



SISTEMATIZACIÓN “EL POSICIONAMIENTO DEL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL Y CAPACITACIÓN EN COOPERATIVA COLANTA A PARTIR DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN LAS COMERCIALIZADORAS MALAMBO Y TURBACO EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS 2012- 2016”.

**MARICELA DE LA CRUZ OROZCO
ZULEIMA RIVERA MENDOZA**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
CARTAGENA DE INDIAS
2017**



SISTEMATIZACIÓN “ EL POSICIONAMIENTO DEL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL Y CAPACITACIÓN EN COOPERATIVA COLANTA A PARTIR DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN LAS COMERCIALIZADORAS MALAMBO Y TURBACO EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS 2012- 2016”.

MARICELA DE LA CRUZ OROZCO

ZULEIMA RIVERA MENDOZA

**Trabajo de grado como requisito parcial para optar al título de
Trabajadora Social**

TUTORA

AMELIA SEGRERA LÓPEZ

TRABAJADORA SOCIAL

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

CARTAGENA DE INDIAS

2017

AGRADECIMIENTOS

Gracias damos a Dios por la culminación con éxito de ésta etapa tan importante de nuestras vidas.

A la Universidad de Cartagena, por abrir sus puertas a estudiantes que llegan cargados de sueños y ganas de superación, como nosotras.

A nuestra facultad y a sus docentes por la formación que nos han brindado a partir de sus conocimientos, en especial a Amelia Segre López, nuestra tutora, infinitas gracias por su comprensión, paciencia, y tiempo dedicado a apoyar el proceso de prácticas y el proyecto de sistematización, resaltamos su amor por la profesión de Trabajo Social.

A la Cooperativa Colanta, por permitirnos realizar nuestras prácticas profesionales, en especial al Ingeniero Juan Fonseca Barrios, por su confianza y apoyo a los procesos, a la trabajadora social Elizabeth Escandón Sosa por su acompañamiento en ésta etapa.

“Sé que no es tan difícil. Cuando uno busca algo, lo que importa no es donde esté, lo importante es verlo. Darse cuenta conlleva entrecerrar los ojos y mirar al sol unos cuantos segundos. Después, alcanzarlo no es más que el proceso, un paseo hasta la puerta. No te conformes con las ventanas. Siempre hay que ir por la puerta. Uno tiene que buscar siempre lo que le late a la izquierda a través de las manos, y si uno se equivoca y el latido se tropieza y las manos se congelan, y de pronto se descubre diciéndose <no> más de una y más de dos, y entonces, sólo entonces, descubre una ventana, no pasa nada. No sería aconsejable, incluso crearla puerta durante unos instantes o intentar cruzarla. No pasa nada, insisto, si no funciona: asómate, disfruta de las vistas, recupera el aliento, deja que el aire azote tus manos y sigue buscando tú puerta. Es la única manera de avanzar”.
Elvira Sastre (2017)



A mi padre Álvaro, dedico éste paso que logro en mi andar, porque sé que entre sus anhelos más grandes estaba ver a sus hijas convertirse en unas grandes profesionales, a él, quien desde el momento que partió ha estado conmigo espiritualmente, impulsándome cada día a seguir y no desistir en el camino.

A mis tíos Ernesto y Doris, por su apoyo y compromiso con mi formación, a mis hermanas Lorena y Kitian, por su amor incondicional y sus palabras de aliento.

Maricela De la Cruz Orozco.

En el andar por el camino hago un alto con el corazón lleno de agradecimientos a Dios; en primer lugar, por haber izado una bandera en lo alto como señal de victoria, la cual representa la hermosa carrera que hoy con orgullo, compromiso y felicidad me permite decir a toda voz que me voy de la academia con unos aprendizajes invaluable y mi vida transformada. Evoca mi mente el recuerdo que sentada en una silla del salón de clases muchas veces, como decía una profesora, llena de silencios activos haciendo construcciones y deconstrucciones de conocimientos que me llevaron a reflexiones acerca de la vida misma y con impulsos de poner al servicio de la sociedad este regalo que el cielo me concedió con la ilusión de creer que se puede construir una sociedad más justa e incluyente, en donde mi padre un campesino Colombiano pueda vivir día a día la felicidad de trabajar en lo que para él es su realidad, llena de sentido y validez, desde donde su cotidianidad cargada de aguaceros, soles incesantes, hierba que reverdece con el rocío de la noche y bramidos de animales que a la mañana le reciben con gestos de bienvenida, le ha permitido soñar montado en su caballo de regreso a casa, lleno de ilusiones que todo su esfuerzo, es por ello que éste logro tan importante lo dedico a mi padre.



Por último y no menos importante agradezco a mis hermanas y hermano por su apoyo incondicional y el amor recibido, agradezco a todas aquellas personas que hacen parte de mi vida y han contribuido a mi crecimiento personal y profesional.

A ti papá:

“Tan solo verte, me recuerda que la vida tiene sabor a esperanza, y con solo escucharte me tranquilizas los ruidos del alma”

Zuleima Rivera Mendoza

TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
INTRODUCCIÓN.....	10
JUSTIFICACION.....	13
1. GENERALIDADES DE LA PROPUESTA DE SISTEMATIZACION.....	16
1.1. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN.....	16
1.2. ANTECEDENTES DEL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL Y CAPACITACIÓN.....	17
1.3. GENERALIDADES DEL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL Y CAPACITACIÓN.....	18
1.4. EJES O LÍNEAS EN LAS QUE SE HA SOPORTADO LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL.....	19
1.4.1 Desde una postura de gerenciamiento social.....	19
1.4.2 Entrenamiento.....	20
1.4.3 Capacitación.....	20
1.4.4 Gestión del desempeño.....	20
1.4.5 Desarrollo personal y laboral.....	21
1.5. DESDE EL BIENESTAR.....	24
1.5.1 Desarrollo familiar y social.....	24
1.5.2 Desarrollo deportivo.....	26
1.5.3 Estrategias de apoyo y extensión.....	29
1.6. MARCO TEÓRICO.....	31
1.6.1 Organización.....	31
1.6.2 Mediación.....	32
1.6.3 Trabajo social con grupo.....	33
1.6.4 Posicionamiento.....	34
1.6.5 Asociatividad.....	35
1.6.6 Bienestar laboral.....	36

1.6.7	Estilos de vida.....	37
1.6.8	Participación.....	38
1.6.9	Clima laboral.....	39
1.6.10	Familia.....	40
1.7	REFERENTES EPISTEMOLÓGICOS.....	41
2.	CONSTRUYENDO A PARTIR DE LO METODOLOGICO.....	45
2.1	¿POR QUÉ SISTEMATIZAR?	45
2.2	ETAPAS METODOLÓGICAS DE LA SISTEMATIZACIÓN.....	48
2.3	DISEÑO METODOLÓGICO DE LA SISTEMATIZACIÓN.....	49
2.3.1	Entrevistas semiestructuradas.....	49
2.3.2	Observación participante.....	49
2.4	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	49
2.4.1	Primarias.....	49
2.4.2	Secundarias.....	49
3.	POSICIONANDO EL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL UNA TAREA CONJUNTA.....	52
3.1	ANÁLISIS HISTÓRICO DE LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN LAS COMERCIALIZADORAS COLANTA TURBACO – MALAMBO, A PARTIR DE UNA REVISIÓN DOCUMENTAL.....	53
3.2	RECUPERANDO LAS PERCEPCIONES DE LOS ASOCIADOS FRENTE A LOS PROGRAMAS LIDERADOS POR EL ÁREA DE BIENESTAR.....	66
	CONCLUSIONES.....	73
	1. BIBLIOGRAFIA.....	



LISTA DE CUADROS

	Pag.
Cuadro 1 OBJETO DE LA SISTEMATIZACIÓN	47
Cuadro 2 FASES DEL PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN	48
Cuadro 3 SISTEMA CATEGORIAL	50

LISTA DE GRAFICOS

		Pag.
GRAFICO 1	ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL Y CAPACITACIÓN	18
GRAFICO 2	GERENCIAMIENTO SOCIAL	19
GRAFICO 3	DESARROLLO PERSONAL Y LABORA	21
GRAFICO 4	DESARROLLO FAMILIAR Y SOCIAL	24
GRAFICO 5	DESARROLLO DEPORTIVO, RECREATIVO Y CULTURAL	26
GRAFICO 6	ESTRATEGIAS DE APOYO Y EXTENSIÓN	29
GRAFICO 7	LÍNEA DE TIEMPO	52

LISTA DE IMÁGENES

		Pag.
Imagen 1	Ilustración de Comercializadora Turbaco	16
Imagen 2	Capacitación de Trabajo en equipo - Grupo Ventas	22
Imagen 3	Celebraciones de fechas especiales: Conmemoración del día de la mujer	22
Imagen 4	Entrega de quinquenios a asociados trabajadores por permanencia en la Cooperativa	23
Imagen 5	Entrega de quinquenios con participación de la familia para incentivar a los asociados trabajadores-	23
Imagen 6	Encuentro de parejas en Comercializadora Turbaco	25
Imagen 7	Actividad Caminata ecológica al Centro Recreacional Tacurica - Espacios de integración familiar	25
Imagen 8	Tardes en familia	25
Imagen 9	Campeonato Metegol con participación femenina	27
Imagen 10	Final campeonato Metegol	27
Imagen 11	Final Torneo de Billar	28
Imagen 12	Campaña Una luz por el respeto	30
Imagen 13	Actividad Pausas activas	30
Imagen 14	Campaña Autocuidado laboral	31
Imagen 15 – 16	Taller de comunicación asertiva	56
Imagen 17	Taller Trabajo en equipo	61
Imagen 18	Taller Resolución de conflictos	61
Imagen 19	Capacitación Buen trato	62
Imagen 20	Dramatización Buen trato	62
Imagen 21	Encuentro de parejas Comercializadora Malambo 2015	65
Imagen 22	Tardes en familia – Taller tipos de familia	65
Imagen 23	Tardes en familia - Taller Resolución de conflictos	65

INTRODUCCIÓN

A lo largo de nuestra formación como trabajadores sociales, hemos transitado por diferentes perspectivas, enfoques, percepciones y paradigmas que permiten comprender los contextos y sus situaciones, lo que se convierte en la plataforma para plantear el despliegue de procesos sociales que den respuesta a una realidad social compleja.

Para Trabajo Social lo empresarial se convierte entonces en un área que le permite a los profesionales gerenciar lo social a través de la implementación de procesos sociales incluyentes que desde el abordaje de situaciones, necesidades, percepciones, interrelaciones y participaciones de los actores apunten a un mejoramiento de la calidad de vida de las personas, lo que se traduce en bienestar, desarrollo y productividad. Por ello situar la intervención desde el bienestar en un contexto organizacional es dar una mirada subjetiva del individuo y sus relaciones de forma entrecruzada, a partir de sus propias experiencias dentro del ambiente laboral en donde se desenvuelve, sin dejar de lado los otros contextos en que le corresponde interactuar.

Por ello, recobra importancia el deconstruir, construir, diseñar, e implementar estrategias y/o herramientas que propicien el abordaje, acompañamiento e intervención y/o gestión social de profesionales de las Ciencias Sociales a partir de las particularidades de cada sujeto y de las demandas del contexto; en este escenario aparece la sistematización como una herramienta que posibilita recuperar, analizar y evaluar los procesos liderados con la finalidad de generar nuevos conocimientos, aprendizajes y apuestas metodológicas.

Históricamente el programa de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena ha venido interviniendo contextos empresariales, como es el caso de la Cooperativa Colanta, desde donde surge la propuesta de sistematización que busca conocer

lo que ha significado en una línea de tiempo de cinco (5) años la intervención de trabajo social con la finalidad de establecer el posicionamiento del área de Bienestar Social desde una perspectiva globalizadora que responda de manera integral a situaciones complejas que se presentan en la realidad social en que habitan los Asociados-trabajadores. Para el caso de la presente sistematización se realizó primeramente un análisis histórico que implicó adentrarse al conocimiento y revisión de los procesos llevados a cabo desde fuentes secundarias, teniendo como sustentos referentes teóricos, conceptuales y epistemológicos; pero también se buscó recuperar desde las voces de los actores intervinientes sus percepciones, significaciones, reflexionando acerca de la pertinencia de los programas, de la importancia de la participación que han tenido los Asociados trabajadores, y de los cambios generados en lo familiar, comunitario y social, como resultado de estos procesos.

La sistematización de la experiencia “**CONOCER EL POSICIONAMIENTO DEL AREA DE BIENESTAR SOCIAL Y CAPACITACION EN COOPERATIVA COLANTA A PARTIR DE LA INTERVENCION DE TRABAJO SOCIAL EN LAS COMERCIALIZADORAS MALAMBO Y TURBACO EN LOS ULTIMOS CINCO AÑOS 2012- 2016**”, está estructurada en tres capítulos:

Se inicia con el primer capítulo denominado Generalidades de la Propuesta de Sistematización, en él se presenta la caracterización del campo de práctica, especificándose los ejes o líneas en las que se ha soportado la intervención de trabajo social desde el área de Bienestar Social y Capacitación. De igual manera se plantean los referentes teóricos, conceptuales, normativos y epistemológicos que fundamentan la sistematización.

Un segundo capítulo, llamado Construyendo a partir de lo Metodológico, se presenta la apuesta metodológica y la perspectiva de la misma, elementos que soportan la sistematización a partir de las etapas desarrolladas, y el referente



categorial, sobre el cual se establecen los instrumentos de recolección de información.

Para finalizar, se presenta un tercer capítulo que se le denomina “Posicionando el área de Bienestar Social una Tarea Conjunta”, el cual desde fuentes secundarias y primarias, permite adentrarnos a los resultados de lo que ha sido la intervención de los Trabajadores Sociales en Formación en las Comercializadoras Colanta Malambo - Turbaco en los últimos cinco años, propiciando la reflexión desde las voces, perspectivas y concepciones de los/as autores de la sistematización acerca de los cambios generados en el ámbito laboral, familiar y calidad de vida como consecuencia de sus participación en los programas del área de Bienestar Social, lo que refleja el posicionamiento del área.

En esa medida la presente sistematización se convierte en una herramienta de balance de lo social al interior de las Comercializadoras; y para nuestra disciplina en una fuente de nuevos conocimientos que enriquecen la intervención en escenarios similares, orientados a mejorar fundamentalmente la calidad de vida de ese hombre-trabajador, su familia y por ende el ambiente organizacional.

JUSTIFICACIÓN

La práctica profesional en contextos empresariales se ha concebido como una intervención compleja, que requiere la búsqueda de puntos de encuentro entre los objetivos misionales y los objetivos particulares del colectivo social que la integran. En este marco de ideas, adentrarnos desde una línea de tiempo a lo que han sido los procesos de intervención que se han desplegado en la Cooperativa Colanta durante los últimos cinco años, es una vía para conocer desde las voces de los actores, pero también desde lo documental lo que ha significado para la cooperativa la intervención de Trabajo Social, fundada desde una postura modular que propicia la participación y construcción de un ambiente armónico que se traduce en productividad y competitividad .

Es por ello, que el análisis de la intervención desarrollada en la Cooperativa Colanta centrada desde los programas y las líneas de trabajo en los últimos cinco años, nos lleva a develar que la apuesta profesional se ha convertido en respuestas a la cuestión social, y por consiguiente incide positivamente en los otros aspectos que constituyen la cotidianidad de las Comercializadoras Malambo (Atlántico) y Turbaco (Bolívar).

Este proyecto de sistematización nace de la idea de plasmar la importancia que han tenido estos procesos en el tiempo y la incidencia en la realidad social y laboral de los Asociados trabajadores, además registrar los cambios generados en una línea de tiempo de cinco años, posibilita conocer como se ha dado el posicionamiento del área, y nos lleva al análisis acerca de lo que significó la práctica profesional durante estos años identificando aprendizajes frente a la intervención realizada dentro de la Cooperativa, los cuales se convierten en plataformas para futuros procesos de gestión y/o intervención que se realicen en Colanta, (Comercializadoras de Malambo y Turbaco), apostando así a la transformación y mejora continua de nuestro accionar y nuestras apuestas

metodológicas en este escenario o en contextos similares, facilitando desde la complejidad los procesos para enriquecer la praxis profesional desde y para lo social.

Sistematizar desde trabajo social implica no solo “clasificar, ordenar o catalogar datos e informaciones si no que las experiencias son procesos sociales históricos, complejos, dinámicos que están en permanente cambio y movimiento, lo cual permite obtener aprendizajes críticos de nuestras experiencias por eso, no decimos sólo “sistematización”, sino “sistematización de experiencias”¹. De allí que la reflexión crítica, comprensión y análisis que se dan desde la sistematización de experiencias en la profesión de Trabajo social, permiten registrar las dinámicas sociales desde la práctica y el papel del mismo profesional en la transformación de esas realidades. Por consiguientes entender cómo los asociados-trabajadores y sus familias son sujetos claves dentro de una organización para trabajar por los intereses colectivos puede generar nuevas acciones y lógicas para entender los contextos buscándose un equilibrio entre los objetivos misionales y los objetivos individuales.

En este panorama los ejes y las líneas estratégicas que constituyen el programa de Bienestar Social en la Cooperativa Colanta direccionado desde el nivel central (Medellín), se convierten en los insumos para desplegar los procesos sociales en comercializadoras como Turbaco (Bolívar) y Malambo (Atlántico), ejercicios que permitieron realizar la presente sistematización, por lo tanto es importante preguntarse ¿Por qué es pertinente la presente sistematización?

Es pertinente en la medida que permite analizar los procesos llevados a cabo dentro de estas organizaciones que hacen parte de un contexto geográfico diferente, desde la óptica de los sujetos protagonistas y de los profesionales en

¹ JARA, Oscar. Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencia. S.F. Cepal. Disponible en Web: http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf



Trabajo Social, pieza fundamental para determinar cómo se ha dado el posicionamiento del área y la transformación de la realidad social que han deconstruido para volver a construir, igualmente invita a reflexionar sobre la práctica de quien interviene, como sujeto construido socialmente, entendiendo de esa manera cómo el conocimiento que desde las sistematizaciones se produce enriquece a toda la comunidad científica en general y a la profesión de Trabajo social en particular.

1. GENERALIDADES DE LA PROPUESTA DE SISTEMATIZACIÓN

1.1 CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

Con el fin de situar al lector se inicia este recorrido con una breve caracterización del campo en el que se desplegaron las prácticas. COOPERATIVA COLANTA, es una empresa asociativa, con fines de interés social, el cual posibilita el desarrollo y bienestar de los asociados trabajadores.

Imagen 1 Ubicación ilustrada de Comercializadora Turbaco.



La comercializadora Turbaco ubicada en el Centro Comercial e Industrial Ternera No. 2 “Ciat” 2 en la Ciudad de Cartagena; y la comercializadora Malambo ubicada en el parque industrial PIMSA, del municipio de Malambo (Atlántico).

Actualmente las comercializadoras cuentan con un número de 230 Asociados Trabajadores, entre los cuales el 40 % son hombres y el 60% mujeres, los rangos de edades oscilan entre los 25 y 45 años de edad, aproximadamente el 90% de ellos son padres y madres de familia que han conformado distintos tipos de

reuniones entre las que encontramos familias extensas, nucleares y monoparentales.

El nivel educativo de los asociados trabajadores es de un 15% bachiller académico, 70% técnicos o tecnólogos, 15% profesionales. En cuanto al tiempo de vinculación a la Cooperativa el 70% de los asociados trabajadores su permanencia oscila entre 5 a 15 años y el 30% entre los 1 a 4 años.

1.2 ANTECEDENTES DEL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL Y CAPACITACIÓN

La Comercializadora Colanta Turbaco inicia operaciones en el año 2002 con un número de asociados- trabajadores de 50 aproximadamente, concentrando sus acciones al cumplimiento de unos objetivos alineados hacia el posicionamiento ante el mercado, dejando de lado otros aspectos como el bienestar. Solo hasta el año 2009 cuando se incrementa significativamente el número de asociados y empiezan aflorar las primeras necesidades de los trabajadores, repercutiendo en la realidad laboral, es que se contempla la posibilidad de ejecutar acciones encaminadas a dar respuestas a esas demandas sociales, lideradas por profesionales de las ciencias sociales y más específicamente de trabajadores sociales que puedan intervenir en este tipo de contextos. Se determina entonces que el analista de Bienestar social y capacitación de la zona costa desde la planta ubicada en Planeta Rica empiece a direccionar estas acciones, situación que generaba dificultades en los procesos porque su apoyo era realizado desde la distancia y por lo tanto no se hacían seguimiento de las situaciones presentadas.

Paralelo a ello se inicia una relación académica con la Universidad de Cartagena suscribiendo un convenio de prácticas lo que posibilitó la ubicación de estudiantes del programa de Trabajo social de la Universidad de Cartagena para que realizaran su ejercicio profesional en esta cooperativa, ejercicio que en el año 2012 se extiende hasta la comercializadora de Malambo. Durante estos años les

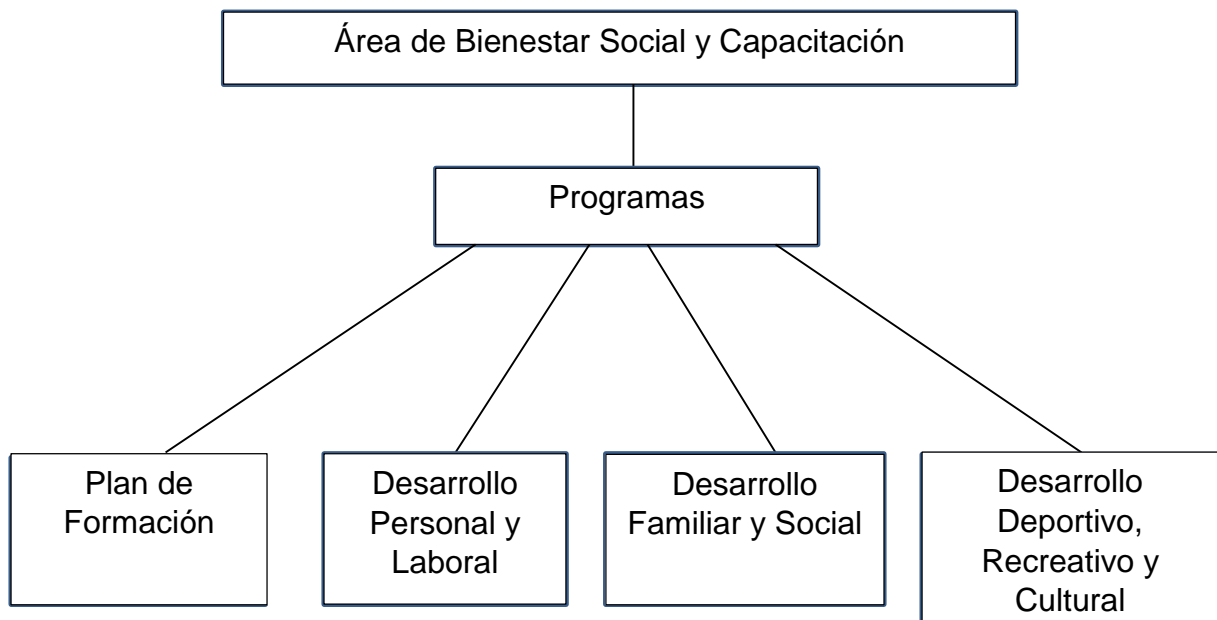
correspondió a los profesionales en formación operativizar los ejes y líneas estratégicas que desde el nivel central se definen, lo que ha demandado la puesta en escena de metodologías acordes a las particulares de cada contexto.

1.3 GENERALIDADES DEL AREA DE BIENESTAR SOCIAL Y CAPACITACION

Situados en la estructura administrativa de la Cooperativa Colanta, aparece el área de Bienestar Social y Capacitación, declarando como objetivos misionales el mejoramiento de la calidad de vida del Asociado trabajador y su familia, a través de programas relacionados con la gestión humana que aportan a la dinamización de procesos organizacionales, propiciando así el logro del desarrollo integral de la cooperativa, abordando espacios sociales, familiares y políticos lo que permite propiciar ambientes de trabajo armónicos.

Esta área de Bienestar Social está integrada por los siguientes programas:

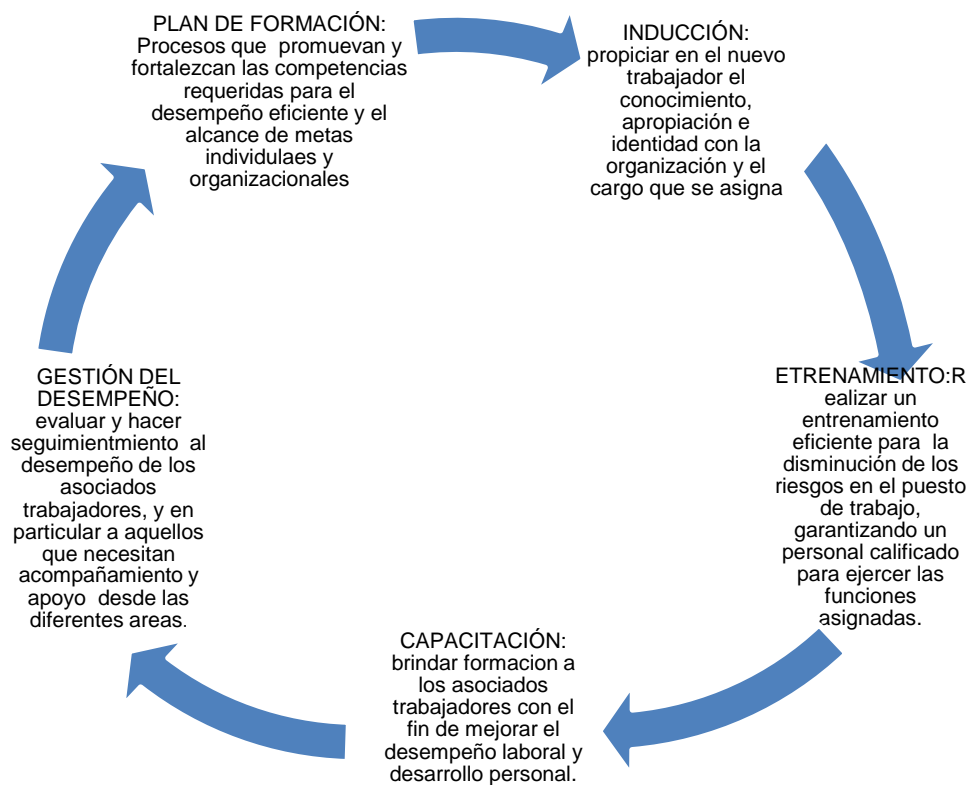
Grafico 1



1.4 EJES O LINEAS EN LA QUE SE HA SOPORTADO LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL

1.4.1 Desde una postura de gerenciamiento social: le corresponde al profesional en Trabajo social gerencia procesos de corte administrativo que viabilizan la búsqueda del desarrollo integral de la Cooperativa.

Grafico 2





1.4.2 Entrenamiento

Impartir los conocimientos, las habilidades y actitudes requeridas en el puesto de trabajo, siendo valorados a través de la observación y seguimiento continuo en la ejecución de las funciones, logrando un alto sentido de responsabilidad y compromiso con La Cooperativa.

1.4.3 Capacitación

Facilitar oportunidades, cambiar actitudes y fortalecer habilidades, preparando al personal para su continuo desarrollo; con el fin de crear un clima más agradable entre los empleados, y la ejecución de las diversas tareas.

1.4.4 Gestión del desempeño

Evaluar el comportamiento y el desempeño de los asociados trabajadores, a través de la observación y el cumplimiento de las competencias establecidas en el perfil del cargo, con el fin de identificar planes de mejoramiento y toma de decisiones, como: nivelaciones, necesidades de formación, renovación de contrato, reubicaciones y convocatorias.

1.4.5 Desarrollo Personal y Laboral

Diagnosticar e intervenir los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, que pueden afectar al Asociado desde su dimensión personal y laboral para mejorar la calidad de vida a través de actividades formativas, motivacionales y de asesoría.

Grafico 3

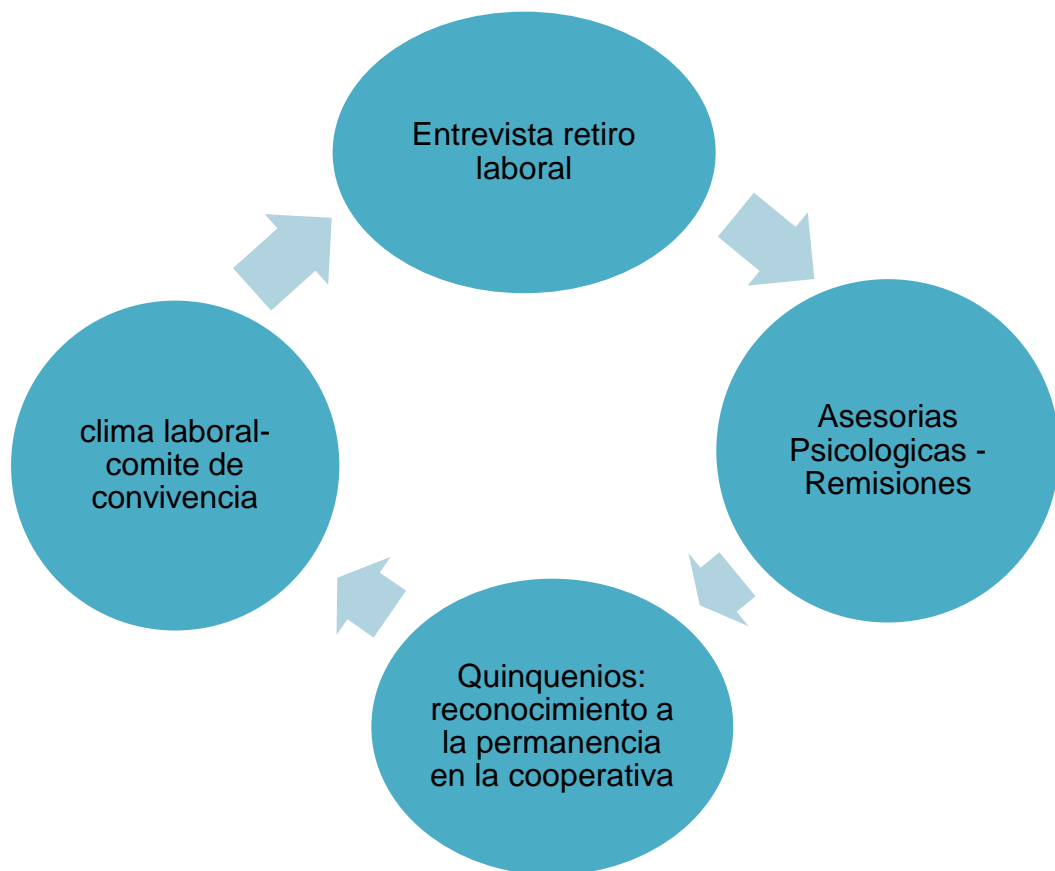


Imagen 2



Capacitación de trabajo en equipo

Imagen 3

Celebración de fechas especiales: Conmemoración del día Internacional de la Mujer.



Imagen 4



Entrega de quinquenios a asociados trabajadores por permanencia en la Cooperativa.

Imagen 5

Entrega de quinquenios con participación de la familia para incentivar a los asociados trabajadores



1.5 DESDE EL BIENESTAR

1.5.1 Desarrollo Familiar y Social

Generar procesos de intervención integral con proyección al asociado y su grupo familiar, a través de estrategias de promoción y prevención que aumente el fortalecimiento de las dinámicas familiares.

Grafico 4

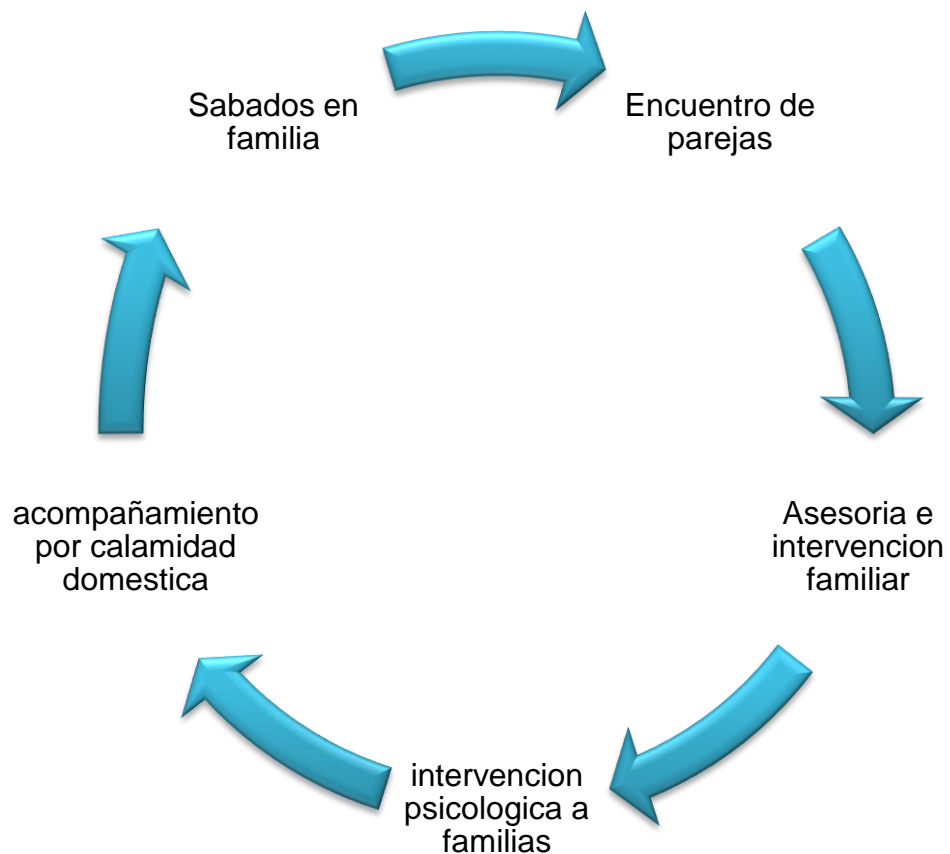


Imagen 6



*Encuentros de parejas en
Comercializadora
Turbaco*

Imagen 7

*Caminata ecológica a
Tacurica - Espacios de
integración familiar.*



Imagen 8



*Tardes en familia
Comercializadora Malambo.
Roles impuestos y
compartidos al interior de la
familia - Educando desde la
diferencia.*

1.5.2 Desarrollo Deportivo, Recreativo y Cultural

Proporcionar un ambiente de recreación y de integración entre los asociados trabajadores y su grupo familiar, facilitándoles actividades para el descanso físico y mental que permitan el aprovechamiento del tiempo libre y el logro de estilos de vida saludables.

Grafico 5



Imagen 9



*Campeonato Metegol con
participación femenina –
Comercializadora Malambo*

Imagen 10

*Final Campeonato
Metegol Comercializadora
Malambo*



Imagen 11



*Final Torneo de Billar con el fin de integrar los grupos de trabajo en
Comercializadora Malambo.*

1.5.3 Estrategias de Apoyo y Extensión:

Coordinar y apoyar los programas y actividades de las diferentes dependencias de la Cooperativa, para orientar y satisfacer las necesidades de los asociados.

Grafico 6

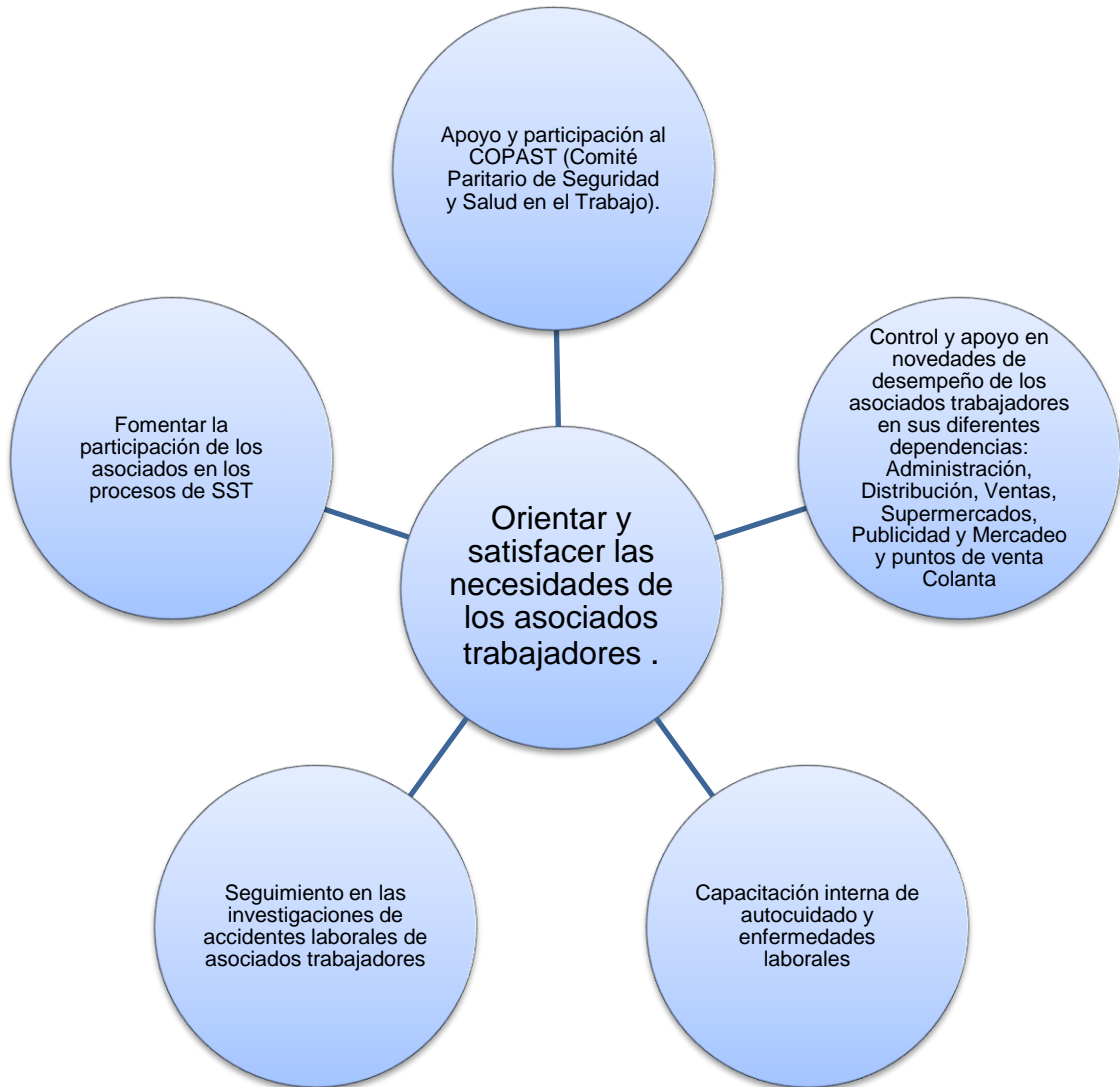


Imagen 12



Campaña 7 de diciembre - Una luz por el respeto.

Imagen 13

Actividad de Concientización sobre la importancia de realizar pausas activas.





*Campaña de
Autocuidado laboral*

1.6 MARCO TEORICO

La presente sistematización tiene como referentes teóricos y conceptuales que sustentan el proceso los conceptos de: organización, bienestar social, participación, asociatividad, trabajo social con grupo, estilos de vida, clima laboral, mediación, posicionamiento y familia.

1.6.1 Organización

Según Joseph L. Massie (1973), la organización es la estructura y asociación por lo cual un grupo cooperativo de seres humanos, asigna las tareas entre los miembros, identifica las relaciones e integra sus actividades hacia objetivos comunes². Cooperativa Colanta como organización es de carácter cooperativo, y en esta medida apropia dentro de su filosofía valores que fortalecen las dinámicas organizacionales y aportan a los procesos de productividad, tales como la ayuda mutua, la igualdad y el respeto, los cuales permiten que las relaciones interpersonales que se construyen sean de forma horizontal y se basen en estos principios.

² MASSIE, Joseph L., Bases esenciales de la administración, Diana, México, 1973

Es por ello que cuando hablamos de organización necesariamente tenemos que pensar en procesos a nivel organizacional que se gestan teniendo en cuenta intereses, expectativas, capacidades que por supuesto mediara con los resultados comunes que persiguen los actores sociales que lo integran.

“Las organizaciones están conformadas por conjuntos de personas que proceden de estratos sociales diferentes, con patrones de conducta, normas y valores diversos. Así mismo, las organizaciones tienen una cultura, unos valores, patrones de comportamiento y normas que las distinguen unas de otras”³. Es decir que entre más compactas sean las relaciones sociales al interior de la organización más eficientes serán los resultados, porque aunque existe diversidad en las formas de relacionarse e interactuar con el medio y las personas, los fines que se persiguen son comunes, es por ello que en el proceso juega un papel importante la implementación de consensos que integren las inquietudes de todos, principios valores y no menos importante el reglamento interno, para aportar un funcionamiento adecuado dentro de la Cooperativa.

1.6.2 Mediación

Autores como Folguer y Taylor (1996), analizan la mediación como una alternativa a la violencia. La mediación es un proceso que hace hincapié en la responsabilidad que supone para las partes, tomar conciencia sobre su disputa y decisiones que influyen en sus vidas. Para estos autores, se trata de un proceso mediante el cual los participantes, con la intervención de una persona o personas neutrales, tratan de aislar los problemas en disputa con el objetivo de encontrar

³ ARBELAEZ, Bibiana. Intervención del Trabajador Social en el proceso de Gestión Humana y la medición de clima organizacional. En: revista Facultad de Trabajo Social. Vol. 24, No. 24. 2008.

posibles soluciones, alternativas a ella, para así llegar a un acuerdo mutuo entre las partes⁴.

Teniendo en cuenta el concepto anterior, el trabajador social ha asumido en la práctica profesional un papel neutral frente a los conflictos que se generan en el contexto laboral. Con el fin de brindar herramientas para que las partes involucradas logren consensos y compromisos. Desde este punto de vista, el aporte de trabajo social al contexto empresarial ha sido, incorporar el enfoque social dentro del marco de los conflictos y reconocer los aspectos que afectan el bienestar de la organización. Ante una situación conflictiva, a nivel individual, grupal o comunitario, los/as trabajadores/as sociales actúan valorando y analizando la situación de manera objetiva, para comprender las causas que la han originado y así, ofrecer una vía de solución adecuada a cada circunstancia, logrando la transformación positiva de la situación, y que las partes participen activamente en la toma de decisiones, responsabilizándose tanto de sus acciones como de la búsqueda de soluciones.

1.6.3 Trabajo Social con grupo

Konopka afirma que el Trabajo Social con Grupo “es un método que ayuda a las personas a mejorar su desempeño social a través de experiencias de grupo deliberadamente estructuradas y a manejar mejor sus problemas personales, grupales y comunitarios”.⁵

Situados desde esta perspectiva, el trabajador social termina convirtiéndose en un mediador que fomenta el proceso de cohesión, potencializando en las personas sus capacidades individuales y luego las grupales para lograr consolidarlos como

⁴ Folguer, J. y Taylor, A. (1996). “La Mediación: la Resolución de conflictos sin litigio” México: Limusa

⁵ Konopka, G. Trabajo Social con Grupos Fundamentos y Tendencias. Bogotá: Kimpres, 2005.

un grupo empoderado capaz de incidir en el desarrollo y posicionamiento de su organización, y proyectarse a otros conglomerados.

Por otra parte, Ezequiel Ander Egg define el Trabajo Social con Grupo como “una forma de acción social realizada en situación de grupo que puede perseguir propósitos muy diversos (Educativos, terapéuticos, recreativos, de promoción, correctivos, preventivos, etc.) cuya finalidad es el crecimiento de los individuos en el grupo y a través del grupo y como medio para actuar sobre ámbitos sociales más amplios”.⁶

Revisar algunas de estas posturas teóricas, nos permiten inferir que la metodología de Trabajo Social con Grupo es un instrumento que guía y orienta los procesos que se llevan a cabo al interior de la organización, ya que ayuda a fortalecer a los asociados- trabajadores no solo desde la dimensión grupal sino también personal, propiciando procesos de transformación desde una apuesta en conjunto que parta de lo micro, con la intencionalidad de incidir en aspectos macros; es así como se logra en definitiva potenciar la participación, generar transformaciones con y desde las organizaciones, abordando aspectos de convivencia y de relaciones personales que dinamizan la cotidianidad y que en muchas ocasiones se convierten en diques críticos que imposibilitan un desarrollo integral del ente cooperativo.

1.6.4 Posicionamiento

Toda empresa debe definir su posicionamiento dentro del mercado donde va a desarrollarse, es decir realizar su distinción del resto de las empresas

⁶ ANDER-EGG, Ezequiel. Introducción al Trabajo Social. España, 1996. p. 137-138.



transmitiendo claramente al cliente porque debe optar por comprar sus productos o solicitar sus servicios.⁷

Teniendo en cuenta las afirmaciones anteriores, enmarcado en el área de Bienestar social es importante resaltar que hablar de posicionamiento implica dar prioridad a las percepciones que tienen las personas beneficiarias a cerca del área dentro de las Comercializadoras, a partir de las transformaciones en la dinámica laboral, familiar y la realización personal.

De acuerdo con ésta premisa, es necesario tener en cuenta la proyección del área de Bienestar social hacia los asociados trabajadores, teniendo en cuenta las connotaciones que tienen de la misma. A partir de la intervención de Trabajo social, el integrar un componente de innovación permite el reconocimiento del área de Bienestar social, motivando la participación de los asociados trabajadores y su núcleo familiar a los programas ofrecidos.

1.6.5 Asociatividad

En el marco de un sistema económico capitalista, la asociatividad es el camino que muchas organizaciones han asumido con el propósito de enfrentar el contexto económico de hoy, es un mecanismo que permite mayor competitividad y la posibilidad de aumentar la productividad, que son aspectos importantes para seguir subsistiendo en el mercado actual que exige además una modernización empresarial y altos niveles de desarrollo tecnológico debido a la intensificación de la competencia mundial, generando confianza, integración y dinamismo entre las empresas.

⁷ KOTLER, Philip. Los 80 conceptos esenciales de Marketing. España, Editorial Pearsn Prentice Hall, 2003.

Colanta ha fomentado esta estrategia para enfrentar las limitaciones que ofrece el entorno traducida en desigualdad y tendencias internacionales, según Ramón Rosales la Asociatividad es "un mecanismo de cooperación entre empresas pequeñas y medianas, en donde cada empresa participante mantiene su independencia jurídica y autonomía gerencial, decide voluntariamente participar en un esfuerzo conjunto con los otros participantes para la búsqueda de un objetivo común" ⁸

1.6.6 Bienestar laboral

Para Arenas (1993), el Bienestar Social Laboral “permite apreciar que, en general, el término se utiliza para designar los programas de servicios y/o beneficios al interior de las organizaciones, tendientes a satisfacer necesidades sociales, económicas y culturales de los trabajadores y empleadores, así como a fomentar las relaciones intra y extra institucionales” ⁹

Teniendo en cuenta la definición anterior el bienestar laboral apunta a través de programas satisfacer unas necesidades tanto individuales como colectivas aterrizadas en un contexto económico, social, político, cultural y ambiental, ligados a los intereses de la organización, lo cual permite que se piense en la creación de dichos programas por unas condiciones que son dadas entre las relaciones individuo-comunidad-organización.

Esta experiencia de estado de Bienestar en Colombia, según Álvarez (1988), “...está ligada a la evolución de las sociedades latinoamericanas caracterizadas por sus relaciones de dependencia ya que el modelo de desarrollo de los países

⁸ Ramón Rosales. Economista Magister en Análisis Político, Económico y Relaciones Internacionales. Director Nacional del Programa de PRODES- Bogotá

⁹ ARENAS, Gerardo (1993). El Bienestar Laboral en el marco de la legislación de Trabajo y Seguridad Social en Colombia. Seminario de Bienestar de Desarrollo Humano en la empresa, Bogotá.

latinoamericanos, se relaciona y condiciona por las economías desarrolladas. Se consolida en gran medida, a partir de los años 30 cuando las relaciones comerciales agro exportadoras de estos países se ven afectadas por el proteccionismo de los países desarrollados, posibilitándose así un incipiente y particular crecimiento industrial caracterizado por una nueva estructura moderna coexistente con sectores atrasados y el acelerado y descontrolado crecimiento urbano”.¹⁰

Por lo cual los procesos sociales liderados por el trabajador social en Cooperativa Colanta se basa en la búsqueda del bienestar de los asociados trabajadores, permitiendo una armonía entre necesidades, aspiraciones y expectativas que inciden en la productividad de la organización, la práctica profesional enmarca en su intervención los retos de la construcción de la dinámica en una unidad empresarial.

1.6.7 Estilos de vida

El estilo de vida es una estrategia que encarna los valores y sentimientos del individuo en el mundo en que vive con la finalidad de optimizar su significado personal y estructurar su modo particular de existencia.¹¹

Teniendo en cuenta la anterior definición de lo que implica hablar de estilos tendremos que anotar que estos procesos, tradiciones, hábitos, conductas y comportamientos también van condicionados por un contexto micro y macro social en el cual se desarrollan los sujetos sociales y se pueden modificar de acuerdo al

¹⁰ ALVAREZ Reyes, Adolfo. (1988). Artículo: “Formas de previsión y democracia. El caso colombiano”. En: Revista Colombiana de Trabajo Social N° 3, CONETS, Universidad del Valle, Cali.

¹¹ SANCHEZ LOPEZ, M. P. El estilo psicológico como estudio de la diversidad humana: un ejemplo basado en los estilos de vida. Revista de Psicología de la PUCP, 2. p. 223-252. 1997. **Citado por** GOMEZ ARQUEZ, Miguel. Operativización de los estilos de vida mediante la distribución del tiempo en personas mayores de 50 años. Tesis doctoral. Universidad de Granada: España. 2005. p. 35.

desarrollo de la persona y a las etapas vividas. Por lo cual es necesario para su abordaje tener en cuenta aspectos sociales, culturales, económicos.

En el ámbito laboral los estilos de vida contribuyen en el ambiente de trabajo en tanto estos van ligados a la calidad de vida, al nivel de bienestar, en la forma en cómo el sujeto se relaciona con el entorno, las posibilidades de realización, compromiso y relaciones interpersonales.

Los estilos de vida definidos como los procesos sociales, las tradiciones, los hábitos, conductas y comportamientos de los individuos y grupos de población que conllevan a la satisfacción de las necesidades humanas para alcanzar el bienestar y la vida. Los estilos de vida son determinados de la presencia de factores de riesgo y/o de factores protectores para el bienestar, por lo cual deben ser vistos como un proceso dinámico que no solo se compone de acciones o comportamientos individuales, sino también de acciones de naturaleza social.¹²

1.6.8 Participación

La participación ha significado en los procesos de intervención un pilar fundamental, porque a través de esta los actores sociales expresan las realidades de la manera en que las encarnan en su vida cotidiana, es el instrumento que le permite al trabajador social obtener información clave, y que genera espacios donde las realidades sociales se empoderan y se gestan cambios. Lo mismo ocurre en este caso en el campo organizacional, es la oportunidad donde los asociados pueden expresar, intercambiar, divulgar y proponer sus ideas, fundamentando el sentir colectivo, las vivencias cotidianas y los sentimientos que se generan en el día a día laboral. La participación ha sido asociada con la definición de intervención debido al involucramiento de los actores sociales en los

¹² WONG DE LIU, Claudia. Estilos de vida. Universidad de San Carlos de Guatemala. S.F. Disponible en Web. <https://saludpublica1.files.wordpress.com/2012/08/estilos-de-vida-2012.pdf>

procesos que median el ejercicio profesional, subsumiéndose a ello el hecho de que una de las metas a las que el trabajo social y la intervención profesional deben apuntar es al logro de esa participación activa de Los asociados-trabajadores y de sus familias.

La participación es entendida como un “...proceso social que resulta de la acción intencionada de individuos y grupos en busca de metas específicas, en función de intereses diversos y en el contexto de tramas concretas de relaciones sociales y de poder; es, en suma, un proceso en el que distintas fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses (de clase, de género, de generación...), intervienen directamente o por medio de sus representantes en la marcha de la vida colectiva con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas vigentes de organización social y política...”¹³

1.6.9 Clima laboral

Implica en término de organización, mantener un ambiente de trabajo mediado por relaciones sociales armoniosas, comunicación horizontal fluida y asertiva, lo que genera logro de resultados, compromiso, productividad, sentido de pertenencia, innovación, autonomía y compromiso con el trabajo.

En este sentido hablar de clima organizacional implica comprender relaciones sociales que se entretengan al interior de las organizaciones entre personas que tienen diferentes miradas del mundo, contextos e historias que por supuesto influirán en la manera cómo interactúan con los demás miembros, lo cual genera distintas percepciones con respecto al ambiente de trabajo, de acuerdo a la

¹³SALAZAR, Nathalia Isabel. 2011. Repensando el Concepto de Participación: Herramienta didáctica SED-UD. Secretaria de Educación de Bogotá D.C. Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado, Bogotá, Colombia.
http://www.redacademica.edu.co/archivos/redacademica/colegios/col_privados/paes/herramienta/participacion.pdf

vivencia de cada uno. Según Francis Cornell (1995), lo define como una mezcla de interpretaciones o percepciones que las personas hacen en una organización de sus trabajos o roles con relación a los demás compañeros. De acuerdo a lo anterior son las percepciones las que definen el clima y solo a partir de esas percepciones se puede conocer y determinar las características del mismo, el nivel de satisfacción, realización, crecimiento y desarrollo de sus capacidades y potencial.

Siguiendo los planteamientos de Fernando Toro, uno de los más reconocidos investigadores sobre el tema en el contexto colombiano, el clima organizacional se refiere al “conjunto de percepciones compartidas que las personas se forman acerca de las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales”¹⁴. En este ámbito el trabajador social jugara un papel fundamental como mediador entre el ámbito directivo y operativo, generando espacios donde se potencien y fortalezcan habilidades que posibiliten las herramientas de empoderamiento del trabajo y la propia vida, lo cual aumentara la productividad teniendo presente el recurso humano con el que se cuenta.

1.6. 10 Familia

El papel de la familia y su estructura varían de acuerdo a la sociedad, teniendo en cuenta que cada familia es única así como sus miembros son diferentes en la forma de pensar y sentir.

Actualmente, la familia tiene sus propias dinámicas, y se tienen en cuenta distintos aspectos que han cobrado importancia, la estructura familiar ha evolucionado en cuanto a la mirada tradicional que tenía que ver con roles asignados, composición,

¹⁴ TORO ÁLVAREZ, Fernando. Avances en la medición del clima organizacional con la encuesta ECO. En: Revista Internacional de Psicología ocupacional. Medellín. Vol 15. N.1 (1996) p. 2)

funciones de cada miembro y en particular el rol de la mujer, quien en las últimas décadas ha asumido al igual que el hombre el papel de proveedora en el hogar. Frente a ello, Oliva (2013) plantea “que en la actualidad el concepto de familia presenta una transformación sustancial en atención a los nuevos modelos sociales en que ésta se desarrolla, ya no se considera integrada exclusivamente por los parientes y los cónyuges como tradicionalmente se les identificaba, es decir, vinculada por matrimonio y relaciones parentales; ahora y en atención a la dinámica social, se contemplan otras formas de relaciones humanas donde los miembros que la integran se encuentran vinculados por lazos de afecto, de respeto, de convivencia y de solidaridad”.¹⁵

Trabajo social en el ámbito familiar, ha aportado a la reivindicación de nuevos modelos de familia, teniendo en cuenta la diversidad en el núcleo familiar de los asociados trabajadores, creando espacios reflexivos sobre los roles impuestos y adquiridos al interior de la familia, contribuyendo a la transformación de dinámicas que reproducen el patriarcado. Es allí donde se complejiza la intervención abordando las problemáticas desde nuevas apuestas teóricas y metodológicas, con el propósito de impactar los imaginarios y las concepciones clasistas de familia.

1.7 REFERENTES EPISTEMOLOGICOS

En los diferentes ámbitos donde las ciencias sociales y en este caso particular Trabajo Social realiza su accionar, son múltiples las posibilidades desde donde se pueden asumir posturas que estén alineadas con las realidades sociales que confluyen en los contextos donde se desarrolla la intervención, por ello ésta sistematización está fundamentada desde dos enfoques, la hermenéutica y el interaccionismo simbólico los cuales soportan epistemológicamente el proceso.

¹⁵ Oliva Gómez, E. (2013) El Divorcio incausado en México P.63. México. Moreno Editores. 2013

Desde estas perspectivas “la sistematización se entiende como una labor interpretativa de todos los que participaron, develando los juegos de sentido y las dinámicas que permiten reconstruir las relaciones que se dan entre los actores, los saberes y los procesos de legitimidad, esto es dar cuenta de la densidad cultural de la experiencia”.¹⁶

En el caso que nos convoca el interaccionismo simbólico, se constituye en una herramienta fundamental para comprender y analizar el posicionamiento del área a través de la intervención de las diferentes profesionales en formación contada desde los actores principales, ya que para este enfoque es de gran importancia las interacciones entre los seres humanos, los símbolos y los significados que estos tienen de su realidad.

En palabras de Blummer «El estudio de la interacción habrá de hacerse desde el punto de vista del actor. Dado que la acción la construye el actor a partir de lo que percibe, interpreta o juzga, tendremos que ver la situación en que se actúa tal y como la ve el actor, percibir los objetos tal como el actor los percibe, captar su sentido en los términos en que el actor los capta y seguir la línea de conducta del actor tal como el actor la organiza —en pocas palabras, habrá que tomar el rol del actor y ver el mundo desde su situación».¹⁷

El interaccionismo simbólico juega un papel importante para la comprensión de las diferentes percepciones que los actores sociales tienen de su realidad, lo que ha significado para ellos el proceso de intervención durante los últimos cinco años para así sistematizar estos aprendizajes y producir conocimiento.

¹⁶ZUÑIGA LOPEZ ROSA, ZUÑIGA PRECIADO MARIA. Metodología para la Sistematización Participativa de Experiencias Sociales. Una propuesta desde la Educación Popular. Disponible en: http://www.congresoed.org/wp-content/uploads/2014/10/Manual_Sistematizacion_2013_IMDEC.pdf

¹⁷BLUMER Citado por CARABAÑA, Julio y LAMO DE ESPINOSA, Emilio. LA TEORÍA SOCIAL DEL INTERACCIONISMO SIMBÓLICO: ANÁLISIS Y VALORACIÓN CRÍTICA. Edit. Reis. P. 34. Disponible en http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_001_08.pdf

Por otro lado la sistematización se fundamenta bajo una premisa de interpretación de las experiencias construidas a lo largo de la línea de tiempo establecida, es por ello que el enfoque Histórico Hermenéutico, permite que se interprete la realidad social a partir de las experiencias vividas y narradas por los sujetos, teniendo en cuenta que estas realidades sociales no son fijas y estáticas, sino por el contrario están llenas de significados y sentidos que la complejizan y dinamizan.¹⁸

En este orden de ideas lo hermenéutico se constituye en un texto cargado de símbolos y significados que deben ser interpretados no desde la lógica subjetiva de quien “investiga” sino desde la lógica y las percepciones de los individuos, en el caso de la presente sistematización este texto se elabora desde una línea de tiempo de cinco años que lo hace mucho más complejo entendiendo que en este periodo han estado y pasado múltiples sujetos con sentires e intenciones diversas, además se intenta realizar una interpretación histórica ubicados desde la plataforma del presente lo que obliga a que el componente histórico se desarrolle con rigurosidad aterrizando cada hallazgo significativo en su contexto correspondiente. Desde este enfoque se buscó interpretar las experiencias, narraciones, percepciones, vivencias y dinámicas de los sujetos que hicieron parte del proceso de sistematización, para comprender como los programas desarrollados incidieron en su desarrollo y por ende permitieron posicionar el área de Bienestar Laboral.

Es decir, este proyecto de sistematización ha sido construido con los principales actores que han hecho parte de la intervención realizada por las trabajadoras sociales en formación en los últimos cinco años, quienes (actores sociales) con su participación activa y un diálogo constante y horizontal expresan desde sus

¹⁸ CIVICOS, Asunción, HERNANDEZ, Manuel. ALGUNAS REFLEXIONES Y APORTES EN TORNO A LOS ENFOQUES TEORICOS Y PRACTICOS DE LA INVESTIGACION EN TRABAJO SOCIAL. ISSN 1132-192X, N° 23, 2007, págs. 25-55. Disponible en: <file:///C:/Users/familia%20calle/Downloads/Dialnet-AlgunasReflexionesYAportacionesEnTornoALosEnfoques-2264596.pdf>



perspectivas los cambios que se han gestado tanto en el ambiente laboral como en el familiar y demás contextos donde interactúan. Sistematizar desde un enfoque hermenéutico implica una construcción que recrea y reorganiza elementos inmersos que permiten desarrollar nuevos textos sobre lo social.

2. CONSTRUYENDO A PARTIR DE LO METODOLÓGICO

2.1 ¿POR QUÉ SISTEMATIZAMOS?

La sistematización es una herramienta que permite la producción de conocimiento a partir de la interacción con las realidades sociales en las cuales se interviene, esta producción de conocimiento implica unos saberes que se generan por medio de la interpretación de experiencias construidas a través de las vivencias de los sujetos que hacen parte de esta. Por lo cual, en palabras de Alfredo Ghiso “la sistematización se entiende como una labor interpretativa de todos los que participaron, develando los juegos de sentido y las dinámicas que permiten reconstruir las relaciones que se dan entre los actores, los saberes y los procesos de legitimidad, esto es dar cuenta de la densidad cultural de la experiencia”¹⁹.

Asimismo con esta apuesta metodológica se espera crear espacios que permitan comprender y analizar el posicionamiento del área de Bienestar social y Capacitación a partir de las vivencias de los trabajadores quienes durante este proceso en los últimos cinco años han sido los actores principales, y son ellos mismos quienes pueden narrar el impacto que ha tenido en el ámbito laboral, social y familiar.

En un primer momento se reconoce el contexto donde se desarrolla la intervención, y los programas desplegados en las Comercializadoras de Turbaco y Malambo, de la cual hace parte un número aproximado de 230 trabajadores en los que se cuenta con hombres y mujeres que han construido su propia historia, y que se socializan no solo en el ámbito laboral si no que desarrollan su interacción en

¹⁹ GHISO, Alfredo. Sistematización: Un pensar el hacer, que se resiste a perder su autonomía. (En línea]. En: Fundación Universitaria Luis Amigó. p. 5. Disponible en <http://tumbi.crefal.edu.mx/decisio/images/pdf/decisio_28/decisio28_saber1.>

otros espacios como familia y comunidad, lo cual es importante a la hora de comprender sus discursos y narrativas que por supuesto traen intrínsecos diversidad social.

Para la sistematización de experiencias es necesario realizar un análisis crítico que permita construir y re-construir las vivencias de los procesos llevados a cabo en la realidad social, con el fin de reflexionar colectivamente y generar conocimientos acerca del abordaje de la intervención individual y con grupos. Por ello, retomamos el concepto de Oscar Jara quien plantea que “La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explica la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo”.²⁰

El proceso de sistematización aporta tanto al desarrollo de la experiencia como al desarrollo personal de los actores/autores, y el profesional que orientó el proceso en una mutua interacción que permite aprender de las experiencias, confrontar y fundamentar la práctica a través de la teoría, identificar conocimientos y aprendizajes generados desde y para la práctica, reflexionar sobre los contextos de la experiencia, fortalecer el sentido de pertenencia, dar a conocer la práctica, analizar las metodologías de trabajo y la transformación de las mismas.

²⁰ JARA, Oscar. Orientaciones teórico prácticas para la sistematización de experiencias. S.n. s.l. 2003. p. 4.

CUADRO 1 OBJETO DE LA SISTEMATIZACION

<p>OBJETO DE SISTEMATIZACION</p>	<p>Conocer el posicionamiento del área de bienestar social y capacitación a partir de la intervención de trabajo social en la comercializadora Turbaco-Malambo en los últimos cinco años.</p>
<p>OBJETIVO GENERAL</p>	<p>Sistematizar los procesos de intervención que desde el área de bienestar social y capacitación se han desarrollado en los últimos cinco años evidenciando aquellos cambios que han posibilitado una mejora en la dinámica organizacional y en sus asociados-trabajadores, y que han conllevando al posicionamiento del área de Bienestar Laboral.</p>
<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una revisión de las fuentes documentales del programa de bienestar social, que den cuenta de los procesos sociales desarrollados en los últimos cinco años. - Rescatar los relatos de los Asociados trabajadores y sus familias, en relación a sus percepciones frente a los programas liderados por el área de Bienestar social. - Identificar el impacto de los programas liderados por el área de bienestar social en la realidad laboral y familiar de los A.T - Reflexionar a partir de lo que han sido las intervención de trabajo social, acerca de avances, retrocesos, aciertos y desaciertos de los procesos sociales desarrollados en los últimos cinco años y como estos propician el posicionamiento del área de Bienestar Laboral

2.2 ETAPAS METODOLOGICAS DE LA SISTEMATIZACION

CUADRO 2 FASES DEL PROCESO DE SISTEMATIZACION

ETAPAS	DESCRIPCION
REVISIÓN DOCUMENTAL	<p>Es importante esta etapa ya que le da un soporte a la sistematización desde la búsqueda y análisis de información para validar y fundamentar lo que ha sido el proceso de intervención en los últimos cinco años.</p> <p>La revisión documental se realiza a partir de los informes mensuales y semestrales de las actividades desarrolladas en cada programa, registros fotográficos, de asistencias, documentos de apoyo y distintos archivos del área.</p>
RECUPERACION DE LA EXPERIENCIA	<p>Para conocer las percepciones de los actores y recuperar la experiencia, se realizan entrevistas, concebida como una técnica que permiten crear espacios dialógicos con los actores sociales en donde expresen sus perspectivas y discursos.</p>
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN QUE SE OBTIENE DESDE LAS DIFERENTES FUENTES	<p>En este momento fue fundamental las percepciones de los sujetos convertidas en narrativas de acuerdo a la vivencia y participación de cada uno en los programas del área de bienestar social y capacitación en los últimos cinco años, lo que cada uno rescata de las distintas intervenciones, el significado de estas intervenciones para su realidad social y los cambios que se han generado a partir de ella, lo que cual permite conocer el posicionamiento del área.</p>

2.3 DISEÑO METODOLOGICO DE LA SISTEMATIZACION

Entre las herramientas metodológicas utilizadas para recolectar la información se encuentran:

2.3.1 Entrevista semiestructurada: Se convierte en una herramienta que consta de preguntas abiertas que abren paso a una conversación donde el dialogo es espontaneo y va fluyendo de acuerdo a lo que expresa el sujeto entrevistado, lo cual permite que se propicie un ambiente de libertad y autonomía.

2.3.2 Observación participante: a través de esta técnica el trabajador social tiene la posibilidad de comprender las dinámicas sociales que se tejen dentro del ámbito laboral haciendo parte de estas e identificando aspectos que son relevantes para el diseño y recolección de información, informantes.

2.4 FUENTES DE INFORMACION

2.4.1 Primarias. Trabajadores de la comercializadora Turbaco- Malambo participantes en los distintos procesos de intervención llevados a cabo a través de los programas del área de Bienestar Social y Capacitación.

2.4.2 Secundarias. Documentos y datos del programa, informes realizados de Bienestar Social, y documentos de apoyo.

CUADRO 3 SISTEMA CATEGORIAL

CATEGORÍAS	DESCRIPTORES	INSTRUMENTOS
<p>Bienestar social: Por su parte, Wilensky y Lebeaux (1958) definen el Bienestar Social “como aquellos programas, agencias, e instituciones organizados formalmente y patrocinados socialmente que funcionan para mantener o mejorar las condiciones económicas, la salud o la competencia interpersonal de algunas partes o de todas las de una población”²¹</p>	<p>Historicidad del área avances, modificaciones, nuevos programas, estrategias implementadas. Personas beneficiarias del programa. Descripción de los programas. Impacto de los programas en la calidad de vida, laboral y familiar.</p>	<p>Revisión documental. Entrevistas</p>
<p>Cambios: Lussier. R (2007), menciona que: “El cambio en el ámbito organizacional son todas las actividades relacionadas con la planeación, diseño e implementación y normalización de herramientas, procedimientos, rutinas, procesos o sistemas que la gente requerirá para desarrollar su trabajo en forma diferente.”²²</p>	<p>Relaciones de poder. estilos de liderazgo. Impactos Clima laboral Cambios en la familia Estrategia de mediación Manejo de procesos administrativos desde trabajo social</p>	<p>Entrevistas semi-estructuradas. Observación participativa.</p>

²¹ WILEWNSKY, Harold y LEBEAUX, Charles. En: Industrial Society and Social welfare, 1958. Disponible en <<http://www4.ujaen.es/~aespadas/TEMA1.pdf>>

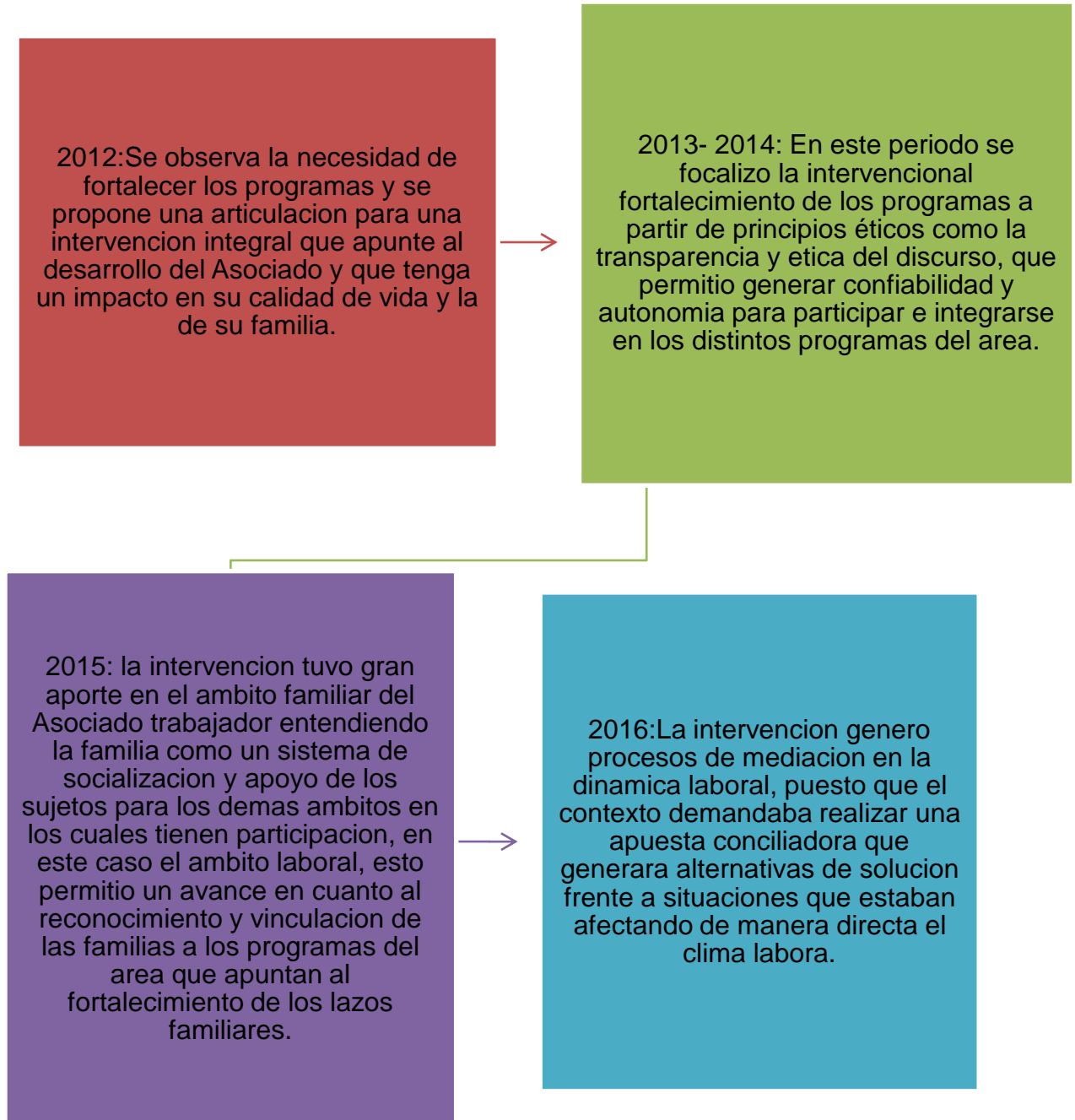
²² Lussier. N Robert; Liderazgo; Madrid; 2ª Edición; 2007; Pág. 391.

<p>Percepciones: La percepción es entendida como la forma de conducta que comprende el proceso de selección y elaboración simbólica de la experiencia sensible, que tienen como límites las capacidades biológicas humanas y el desarrollo de la cualidad innata del hombre para la producción de símbolos. A través de la vivencia la percepción atribuye características cualitativas a los objetos o circunstancias del entorno mediante referentes que se elaboran desde sistemas culturales e ideológicos específicos construidos y reconstruidos por el grupo social, lo cual permite generar evidencias sobre la realidad.²³</p>	<p>Participación en los programas Sentido de pertenencia Impacto de los programas en los estilos de vida. Qué ha significado la permanencia de un t.s Nivel de confiabilidad en los procesos que se lideran desde t.s.</p>	<p>Entrevistas semi-estructuradas.</p>
---	--	--

²³ VARGAS MELGAREJO, Luz María. *Los colores lacandones: un estudio sobre percepción visual*. México, Tesis presentada a la Escuela Nacional de Antropología e Historia, 115 h. 1995.

3. POSICIONANDO EL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL: UNA TAREA CONJUNTA

GRÁFICO 7 LINEA DE TIEMPO



3.1 ANÁLISIS HISTÓRICO DE LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN LAS COMERCIALIZADORAS COLANTA TURBACO-MALAMBO A PARTIR DE UNA REVISIÓN DOCUMENTAL

A partir de la revisión de los trabajos de grado elaborados por las practicantes de Trabajo social de la Universidad de Cartagena que han estado en los últimos cinco años en Cooperativa Colanta, se pretende realizar una reconstrucción histórica orientada a rescatar los distintos momentos que ha transversado la intervención de trabajo social en esta organización, teniendo en cuenta las estrategias profesionales que se han implementado en el campo; cabe señalar que cada una de las apuestas profesionales respondieron a una demanda específica dentro de Colanta que evidencia el contexto social y laboral en ese periodo de tiempo.

En el año 2012 a partir de un análisis crítico- reflexivo, la intervención de trabajo social en el ámbito empresarial estuvo enfocada en responder a las necesidades de los asociados trabajadores, es por ello que se inicia con el fortalecimiento de los programas del área Bienestar Social al interior de las comercializadoras, fomentando e incentivando la participación de los asociados. Orientada a fortalecer la dinámica familiar, comunicación asertiva, estilos de educación de los hijos y manejo de conflictos, además algunas actividades formativas y motivacionales, con el fin de generar un impacto en el bienestar familiar y la calidad de vida del Asociado.

En primera instancia se identifica la necesidad de una intervención que responda no solo a necesidades inmediatas a través de actividades aisladas, sino implementar procesos con una planeación rigurosa y estratégica, que respondan a las necesidades de la realidad social de tal forma que haya continuidad y coherencia en los procesos. Teniendo en cuenta que en la realidad social emergen individualidades y particularidades de los sujetos que no pueden aislarse,

porque el todo social lo conforman individuos con sus intereses, vivencias, contextos entre otros.

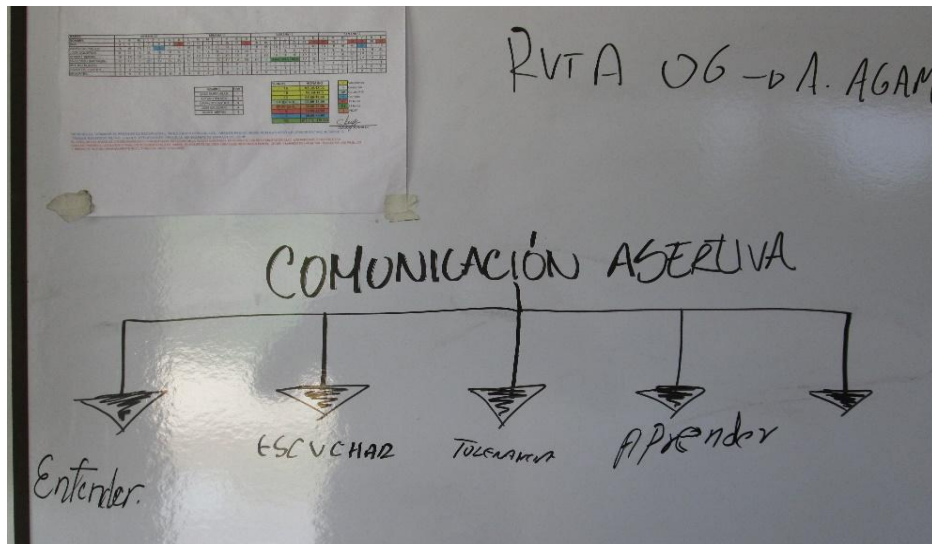
Al identificar que en el contexto existían realidades que merecían ser intervenidas con un sustento teórico, epistemológico y metodológico que permitiera un proceso sólido y que impactara la misma, a través de un diagnóstico y caracterización basados en el enfoque crítico social se impulsa el cambio social que genere una transformación, con el propósito de construir un estado de bienestar integral que impactara un bienestar laboral.

Para responder de manera integral a las realidades sociales se tuvieron unas claridades con respecto al papel del trabajador o trabajadora social de acuerdo al contexto, la cual en ese momento asumió una postura proactiva, responsable, comprometido, creativo, prospectivo y ético. Por todo lo anterior, la intervención estuvo centrada en realizar de manera profesional uniendo la práctica y la teoría para dar mejores respuestas a las problemáticas, es por ello que desde los ámbitos de intervención las actividades que integran los programas se empiezan a pensar como procesos que sean congruentes entre si y que tengan un enlace.

Se reconoció que los ámbitos donde se desarrolla la intervención y a los que apuntan los programas que conforman el área son el familiar donde se forma a la familia y se le brinda herramientas para que fortalezcan las dinámicas familiares, el ámbito personal se despliega desde el trabajo individual y grupal a través de estrategias formativas que impacten el desarrollo humano, el ámbito laboral donde se le brinda todo el apoyo (inducciones, re-inducciones, capacitaciones, entrenamiento y evaluación) al Asociado para que pueda realizar sus labores y se sienta satisfecho y el recreativo en el cual se crean espacios de integración que permitan apoyar la interacción entre compañeros y fortalecer el clima laboral además potenciar las habilidades y capacidades.

En este periodo histórico se evidencia la búsqueda de un posicionamiento del área a partir de la intervención de trabajo social con miras a elevar la calidad de vida de los Asociados y por tanto un impacto en la realidad laboral, ya que en el diagnóstico que se hace inicialmente se identifica que es necesario repensar y replantear las formas de intervención teniendo en cuenta que esta se traducía en actividades aisladas, las cuales no estaban respondiendo integralmente a las necesidades reales que trascienden el ámbito laboral, teniendo en cuenta que el talento humano lo conforman sujetos históricos que han construido una vida a partir de sus vivencias en los diferentes ámbitos donde se socializan (comunidad, familia, laboral).

En este caso el diagnóstico social como herramienta que a través de la participación activa de los Asociados permite develar y comprender las problemáticas sociales en el contexto desde sus perspectivas, el reconocimiento de los programas y como a través de estos se pueden generar procesos que se entrelacen y sean congruentes para generar mayor impacto en la calidad de vida del trabajador. Un periodo de tiempo que exige al trabajador social en formación dar respuestas integrales que se alejen lo inmediato y por el contrario genere cambios que se puedan evidenciar en el corto, mediano y largo plazo. Por lo cual se le apostó al fortalecimiento de los programas, a través del componente de formación.



Taller de comunicación asertiva – Dependencia de distribución.

Imagen 16



Taller de comunicación asertiva – Dependencia de distribución.

AÑO 2013: Se continua con el fortalecimiento de los programas, y esta vez la intervención estuvo mediada desde la ética profesional como estrategia para la

mediación de conflictos, lo que reflejó una mejora en el clima laboral, en este periodo se evidencia que los Asociados-trabajadores tuvieron más acercamientos al área en cuanto a asesorías y vinculación a las diferentes actividades. A nivel de innovación se rescata el reinicio de las actividades denominadas Sábados en familia con lo cual se le daba continuidad a la atención desde el ámbito de familia que se había iniciado en el año 2012, y de actividades recreativas y deportivas.

Dentro de cualquier sistema económico existen unas relaciones de poder que influyen en la dinámica organizacional, cuando existe un tipo de liderazgo democrático el poder también se democratiza e implica mayor participación del personal, durante este periodo con el apoyo de los jefes de las comercializadoras se crearon comités conformados principalmente por los trabajadores en donde se planteaban las necesidades, inquietudes, propuestas, aspectos por mejorar, entre otros. Esto generó que los equipos de trabajos se cohesionaran entre sí y con los demás utilizando la comunicación como la principal herramienta para el trabajo en equipo. Entre estos comités se destacó el de deportes, desde el cual se planeaban actividades recreativas y culturales que potenciaban la integración como estrategia de fortalecimiento de relaciones interpersonales, además la gestión de recursos y manejo de estos propiciando el sentido de pertenencia a través de la autogestión.

Aspecto importante por resaltar es que a partir de las inquietudes de los trabajadores, al expresar la importancia de hacer jornadas para el fortalecimiento de las relaciones de pareja, se crea el programa de Encuentro de parejas, en donde la practicante de Trabajo Social conjunto con una profesional en Psicología contratada de manera externa inician este proyecto que complementaría el programa familiar y en donde se construirían espacios de reflexión.

“El posicionamiento se ha dado en gran parte a la consecución y/o continuidad de las practicantes de Trabajo Social, las cuales desde que inicio el convenio de prácticas con la Cooperativa han estado presentes en el campo,

posibilitando que la intervención desde los diferentes programas y el incentivo a que las personas se vinculen pueda continuar. El programa de familia ha sido uno de los que más participación ha tendido ya que los Asociados trabajadores lo ven como la oportunidad de compartir con sus familias espacios de aprendizajes que permean su cotidianidad, desde hace dos años se implementó el encuentro de parejas, como parte del programa el cual en apoyo con la psicóloga externa se les brinda herramientas a las parejas a través de temáticas, actividades, mesas de dialogo, todo esto de manera didáctica para construir herramientas que impacten de manera positiva la convivencia familiar.” Analista de Bienestar Social Zona Costa

AÑO 2014: En el año 2014 la trabajadora social en formación asume la responsabilidad de fundamentar la intervención desde una postura innovadora y ética para dejar de lado las respuestas asistencialistas y abordar los conflictos organizacionales y administrativos de una manera sostenible.

Recreando algunos de los conceptos de bienestar laboral se considera que la creación en escenarios empresariales de programas que apoyen el ámbito familiar, social, de formación, recreativo y de desempeño es una oportunidad para participar e incentivar al trabajador con el fin de alcance un nivel de motivación para potenciar sus capacidades y habilidades, apostando a la solidificación de los objetivos misionales de la organización y a la identificación de intereses colectivos que respondan no solo al crecimiento económico sino también al bienestar social de todos los trabajadores y su contexto familiar.

Desde este punto de vista la práctica profesional se concibió como la oportunidad de intervenir para consolidar los escenarios en donde se despliega la acción social a través de los conocimientos, el profesionalismo de las competencias del ser, proponiendo desde una postura crítica nuevas formas de abordar la realidad que permitieran sostenibilidad en los procesos incidiendo en los niveles de productividad organizacional.

Se potencian los programas de apoyo familiar, social, de formación, recreativos como espacios de participación, de toma de decisiones con el fin de disminuir la desigualdad social y laboral. Por lo cual la intervención en este tipo de escenarios laborales demanda del trabajador social planear, coordinar, dirigir, jalonar los recursos humanos, manejar recursos materiales, financieros, y apoyarse en los tecnológicos para responder de manera eficiente a la gestión que le correspondía desde el área de Bienestar social.

La intervención estuvo trasversada por una postura ética, ética desde el discurso, y la puesta en escena de principios de transparencia y confiabilidad, respetando las concepciones, percepciones y la autonomía que tienen los Asociados-trabajadores para expresar intereses, argumentos, sugerencias. Fue la ética deontológica que es la ética del deber y del cumplimiento del deber profesional del trabajador social en búsqueda de un equilibrio socio laboral, en torno a la cual giro el ejercicio profesional.

La experiencia profesional también se orientó a promover la autonomía respetando y reconociendo el derecho y la capacidad de ser sujetos sociales pensantes con capacidades, y en los casos donde no se promovía y evidenciaba se realizó la intervención para fomentarla.

La prevención también juega un papel importante dentro de la intervención en espacios laborales como estrategia para prever situaciones que generen malestar, desde esta postura la Trabajadora Social conjuntamente con los asociados-trabajadores definieron acciones enmarcadas en el concepto de prevención apuntando así al fomento de una cultura del autocuidado, ligado con el principio de justicia como plataforma para una intervención igualitaria que generara bienestar social.

El modelo de trabajo estuvo basado en la participación social, fundamentados en los principios de ciudadanía, inclusión social, corresponsabilidad, colectividad, derechos sociales y democracia con el fin de empoderar a los asociados-trabajadores para perseguir el bien colectivo y por tanto individual, entendiendo cual debía de ser su papel al interior de la organización.

El proceso de prácticas que se llevó a cabo en este año se fundamentó desde el interaccionismo simbólico para conocer las dinámicas sociales que se gestaban al interior de la organización y que se convertirían en pilares para la intervención, ya que el adentrarse a través de las experiencias vividas y contadas por los sujetos principales se traducían en testimonios llenos de sentido y validez.

Durante este tiempo el contexto exigió una mediación entre los intereses organizacionales y los individuales, esta mediación estuvo fundamentada en los principios éticos del trabajador social como: la transparencia, corresponsabilidad, solidaridad, libertad, honestidad, integridad, respeto, justicia, confiabilidad, lo que se convirtió en plataforma para encontrar y construir puntos de encuentros que permitieran el avance en la definición de los objetivos colectivos desde la participación activa de los sujetos.

En la sociedad el conflicto siempre ha estado presente, aunque ha sido interpretado de distintas formas, los grupos sociales también lo vivencian en su proceso de adaptación, por lo cual es importante tomarlo como la oportunidad para avanzar y generar cambios que favorezcan los intereses colectivos, por ello la posición del trabajador social debe ser objetiva, orientando el proceso.

En la comercializadora Colanta Turbaco se evidenciaron situaciones que se traducían en una lucha de intereses que no favorecían el trabajo colaborativo y solidario y por supuesto tensionaban el clima laboral, por lo cual se crearon espacios dialógicos para construir oportunidades de reflexionar acerca de los

conflicto como motivación de cambio social y fortalecimiento del tejido social, por ello los programas como sábados en familia, encuentro de parejas, la promoción de espacios recreativos y de la cultura del auto-cuidado mediados por el componente formativo tenían el objetivo de aportar a la solución de estas problemáticas, por lo cual todo el proceso estuvo trasversado por la ética para generar la confiabilidad y participación activa durante la intervención.

Imagen 17



Taller Trabajo en equipo.

Imagen 18



Mesa de dialogo, Taller Resolución de conflictos - Grupo de ventas.



Capacitación Buen trato.



Dramatización, Capacitación Buen trato.

AÑO 2015: la Comprensión de significados, sentidos, acciones y discursos de los participantes fue fundamental para la construcción de conocimientos para futuros ejercicios.

La intervención se centró en fomentar un bienestar integral que conllevara a cambios significativos a través de los cuales se fortalecieran las relaciones humanas y laborales que incidieran en la cotidianidad y generaran posicionamiento del negocio.

Para ello se definieron niveles de intervención entre los cuales se encuentran la atención, prevención, promoción, mediados por procesos de educación y formación.

Teniendo en cuenta el papel de la familia en la sociedad como institución y grupo social, espacio en el que el ser humano desarrolla sus primeras interacciones y que sus funciones no se relegan al ámbito biológico si no que tienen una connotación social, política, educativa, económica, se planea la intervención dirigida al asociado-trabajador y su núcleo familiar desde la complejidad tenido en cuenta las diferencias, con ello se dio respuesta a problemáticas que estaban incidiendo en el contexto laboral, desde la atención y prevención. En este sentido además de tener el compromiso profesional de intervenir para generar cambios en las dinámicas familiares, aparece el reto de abrir espacios para socializar y debatir acerca de las nuevas tipologías de familia que componen la sociedad.

Este periodo histórico genero un fortalecimiento en las dinámicas familiares ya que a través de los sábados en familia y la implementación del encuentro de parejas que tiene sus inicios en el año 2014 se generan cambios en la forma de ejercer la autoridad a partir de la reflexión de la concepción de los roles que de manera cultural se han aprehendido y tienen que ver con el papel del hombre y la mujer al interior de la sociedad, el fortalecimiento de la convivencia familiar y de pareja.

Lo anterior se evidencio a partir de las reflexiones que hicieron los Asociados y su familia acerca de los cambios en la forma de resolver los conflictos; la manera como se asumen y las herramientas con las cuales se afrontan. Muchos de ellos expresaron en su momento lo que aparece consignado en los documentos escriturales que recuperan estos procesos, que de manera consensuada han superado a través del dialogo diferencias y que con ello han permitido que se solidifiquen las relaciones y lazos familiares.

Es importante resaltar que aparece en la intervención como iniciativa innovadora el componente de genero para reconocer y replantear el papel de la mujer en la sociedad, en este caso se les brindo a las esposas de los Asociados espacios de participación donde se reconocieran como sujetos sociales pensantes, por lo cual en igualdad de derechos y deberes y con las capacidades para asumir el papel desde cual desarrollarse como seres humanos con calidad de vida.

En lo que hace referencia a las relaciones laborales y en aras de mejorar las formas de convivencia y de convertir los conflictos en oportunidades de crecimiento, se realizaron procesos formativos que abordaron ejes como la comunicación, la resolución de conflictos, toma de decisiones entre otros. Teniendo en cuenta para ello que la Cooperativa Colanta es un escenario en donde interactúan seres sociales que traen con ellos una historia, unas expectativas pero también unas capacidades que les propician el tejer relaciones y construir formas de asumir la convivencia, que termina convertida en objeto de intervención y abordaje desde lo social como para otras disciplinas.

Por todo lo anterior cada año marco un periodo histórico donde la intervención respondió a las necesidades del contexto planteando.

Imagen 21



*Encuentro de
parejas - Año 2015*

Imagen 22

*Tardes en familia -
Taller tipos de familia.*



Imagen 23



*Taller Resolución de
conflictos -
Construyendo a partir de
técnicas interactivas.*

3.2 RECUPERANDO LAS PERCEPCIONES DE LOS ASOCIADOS FRENTE A LOS PROGRAMAS LIDERADOS POR EL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

Si bien es cierto que la intervención desde trabajo social estuvo acompañada de unas intenciones políticas alineadas a los objetivos organizacionales y al desarrollo humano de los asociados-trabajadores, cada uno de los Trabajadores Sociales que dinamizaron los programas institucionalizados para el área de Bienestar Laboral y Capacitación con gran sentido de responsabilidad, construyeron espacios de intercambio de saberes y conocimientos en donde el asociado-trabajador logro manifestar sus posturas, compartir desde las diferencias y reconocer la importancia del área, llegando como sujetos autores de su historia a participar de forma deliberativa, a crear sentido de pertenencia y motivación por los mismos. Paralelo a ello en los últimos cinco años los procesos sociales desplegados en el marco de la intervención/gestión de trabajo social, y desde la postura ética que se asumió se logró alcanzar un nivel de confiabilidad, participación y apoyo en la búsqueda de los objetivos planteados para cada programa.

“La verdad es que hoy día contamos con la practicante de trabajo social, quien es la encargada del área de Bienestar Social y Capacitación y desde allí tenemos la oportunidad de participar de los programas que hacen parte del área, lo cual anteriormente no tenia ya que la comercializadora ha crecido mucho y el personal ha aumentado, ha sido bastante importante la creación del área porque son muchas las necesidades e inquietudes” Asociado trabajador.

En entrevista realizada a los Asociados trabajadores expresaron su opinión acerca del impacto en el ámbito familiar, laboral y calidad de vida, teniendo en cuenta que

han sido las áreas de mayor incidencia a través de la intervención, a partir de programas como Bienestar social y laboral, desarrollo familiar y clima laboral.

Desde el **programa de familia** se han gestado cambios importantes a partir de la construcción y deconstrucción de saberes de los Asociados y sus familias en espacios como sábados en familia, desde el cual se abordan temáticas y se construyen saberes que han permitido aprendizajes significativos para modificar algunos patrones culturales que se ven enmarcados en la crianza y educación de los hijos, espacios donde expresan sus experiencias y vivencias, este programa ha sido uno de los que mayor incidencia ha tenido ya que su continuidad en el tiempo se ha mantenido y la participación de los Asociados es constante y en aumento. Es importante mencionar que en los últimos tres años se ha implementado el programa de Encuentro de parejas, herramienta que apoya la dinámica familiar y que permite crear un espacio donde las parejas reflexionen acerca de cómo asumen su relación, y cómo incide en la crianza de sus hijos.

“A través del programa de desarrollo familiar comprendí que el concepto de familia ha cambiado y por el hecho de ser padre separado y tener a cargo a mis hijos no quiere decir que no seamos una familia como las demás porque la familia no es solamente papa, mama e hijos si no también aquellas personas que comparten vínculos, espacios y con las que convivimos en el mismo techo” Asociado trabajador.

“He tenido la oportunidad con mi familia de participar en el programa y muchas cosas en la convivencia han cambiado, como la crianza de nuestros hijos, la manera en que resolvemos nuestros conflictos y hemos identificado el dialogo como instrumento importante para la resolución de los mismos, de manera didáctica hemos construido aprendizajes muy significativos” Asociada Trabajadora.

*“Para mí ha sido una experiencia gratificante porque pocas empresas le apuestan a la creación de estos espacios donde podemos fortalecer nuestra relación en pareja, ha sido una manera de oxigenar la relación y muchos aspectos en nuestra vida que habíamos dejado a un lado.”
Esposo de Asociada trabajadora.*

Es importante resaltar que el acercamiento de las familias al ambiente laboral del Asociado trabajador ha permitido interrelaciones entre ellas, repercutiendo positivamente en el mejoramiento en las relaciones internas de trabajo, y por ende en el clima laboral, además ha sido la oportunidad para que los Asociado compartan otros aspecto de sus vidas tan importante como lo es el ámbito familiar.

El proceso de intervención desde el área de Bienestar Social ha impactado positivamente el **ámbito laboral** desde allí le ha correspondido al profesional dinamizar procesos comunicacionales, de toma de decisión, estilos de autoridad, estilos de liderazgo, relaciones de poder, alineación de las funciones y el perfil del trabajador frente a los mecanismos de trabajo, lo que a partir de la mediación del Trabajador Social se ha traducido en un cultura laboral propositiva. Como alternativa de solución a las situaciones o conflictos laborales se institucionalizo el comité de convivencia conformados por los mismos asociados- trabajadores, jugándose el Trabajador Social una vez más un papel de mediador ante los conflicto producto de realidades sociales que generan tensión por las diferencias que existen entre los ideales individuales y los organizacionales.

“Yo hago parte del comité de convivencia, el cual está conformado por el jefe de la comercializadora, dos representantes de los asociados trabajadores escogidos por votación y dos representantes jefes de equipo. De acuerdo a las situaciones que se estén presentando en los grupos de trabajo, con el apoyo de la trabajadora social ideamos estrategias didácticas ya sean charlas o actividades lúdicas para la prevención o

mejora de una problemática; El comité de convivencia ha logrado que los asociados sientan confianza al momento de manifestar las situaciones que estén afectando el clima laboral y su desempeño”. Asociado trabajador.

“Me parece muy importante la creación de estos espacios en donde podemos hablar de los problemas que tenemos a nivel grupal, que se nos pueda orientar y construir herramientas que permiten reconocer y darle solución a los conflictos que han afectado nuestras relaciones y el logro de los objetivos laborales” Asociada Trabajadora.

Cuando hablamos de clima laboral dentro de la organización es fundamental enfatizar en pautas, normas, desarrollos, diálogos de saberes, participaciones, e interacciones que son importantes en tanto generen la interlocución entre los diferentes grupos de trabajo, desde lo individual como grupal, en el caso de la Comercializadora Colanta, Turbaco-Malambo los procesos liderados fortalecieron los lazos creados a partir del intercambio de ideas, saberes y conocimientos que son visibles en las relaciones de poder que se observan a diario dentro de Cooperativa, influenciando con ello, la aparición de nuevos liderazgos y la generación de otras formas de controvertir, de solidificar la confianza, así como los canales de comunicación; los cuales han posibilitado los intercambios, negociación de significados, consensos, y construcciones colectivas.

Dentro de la cooperativa existen unas líneas de mando establecidas jerárquicamente, se encuentra el jefe de comercializadora y de allí dependen los jefes de cada equipo de trabajo, el liderazgo que cada jefe fomenta al interior de su equipo de trabajo no está preestablecido, por el contrario es flexible sin que vaya en contravía a los objetivos de la cooperativa y no atente contra el reglamento interno. En este sentido, se han gestado cambios importantes desde trabajo Social, puesto que se implementaron estrategias de intercambio de ideas, trabajo en equipo, lo que ha permitido el fomento de un trato horizontal con sus coequiperos. Diariamente debido a las dinámicas laborales se presentan

momentos de tensión en los cuales el trabajador social en formación a través de su intervención ha proyectado un nivel de confianza facilitando espacios de mediación y dialogo dando como resultado superar diferencias, y que los jefes y los asociados trabajadores encuentren en el área de Bienestar social un ente facilitador y orientador para las problemáticas que se presentan.

*“En algunas ocasiones he tenido diferencias con algunos integrantes de mi grupo de trabajo al momento de llamarles la atención por incumplimiento de responsabilidades, se han presentado situaciones de tensión en las que he recurrido a Bienestar social para que me brinde su acompañamiento y poder llegar a unos compromisos con los asociados”
Jefe inmediato.*

*“Con la trabajadora social en formación, mi persona y el equipo de trabajo, identificamos la necesidad de una capacitación de cómo mejorar el trabajo en equipo, porque se estaban presentando situaciones de tensión que afectaron el rendimiento del grupo y los indicadores de resultados”
Jefa inmediata*

Es importante resaltar que en muchas oportunidades los jefes acuden al profesional para apoyarse en las distintas dependencias, ya sea cuando una situación esté ocurriendo o para prevenirlas. Brindando capacitaciones internas, y en alianzas con algunas instituciones externas sobre temas relacionados con comunicación asertiva, estilos de liderazgos, responsabilidad laboral, clima laboral, habilidades para la vida, cómo manejar la resiliencia, entre otros. También se han realizado campañas internas que promueven el respeto al interior de los equipos de trabajo, y en las Comercializadoras, la última, realizada en 2016, consistió en una caracterización donde los asociados trabajadores expresaron las percepciones que tenían frente al trato recibido por sus jefes inmediatos, con el fin de hacer una retroalimentación identificando aspectos a mejorar. Ésta campaña

permitió que cada jefe reflexionara acerca de sus estilos de liderazgos y de la forma como se estaba relacionando con los compañeros de trabajo, lo que propicio un cambio positivo en el ambiente laboral.

“La campaña Merezco tú respeto, permitió conocer las opiniones que tiene mi equipo de trabajo respecto a mi forma de mando, el liderazgo que manejo, los aspectos positivos que debo seguir fortaleciendo, y a raíz de estas opiniones he reflexionado sobre las actitudes y competencias que debo mejorar”. Jefe inmediato.

En cuanto a la **Calidad de vida**, es entendido como un proceso participativo en donde al asociado trabajador se le brinda la posibilidad de potenciar sus capacidades, involucrando la familia, a partir de programas en donde se establecen estrategias grupales y técnicas interactivas que permitan el cumplimiento de los objetivos propuestos y el desarrollo colectivo entre los asociados, la familia y la comunidad, son espacios integrales donde se busca generar impacto en todos los ámbitos donde el ser se desarrolla, los ámbitos laborales, personales y académicos. La proyección de Cooperativa Colanta hacia la comunidad en el marco de la responsabilidad social empresarial, es el desarrollo de habilidades y destrezas de cada uno de los beneficiarios y la posibilidad de generar recursos económicos adicionales que propenda por el bienestar integral de los grupos familiares y el empoderamiento de las comunidades para la generación de microempresas y sustentos independientes; los cuales son altamente reconocidos por los beneficiarios del programa.

“Lo que es Hoy Colanta comercializadora Cartagena ha sido construido por cada persona que con esfuerzo y compromiso trabaja día a día, hay personas que están desde que este proyecto inicio y otras que se han vinculado por la demanda de personal, es importante reconocer que la necesidad y pertinencia de la creación de un área que apoyara el proceso

productivo ha sido muy importante para el crecimiento que experimentamos actualmente ya que impacta no solo el área laboral si no que trasciende a la vida que cada asociado tiene afuera” Asociado trabajador.

En definitiva los cambios que tanto a nivel laboral, como familiar se han gestado y que los testimonios de los asociados-trabajadores lo han verbalizado, nos llevan a considerar que el posicionamiento del área de Bienestar Social ha pasado por la intervención que los trabajadores sociales en formación han planificado, y gerenciado soportados desde unos fundamentos teóricos, conceptuales, epistemológicos, normativos que se han puesto a dialogar con una realidad social que se construye, de construye a diario en el ambiente laboral desde las diferencias.

CONCLUSIONES

Si bien es cierto que uno de los objetivos académicos es propiciar un intercambio de conocimientos y saberes que permita desarrollar competencias aprehendidas y fundamentadas en un bagaje teórico previo que se adquiere en la academia, esta práctica termina convirtiéndose en plataforma de lanzamiento a lo laboral.

Hablar de posicionamiento en una línea de tiempo de cinco años implica un análisis riguroso de la información provista desde las distintas fuentes, en relación con los procesos sociales desarrollados, los cambios gestado a partir de la operativización de los programas y de las estrategias de intervención de Trabajo social. En primera instancia la intervención/gestión se construye de acuerdo a las exigencias de la realidad social que se identifica, se caracteriza y prioriza, este ejercicio permite que como profesionales en formación experimentemos los primeros acercamientos al amplio campo laboral, siendo a la vez una oportunidad para crecer profesional y personalmente y aportar los conocimientos adquiridos en la academia en pro del desarrollo organizacional.

Trabajar este proyecto de sistematización en una línea de tiempo de cinco años ha permitido evidenciar a través de la voces de los actores, los procesos que se han generado en la realidad laborar de Cooperativa Colanta, los cuales a través de los años se han consolidado y fortalecido porque los asociados trabajadores le han dado validez a la intervención profesional, y se han empoderado para que siga existiendo continuidad en los procesos. Se evidencia además los aportes desde trabajo social y los retos que siguen vigente como una oportunidad de mejora continua en el accionar profesional.

La permanencia de Trabajo social en el contexto organizacional ha dinamizado no solo procesos encaminados al bienestar, sino también a incorporar en lo administrativo-laboral acciones de mediación mejorando los canales de

comunicación, espacios de diálogos, en donde las partes afectadas siempre tuvieron como primera opción la mediación, buscando posibles soluciones a las manifestaciones que más los agraven y que impiden que como seres humanos salgan adelante, uno de los objetivos fundamentales de Trabajo social es aumentar los niveles de confianza y apoyo que brinda el área de Bienestar social, fomentando la búsqueda de alternativas de solución. Logrando con ello, que las partes involucradas sean quienes establezcan acuerdos para la satisfacción de sus intereses y los medios para lograrlo. Un conciliador debe estar formado para intervenir en situaciones cotidianas teniendo en cuenta la problemática social, cabe aclarar, que esta debe ser éticamente abordada. Trabajo social como disciplina de las ciencias sociales, desde su génesis, siempre ha buscado el bienestar de la sociedad a través de las propias acciones de los individuos, tratando de brindar al ser humano espacios de interacción en los cuales se puedan cuestionar acerca de su accionar e identificar aquellas manifestaciones que los afecten y no los pudiesen dejar avanzar como sujetos pensantes y cambiantes.

En el contexto organizacional, en este caso Cooperativa Colanta ha demandado que las profesionales en formación desarrollen competencias básicas como la capacidad de gestión, análisis de problemas y posibles soluciones, desarrollo escritural con diferentes fines, toma de decisiones, trabajo en equipo, ética profesional, liderazgo, iniciativa e innovación. Este proceso demanda una reflexión acerca de nuestro accionar en contextos empresariales ya que el trabajador social tiene la función de planear, organizar, direccionar planes y programas que permitan un desarrollo del potencial de los Asociados, aportando a la productividad laboral, todo esto en el marco de la gestión del talento humano; además, desarrolla procesos de orientación y seguimiento de caso dirigido a los empleados y sus familias. Desde la práctica se coordina, ejecuta y gestiona los recursos para el desarrollo de los programas con el fin de generar y fortalecer la calidad de vida laboral. Por lo cual, dentro de las competencias específicas

requeridas para desarrollar la práctica dentro de la organización se encuentran identificar, diagnosticar y contextualizar las distintas necesidades y problemáticas de la Cooperativa, Asociados trabajadores y su familia, con una perspectiva integral teniendo en cuenta aspectos sociales, económicos y culturales con el objetivo de conocer las relaciones que se gestan desde lo humano y lo productivo aportando a la construcción de un ambiente cordial y agradable.

En éste ámbito, es necesario resaltar la importancia que ha tenido construir procesos de mediación, los cuales se convierten en una estrategia para trabajar conjuntamente con los grupos de trabajo los conflictos que se dan en la cotidianidad de la organización, logrando con ello que los asociados trabajadores identifiquen en las situaciones que afectan sus dinámicas oportunidades para transformar las realidades sociales, reconociendo en cada uno de los sujetos y sujetas la capacidad de dar soluciones y buscar alternativas a los conflictos. Al desarrollar estos procesos mediadores es necesario comprender las dinámicas que se han dado y establecido a través del tiempo en las comercializadoras, las relaciones de poder, el liderazgo, el manejo de los conflictos, para poder identificar cuáles son las herramientas y/o estrategias que se necesitan para afrontar las situaciones.

Para concluir podemos agregar que los cambios en el ámbito familiar, laboral y en la calidad vida de los Asociados trabajadores permite evidenciar a través de sus vivencias, testimonios y percepciones que la intervención de trabajo social se ha ido posicionando a través de los años, del reconocimiento que le han dado los Asociados trabajadores y sobre todo lo importante que ha sido vincular el núcleo familiar por su papel crucial en el desempeño de los Asociados trabajadores y su influencia en el ámbito laboral, porque apostarle a la intervención familiar es comprender que los problemas que afloran en el núcleo familiar interfieren en lo laboral.

BIBLIOGRAFIA

- ALVAREZ Reyes, Adolfo. Artículo: “Formas de previsión y democracia. El caso colombiano”. En: Revista Colombiana de Trabajo Social N° 3, CONETS, Universidad del Valle, Cali ANDER-EGG, Ezequiel. Desafíos y encrucijadas del Trabajo Social, al comienzo de la segunda década del siglo XXI. INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIALES APLICADAS ICSA. Argentina, 2011.
- ANDER-EGG, Ezequiel. Introducción al Trabajo Social. España, 1996. p. 137-138.
- ARBELAEZ, Bibiana. Intervención del Trabajador Social en el proceso de Gestión Humana y la medición de clima organizacional. En: revista Facultad de Trabajo Social. Vol. 24, No. 24. 2008.
- ARENAS MONSALVE, G. El Bienestar Laboral en el marco de la legislación de Trabajo y Seguridad Social en Colombia. Seminario de Bienestar de Desarrollo Humano en la empresa. Bogotá, 1993.
- BLUMER, H. El interaccionismo simbólico. Perspectiva y método. Barcelona, 1981
- BLUMER Citado por CARABAÑA, Julio y LAMO DE ESPINOSA, Emilio. LA TEORÍA SOCIAL DEL INTERACCIONISMO SIMBÓLICO: ANÁLISIS Y VALORACIÓN CRÍTICA. Edit. Reis. P. 34. Disponible en http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_001_08.pdf
- BRIONES, Guillermo. Epistemología de las ciencias sociales. LTDA, 1996. p. 36.
- CIVICOS, Asunción, HERNANDEZ, Manuel. ALGUNAS REFLEXIONES Y APORTES EN TORNO A LOS ENFOQUES TEORICOS Y PRACTICOS DE LA INVESTIGACION EN TRABAJO SOCIAL. ISSN 1132-192X, N° 23, 2007, págs. 25-55. _____ Disponible en:

(file:///C:/Users/familia%20calle/Downloads/Dialnet-

AlgunasReflexionesYAportacionesEnTornoALosEnfoques-2264596.pdf)

- CORNELL, Francis. Socially perceptive administration. New york: Ronald press, 1955.
- DAVIS, Keith, NEWSTROM, John W. El comportamiento humano en el trabajo, Comportamiento Organizacional. México, 1989.
- DE TOMMASO, A. Mediación y trabajo social. Buenos Aires: Espacio, 2004.
- FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJADORES SOCIALES (2008). Principios rectores para la práctica de la mediación. www.ifsw.org
- FERNÁNDEZ GARCÍA, Tomás. Fundamentos del trabajo social. España: Larousse - Alianza Editorial, 2014.
- FOLGUER, J. y Taylor, A. “La Mediación: la Resolución de conflictos sin litigio” México: Limusa, 1996
- GARCÍA-LONGORIA, M.P. La mediación en el curriculum académico del Trabajo Social. Acciones e Investigaciones sociales,1 (Extra), 372, 2006.
- GHUISO, Alfredo. Sistematización de experiencias en Educación popular. Citado por BERMUDEZ, Claudia. Acerca dela sistematización de experiencias en proceso. En: CARVAJAL, Arizaldo; TORREZ, Liliana entre otros. Miradas sobre la sistematización de experiencias en trabajo social. Escuela de Trabajo Social del Valle. Revista Prospectiva, P. 79. Cali. Julio de 2005. [online] Disponible en internet: https://books.google.com.co/books?id=nH_oH81CrBMC&printsec=frontcover&hl=es
- GHISO, Alfredo. Sistematización: Un pensar el hacer, que se resiste a perder su autonomía. (En línea]. En: Fundación Universitaria Luis Amigó. p. 5. Disponible en [<http://tumbi.crefal.edu.mx/decisio/images/pdf/decisio_28/decisio28_saber1.>](http://tumbi.crefal.edu.mx/decisio/images/pdf/decisio_28/decisio28_saber1.>)

- JARA, Oscar. Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencia. S.F. Cepal. Disponible en Web:
http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf
- KONOPKA, G. Trabajo Social con Grupos Fundamentos y Tendencias. Bogotá: Kimpres, 2005.
- KOTLER, Philip. Los 80 conceptos esenciales de Marketing. España, Editorial Pearsn Prentice Hall, 2003.
- Lussier. N Robert; Liderazgo; Madrid; 2ª Edición; 2007; Pág. 391.
- ROSALES Ramón. Director Nacional del Programa de PRODES- Bogotá
SANCHEZ LOPEZ, M. P. El estilo psicológico como estudio de la diversidad humana: un ejemplo basado en los estilos de vida. Revista de Psicología de la PUCP, 2. p. 223-252. 1997. Citado por GOMEZ ARQUEZ, Miguel. Operativización de los estilos de vida mediante la distribución del tiempo en personas mayores de 50 años. Tesis doctoral. Universidad de Granada: España. 2005. p. 35.
- SALAZAR PENAGOS, Nathalia Isabel. 2011. Repensando el Concepto de Participación: Herramienta didáctica SED-UD. Secretaria de Educación de Bogotá D.C. Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado, Bogotá, Colombia. Disponible en:
http://www.redacademica.edu.co/archivos/redacademica/colegios/col_privados/praes/herramienta/participacion.pdf
- TORO ÁLVAREZ, Fernando. Avances en la medición del clima organizacional con la encuesta ECO. En: Revista Internacional de Psicología ocupacional. Medellín. Vol 15. N.1 (1996) p. 2)
- VARGAS MELGAREJO, Luz María. *Los colores lacandones: un estudio sobre percepción visual. México*, Tesis presentada a la Escuela Nacional de Antropología e Historia, 115 h. 1995.



- WILEWNSKY, Harold y LEBEAUX, Charles. En: Industrial Society and Social welfare, 1958. Disponible en <http://www4.ujaen.es/~aespadas/TEMA1.pdf>
- WONG DE LIU, Claudia. Estilos de vida. Universidad de San Carlos de Guatemala. S.F. Disponible en Web.
<https://saludpublica1.files.wordpress.com/2012/08/estilos-de-vida-2012.pdf>
- ZUÑIGA LOPEZ Rosa, ZUÑIGA PRECIADO María. Metodología para la Sistematización Participativa de Experiencias Sociales. Una propuesta desde la Educación Popular. Disponible en: http://www.congresoed.org/wp-content/uploads/2014/10/Manual_Sistematizacion_2013_IMDEC.pdf