.000.000
SUBTOTAL			\$1.000.000
TOTAL			\$2.601.000
IMPREVISTOS			\$260.100
TOTAL			\$2.861.100

Fuentes De Financiación

RUBRO	Fuente 1 Consortio Vía al Mar	Fuente 2 Estudiante en Practicas	TOTAL
RECURSOS MATERIALES	\$1.601.000	----	\$1.601.000
RECURSO HUMANO	-----	\$1.000.000	\$1.000.000
ALIMENTACION (Refrigerios)	\$50.000	-----	\$50.000
TOTALES	\$1.651.000	\$1.000.000	\$2.651.000

2.13 SOSTENIBILIDAD

Durante el desarrollo del proceso nos podemos encontrar con algunos problemas que afecten la continuidad del proyecto, puede ser el retiro de alguno de los Guardianes Ambientales antes de terminado el proceso formativo, otra podría ser el aumento del trabajo del grupo, impidiendo espacios dentro de su tiempo laboral para la participación en las charlas o talleres.

Por otro lado también es importante evidenciar algunos factores que aseguren la continuidad del proceso, como lo puede ser el interés del área administrativa en apoyar actividades en Salud Ocupacional y la motivación del grupo de G.A por seguir preparándose en temas para la vida, solicitando ante el Consorcio nuevos procesos de Formación.

2.14 EVALUACIÓN

Dentro del desarrollo del proyecto no se puede dejar a un lado el análisis evaluativo, las pautas a tomar para verificar el logro de los objetivos propuestos.

Para esto se tomara el indicador de *Participación y reflexión en procesos de Formación*, que **Antes** de iniciar el proceso, estará medido a través de las entrevistas semi-estructuradas realizadas por la estudiante en prácticas que se realizaran a cada Guardián, la participación en esta será opcional, y al momento de realizarla se evidencia un nivel de interés o no en la realización del proyecto. **Durante** el proceso, es importante resaltar las actividades que se han de realizar dentro de las charlas o talleres, la participación activa en el desarrollo del proceso, se verificara en la entrega de ejercicios personales y grupales, registro fotográfico y actas de asistencia.

Después de haber realizado el proceso Formativo se realizara una encuesta individual a cada Guardián Ambiental que evidencie el nivel de reflexión que dejo el desarrollo del proceso, además que demuestre la aplicación a la vida diaria.

CAPÍTULO III
INFORME DE GESTIÓN

3.1 RECUPERACIÓN DE LA EXPERIENCIA.

El proceso que se llevó a cabo en el Consorcio Vía al Mar, y en especial el trabajo con los Guardianes Ambientales, se convirtió en una experiencia muy gratificante y vale la pena registrarlo en su antes, durante y después.

Participación y reflexión en procesos de Formación

Al iniciar el proyecto, se realizaron las entrevistas semi-estructuradas y se codificó la información guardando un grado de confidencialidad, se evidenció la curiosidad y el interés por saber a qué llevarían esas preguntas, todos apartaron un espacio y entregaron un poco de confianza a darles respuestas a interrogantes que necesitaban de sinceridad.

De allí que se pudo evidenciar el deseo de participar. El resultado de estas denotaba formas de pensar, puntos de vista diferentes y algunas cosas que cambiar, a continuación presentare los resultados obtenidos de forma general, de acuerdo a los temas tratados en las entrevistas.

Tema: Metas y Propósitos de los Guardianes Ambientales

En su mayoría tienen un gran deseo de aprender, sea realizar carreras técnicas, conocer otros idiomas o terminar sus estudios.

- En su mayoría anhelan que sus hijos sean alguien en la vida, y que sean profesionales*¹⁶.
- Aprender de tecnología

¹⁶ Señalé con un asterisco para identificar el común denominador en las respuestas, de esta forma al desarrollar un proceso analítico, noté que tenían interés al participar de la entrevista y además se veían los momentos en que reflexionaban sobre su situación con las mismas preguntas.

- Aprender de inglés; ya que creen en la importancia de prepararse mejor, y en hacer un buen trabajo cuando lleguen turistas.
- Éxitos en carreras deportistas.
- Terminar de estudiar; por un lado el bachillerato, ya que es de gran importancia para la formación y avanzar más en la preparación, y por el otro, carreras técnicas que se iniciaron y no se concluyeron, además cursos que no han iniciado y que desean empezar*.

Tema: Necesidad de Aprender sobre:

- Computación
- Sobre Guardianes Ambientales, (mucho mas)*.
- Estudios como: hotelería y turismo, belleza, soldadura, modistería y piscicultura.
- Bachillerato; la mayoría no ha terminado el bachiller y otros ni la primaria; esto les produce inseguridad ante opciones laborales futuras*.

Tema: Mejorar como persona

- Mejorar en el estudio y la preparación*.
- Apariencia personal.
- Carácter; algunos creen que deberían tener una mejor comunicación, ya que eso afecta la vida familiar y laboral*.

Tema: Mejorar como trabajador(a)

- En su mayoría sostienen ser buenos(a) en su trabajo, entre otras cosas algunos creen que deben dejar un poco la timidez*.

Tema: Mejorar a nivel familiar

- Mejor forma de comunicarse y de manejar el carácter*.

Tema: Mejorar su sitio de trabajo

La pregunta que se hizo en este punto fue ¿Qué le gustaría mejorar de su sitio de trabajo, para tener un mejor desempeño?

- Algunos manifiestan que deberían tener una mejor comunicación entre ellos(a).
- Tener mayor unidad y entender que todos son iguales (no deben haber jefes internos).
- Estar más dotados de Herramientas para hacer sus labores, ejemplo: bolsas de basura.
- Otro baño portátil es una gran necesidad para las mujeres, ya que abstenerse de satisfacer esta necesidad fisiológica puede generar problemas de salud*.
- Los uniformes*; tienden a ser incómodos por la tela y el sol les molesta, otro piensa que están desgastados.

Realicé un informe sobre las situaciones presentadas en este grupo y lo remití a las directivas del Plan Social, quien dio aval para desarrollar un proceso de formación en Relaciones Humanas.

El siguiente paso fue organizar la logística, fue un reto profesional encargarme de todo lo requerido para este proyecto, y tuve ayuda de los jefes de los Guardianes Ambientales, en cuestión de permisos y horarios de cronograma de talleres.

Durante la primera etapa de los temas a tratar se dieron ejercicios manuales utilizando el Diario Taller y presentaciones en Power Point. (Ver Anexo 3 y 4). Estas actividades debían ser realizadas dos veces a la semana, ya que todos los días 4 o 3 Guardianes Ambientales estaban de descanso, la practicante debía hacer la presentación el día siguiente con los que estuvieron ausentes. Aunque al final terminaban asistiendo todos independientemente si ya hubieran estado en la presentación inicial. Todo esto demandaba que en algunas ocasiones se prepararan diferentes dinámicas o actividades para que no fuere repetitivo.

Durante las presentaciones y el desarrollo del Proceso de Formación, el indicador denotaba participación por parte de los asistentes, las actividades y los ejercicios evidenciaban el nivel de reflexión frente a los temas, en especial, los que tenían que ver con la personalidad y el carácter. El total los talleres de formación fueron 6, el registro de asistencia y registros fotográficos permiten verificar el indicador y evidenciar el alcance de las metas propuestas en un 100% de los Guardianes Ambientales, 14 personas entre hombres y mujeres que estuvieron en el proceso. (Ver Anexo N° 5 y Foto N°2).

En algunas oportunidades no se pudieron realizar las actividades en los días establecidos, ya que se intensificaban los trabajos para los Guardianes Ambientales y los desplazaban a la obra de doble calzada, o el lugar que se tomaba para realizar los talleres, eran ocupados por reuniones internas o con entidades de orden Nacional, esto afecto el cronograma establecido e hizo que se extendiera más de lo previsto y en ocasiones la diferencia de una actividad y otra era más de 2 semanas, a pesar de esto, se lograba recordar constantemente las actividades programadas en algún momento de la hora de trabajo para que no hubiera una desmotivación frente al proceso.

Cuando se lleva en marcha este proyecto, se crean lazos afines entre los beneficiarios y la estudiante en prácticas, entonces algunas problemáticas o asuntos que se debían tratar con ellos eran también comunicados a la estudiante,

como llamados de atención, problemas internos, entrega de horarios de trabajo, algunos documentos o información de interés.

Se realizaron dos actividades de esparcimiento, la primera “Mi Personalidad” en la cual cada Guardián hablaba de su personalidad y de sus comportamientos, tanto positivos como negativos, identificando también la personalidad de un compañero que en la charla anterior era el que se encontraba a mano derecha.

El otro espacio se dio finalizando el proceso, se llevó a cabo la actividad de cierre, esta fue organizada para tener un espacio de recreación, y para hacer un reconocimiento al trabajo y a la asistencia de cada uno, se aprovechó para presentar el video original sobre el Conflicto y un video divertido llamado “Detrás De Cámaras” donde participaban todos los asistentes, se hizo entrega de un certificado diseñado por la Comunicadora Social de la empresa y además, se realizaron las premiaciones a las 4 personas con mejores Relaciones Humanas dentro del grupo de Guardianes Ambientales, que fueron Amalia Reyes, Martha Morelo, Alfredo Carmona y Antonio Altamar. Ver Foto N° 3.

Cada una de las actividades estaban llenas de interés, reflexión y participación en los ejercicios y dinámicas, pero se debía crear una herramienta que llevara a la evaluación de este indicador después de terminar el Proceso de Formación, aunque esta no pudo ser aplicada en los plazos seleccionados en el cronograma, se llevo a cabo unas semanas después a través de un esquema sencillo de 4 preguntas que dieron unos resultados, en los que cada Guardián expuso sus opiniones de una forma clara y que dejara ver lo que pensaban de el Proceso realizado con el grupo. Estas fueron las preguntas realizadas:

1. ¿Qué fue lo positivo de los talleres?

Para la mayoría, aprender nuevos temas fue de gran satisfacción, además, llegaron a vivir experiencias con sus compañeros en medio de los talleres que fomentó unas mejores relaciones, se generó un cambio en algunos comportamientos, ya que se crearon mejores lazos laborales. Hubo apropiación de los temas dados, ya que en conversaciones externas al taller se escuchaba hablar de la comunicación, de la personalidad y del carácter, temas que fueron tratados de forma básica, en un lenguaje no técnico y participativo, de tal manera que se dieran aprendizajes.

Estas son algunas de las respuestas de las evaluaciones de varios de los asistentes a los talleres:

Para mí fue una experiencia muy linda porque pude aprender mucho de esos talleres en cuanto a las relaciones con las demás personas, en especial con mis compañeros de trabajo, y como conocer nuestros derechos y los derechos de los demás¹⁷.

Guardián 08h45HF

Lo positivo fue aprender cómo tratarse con el otro.

Guardián 14h25PM

Lo positivo que me enseñaron a ser más tolerante con las personas a mí alrededor, y a dejar de ver los defectos de los demás, y a ocuparme mejor de los míos.

Guardián 01m42CM

¹⁷ Testimonios obtenidos de Encuesta de Evaluación realizada por la estudiante en prácticas a todos los Guardianes Ambientales que estuvieron en el Proceso de formación. Durante el mes de Marzo del 2012.

2. ¿Aplicaste algunos temas en las áreas de tu vida, sea personal, familiar o laboral?

Se identificó el impacto que habían generado las actividades en la vida de cada uno, ver si la familia como población beneficiada, de la que se hablaba al inicio del informe, había sido efectivamente impactada de forma positiva a través del proceso de formación, en esta parte sacaron a flote experiencias familiares y laborales que en sus testimonios llenan de satisfacción al saber que fueron temas que llegaron, de una u otra forma a mentes que empezaron a reflexionar y a cambiar. Ahora bien, es importante decir que las personas no cambian por un taller, sino que llegan a reflexionar tanto sobre su vida, que la decisión de mejorar es de ellas mismas, llenándose de voluntad y permitiendo unas mejores relaciones humanas.

Me ayudo en la comunicación con mis hijos, el trato con ellos, me ayudo a prestarles más atención a ellos.

Guardián 13h33HB

Aplique unos temas en mi vida, porque tenía un temperamento malo, y estaba alejado de mis compañeros de trabajo.

Guardián 09h38LY¹⁸

Sí, claro, mucho, como aprender a escuchar a las demás personas, valorarlas como ellas son, relacionarme mutuamente unos con otros, saber convivir con mis hermanos, saber que todos nuestros problemas tienen solución, que la vida nos abre muchas puertas.

Guardián 12h24MJ

¹⁸ Este mismo código aparece en las reflexiones sobre el mal carácter al inicio del trabajo, sustentando que desearía cambiar como persona “El mal genio, el temperamento. Me dicen El Amargado”. Importante la reflexión que hace en la evaluación al finalizar los talleres.

3. ¿Qué fue lo negativo de los talleres?

Es importante llegar a reconocer esta parte del proceso, que permitan identificar correctivos para próximas actividades.

Las opiniones en esta pregunta, en su mayoría demostraban que no había nada negativo, otras se centran en que el tiempo no era suficiente para llegar a exponer estos temas, y que sería bueno utilizar más horas laborales y dedicarlos a aprender más. Cabe anotar que cuando se está dentro de una empresa, las actividades que se realizan con los trabajadores deben estar direccionadas y con la viabilidad de los jefes de área, en este sentido, los tiempos no los coloca la estudiante en prácticas, sino los dispuestos por los jefes inmediatos, situación que se debe respetar ya que se está utilizando tiempo laboral y a este grupo se le preparara para nuevas capacitaciones en otros temas prácticos de trabajo, en este momento se están realizando capacitaciones en Gestión de Riesgos y Primeros Auxilios.

Que fue muy corto, era muy interesante y por lo tanto me gustaría que fuera un poco más amplio.

Guardián 03m35MZ

Se terminaron muy pronto y yo quería seguir aprendiendo.

Guardián 04h26BL
Lo malo es que fueron muy corticos.

Guardián 05m38AL

4. Aspectos a mejorar de los talleres de Relaciones Humanas.

Las respuestas más significativas apuntan a dos direcciones, la primera hace referencia a que creen que los talleres no tuvieron nada que mejorar, porque todo estuvo bien, y la segunda, la de un solo miembro del equipo, dice que en ocasiones sería necesario arreglar problemas individuales entre compañeros con apretadas de mano, en medio de los talleres.

Cuando alguien opina que todo estuvo bien en una actividad, es agradable porque da una satisfacción de que las cosas se hicieron de la mejor forma, pero por otro lado es bueno pensar, si los beneficiarios posiblemente nunca habían experimentado un tipo de taller en esta modalidad, es decir, no es menospreciar un trabajo que realizaste, ni poner en duda la capacidad que podemos tener para hacer algo excelente, sino que vivir por primera vez algo bueno, te pueden hacer pensar en que es perfecto, ahora bien, puedo decir que este grupo de Guardianes Ambientales tendrá mucha más base al evaluar unos próximos talleres de Relaciones Humanas tomando como referencia el realizado en el Consorcio Vía al Mar.

Las problemáticas en el ámbito de las relaciones humanas tal vez se seguirán presentando, pero todos deben tener la autonomía de decidir poner en práctica lo aprendido o no hacerlo. Se debe tener en cuenta, que las acciones sinceras son las que se dan a conciencia. En ese orden, no son los talleres los espacios exclusivos para tratar estos asuntos, pero acogiéndonos a la sugerencia hecha por un guardián, sería importante que la empresa le diera continuidad a estos talleres de relaciones humanas como estrategia para mejorar el clima laboral entre el equipo de los Guardianes Ambientales.

No hay nada que mejorar porque todo estuvo bien.

Guardián 07h49GL

Nada, todo estuvo bien.

Guardián 04h26BL

Son muy pocos, pero creo que en los talleres habremos muchos que no se la van bien y me parecería que en cada taller nos diéramos las manos como compañeros que somos, expresarnos unos a los otros lo que pensamos de él o ella.

Guardián 12h24MJ

Estas preguntas llevaban a verificar si el indicador de Participación y reflexión en procesos de Formación evidenciaba los aprendizajes realizados. Es bueno llegar al final y saber, que aunque no todo fue perfecto, los objetivos fueron logrados.

3.2. ACOMPAÑAMIENTOS REALIZADOS EN EL CONSORCIO VÍA AL MAR.

3.2.1. Atención al Usuario

Es un programa del Plan Social Básico (PSB) que tiene por objeto “Brindar y generar una atención cálida, eficaz y eficiente a los beneficiarios directos e indirectos de los proyectos de Doble Calzada y Anillo Vial Malecón de Crespo y a los usuarios de la vía, a través de la atención oportuna de las peticiones, quejas o reclamos, solicitudes y sugerencias, (PQRS), teniendo como propósito fundamental la satisfacción de los mismos.”¹⁹

Las PQRS que pueden presentar los habitantes donde se estén realizando las obras deben ser gestionadas por un profesional social, en este caso la Trabajadora Social y la estudiante en prácticas de Trabajo Social se encargaban de tramitar todas aquellas que provenían del Barrio Crespo, aquellas que llegaban de otras comunidades de doble calzada como Punta Canoa, Pontezuela, Arroyo de Piedra, son enviadas a Barranquilla para que la Promotora se encargue de su gestión, al final de mes el PSB debía entregar informes bajo unos formatos establecidos por la ANI²⁰.

Dentro de las actividades de Atención en las oficinas de Crespo, llegaban usuarios con preguntas sobre el proyecto, que entraban a ser recepcionadas como solicitudes de información, dándole respuesta de forma inmediata por las sociales²¹ como se denominan en la empresa, para ello se debía tener una información básica sobre la obra del Túnel de Crespo, la fecha de terminación, la situación de la playa, la forma de relleno hidráulico, e información general para

¹⁹ Procedimiento Operativo Sistema de Atención al Usuario, Consorcio Vía al Mar. Control Operativo y Calidad. Versión 2. Mayo 19 de 2011.

²⁰ Agencia Nacional de Infraestructura, ente veedor de los procesos de las concesiones y obras civiles a nivel nacional, por manejar los recursos del Estado.

²¹ Haremos referencia a las Sociales, a las trabajadoras, promotoras sociales o estudiante en prácticas del tema en cuestión.

que se pudiera dar una atención oportuna, aunque en la mayoría de los casos las personas solicitaban información más técnica, que debía ser explicada por las ingenieras. Cuando personas de los edificios ubicados en la zona de afectación de la obra presentaban una queja o reclamo, se debía ir al lugar de inmediato y tomar registros fotográficos al área afectada, en estos casos, lo más común eran las cantidades de arena que entraban a los apartamentos, balcones y otros lugares causando incomodidades según los propietarios.

En la oficina de Crespo también se manejaba la recepción de Hojas de Vida, que en el momento en que llegué como estudiante se encontraban organizadas por carpetas, al iniciar las prácticas creé una forma más sistemática de organización, codificando cada hoja de vida que se encontraba en la base de datos (archivo de Excel) y las que llegaban diariamente, de esta forma se ahorra tiempo al buscar cuando se requerían trabajadores.

En esta oficina del Consorcio Vía al Mar es común que lleguen todo tipo de documentaciones, con destino a las oficinas operativas o administrativas de Barraquilla, de allí que se debe tener mucho cuidado con mandar a través de personal de la empresa, todas las cartas, cotizaciones, recibos de pago, etc. para su respectivo trámite. Las sociales son responsables del envío de esto.

No podría quedar por fuera una actividad más en la que pude apoyar, “Charla sobre Drogadicción y Política de Juventud”, solicitud presentada por la comunidad de Punta Canoa y en la que pude desarrollar estos dos temas, en representación del Plan Social Básico, con apoyo de la Promotora Social, en esta actividad los conocimientos eran transmitidos a madres, jóvenes y adolescentes. Ver Foto N°4.

3.2.2. Viveros Comunitarios

Esta parte hace referencia a un proyecto que se desprende del área de responsabilidad social empresarial del Consorcio, consiste en desarrollar un proyecto de Viveros en conjunto con una Fundación llamada Planeta y Vida. Estas actividades eran una gran experiencia ya que permitía ver otras realidades al tener que visitar el corregimiento de Pontezuela.

Al inicio pude realizar un papel mediador entre el grupo seleccionado de la comunidad de Punta Canoa y el Consorcio, identificando una desmotivación frente al proceso por parte de estos, no porque pensarán que era mala idea la realización de los Viveros, más bien era porque no existía un reconocimiento, ni confianza con la Fundación encargada directamente del proyecto. Realicé las siguientes acciones:

Primero, reunirme con el grupo de la comunidad y recoger inquietudes de fondo.

Segundo, enviar un informe de la situación del grupo según el testimonio de cada uno de ellos, en ese entonces 7 personas, y enviarlo a los representantes de la fundación y a la social encargada del proceso.

Tercero, programar una presentación con los tres entes interesados, comunidad, Consorcio y Fundación, para que se respondieran con claridad las preguntas o dudas que había recogido.

Todo esto terminó con gran éxito y permitió crear lazos fuertes de confianza ante el proyecto Viveros Comunitarios. En este momento es toda una realidad, y no solo en la comunidad de Pontezuela, sino también de Punta Canoa.

Con respecto a mis siguientes actividades, realice varios seguimientos a las comunidades para verificar el trabajo de la Fundación, esto ocurría cuando la encargada social no podía realizar las visitas.

3.2.3. Talento Humano

A parte de los Talleres de Formación, pude apoyar en este área a la Jefe de Talento Humano y a la asistente Psicosocial, ya que se requería una persona en las oficinas de Crespo que se encargara en ocasiones de hacer una presentación a los trabajadores de la empresa y a aquellos que estaban por ingresar, sobre algunos temas como: la Política de alcohol y Drogas, No al Tabaquismo, en las que se hablaba de la prohibición del consumo de estas sustancias y que la no aplicación de estas políticas podría ser causal de despido, otros temas eran el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Reglamento interno de Trabajo.

Además, en algunas ocasiones realizaba inspecciones a la obra del Túnel y Doble calzada, en compañía del Asistente Ambiental, para revisar la labor de los contratistas con respecto a lo exigido por el Plan de Manejo Ambiental. En estas inspecciones se actualizaba la lista de los trabajadores existentes, que los que se encontraban portaran su uniforme y que tuvieran sus elementos de seguridad.

3.3. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE PRÁCTICAS.

El Consorcio Vía al Mar fue un espacio de grandes aprendizajes y experiencias, este campo se caracteriza por cumplir a cabalidad lo que decían algunas entidades externas a nivel nacional, como lo es la Agencia Nacional de Infraestructura, el Ministerio de Ambiente, entre otras, de allí que todas sus actividades vienen diseñadas previamente, y las labores de cada persona tienen sentido después que genere bienestar a la empresa.

El proceso inicial estuvo dirigido por la Social de Crespo, que de forma paciente y clara realizó todas las indicaciones necesarias para que entendiera todos los procesos que se daban en la oficina, desde las cosas más sencillas, hasta las más complejas.

Uno de los ámbitos que rodearon mi proceso de prácticas fue el ambiente laboral, que fue manejado trabajando en equipo, aprovechando los conocimientos de mis compañeros de trabajo y demostrando mi apoyo de acuerdo a mis capacidades, promoviendo un buen ambiente, especialmente dentro de las oficinas de Crespo.

Con respecto al apoyo en materiales para la realización de las actividades, nunca hubo una negativa, conté con el apoyo en un 100% de papelería para la realización de algún tipo de taller, transporte de la empresa para llegar a los lugares, refrigerios para los asistentes de las actividades, entre otros detalles que eran por cuenta de la empresa, permitiendo una completa libertad para llevar a cabo las labores encomendadas.

Ahora bien, aunque la empresa cuenta con muchos espacios en que se puede desenvolver un Trabajador Social, la necesidad de requerir la estudiante en prácticas era principalmente para cubrir el trabajo realizado en las oficinas de Crespo, y apoyar las demás actividades cuando se requerían, esto hizo que durante el proceso de prácticas hubieran momentos en los que no se podía ir a

campo, sino que debía quedar como responsable de la Atención al Usuario en la empresa, ya que era necesario para el Consorcio cumplir con la directriz de la ANI, en la que se prohíbe que la oficina quede sin un personal social.

Fue importante dar a conocer para qué está hecha la profesión y llegar a demostrar las capacidades que puede tener un profesional en esta área, de direccionar, de ser creativo, de impactar procesos e intervenir en el bienestar de una comunidad, pero el perfil que en ese momento se requería no debía salir mucho de la oficina, aunque en muchas ocasiones pude adelantar otras actividades de campo, e incursionar en procesos en los que terminaba incluida solo por el interés que presentaba en ellos, el mismo sistema hacia que ocupara el perfil dentro de la línea de Atención al Usuario. Esto no fue malo, al contrario, ayudo a reafirmarme como profesional, a reconocer mis actividades y a decidir darle valor y posición a la profesión.

Pero al evaluar el proceso, la empresa entendió que el nivel de la practicante de Trabajo Social era superior a las expectativas que tenían y por lo que se había solicitado: necesitaban una estudiante social para la atención de peticiones, quejas y reclamos, por lo tanto entendieron que para ese perfil se necesita una tecnóloga en Promoción Social, para poder dar cumplimiento a los lineamientos de la ANI. Aun así, al concluir el periodo de prácticas se puede decir que las tres partes, tanto la universidad, la empresa, y la estudiante, quedaron satisfechas con el proceso que generó grandes aprendizajes a los involucrados.

3.4. LOGROS PROFESIONALES ALCANZADOS.

Las experiencias en este campo permitieron un desarrollo y fortalecimiento como profesional, gracias a las actividades que desarrollé, entre estas, el proceso de Formación en Relaciones Humanas, donde estaba obligada a organizar una metodología, a dar informes de lo realizado, a llevar una organización y un norte de lo que se proponía, a desarrollar la creatividad ante las formas de dictar los talleres y llevar a cabo las actividades de esparcimiento, a utilizar las habilidades en tecnología que se aprendieron en otros escenarios y a fortalecer la capacidad de hablar en público y manejo del escenario. Para un Trabajador Social es fácil hablar, pero para realizar talleres sobre diferentes temáticas se debe estar preparado y saber cómo transmitir la información, tanto a personas de mayor edad, como a jóvenes o adolescentes, creo que esto fortalece y se convierte en logros.

En este proceso pude estar presente en capacitaciones, aprender sobre temáticas que en la Universidad no tuve la oportunidad, como por ejemplo manejo de gestión de riesgo, primeros auxilios y la más interesante, Ley 70 y Consulta Previa, este conocimiento adquirido permite tener una mirada un poco más amplia con respecto a estos temas, no es igual el conocimiento con el que entré a la empresa, que después que terminé el proceso de prácticas, ya que hubo logros en conocimiento.

CONCLUSIONES

Como estudiante, la expectativa de vivir este proceso siempre fue un momento esperado, en el que deseamos poner en práctica lo aprendido y encontrarnos con las realidades de las que tanto hablamos, este momento ya pasó.

Inició con un proceso preliminar, en el que dejé el horario de la universidad para respetar el horario de una empresa, ya no estaba rodeada de profesoras, sino de Ingenieros, donde no valían las formas de vestir informales, sino que debía procurar la formalidad. Después vino un proceso de acoplamiento, en el que confiaron más en mí para la realización de actividades, donde ya me sentía parte del grupo de trabajo, y podía dar mis opiniones.

Después, no solo hacia las actividades básicas, sino que llegue a encargarme del grupo de Guardianes Ambientales, no como Jefe, sino como apoyo ante los procesos que tenían que ver con ellos, fue así, que muchas de las necesidades que presente ante los entes administrativos, sobre las carpas y los baños públicos que estos requerían, hoy son una realidad. Llegue a tener mis propias responsabilidades y a realizar bajo mi dirección actividades con apoyo del Plan Social Básico, al final, las cosas que eran complicadas, con la práctica se convirtieron en aprendizajes.

La experiencia con el Grupo de Guardianes me exigía no solo realizar buenas exposiciones, sino que debía en medio de las situaciones que pasaban en la empresa, tener ese buen ejemplo, esa capacidad de que ellos vieran en la estudiante de Trabajo Social la práctica de la teoría que les presentaba en cada Taller, y esto en verdad genera mucha reflexión y un logro más para mi carrera, el entender que cada frase referente a los derechos de las personas, las teorías humanas, la pirámide de las necesidades básicas, código de la infancia y la adolescencia, siempre se escuchan bien al ser expuestas, pero el reto es actuar

directamente proporcional con lo que se habla, y tratar de aplicar al máximo como profesionales ese código de ética al cual estamos inscritas desde el momento en que se estudia Trabajo Social, no desde que se tiene el título como profesional.

En este espacio aprendí que es impórtate hablar bien de la profesión, pero que en ocasiones tu forma de ser y apariencia física hablan más, entré como estudiante pero salí como profesional, hablando como profesional, y procurando una imagen respetable como Trabajadora Social.

BIBLIOGRAFIA

- ❖ CARTAGENA COMO VAMOS. Consulta realizada en el mes de Mayo del 2012. Pagina Web:
http://www.cartagenacomovamos.org/cartagena_division.php
- ❖ CONSORCIO VÍA AL MAR. Estructura del Plan Social Básico (PSB). Documento que reposa en la empresa.
- ❖ CHICHOACAN, Morelia, México 9 de Noviembre del 2003, Citando a Idalberto Chiavenato; Introducción a la Teoría General de la Administración. Consulta realizada en el mes de febrero del 2012. Página Web:
<http://relacioneshumanas.wordpress.com/3-dicen/>
- ❖ DIAGNOSTICO SOCIAL. Comunidad De Crespo, Consorcio Vía Al Mar. Por: Judy Silva Salazar, Asistente Psicosocial. Julio del 2010.
- ❖ Organización Territorial del Distrito de Cartagena. Documentos Regionales. Banco de la Republica. Agosto del 2007 pág. 17. Consulta realizada en junio del 2012. Http:
<http://www.banrep.gov.co/documentos/publicaciones/regional/documentos/DTSER-94.pdf>
- ❖ Política De Salud Ocupacional. manejada por la empresa Consorcio integrado por Consultores del Desarrollo S.A y Edgardo Navarro Vives (Consocio Vía al Mar). Documento que reposa en las instalaciones de la entidad.

- ☪ Procedimiento Operativo Sistema de Atención al Usuario. Consorcio Vía al Mar. Control Operativo y Calidad. Segunda Versión. 19 Mayo de 2011.

- ☪ Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial. Consorcio integrado por Consultores del Desarrollo S.A y Edgardo Navarro Vives (Consorcio Vía al Mar). Documento que reposa en las instalaciones de la entidad.

- ☪ SALINAS, Marvin (recop). Talento Humano, La Piedra Angular de la Administración. Consulta realizada en Marzo del 2012. Página Web:
<http://www.slideshare.net/Maryzulay/gestion-deltalentohumano>

- ☪ VELEZ RESTREPO, Olga Lucia. Reconfigurando el Trabajo Social: perspectivas y tendencias contemporáneas. 1ª edición. Buenos Aires, Espacio, 2003. Pag 63.

- ☪ Vishanthie Sewpaul (Presidenta AIETS), David Jones (Co-Presidente FITS). Estándares Globales Para la Educación y Capacitación Del Trabajo Social. Febrero de 2004. Consulta realizada en el mes de Junio del 2012. Pagina Web:
<http://trabajosocialred.es/definicion-trabajo-social-segun-la-fits/>

ANEXOS

ANEXO N°1

1. ¿Cuál fue su lugar de nacimiento?						
01m42CM	02m46RA	03m35MZ	04h26BL	05m38AL	06m41MM	07h49GL
Oveja-Sucre, vivo en la ciudad de Cartagena hace 21 años.	Cartagena, me crie en palenque, vivo en Cartagena hace 24 años.	Cartagena	Venezuela, llegue a Colombia a los 10 años.	Corozal-sucre, llegue a Cartagena desde los 4 años.	Cartagena	"Los córdoba", llegue a Cartagena en el 1973.
08h45HF	09h38LY	10h25AL	11h26CA	12h24MJ	13h33HB	14h25PM
Soy de Cartagena.	Cartagena	Nací en María la Baja, me vine para Cartagena a los 10 años.	Cartagena	Cartagena.	Cartagena.	Cartagena.
2. ¿Cómo se describiría usted mismo(a)?						
01m42CM	02m46RA	03m35MZ	04h26BL	05m38AL	06m41MM	07h49GL
Una persona servicial, muy creyente, buena madre, hermana y vecina, muy trabajadora.	Soy callada a veces hablo con las personas, a veces me guardo las cosas, no tengo muchas amigas.	Soy muy realista, seria, no me gusta el chisme, soy cariñosa, me gusta ayudar a la gente.	Una persona bien, voluntaria, amigable, trabajadora, le gusta dialogar, soy responsable con mi familia.	Mujer, extrovertida, alegre, inquieta (conocer), gran madre.	Soy de buen humor, a veces triste, a veces alegren.	Soy una persona humilde, sencilla, respetuosa.
08h45HF	09h38LY	10h25AL	11h26CA	12h24MJ	13h33HB	14h25PM
Soy un padre de familia, tengo un futuro por delante, por mis hijos, soy una persona transparente.	Una persona bien, a veces tengo mal genio, hago las cosas de buena fe.	Soy bien, a veces soy muy rabioso, tengo un carácter pesado, cuando llego a la casa me pongo de mal humor.	Sencillo, humilde, un poco penoso.	Persona que comparte con sus amigos, lo que me parece mal lo digo, soy honesto, me gusta el baile, la música.	Persona que le gusta trabajar, tengo un buen carácter.	Una persona que le gusta lo justo, soy como acelerado.

3. ¿Qué actividades realiza fuera de las horas laborales/Hobbies?						
01m42CM	02m46RA	03m35MZ	04h26BL	05m38AL	06m41MM	07h49GL
Estar en mi casa con mi familia, ver televisión con mis hijas.	Voy a la iglesia, estar con mis hijos y nietos.	Me gusta estar con mi hija. (Lazos fuertes).	Juego play, futbol, juego con mis hijos.	Con mis hijos, las tareas, leer, juego con mis hijos.	Siempre he deseado estudiar belleza, a veces aliso cabello, estoy en la casa, arreglarme las uñas y el cabello.	Antes jugaba futbol.
08h45HF	09h38LY	10h25AL	11h26CA	12h24MJ	13h33HB	14h25PM
Me gusta estar en la iglesia.	Juego futbol, estoy en la JAC, soy el veedor.	Juego maquinitas, juego con mi hijo.	Ver tv.	Trabajo en el restaurante, es un negocio propio. Tengo armamento de pesca, deporte, juego futbol (hay proyectos con una escuela).	Deporte, gimnasio y juego futbol.	Veo programas de tv. Y la piscicultura.
4. ¿En que laboraba antes de trabajar en el consorcio?						
01m42CM	02m46RA	03m35MZ	04h26BL	05m38AL	06m41MM	07h49GL
Yo era negociante, soy negociante, aprovecho los eventos y si puedo voy.	Era masajista y peinadora.	Vendedora de mangos, cocadas... dulces.	Fui moto-taxi, cargaba bultos en el mercado.	Vendía minutos y bolis.	En casa de familia, vendedora de cocteles.	En las playas, vendía pescado con yuca.
08h45HF	09h38LY	10h25AL	11h26CA	12h24MJ	13h33HB	14h25PM
Era carpero.	Carpero de las playas de crespo.	Carpero.	Pescador.	Ayudante de pintura y enchape.	Pescadores, turismo y restaurante.	En la playa, pescando.

5. ¿Qué estudios (capacitaciones) ha realizado a lo largo de su vida?						
01m42CM	02m46RA	03m35MZ	04h26BL	05m38AL	06m41MM	07h49GL
Sí, he recibido clases de cooperativismo, Atención al Cliente, Gestión Turística.	Si he realizado, sobre masajes (SENA), sobre atención al cliente y medio ambiente (no está terminado).	Sobre carnes frías (hacer), manipulación de alimentos, curso de manicure, consorcio (atención al usuario, turismo).	Servicio al cliente, ¿Qué es turismo?, sobre Guardián Ambiental.	En el SENA, administración de empresas. Contabilidad, gestión empresarial, manipulación de alimentos (incompleto). Valoración como mujer y las que dimos aquí (consorcio) turismo, servicio al cliente.	No he realizado, solo las del consorcio, aunque no se ha terminado, me gustaría saber más sobre los Guardianes Ambientales.	En el consorcio, medio ambiente.
08h45HF	09h38LY	10h25AL	11h26CA	12h24MJ	13h33HB	14h25PM
En RENACER sobre prostitución infantil, en el consorcio, sobre servicio al cliente.	SENA, legislación turística. CONSORCIO, Guardián Ambiental.	Las que he recibido en el consorcio.	Empecé en ingeniería de sistemas 1 semestre. Y estude sistemas 1 año y medio.	Auxiliar de electrónica (academia), y las del consorcio.	SENA, curso de residuos sólidos, y las capacitaciones del consorcio.	Las del consorcio y no las han terminado,
6. ¿Qué estudios (capacitaciones) ha realizado a lo largo de su vida?						
01m42CM	02m46RA	03m35MZ	04h26BL	05m38AL	06m41MM	07h49GL
Sí, he recibido clases de cooperativismo, Atención al Cliente, Gestión Turística.	Si he realizado, sobre masajes (SENA), sobre atención al cliente y medio ambiente (no	Sobre carnes frías (hacer), manipulación de alimentos, curso de manicure,	Servicio al cliente, ¿Qué es turismo?, sobre Guardián Ambiental.	En el SENA, administración de empresas. Contabilidad, gestión empresarial,	No he realizado, solo las del consorcio, aunque no se ha terminado, me gustaría	En el consorcio, medio ambiente.

	está terminado).	consorcio (atención al usuario, turismo).		manipulación de alimentos (incompleto). Valoración como mujer y las que dimos aquí (consorcio) turismo, servicio al cliente.	saber más sobre los Guardianes Ambientales.	
08h45HF	09h38LY	10h25AL	11h26CA	12h24MJ	13h33HB	14h25PM
En RENACER sobre prostitución infantil, en el consorcio, sobre servicio al cliente.	SENA, legislación turística. CONSORCIO, Guardián Ambiental.	Las que he recibido en el consorcio.	Empecé en ingeniería de sistemas 1 semestre. Y estude sistemas 1 año y medio.	Auxiliar de electrónica (academia), y las del consorcio.	SENA, curso de residuos sólidos, y las capacitaciones del consorcio.	Las del consorcio y no las han terminado,
7. ¿Cuáles cree que son sus talentos o habilidades y los de su familia?						
01m42CM	02m46RA	03m35MZ	04h26BL	05m38AL	06m41MM	07h49GL
A: Relacionarme con la gente, dar consejos, vender lo que sea, es que hay que saber exponer el producto. B: a mis hijas les gusta el baile, hacer manualidades, ver televisión.	A: Yo hago dulces, cocadas, masajes. B: les gusta el futbol.	A: cocinar, decorar la casa, cocadas, caballito, corozo, tipos de arroces. B: comunicación social, patinaje, quiere ser policía.	A: hago artesanías y las vendo. B: quiere ser doctora y patinar.	A: liderazgo, buena madre, buena amiga, cocer (falta la maquina). B: leer, es capitana de una banda, les gusta el computador, futbol, microfútbol.	Soy negociante, quiero un capital para montar una coctelera, se cocinar, me gusta la música.	A: Soy negociante B: el deporte, buenos estudiantes, les gusta cantar.
08h45HF	09h38LY	10h25AL	11h26CA	12h24MJ	13h33HB	14h25PM
A: Soy bueno en yeso, albañilería, carpintería. B: juega futbol.	A: CINE, ayudé en la logística de la película Cimarrones Al	B: baile, quiere ser policía.	A: Jugar futbol.	A: deporte, estudio y amistades. B: deporte,	A: atención al usuario. B: beisbol, futbol, pintar, jugar	A: La natación. B: masajes.

	Filo De La Champeta. Me gusta recoger caracoles. B: domino, baile, futbol.			estuco, cielo raso.	con muñecos.	
8. ¿Cuáles son sus metas? ¿Cómo cree que las alcanzara?						
01m42CM	02m46RA	03m35MZ	04h26BL	05m38AL	06m41MM	07h49GL
A: Estar en este trabajo hasta que se termine la obra, ya que aquí se hacen capacitaciones, darle estudios a mis hijos, comprarles una casa. B: estar trabajando en el consorcio y/o nos trasladen para otra empresa.	Me gustaría ser concejera espiritual a jóvenes, adultos.	Seguir acá, tener trabajo, sus hijos sigan estudiando. Capacitándome y Trabajando.	Que mis hijos sean algo en la vida, darles estudio, tener una buena casa, trabajar.	Quiero mi propio negocio para salir adelante.	Seguir estudiando estudiar belleza, quiero tener mi casa.	Que mis hijos sean profesionales.
08h45HF	09h38LY	10h25AL	11h26CA	12h24MJ	13h33HB	14h25PM
Mejor futuro para mis hijos, un trabajo de mayor ingreso.	Ser presidente de la república, sacar a mis hijos de aquí, en un mejor estrato.	Un trabajo estable, mi mujer y mi hijo dependen de mí y mi papa también.	Tener mi casa propia, que mi hija sea alguien en la vida.	Darle a mi hija una buena educación, buenos modales, ser un buen deportista y triunfar.	Aprender de tecnología, hacer algún curso.	Quiero ser piscicultor profesional.

9. ¿Qué necesita aprender para alcanzarlas?						
01m42CM	02m46RA	03m35MZ	04h26BL	05m38AL	06m41MM	07h49GL
Trabajar, recibir capacitaciones, ya que la empresa da respaldo. (Estudio hasta 8°)	Para ello necesito capacitarme. (Estudio hasta 7°).	(Estudio hasta 3°), estudiar hotelería y turismo.	(Estudio hasta 7°) estudiar en el SENA soldaduras.	Capacitarme en computador, en belleza y modistería.	Estudio hasta (4° primaria). Estudiar.	Nada, ya tengo un negocio en una tienda, una casa arrendada, y el trabajo acá.
08h45HF	09h38LY	10h25AL	11h26CA	12h24MJ	13h33HB	14h25PM
Administración (para el taller de carpintería).	Mucha política, terminar el bachillerato, saber más a fondo sobre Guardián Ambiental, estudiar Cine.	Estudiar más, terminar mis estudios. (Estudio hasta 4°), antes estudiaba en la noche.	Terminar el bachillerato y trabajar como operario de maquinaria pesada.	Saber expresarse, medir la distancia.	Análisis de sistemas.	Capacitarme más en eso, (piscicultura). Me he preparado por internet, estudiar electricidad, terminar el bachillerato. (Estudio hasta 9°).
10. ¿Qué cosas le gustaría mejorar a usted como persona?						
01m42CM	02m46RA	03m35MZ	04h26BL	05m38AL	06m41MM	07h49GL
Tener más entendimiento, más estudios.	Mejorar mi autoestima, cambiar mi timidez.	Mi carácter, meterme en los problemas del otro, controlar la rabia. Exploto muy rápido.	Estudiar, terminar el bachillerato.	Estar pendiente de mi misma, a veces me olvido de mí.	Dejar de ser tímida, callada.	Nada.
08h45HF	09h38LY	10h25AL	11h26CA	12h24MJ	13h33HB	14h25PM
Mejorar mi dentadura. Ser más prudente.	El mal genio, el temperamento.	Mi carácter, manejarlo mejor, me	El comportamiento, contesto mal a	Soy un poco grosero, soy orgulloso, me	A veces soy tímido.	Mejorar el carácter, a veces cuando

		dicen El Amargado.	las personas.	exalto, cortar la bebida, antes peleaba mucho con mi mujer.		no hacen las cosas bien, como yo digo me sale el lado grosero, es que uno quiere hacer las cosas bien y otros no.
11. ¿Qué cosas le gustaría mejorar a usted como trabajador?						
01m42CM	02m46RA	03m35MZ	04h26BL	05m38AL	06m41MM	07h49GL
Mejorar las relaciones con mis compañeros es que yo los mando mucho, a veces no los dejo hablar, me dicen la -doña perfecta-.	Es que me cuesta hablar con la gente, solo les digo hola... mejorar mi timidez, mi inseguridad. Aunque con las personas de la playa todo bien.	Mi timidez, cuando hacen reuniones no hablo, le temo al jefe (Andrés).	Me siento bien.	Cuidarme para no enfermarme.	No creo que debo mejorar nada, soy excelente. (tener cuidado cuando hallan personas agresivas)	Excelente en el trabajo.
08h45HF	09h38LY	10h25AL	11h26CA	12h24MJ	13h33HB	14h25PM
Yo hago las cosas bien.	Siempre estar en pie, estar más activo.	Nada, todo bien.	Me siento bien así.	Yo lo hago bien, a veces no tengo que estar todo el tiempo en el sol, a veces llego tarde, en ocasiones soy desordenado, dejo las cosas en otro lugar.	Nada, a veces dejo a la gente cuando me contesta con groserías.	Yo hago las cosas bien, nunca he peleado con ninguno.



12. ¿Cuál es la problemática que más le afecta a su familia?						
01m42CM	02m46RA	03m35MZ	04h26BL	05m38AL	06m41MM	07h49GL
Tengo un problema con el papa de mi nieto, ya que es pandillero	Creo que ha sido la separación del papa conmigo, esto ha hecho que la comunicación no sea la mejor, aunque desde que estoy enferma se preocupan más.	Diferencia de pensamientos con su cónyuge.	Es que mi hija de 8 años sufre de anemia Falcifónica.	Por el centro cristiano... hay que dialogar, un poco problemas económicos.	Solo con el papa de mis hijos.	Ninguno.
08h45HF	09h38LY	10h25AL	11h26CA	12h24MJ	13h33HB	14h25PM
Quisiera que mi hijo mayor se interesara más en el estudio.	Las discusiones como pareja.	Mi casa se inunda, vivo cerca de San Francisco, el trabajo, quiero darle a mi familia lo que necesita.	Bien, hasta el momento.	Hemos aprendido a sobrevivir sin mi papá, la convivencia es buena. A veces hay celos entre los hermanos (mi hermano menor).	Ninguna.	A veces discusiones, se debe mejorar la comunicación.
13. ¿Su familia conoce la labor que usted realiza en la empresa?						
01m42CM	02m46RA	03m35MZ	04h26BL	05m38AL	06m41MM	07h49GL
Si la conocen, ellas han venido acá.	Al principio no les interesaba, no me preguntaban, eran indiferentes, ahora están más	Si conocen.	Si conocen, les enseñé en la casa sobre el ambiente, la limpieza.	Si, ellos me preguntan, yo les explico, soy muy atento.	Si la conocen, me preguntan.	Si, la niña me pregunta.

	pendientes.					
08h45HF	09h38LY	10h25AL	11h26CA	12h24MJ	13h33HB	14h25PM
Si, el menor se interesa más.	Si, se habla de recoger la basura.	Si, está bien, las capacitaciones también las utilizo en la casa.	Si, le cuanto lo que hago.	Si la conocen, me ayudan a cuidar el trabajo.	Sí, me preguntan sobre eso.	Sí, me preguntan sobre lo que hago.
14. ¿Qué le gustaría mejorar dentro de su sitio de trabajo, para tener un mejor desempeño?						
01m42CM	02m46RA	03m35MZ	04h26BL	05m38AL	06m41MM	07h49GL
-mejorar los sitios en donde estamos, que halla mas sombra y no pasar todo el día de pies, cuando no haya personal en la playa. -cambiaría los uniformes	Hay que mejorar el carácter de las personas, dejar de ser explosivos, y tener unos mejores baños, más limpios.	Mejorar el carácter de mis compañeros, quieren mandar, los sitios con muy asoleados, los baños son muy desagradables.	Está bien.	Bueno... los baños, implementos de trabajo, rastrillos.	El uniforme, es muy caliente.	Me gustaría cambiar el uniforme, el sol es muy fuerte.
08h45HF	09h38LY	10h25AL	11h26CA	12h24MJ	13h33HB	14h25PM
Me gustaría ganar un poco más. Tener el lugar limpio, para eso se necesita tener las bolsas de basura y herramientas para trabajar, a veces tenemos que utilizar otras cosas para	Los baños de las mujeres, ellas son más delicadas.	Todo lo veo perfecto.	A veces hace lluvia, necesitamos unos abrigos, a veces hay mucho sol, necesitamos un lugar donde estar, una carpita, esto trae que nos enfermamos.	Ahora tropezamos con los compañeros, porque antes lo que pasaba en el grupo allí se quedaba (eran 4), éramos más unidos, ahora hay mucho chisme, pelea, las mujeres con	No hay un lugar donde refugiarnos, en donde almorzar.	Mejoras los compañeros que se creen jefes, son mas nuevos, quiere tener un poderío.

limpiar.				los hombres. Hay gente que se quiere sobresalir, una mujer quiere imponer. Aquí en la gente no se puede confiar, ponen mucha queja, lo que se hace debe quedar en el grupo.		
15. ¿Cómo le parece el proyecto Guardianes Ambientales?						
01m42CM	02m46RA	03m35MZ	04h26BL	05m38AL	06m41MM	07h49GL
Este proyecto es muy bueno, es algo nuevo, le puede servir a las demás empresas.	Excelente, le da a uno la oportunidad de capacitarse y seguir adelante. Tener recomendaciones, da la oportunidad no solo a uno, sino a las familias. Cuando se termine el proyecto también nos pueden incluir a trabajar.	Muy buenos, he aprendido cosas, he tratado con las personas, las capacitaciones.	Bien, nunca había sido guardián ambiental, uno cuida el medio ambiente.	Magnifico, tengo más relación ahora, aprender cosas nuevas.	Muy bueno, porque hemos aprendido para poder trabajar en otro lugar, esto sirve para aprender más cosas.	Es un buen proyecto.
08h45HF	09h38LY	10h25AL	11h26CA	12h24MJ	13h33HB	14h25PM
Chévere, ojala se mantuviera, no solo con la construcción, sino hasta que termine.	Bacano, me he sentido bien.	Chévere, lo que he recibido, las capacitaciones, nunca había tenido la oportunidad de recibirlas.	Bueno, me ha ayudado.	Excelente, bien.	Bueno, uno se relaciona, aquí llega mucha gente.	Bueno, me parece bien.

Este cuadro es una forma sistematizada de organizar las respuestas a las 15 preguntas realizadas. La combinación de números y letras hacen referencia a cada Guardián Ambiental, manteniendo un grado de confidencialidad.

ANEXO N°2


Acta De Compromiso

Todos somos humanos y cometemos errores, entonces todos debemos tener la capacidad de reconocer los propios y hacer ver al otro(a) de la forma más amable y cordial los suyos, por eso estamos de acuerdo con este acta y firmamos como muestra de nuestra aceptación a esta premisa.


Guardianes Ambientales CONSORCIO VÍA AL MAR

Nombre	Firma
Antonio Luis Altamar Valdez	ANTONIO LUIS ALTAMAR VALDEZ
Lorena Anaya Méndez	LORENA ANAYA MENDEZ
Leonardo Berrio Bello	LEONARDO BERRIO BELLO
Alfredo Carmona Villar	ALFREDO CARMONA VILLAR
Mabel Contreras Simanca	MABEL CONTRERAS S.
Luis Alberto Galán	LUIS ALBERTO GALAN
Belisario Herrera Méndez	BELISARIO HERRERA MORALES
Felipe Hurtado Ruiz	FELIPE HURTADO RUIZ
Yermi Licona Gonzales	YERMI LICONA G.
Zenaida Magallanes Blanco	ZENAIIDA MAGALLANES BLANCO
Carlos Marrugo Ortega	CARLOS MARRUGO ORTEGA
Martha Morelo Rodríguez	MARtha MORELO MORELO
Marvin Paternina Morelo	MARVIN PATERNINA MORELO
Amalia Reyes Reyes	AMALIA REYES REYES

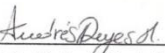
Por iniciativa del taller de Relaciones Humanas, desarrollado por el consorcio vía al mar en acompañamiento de la universidad de Cartagena, a los 27 días del mes de octubre del año 2011
Cartagena de indias D. T y C



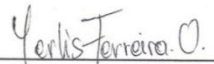
Arley Pallaes Sossa
Jefe Ambiental
Consortio Vía Al Mar



Faride concha
Jefe de talento humano
Consortio Vía Al Mar



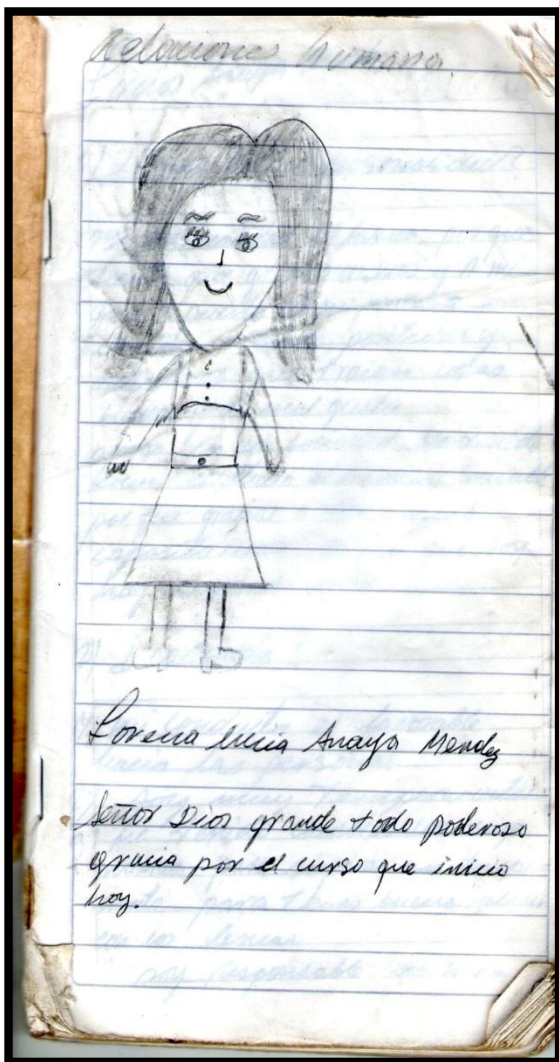
Andrés Reyes Hernández
Asistente Ambiental



Yerlis Ferreira Villadiego
Practicante Trabajo Social

Este documento fue firmado Por el jefe y Asistente ambiental, Jefe de Talento Humano y Estudiante en prácticas, junto a los Guardianes para apropiarnos de los temas.

ANEXO N° 3



Al inicio del Diario Taller, la Sra. Lorena Anaya y Mabel Valencia identificaron sus cuadernos con una imagen de ellas mismas.

ANEXO N°4

Diapositivas Taller #1

The image displays a grid of six presentation slides:

- Slide 1 (Top Left):** University of Cartagena logo and 'ASOCIACIÓN VIA AL MAR'. Title: **Presentación Proyecto Relaciones Humanas**. Author: *Yerlis Ferreira Villadiego, Estudiante Trabajo Social 1er Semestre*.
- Slide 2 (Top Middle):** Yellow background with the question **¿QUE SON LAS RELACIONES HUMANAS?** and images of people connected by arrows.
- Slide 3 (Top Right):** Title **AUTOCONOCIMIENTO...** with a large green plus sign and a red minus sign. Below, a cartoon of two people talking. Labels: **MI PERSONALIDAD**, **MI CARÁCTER**, and **MI TEMPERAMENTO**.
- Slide 4 (Bottom Left):** Diagram titled **MI PERSONALIDAD** branching into **Pensamientos**, **Sentimientos**, and **Conducta**. Each has a brief definition and a small plus/minus icon below it.
- Slide 5 (Bottom Middle):** Title **...Situación...** with a background image of a road. Text: *El ingeniero Andrés salió a la vía a vigilar a los guardianes ambientales para ver cómo estaban haciendo su trabajo, se dio cuenta que algunos estaban sentados con cara de preocupados y les paso una suspensión por no estar haciendo nada en las horas de trabajo, algunos tenían problemas económicos, y ahora con esta situación las cosas en la casa estaban peor.*
- Slide 6 (Bottom Right):** Dark blue background with the title **Tipos De Personalidad** in white cursive.

Esta presentación se realizó como introducción al tema del Autoconocimiento.

Diapositivas Taller 2 Y 3

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA ASOCIACIÓN VÍA AL MAR

Presentación
Proyecto Relaciones Humanas
Yerfís Ferreira Villadiego
Estudiante Trabajo Social IX Semestre

Temperamento
Es la mezcla de emociones que imprimen a una persona o actuar de una forma u otra. Viene desde la niñez.

Temperamento
Melancólico

Temperamento
COLÉRICO

TENGO TEMPERAMENTO FLEMÁTICO.






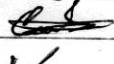
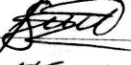
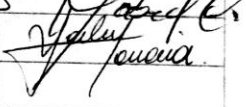
CARÁCTER
Se origina entre el temperamento y el medio ambiente. Su origen surge en la edad adulta.

+ Gritos + Carácter
- Gritos - Carácter

Buen Carácter
o
Mal Carácter

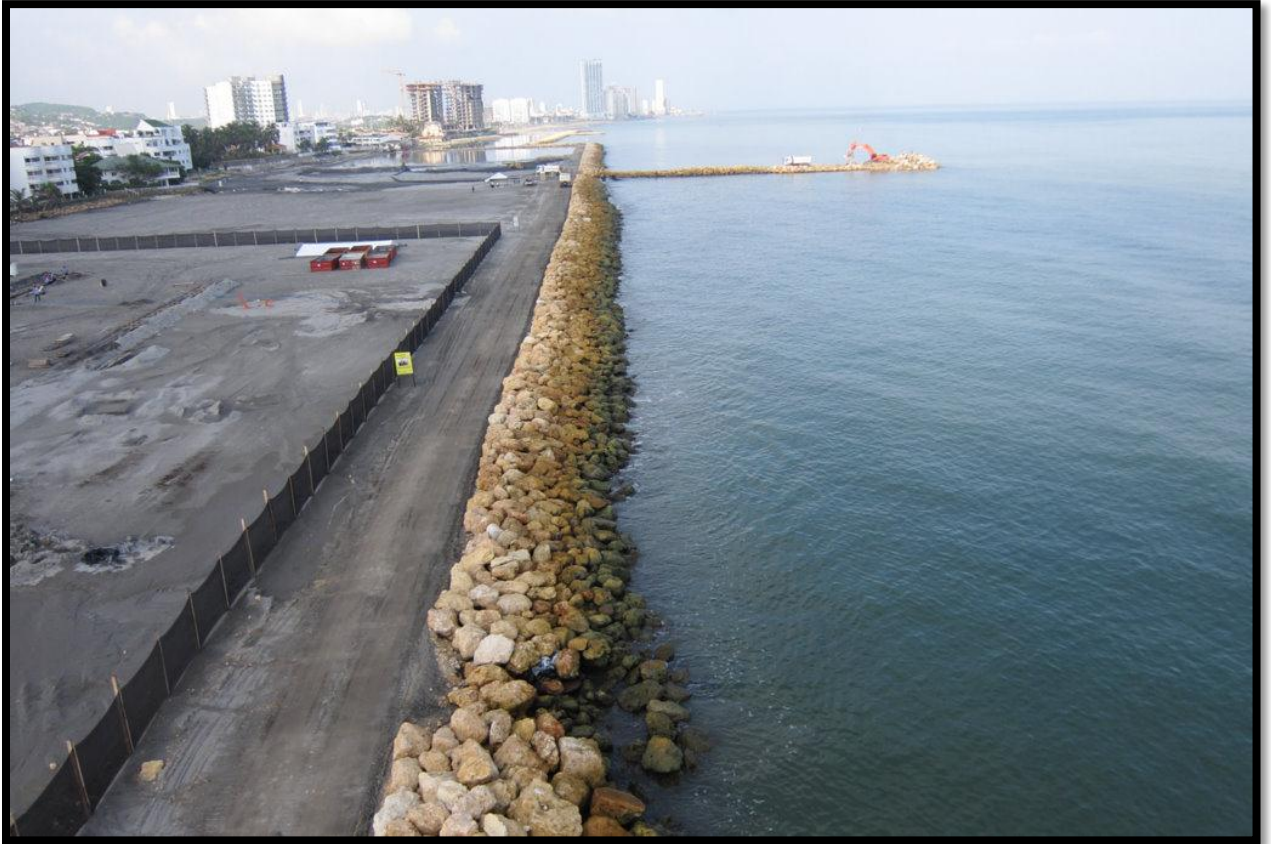
Parte de las diapositivas presentadas en el Proceso de Formación.

ANEXO N° 5

 CONSORCIO VIA AL MAR CONCESIÓN: Carretera Cartagena – Barranquilla Ruta 90A		 CONSORCIO VIA AL MAR	
ASISTENCIA INFORMATIVA FPSB-05			
REUNIÓN DE INFORMACIÓN. ETAPA DE PRE CONSTRUCCIÓN PROYECTO ANILLO VIAL DE CRESPO, RUTA 90A, A TRAVÉS DEL CONSORCIO VIA AL MAR.			
Fecha: <u>18 de Enero del 2012</u>		Lugar: <u>Oficina de Crespo</u>	
Tema: <u>Taller N°4 Relaciones Humanas</u>			
ENTIDAD/INSTITUCIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	DIRECCIÓN/TELÉFONO	FIRMA
C V M.	Felipe Hurtado Ruiz	310730144	
C V M	Luis Alberto Galon	3106482797	Luis Alberto
C V M	Marta Lus	3135973164	Marta
C V M	ALFREDO CARMONA VILLAR	3205201235	ALFREDO C V
C V M	Leonardo Bellio	3158784405	
C V M	Balsarrio Herrera	3205618397	
C V M	CARLOS MARIBO	3135062638	
C V M	Marvin Patemina M	3008945657	Marvin P.M.
C V M	YESMIN LIBONAE	317.499197	
C V M	ANTONIO LUIS ALTAMAR	3215660699	ANTONIO
C. V. M.	Amalia Reyes	312-6879682	Amalia Reyes
C V M.	Mabel Cortes	3106059345	Mabel C.
U de Cartagena	Yerlis Ferreira	318 7926726	

FOTOS

FOTO N°1



Fotos del proyecto “Anillo Vial de Crespo” en sus etapas iniciales desde el aire²².

²² Registro Fotográfico aéreo del Consorcio Vía al Mar, reposan en la entidad a cargo de la empresa Contratista Atlante S.A. entregada por la ingeniera Gelly Iriarte.



Labores de los Guardianes Ambientales, señalización en las playas de Crespo e informando sobre situación del proyecto²³.

²³ Registro que reposa en los documentos del jefe inmediato, Ingeniero Andrés Reyes.

FOTO Nº 2



Mientras se realizaba el Taller que hacía referencia a la Comunicación Familiar y Laboral en conjunto con los Guardianes Ambientales del Consorcio Vía al Mar²⁴.

²⁴ Registro tomado en la oficina de Crespo, a cargo de la estudiante en prácticas.

FOTO N° 3



Mientras se entregaban los certificados a todos los Guardianes Ambientales del CVM.



En el momento de la entrega de los Regalos a los Ganadores a Mejor Compañero (a) de Relaciones Humanas.

FOTO N° 4



En la comunidad de Punta Canoa, realizando la Charla con jóvenes, adolescentes y Madres²⁵.



Dinámica de compañerismo realizada en una ocasión, genero un ambiente agradable éntrelos participantes y permitió que se evidenciara algunos disgustos que se tenían entre compañeros.

²⁵ Registros que reposan en la empresa, tomados por Cindy Castillo, promotora PSB.