

**SISTEMATIZACIÓN “IMPACTOS GENERADOS EN ASOCIADOS
TRABAJADORES, A CAUSA DE LA MOVILIDAD PRACTICANTES DE
TRABAJO SOCIAL ENTRE LOS AÑOS 2017 Y 2019 EN LA COOPERATIVA
COLANTA”**

**INGRIS PAOLA HERNÁNDEZ ANAYA
MARÍA ALEJANDRA MIRANDA RICARDO**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
CARTAGENA DE INDIAS, D. T. Y C.
2019**

**SISTEMATIZACIÓN “IMPACTOS GENERADOS EN ASOCIADOS
TRABAJADORES, A CAUSA DE LA MOVILIDAD PRACTICANTES DE
TRABAJO SOCIAL ENTRE LOS AÑOS 2017 Y 2019 EN LA COOPERATIVA
COLANTA”**

**INGRIS PAOLA HERNÁNDEZ ANAYA
MARÍA ALEJANDRA MIRANDA RICARDO**

**Trabajo de sistematización como requisito parcial para obtener el título de
Trabajadora Social**

**Asesora
AMELIA SEGRERA LÓPEZ
Trabajadora Social
Mag. Conflicto Social y Construcción de Paz**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
CARTAGENA DE INDIAS, D. T. Y C.
2019**

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

Dios por su infinito amor y misericordia hacia mi vida.

La Universidad de Cartagena por abrir sus puertas y permitirme crecer, a mis docentes por compartir sus conocimientos y experiencias en especial la docente Amelia Segrera López, gracias por escucharme, guiarme, brindarme su apoyo, muchas gracias por su paciencia y acompañamiento.

La cooperativa Colanta, por la oportunidad y fe en mí, Gracias Señor Nelson Berrio, Elizabeth Escandón, David Arnedo y Dina Robles, por hacer de mi experiencia laboral un espacio de buenos momentos y hermosos recuerdos.

Mi familia, mis padres por su apoyo, mi hermana María Fernanda por creer en mí, por su amor incondicional, su apoyo y comprensión, por su ayuda, motivación y persistencia de ver en mi un potencial, Abel Almanza por caminar a mi lado, brindarme su cariño y apoyo.

Por último, pero no menos importante a mis amigos y compañeros de estudio Adriana Peñate, Yocelyn Cabarcas y Juan Reyes, gracias por llegar y quedarse... Porque la vida nos permita seguir creciendo, colegas.

María Alejandra Miranda Ricardo

Primeramente, le doy gracias a Dios que ha sido mi fuente de amor, mi guiador y mi ayudador en este proceso.

Colanta, gracias por permitirme realizar las prácticas en tan majestuosa Cooperativa, Gracias 117 Asociados por abrirme su corazón y enseñarme que se vale luchar por lo que quieres, gracias por su confianza, apoyo y por estar dispuesto a dar lo mejor de ustedes en cada actividad realizada; gracias Eli por su acompañamiento y dedicación.

Gracias Universidad de Cartagena mi alma mater, mi otra casa en donde habite por cinco años, me regalaste lazos de hermandad y amistad, a crecer como mujer y sobre todo a luchar por mis derechos.

Docente Amelia Segrera muchas gracias por su apoyo, paciencia y entrega.

Gracias padres y hermanos por ser una pieza fundamental en mi vida, sin su motivación, amor, comprensión, positivismo no hubiese sido posible este gran logro, Gracias por confiar en mí.

Mi compañero de aventura Calet Bracho gracias por su amor y entrega; por hacerme entender que no me puedo rendir sin antes haber agotados todos los recursos.

A mi hija por ser mi fortaleza, la mayor bendición de Dios en mi vida, por ser mi motivo para secar mis lágrimas y seguir adelante.

Ingris Paola Hernández Anaya

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 JUSTIFICACIÓN	13
1.2 CONTEXTO DE LA SISTEMATIZACIÓN	14
1.2.1 Contexto Histórico	14
1.2.2 Contexto Geográfico	14
1.2.3 Bienestar y Formación	15
1.2.4. Programa de formación	16
1.2.5 Desarrollo personal y laboral	16
1.2.6 Desarrollo familiar y social	16
1.2.7 Desarrollo deportivo, recreativo y cultural.	17
1.2.8 Apoyo y extensión	18
1.3 REFERENTES	18
1.3.1 Referente epistemológico	18
1.3.2 Referente teórico-conceptual	19
1.3.3 Intervención	20
1.3.4 Cultura Organizacional	20
1.3.5 Bienestar Laboral.....	21
1.3.6 Participación	21
1.3.7 Cambio.....	22
1.3.8 Actores sociales.....	23

1.3.9 Experiencias	23
1.3.10 Clima Organizacional.....	23
1.3.11 Relaciones Interpersonales.....	24
1.4 REFERENTE NORMATIVO	24
2. GENERALIDADES DE LA SISTEMATIZACIÓN	27
2.1 OBJETO DE SISTEMATIZACIÓN.....	27
2.1.1 Objetivo general.....	27
2.1.2 Objetivos específicos	27
2.2 METODOLOGÍA DE LA SISTEMATIZACIÓN	28
2.3 ENFOQUE DE SISTEMATIZACIÓN.....	29
2.3.1 Técnicas de recolección de información	30
2.3.1.1 Observación participante	30
2.3.1.2 Entrevista semi-estructurada	30
2.3.1.3 Grupos focales.....	31
2.3.6 Sistema categorial	31
3. SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	34
3.3 APRENDIZAJES: REFLEXIONANDO DESDE LOS ACIERTOS, DESACIERTOS, LOS RETOS Y UN PROCESO SOSTENIBLE	42
3.3.1 Recomendaciones	43
3.4 ASPECTOS POSITIVOS A SOSTENER.....	43
3.5 ASPECTOS A MEJORAR	44

3.6 RECOMENDACIONES GENERALES.....	44
3.7 RETOS PARA UN PROCESO SOSTENIBLE	45
4. RESULTADOS DEL PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN	47
5. LECCIONES APRENDIDAS	48
BIBLIOGRAFÍA.....	49

LISTA DE TABLAS

pág.

Tabla 1. Sistema categorial	32
Tabla 2. Resultados del proceso de sistematización	47

LISTA DE ILUSTRACIONES

	pág.
Ilustración 1. Ubicación geográfica Colanta Planta Jenaro Pérez – Medellín	14
Ilustración 2. Ubicación geográfica comercializadora Turbaco	15

LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Gráfica 1. Organización del área de Bienestar	15
Gráfica 2. Actividades del programa desarrollo personal y laboral	16
Gráfica 3. Actividades del programa desarrollo familiar y social	17
Gráfica 4. Actividades del Programa deportivo, recreativo y cultura	17
Gráfica 5. Apoyo y Extensión	18
Gráfica 6. Artículos del Decreto 468 de 1990	25
Gráfica 7. Metodología de la Sistematización	28
Gráfica 8. Enfoque de la sistematización	29

INTRODUCCIÓN

El Trabajo Social Empresarial se define como

“La actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa. Este objetivo se alcanza mediante la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los trabajadores, los grupos y las colectividades de trabajo, hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad industrial en evolución y, merced a una acción cooperativa, que mejoren las condiciones económicas y sociales”¹.

Por consiguiente, la tarea del Trabajo Social desde el ámbito gerencial es fomentar y propiciar escenarios y oportunidades equitativas pensadas en pro del bienestar de los actores sociales, de esta manera se reconoce a cada sujeto como parte importante, activa y propositiva dentro de la conformación y dinámica organizacional lo que conlleva al cumplimiento de los objetivos misionales que se prospecten.

La postura anterior es validada por la definición que plantea el Grupo de Trabajadores Sociales de Empresa del Colegio Profesional de Trabajo Social de Madrid en donde se refieren a que se debe

“Favorecer el bienestar de los trabajadores mediante la mejora de los aspectos laborales, sociales, sanitarios, personales y familiares, a través de las gestiones internas y externas oportunas para conseguir el equilibrio de los intereses de la empresa, para un dar un mejor servicio a la empresa y a la sociedad”².

Siendo así, el accionar del trabajador social si bien tiene lugar en un área organizacional no debe limitarse únicamente al plano laboral ya que trasciende el ámbito personal, familiar, cultural y formativo de los actores sociales en esa medida se entiende a los asociados trabajadores como, padres, madres, hermanos, tíos, amigos, estudiantes y ciudadanos con cargas cognitivas y emocionales particulares que no se pueden desligar. Lo que permite reconocer, validar, fortalecer las particularidades que cada sujeto desde su mismidad, de

¹ BERNARD, M. El servicio social en la empresa. París: Instituto Católico de Estudios Sociales de Barcelona. 1967, pág. 19. Disponible en internet: <https://unatrabajadorasocial.wordpress.com/2017/07/26//ell-trabajadora-social-en-la-empresa/>.

² RAYA DIEZ, Esther y CAPARRÓS CIVERA, Neus. Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento. Madrid, Universidad de la Rioja. Documentos de Trabajo Social · nº52 · ISSN 1133-6552 / ISSN Electrónico 2173-8246. Disponible en internet: [Dialnet-TrabajoSocialEnLasRelacionesLaboralesYLaEmpresa-4703443.pdf](#)

forma tal que las puedan armonizar con los objetivos organizacionales, directa o indirectamente, al tiempo que encaminar su accionar al bienestar empresarial.

Lograr lo anterior pasa por el establecimientos de vínculos, la solidificación de relaciones laborales con compañeros, jefes, pares y por consiguiente el trabajador social a quien le corresponde liderar acciones propias del área de Bienestar y Formación caso Cooperativa Colanta, sin embargo al no contarse con un profesional con vinculo permanente con la organización, la creación de esos vínculos se ve matizada por procesos de construcción- deconstrucción y nuevas construcciones, bajo este panorama se prospecta la presente sistematización

Con el propósito de reconocer y analizar los impactos que se generan en los Asociados trabajadores, frente a la movilidad constante de los practicantes de trabajo social y por ende la pausa y reinicio de los procesos, nace la propuesta de sistematización "IMPACTOS GENERADOS EN ASOCIADOS TRABAJADORES, A CAUSA DE LA MOVILIDAD PRACTICANTES DE TRABAJO SOCIAL ENTRE LOS AÑOS 2017 Y 2019 EN LA COOPERATIVA COLANTA" que tiene tres momentos claves:

1. Un punto de partida, que arranca desde las vivencias del equipo de sistematización, tomando como base fundamental las vivencias que se generaron en el contexto de la práctica.
2. Una Recuperación de la experiencia, lo que permite reflexionar acerca de los cambios que se gestan en la dinámica organizacional y retos para el trabajador social.
3. Un Punto de llegada, en el que se consolidan los resultados del proceso de sistematización lo que se convierte en nuevos conocimientos que enriquecen el proceso formativo y por ende a la cooperativa.

La estructuración del documento se realiza con la intencionalidad de hacer su lectura más amena, su análisis y reflexión desde los momentos que orientan la sistematización.

1.1 JUSTIFICACIÓN

(...) La sistematización nos permite, a los profesionales en la acción enfrentar un riesgo que se nos presenta frecuentemente: caer en el activismo y la repetición mecánica de ciertos procedimientos. En la medida que la sistematización nos obliga a reflexionar constantemente sobre nuestro trabajo, a repensar permanentemente en el sentido que tiene nuestro quehacer, nos ayuda a reconocer sus avances, límites, superando así las posibles desviaciones³.

Por ende, llevar a cabo un proceso de sistematización de experiencias permite no solo validar de manera escrita la práctica realizada, posibilitando la construcción de conocimientos y bases para una mejora continua del quehacer profesional, sino que es también la provocación para reflexionar y aprender de los aciertos y desaciertos que trascienden la formación académica y la puesta en escena de los conocimientos y competencias desarrolladas que tiene el o la trabajadora social para poder intervenir en contextos como el que media este ejercicio.

Hablar entonces de sistematizar desde la experiencia que deja una práctica profesional posibilita aprender y desaprender, para construir, auto-reflexionar, todo con el objeto de aportar y transformar realidades sociales desde sus particularidades.

De allí que la presente sistematización este pensada como oportunidad para escriturar el proceso académico y práctico, llevado a cabo en el contexto gerencial de la Cooperativa Colanta, validándose aprendizajes, aciertos y desaciertos que tuvieron lugar en la intervención y la manera en que posibilitaron o influyeron en el cumplimiento de los objetivos personales, grupales y colectivos; además de ser un aporte que medie futuras intervenciones que tengan lugar en sectores como el abordado.

³ MORGAN, María de la Luz. *Sistematización de experiencias de trabajo en salud*, Modulo V, Lima: Celtas, 1992.

1.2 CONTEXTO DE LA SISTEMATIZACIÓN

1.2.1 Contexto Histórico. Colanta es una cooperativa asociativa, fundada el 24 de junio de 1964, en el municipio de Don Matías (Antioquia), por un número de 60 campesinos que debido a las necesidades y situaciones de la época, pensaron en su conformación como oportunidad para cambiar esas cuestiones que tenían una afeción en lo social.

En Cartagena empieza su etapa productiva en el año 2002 con un número aproximado de 50 asociados trabajadores, con un enfoque en el cumplimiento de ventas y posicionamiento de la marca en el público cartagenero, para el año 2017 la comercializadora Turbaco contaba con un número de 110 Asociados trabajadores y Aprendices universitarios.

Con el crecimiento de la cooperativa, también se extendió su capital humano, y es aquí donde surge la necesidad de pensar y encaminar acciones, propuestas y actividades que posibiliten escenarios de bienestar para todos sus asociados trabajadores, de esta manera surge el área de Bienestar social y capacitación, hoy modificado a bienestar y formación como una dependencia de gestión humana, direccionado desde la planta principal y apoyado por la trabajadora social de la zona costa, quien tiene permanencia en la ciudad de Planeta Rica.

Para el año 2012 se suscribe un convenio de prácticas universitarias con la Universidad de Cartagena, brindando la oportunidad a estudiantes del programa de Trabajo social de realizar su práctica académica al interior de la comercializadora Turbaco, alianza que mantiene a la fecha.

1.2.2 Contexto Geográfico. Colanta es una Cooperativa con sede principal en la ciudad de Medellín, departamento antioqueño, ubicado en la calle 74 N° 64 A – 51.

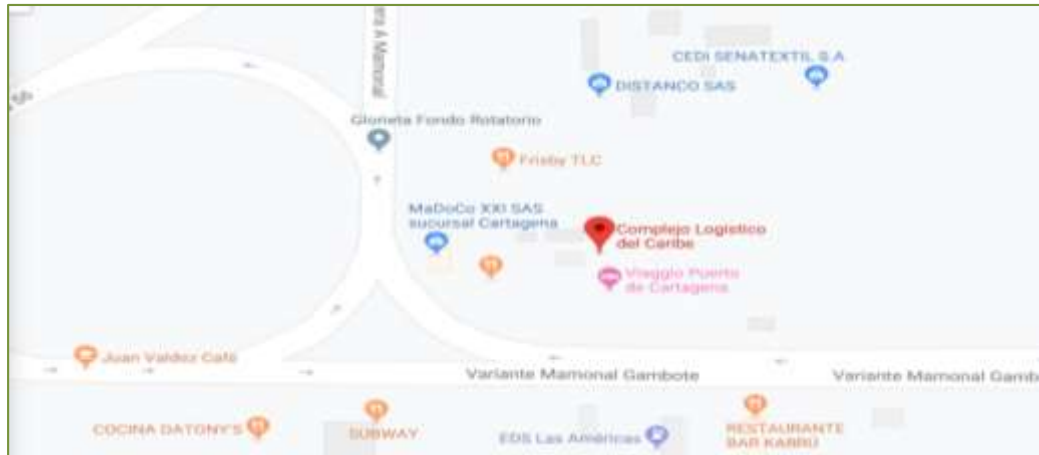
Ilustración 1. Ubicación geográfica Colanta Planta Jenaro Pérez – Medellín



Fuente: Google Maps

La comercializadora Turbaco, se encuentra ubicada en la vía Mamonal km.6 complejo logístico del Caribe bodega 2.

Ilustración 2. Ubicación geográfica comercializadora Turbaco



Fuente: Google Maps

1.2.3 Bienestar y Formación. Guiado bajo los principios de Salud, Vida y Familia, el área de Bienestar y Formación de la comercializadora Turbaco, trabaja por el bienestar económico, social y mental de su capital humano, ya sea asociados trabajadores, vinculados y/o sus practicantes.

Desde una intervención biopsicosocial que promueve calidad de vida, transformación cultural y responsabilidad social, además del apoyo desde el comité de deportes y comité de convivencia laboral, se despliegan una serie de programas y actividades pensadas y encaminadas para fortalecer las capacidades humanas y laborales de los asociados trabajadores, generar espacios de participación, formación e integración lúdicas.

El área de Bienestar y Formación está estructurada de la siguiente manera:

Gráfica 1. Organización del área de Bienestar

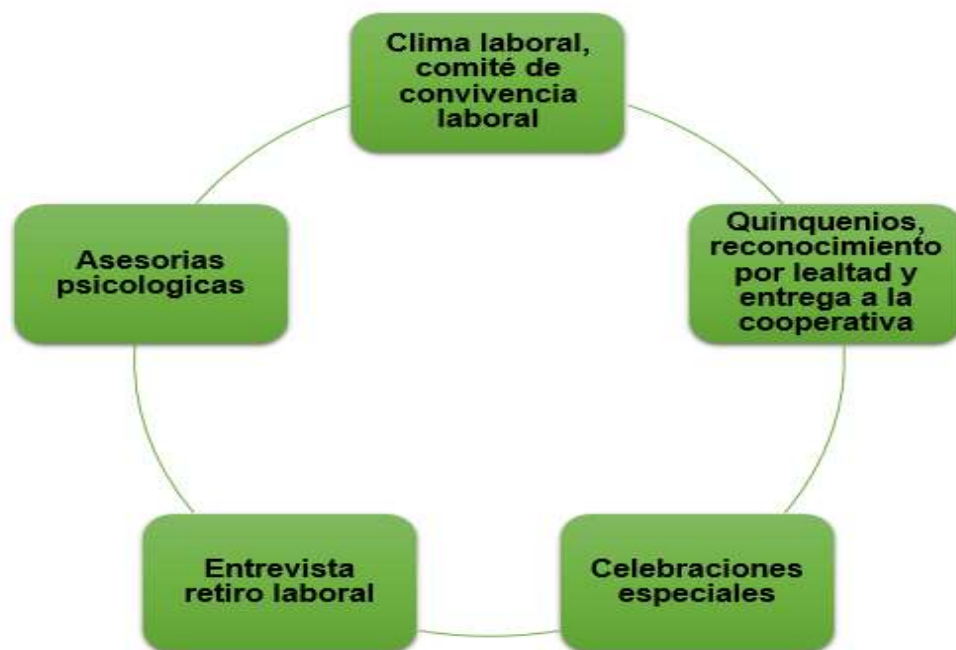


Fuente: autoras del proyecto, 2019

1.2.4. Programa de formación. Se llevan a cabo las Inducciones, Planes de Acogida, Entrenamientos y Capacitaciones, pensados desde la necesidad de brindar a los asociados trabajadores las herramientas, seguimientos y evaluaciones necesarias para su crecimiento integral y buen desempeño dentro de las funciones laborales, fortaleciendo sus capacidades personales y grupales.

1.2.5 Desarrollo personal y laboral. Diagnosticar y abordar los riesgos psicosociales que puedan afectar al asociado trabajador y su desenvolvimiento, desde el ámbito personal y laboral promoviendo escenarios de participación, lúdica y una cultura de autocuidado y mutuo cuidado.

Gráfica 2. Actividades del programa desarrollo personal y laboral



Fuente: autoras del documento 2019

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

Gráfica 3. Actividades del programa desarrollo familiar y social



Fuente: Autoras del documento 2019

1.2.7 Desarrollo deportivo, recreativo y cultural. Proponer estilos de vida saludables para los asociados trabajadores y su núcleo familiar, por medio de actividades recreativas y deportivas, en apoyo con el comité de deportes.

Gráfica 4. Actividades del Programa deportivo, recreativo y cultura



Fuente: autoras del documento 2019

1.2.8 Apoyo y extensión. Busca coordinar y apoyar los programas y actividades de las diferentes dependencias de la Cooperativa, para orientar y satisfacer las necesidades de los asociados

Gráfica 5. Apoyo y Extensión



Fuente: autoras del documento 2019

1.3 REFERENTES

Comprender y darle fundamento a esta sistematización, pasa por la construcción de referentes epistemológicos, teóricos, conceptuales, legales y metodológicos que sustenten y realimenten los resultados de la misma, es así como se procede a presentar postulados de algunos autores que en su papel de académicos, investigadores, gestores han producido acerca de los tópicos a trabajar.

1.3.1 Referente epistemológico. En trabajo social, se hace indispensable la participación de los sujetos sociales, debido a que son estos quienes moldean, dotan de significación y sentido sus realidades sociales; ubicar a los actores sociales, dentro de un contexto laboral, implica visualizarlos como base del crecimiento y progreso de la organización, lo que supone compromiso y responsabilidad para con la empresa u organización, que, sumado a las diferencias culturales, religiosas, políticas y/o sociales se constituyen en un reto a la hora de pensar en bienestar y en participación colectiva

Dentro de una organización se dan cita diferentes cargos, roles, creencias, dinámicas que son determinantes a la hora de entablarse relaciones y formas de comunicación que influyen en la constitución de los grupos de trabajo. Esta realidad demanda del o la trabajadora social, un proceso de observación y lectura de las voces, los gestos, las expresiones que tienen lugar al interior de lo laboral, con el objetivo de identificar capacidades y dificultades que se puedan presentar, lo que termina limitando el pleno desarrollo de los sujetos sociales, y las aportaciones que cada uno de ellos pudiese hacer a nivel personal y laboral.

Es aquí donde se hace pertinente hablar de Interaccionismo simbólico, como lo expresa Iván Cubillas⁴:

“El Interaccionismo simbólico entiende que la interacción se lleva a cabo mediante el intercambio de actos simbólicos como son los gestos, las palabras, la entonación o la expresión de la cara. Ese manejo de símbolos en nuestra comunicación, la dota de significado. A su vez permite transmitir información y expresar ideas, entender las experiencias propias y la de los otros, así como compartir sentimientos y entender el de los demás”.

Partiendo de esto, el Interaccionismo simbólico se convierte en un referente que posibilita realizar una lectura y comprensión de las conductas de los sujetos sociales al interior de la organización, entendiendo que cada uno de las expresiones que ellos verbalizan tiene un significado que han engranarse con la cotidianidad permite comprender el todo de la cooperativa, de esa forma se estaría propiciando una intervención fundada en lo contextual

1.3.2 Referente teórico-conceptual. Situarse en un campo laboral demanda de referentes que permitan entender los procesos que se dan en este escenario, de allí que la presente sistematización tiene como bases teóricas conceptuales el concepto de cooperativa, asociado trabajador, intervención, cultura organizacional, bienestar laboral, participación, cambio, actores sociales experiencias, clima organizacional y relaciones Interpersonales.

Se entiende por **Cooperativa** *una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma en que acuerden los socios (...) Su intención es hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes a todos los socios mediante una empresa*⁵

Partiendo de la denominación “Asociado trabajador” con que se conoce el capital humano de la Cooperativa Colanta y como lo indica el artículo 70 de la ley 79 de

⁴ CUBILLAS FONTANA, Iván. CRIMIPEDIA: Interaccionismo simbólico. Universitas. Disponible en internet: <http://crimina.es/crimipedia/wp-content/uploads/2015/05/Interaccionismo-Simb%C3%B3lico.pdf>.

⁵WIKIPEDIA. Definición de Cooperativa. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Cooperativa>

1998 las cooperativas “(...) Vinculan el trabajo personal de sus asociados para la producción de bienes, ejecución de obras o la prestación de servicios”⁶. De esta manera, en las cooperativas, la participación y desarrollo de tareas se lleva a cabo por sus integrantes, sujetos fundamentales en la toma de decisiones y cumplimientos de los objetivos misionales.

1.3.3 Intervención. Según Nelia Tello La intervención de trabajo social es:

Una acción racional, intencional, fundada en el conocimiento científico, que tiene por objetivo desencadenar procesos de cambio social. La participación del sujeto es indispensable, para hablar de una acción de trabajo social. La intervención es un proceso intencional, tiene un inicio y un fin, acontece en un punto dado del presente, pero tiene un pasado que constituyó a la situación problema en la que tiene lugar la acción y tiene un futuro en el que esa situación problema habrá sido modificada en relación a la tendencia que llevaba. La intervención es una acción racional que irrumpe, que se impone y rompe con el acontecer dado, lo modifica y hace la diferencia. La intervención marca un comienzo provocado, opera un cambio en el curso de la situación problema mediante el ejercicio de un saber qué hace que suceda tal o cual acontecimiento (...)⁷.

Desde este punto de vista, la intervención no se resume al accionar y transformación del o la trabajadora social frente a las necesidades que observa, es más bien, la oportunidad para propiciar los cambios y transformaciones desde los actores sociales, desde sus conocimientos, experiencias, dinámicas y necesidades; la intervención es vista entonces, como la oportunidad de apostarle a la participación, inclusión y finalmente la transformación desde el capital humano.

Hablar entonces de intervención en la cooperativa Colanta, implica ubicarse desde los asociados trabajadores y como desde sus voces se pueden develar, orientar, significar, validar las propuestas y miradas del quehacer de trabajo social encaminadas al bienestar y transformación social.

1.3.4 Cultura Organizacional. Dentro de las organizaciones, empresas, o el ámbito laboral de manera general, existen normas, dinámicas y/o relaciones determinadas por los roles o funciones de sus integrantes, sin embargo, y gracias a las diferencias culturales, sociales, políticas e ideológicas, etc. se pueden encontrar interacciones, prácticas, valores, relaciones no formales que

⁶ COLOMBIA. Congreso de la República. Ley 79 de 1988 (diciembre 23). Reglamentada por el Decreto Nacional 468 de 1990. Disponible en internet: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=9211>

⁷ TELLO, Nelia. Apuntes de Trabajo Social: Trabajo Social, Disciplina del Conocimiento. Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Trabajo Social. 2007. Pág. 8-18. Disponible en internet: http://cursots.files.wordpress.com/2008/08/apuntes-sobre-intervencion-social_nelia-tello.pdf.

direccionan o dan sentido a las conductas diarias, es por esto que el termino cultura organizacional es de suma importancia.

Estas acciones ayudan a los miembros de la organización a entender cómo funcionan las cosas al interior de las organizaciones, pues ilustran la naturaleza del lugar de trabajo en sus múltiples aspectos, al mismo tiempo que expresan sus mitos, héroes, anécdotas, jerga, ritos y rituales.

La cultura hace que en la organización prevalezcan la autocracia o la participación, el sentido de equipo o su negación, la delegación amplia o restringida, el control equilibrado o exagerado, y cuando los métodos de trabajo de una entidad incluyen la modalidad de equipos, éstos también tienen sus normas, sus creencias y valores⁸.

Así pues, abordar la cultura organizacional implica en primera medida, reconocer las otredades y su influencia en ambiente laboral, y como un trabajo continuo promover escenarios positivos, para el bienestar de todos los integrantes.

1.3.5 Bienestar Laboral. Vigoya entiende Bienestar laboral como un proceso de construcción permanente y participativo, que busca crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo del servidor público, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, y que a su vez incrementa los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad social de las entidades estatales.

Desde éste punto de vista el bienestar hace referencia al mismo tiempo a un estado y a un proceso. Por tanto,

Bienestar no significa algo establecido o algo dado que permanece, sino algo que se persigue y se construye, algo a lo cual se desea llegar y para lo que se establecen múltiples lineamientos. Se asume como comodidad, existencia de las cosas necesarias para vivir a gusto y en satisfacción y como desarrollo de potencialidades⁹.

Situados en el concepto anterior, ha sido una constante que la práctica de trabajo social ha tenido al interior de la cooperativa Colanta, situados en el contexto laboral y direccionado desde el área de Bienestar y Formación se procura la construcción de procesos que apunten a la búsqueda de ese bienestar de los asociados-trabajadores, desde los diversos ámbitos en que se desenvuelve como lo son personal, familiar, deportivo y laboral.

1.3.6 Participación. “Se define la participación de los empleados en la empresa como la capacidad propia o delegada de opinión, acción o decisión

⁸ VIGOYA, Angélica. Bienestar Social laboral. Departamento académico de la función pública. Colombia. 2002.

⁹ Ibid.

sobre el funcionamiento actual o futuro de la organización. Se considera que participar es ser protagonista de aquello que ocurre en la organización”¹⁰.

La participación debe ser un acto consciente, aunque no sea voluntario. Para algunos autores, como Monedi, a la participación hay que exigirle dos características indivisibles: *“el carácter voluntario y el tomar parte en los resultados suplementarios que se obtengan como consecuencia de la misma”*¹¹.

La participación es entendida entonces, como la forma en que los actores sociales pueden intervenir, proponer, gestionar y transformar sus realidades, siendo los protagonistas, son quienes dotan de sentido y significado el quehacer de trabajo social. Es un reto entonces desde la profesión que los actores sociales comprendan y asuman su rol dentro de las realidades, la importancia de su incidencia y participación en pro del bienestar colectivo.

1.3.7 Cambio.

“El cambio es un tema central en la teoría organizacional por razones académicas y prácticas: por una parte, académicas, por ser pródigo en interrogantes pertinentes en la visión actual de las organizaciones, en donde se lo considera como un elemento propio de su naturaleza. Por otra parte prácticas, por la compleja dinámica de las organizaciones en un mundo interrelacionado y cambiante. El énfasis de la producción intelectual en los últimos veinte años, además de la discusión del cambio en sí, ha sido el vincularlo en las organizaciones con la gestión, considerando perspectivas institucionales. Por un lado, esta producción intelectual expresa la dinámica de las necesidades de las organizaciones en los procesos de globalización dentro del ideal del mercado. Por el otro, se ha evolucionado hacia consideraciones cognitivas y el análisis del lenguaje”¹².

De acuerdo con lo anterior, el cambio, si bien es un fin u objetivo que se desea alcanzar, también puede analizarse como en un reto personal y/o laboral de los actores sociales, ya que, se está en constante cambio diariamente, por medio de las relaciones personales y los procesos propios de la empresa, dichos cambios pueden llegar a influir positiva o negativamente dentro de las dinámicas laborales.

Así mismo, es pertinente abordar el cambio desde los actores sociales, ya que son ellos quienes mejor conocen y viven sus realidades, desde ellos y para ellos se piensa y direcciona el quehacer profesional de trabajo social empresarial, hacerlos parte activa de los procesos, dinámicas y cambios, es una forma de no

¹⁰ SOCIOLOGÍA DE LA EMPRESA. Disponible en internet: <https://sociologiaempresa09.wordpress.com/2009/12/11/la-participacion-en-la-empresa/>, 2009.

¹¹ Ibid.

¹² ROMERO, Joaquín; MATAMOROS, Santiago; CAMPO, Carlos Andrés. Sobre el cambio organizacional. Una revisión bibliográfica INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 23, núm. 50, octubre-diciembre, 2013, pp. 35-52 Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia. Disponible en internet: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81828692004.pdf>.

solo reconocer y validar sus potencialidades, es hacer más fácil su aprobación a las transformaciones, porque son desde ellos y para ellos que se presentan.

1.3.8 Actores sociales. Matus define actores sociales como “motores de cambio, como productores de eventos sociales, y protagonistas del cambio situacional”¹³.

Referirse a actores sociales, es pensar, hablar e identificar a todas las personas que hacen parte de una realidad, que por medio de la interacción y comunicación dotan de sentido un contexto; en este caso, todos los asociados trabajadores que hicieron parte del proceso de prácticas y posteriormente de sistematización.

1.3.9 Experiencias. Del latín *experientia*, es el hecho de haber presenciado, sentido o conocido algo. La experiencia es la forma de conocimiento que se produce a partir de esas vivencias u observaciones¹⁴.

Hablar de experiencias es hablar de percepciones, visiones, sentimientos, vivencias y aprendizajes, que pueden ser propios de los actores sociales, pero también pueden crearse a partir de las interacciones, de esta manera las experiencias pueden no solo construir y moldear ideas y/o juicios, sino también influir en la manera en que piensan, se expresan y actúan los actores sociales; de esta manera, las experiencias ya sean personales o colectivas pueden condicionar la participación de los actores sociales.

1.3.10 Clima Organizacional. Chiavenato sostiene que:

El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades¹⁵.

Por consiguiente, el clima organizacional desde una mirada objetiva es de suma importancia en tanto influye en las percepciones y sentimiento de los actores sociales, se refleja en el pensar, sentirse, y ser reconocido como parte de algo, lo que se traduce en formas de participación, maneras de interactuar, relacionarse con otros diferentes a él, ejercer sus funciones, de esa manera los sujetos logran armonizarse con los objetivos organizacionales.

Frente al clima organizacional desde la cooperativa Colanta comercializadora Turbaco se apuesta al reconocimiento de todos los sujetos, como parte

¹³ MATUS citado por Cañizares, Brian, Z. Disponible en internet: <https://nicsesite.files.wordpress.com/2018/03/actores-sociales-2018.pdf>

¹⁴ EXPERIENCIA. Definición. Disponible en internet: <https://definicion.de/experiencia/>

¹⁵ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. Quinta edición – noviembre de 1999 – Editorial Mc Graw Hill.

fundamental no solo de las dinámicas organizacionales sino también familiares; por ello desde el área de Bienestar y Formación, y cimentados desde un enfoque integral e influyente se incluyen todos los ámbitos en que se desenvuelven los asociados trabajadores, en pro de apostarle a un desarrollo integral de cada actor social.

1.3.11 Relaciones Interpersonales. Según Bisquerra¹⁶, una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas”. se trata de relaciones sociales que como tales se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social (pág. 23).

De acuerdo al planteamiento de Bisquerra es posible llegar a dos puntos de análisis importantes, Si la interacción y comunicación entre los actores sociales están influenciados bajos el ambiente en que tienen lugar, es pertinente que desde este mismo escenario se deben promover espacios de comunicación y respeto en el cual todas las partes puedan expresarse, así se apuesta a relaciones interpersonales positivas y participativas. Así mismo la interacción vista como un proceso recíproco y/ de doble vía demanda que los actores sociales se sientan a gusto de relacionarse y comunicarse más allá de las dinámicas laborales y de los roles de poder. Para esto es necesario que se asuman y reconozcan como parte activa de la organización.

1.4 REFERENTE NORMATIVO

Intervenir en un campo como el de la cooperativa Colanta demanda la apropiación de referentes legales-normativos entre los que se rescatan los siguientes:

➤ **Decreto 468 de 1990 (febrero 23)**

Derogado por el art. 39, Decreto Nacional 4588 de 2006

Por el cual se reglamentan las normas correspondientes a las cooperativas de trabajo asociado contenidas en la Ley 79 de 1988 y se dictan otras disposiciones sobre el trabajo cooperativo asociado.

El propósito de esta ley es dotar al sector cooperativo de un marco propicio para su desarrollo como parte fundamental de la económica nacional, por medio de puntos como: facilitar la aplicación y práctica de la doctrina y los principios del cooperativismo promoviendo el desarrollo del derecho cooperativo como rama

¹⁶ BISQUERRA, Rafael. Citado por Contreras Arrieta, Cecilio y otros. Multiculturalidad: su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado. Disponible en internet: www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.htm. 2003, pág. 23.

especial del ordenamiento jurídico general. De esa forma se contribuye con el fortalecimiento de la solidaridad, la economía social, la democracia y la participación, lo que se traduce en pilares para apostarle al desarrollo económico y social del país.

Gráfica 6. Artículos del Decreto 468 de 1990¹⁷

<p>Art. 1 Definición y características.</p>	<p>De conformidad con la Ley 79 de 1988, las cooperativas de trabajo asociado son empresas asociativas sin ánimo de lucro, que vinculan el trabajo personal de sus asociados y sus aportes económicos para la producción de bienes, ejecución de obras o la prestación de servicios en forma autogestionaria.</p>
<p>Art. 2 Número mínimo de asociados para su constitución.</p>	<p>Las Cooperativas de trabajo asociado se constituirán con un mínimo de diez (10) asociados, y las que tengan menos de veinte (20), en los estatutos o reglamentos deberán adecuar los órganos de administración y vigilancia a las características particulares de la cooperativa, especialmente al tamaño del grupo asociado, a las posibilidades de división del trabajo y a la aplicación de la democracia directa, así como también a las actividades específicas de la empresa.</p>
<p>Art. 3 Características del Acuerdo Cooperativo de Trabajo Asociado.</p>	<p>Las cooperativas de trabajo asociado en desarrollo del acuerdo cooperativo, integrarán voluntariamente a sus asociados para la ejecución de labores materiales o intelectuales, organizadas por la cooperativa para trabajar en forma personal, de conformidad con las aptitudes, capacidades y requerimientos de los cargos, sujetándose y acatando las regulaciones que establezcan los órganos de administración de ésta y sin sujeción a la legislación laboral ordinaria.</p>
<p>Art. 4 Prestación de Servicios Complementarios</p>	<p>Las cooperativas de trabajo asociado podrán prestar a sus asociados, servicios tales como ahorro y crédito, consumo y demás de bienestar social y solidaridad, que se organizarán como complementarios de trabajo asociado.</p>
<p>Art. 7</p>	<p>. El trabajo en las cooperativas de trabajo asociado estará a cargo de los asociados y sólo en forma excepcional, por razones debidamente justificadas, podrá realizarse por</p>

¹⁷ COLOMBIA. Congreso de la República. Decreto 468 de 1990. Disponible en internet: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1328>

<p>Trabajo a cargo de los asociados</p>	<p>trabajadores no asociados, y en tales casos, las relaciones con ellos se registrarán por las normas vigentes del Código Sustantivo del Trabajo, sin perjuicio de que las partes convengan otras modalidades de contratación.</p>
<p>Art. 8 Causas excepcionales y justificadas para vincular trabajadores no asociados</p>	<p>. Para efectos del artículo anterior se considerarán causas excepcionales y justificadas para contratar trabajadores no asociados, las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Para trabajos ocasionales o accidentales referidos a labores distintas de las actividades normales y permanentes de la cooperativa. ✓ Para atender el incremento transitorio de actividades o para reemplazar temporalmente asociados que se encuentren en suspensión del trabajo. ✓ Para vincular personal técnico que no exista entre los trabajadores asociados y que no desee vincularse como asociado a la cooperativa. <p>Para llenar vacantes que requieran una inmediata provisión y que no den espera a la afiliación del trabajador como asociado, caso en el cual a éste se le deberá definir su situación en un término no superior de dos (2) meses.</p>
<p>Art. 9 Regulación de las relaciones de trabajo asociado</p>	<p>Las cooperativas de trabajo asociado, de conformidad con la ley, regularán sus actos de trabajo con sus asociados, mediante un régimen de trabajo, de previsión y seguridad social y de compensaciones, el cual deberá ser consagrado en los estatutos o por medio de los reglamentos adoptados conforme se establezca.</p>

2. GENERALIDADES DE LA SISTEMATIZACIÓN

Para llevar a cabo el proceso de sistematización se retoman los planteamientos de Antonio Puerta que define:

“La sistematización, como disciplina de conocimiento, nos enseña a ligar el trabajo de reflexión a la vida; a usar la vida misma, la experiencia, lo cotidiano como materia prima del trabajo intelectual, del pensamiento creativo. Es desarrollar el hábito de pensar en la acción, de reflexionar sobre los actos, de interpretar los hechos”¹⁸.

A partir de allí se propone la presente sistematización como una oportunidad para fundamentar lo que ha sido el ejercicio profesional, reconstruyendo lo que ha significado la movilidad y permanencia de varias de las colegas de trabajo social a quienes les ha correspondido realizar su práctica académica al interior de la cooperativa Colanta y como el ingreso y salida de cada una de ellas ha generado impactos en los asociados-trabajadores.

Siendo así la sistematización se plantea a partir del siguiente objeto:

2.1 OBJETO DE SISTEMATIZACIÓN

Sistematizar los impactos que se generan en los Asociados Trabajadores, a causa de la movilidad de los practicantes de trabajo social entre los años 2017 y 2019 en la cooperativa Colanta

2.1.1 Objetivo general. Develar los impactos que ha tenido el capital humano de la comercializadora Colanta Turbaco, frente a la constante movilidad de practicantes de trabajo social, entre los años 2017 y 2019

2.1.2 Objetivos específicos

- Identificar las expectativas y/o temores que se presentan en los Asociados Trabajadores, tras el ingreso de nuevas practicantes de trabajo social; y como ello incide en la creación de nuevos vínculos y en la generación de confianza
- Analizar los retos que tiene el o la practicante al momento de ingresar y llevar a cabo su intervención de trabajo social

¹⁸ PUERTA, Antonio. Citado por Carvajal, Burban. Apuntes para la sistematización de experiencias. Universidad del Valle. Facultad de Humanidades. Escuela de trabajo social y desarrollo humano. Santiago de Cali, 1999.

- Identificar los impactos positivos y/o negativos que se dan en los Asociados trabajadores con respecto a la sostenibilidad de los procesos, cada vez que ingresa una nueva practicante.

2.2 METODOLOGÍA DE LA SISTEMATIZACIÓN

Con el objetivo de organizar, analizar y desplegar cronológicamente el proceso de sistematización, se estructura en tres momentos claves, a través de los cuales se recupera la experiencia vivida de forma tal que se logren aprendizajes y producción de nuevos conocimientos que enriquezcan las futuras prácticas.

Gráfica 7. Metodología de la Sistematización



Fuente: autoras del proyecto, 2019

Ubicadas en el contexto en el que se desplegó la práctica, se toma como punto de partida las vivencias generadas producto de la intervención, del acercamiento e interacción con los actores sociales, quienes en su papel de asociados trabajadores hacen la cotidianidad de la organización. Es allí en donde recobra importancia el lenguaje, los gestos, reflejándose en los vínculos y relaciones que se establecen.

Subsiguientemente se lleva a cabo la recuperación del proceso vivido, reflexionando acerca de aquellos impactos que la movilidad de practicantes ha producido en los asociados-trabajadores, como ese ingreso y salida constante incide en los procesos, validando para ello sus voces y experiencias.

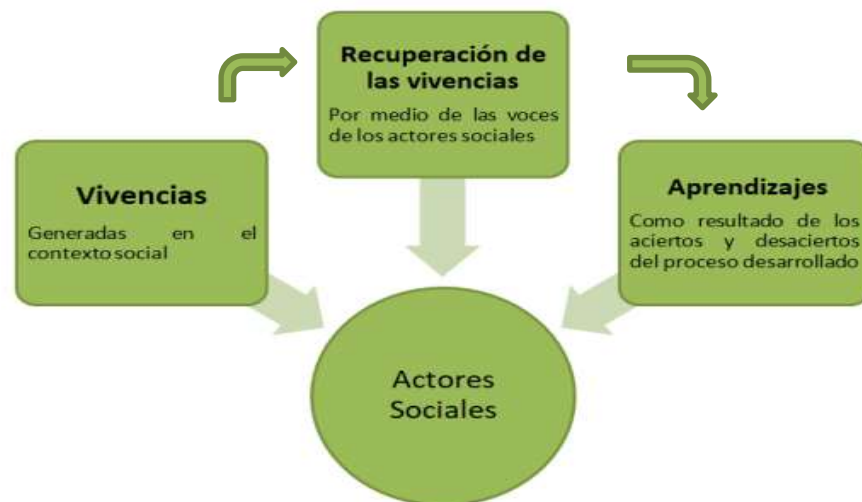
Finalmente, y como punto de llegada, se posibilita la producción de aprendizajes desde los aciertos, desaciertos, lecciones aprendidas y recomendaciones, material que termina convertido en fuente de riqueza para prospectar nuevas intervenciones que se traduzcan en bienestar para los asociados-trabajadores y en plataforma para fortalecer el quehacer profesional.

2.3 ENFOQUE DE SISTEMATIZACIÓN

Lo anteriormente expuesto nos remite a pensar un enfoque de sistematización Dialógico e interactivo, que desde Ghiso y Ruiz Botero se plantean como *“Espacios de interacción, comunicación y relación. Son objeto de lectura en donde se construye conocimiento a partir del lenguaje y relaciones contextualizadas”*¹⁹.

Así mismo, autores como Barnechea y Morgan agregan otros aspectos fundamentales al enfoque comprendiendo que *“En el proceso es fundamental incorporar el punto de vista de la población participante. Se pueden utilizar diversas técnicas dependiendo del tipo de interlocutores y de la relación establecida previamente”*²⁰. De esta manera fue pertinente orientarlo a partir de estas posturas, lo que lleva a graficarlo en la siguiente figura, en la que el centro del proceso como se puede ver son los actores sociales.

Gráfica 8. Enfoque de la sistematización



Fuente: autoras del proyecto, 2019

¹⁹ GHISO, Alfredo y RUIZ BOTERO, Luz Dary, citados por Barbosa Chacón Jorge Winston y otros. Concepto, enfoque y justificación de la sistematización de experiencias educativas. Una mirada desde y para el contexto de la formación universitaria. Disponible en internet: docplayer.es/52753233-Concepto-enfoque-y-justificacion-de-la-sistematizacion-de-experiencias-educativas-una-mirada-desde-y-para-elcontexto-de-laformacion-universitaria-html. 2015.

²⁰ BARNECHEA, María y MORGAN, María de la Luz citadas por Barbosa Chacón Jorge Winston y otros. Concepto, enfoque y justificación de la sistematización de experiencias educativas. Una mirada desde y para el contexto de la formación universitaria. Disponible en internet: docplayer.es/52753233-Concepto-enfoque-y-justificacion-de-la-sistematizacion-de-experiencias-educativas-una-mirada-desde-y-para-elcontexto-de-laformacion-universitaria-html. 2017.

Concebir y ubicar a los actores sociales como fuente de partida del ejercicio de sistematización, es reconocer que la intervención que despliegan el Trabajador Social en formación al interior de la Cooperativa Colanta, esta mediada por las interacciones, relaciones personales, miedos y expectativas que se generan entre los asociados- trabajadores cada vez que ingresa una practicante, de allí que recuperar sus voces es darle sentido, para evidenciar y validar aquellos impactos que se reflejan en los procesos sociales, en las formas de comunicación, en los vínculos que se crean, en el nivel de participación, aspectos que facilitan o limitan el desarrollo de los programas; por ello recuperar esas experiencias desde los asociados trabajadores y practicantes es hacer posible la generación de nuevos conocimientos, que se funden desde los aciertos alcanzados y desaciertos, de manera tal que se conviertan en aprendizajes, que permitan mitigar los efectos que la constante movilidad del profesional de trabajo social produce.

2.3.1 Técnicas de recolección de información. Para el desarrollo del proceso de sistematización se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de información que permitieron retomar las voces, particularidades y experiencias de los actores sociales involucrados en el proceso, tales como:

2.3.1.1 Observación participante. Es importante hablar de la observación en tanto es la primera técnica que se usa, desde el primer momento y en las interacciones que se presentan entre los actores sociales, es la observación quien permite generar las primeras impresiones e ideas acerca de los otros, permite conocer y comprender múltiples informaciones, mensajes y dinámicas verbales y/o corporales que dotan de significado las relaciones.

“La observación participante es el proceso que faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades. Provee el contexto para desarrollar directrices de muestreo y guías de entrevistas”²¹.

2.3.1.2 Entrevista semi-estructurada. Presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos²².

²¹ DEWALT & DEWALT (2002), citados por K. Barbara. La observación participante como método de recolección de datos. Forum: Qualitative Social Research. Volumen 6, No. 2, Art. 43. 2005.

²² DIAZ-BRAVO, Laura; TORRUCO,-GARCIA; MARTINEZ HERNANDEZ, Mildred; VARELA RUIZ, Margarita. Metodología de investigación en educación médica. Vol. 2 núm. 7, julio-septiembre. La Entrevista recurso flexible y dinámico. Universidad Nacional Autónoma de México D. F. México. Disponible en internet: <http://redalyc.org/articulo.oa?id=34973328009>.pág. 163.

Las entrevistas semi-estructuradas permiten escuchar las voces, experiencias y aportes de los actores sociales, así mismo, y gracias a su estructura es posible ir develando en medio del diálogo, información, aportes que quizás no fueron planeados en un inicio, pero que retroalimentan y pueden ser significativos en el proceso.

2.3.1.3 Grupos focales. Se trata de una técnica que privilegia el habla y cuyo interés consiste en captar la forma de pensar, sentir y vivir de los individuos que conforman el grupo²³; Kitzinger lo define como una forma de entrevista grupal que utiliza la comunicación entre investigador y participantes con el propósito de obtener información.

Por consiguiente, los grupos focales son una herramienta que no solo permite conocer las historias desde sus actores, también es la oportunidad de ligarlas a las voces de otras personas y por medio de la inclusión fomentar espacios colectivos de comunicación y participación; crear experiencias desde las similitudes y/o diferencias que pueden darse entre los actores sociales.

2.3.6 Sistema categorial. A partir del objeto de sistematización se estructura un sistema categorial, que conjuntamente con los referentes epistemológicos, teóricos y conceptuales planteados soportan el análisis de la información, propiciando que el conocimiento producto del ejercicio tenga un sustento.

²³ KITZINGER, citado por Hamui-Suton, Alicia y Varela Ruiz, Margarita. La técnica de grupos focales. Departamento de investigación educativa, división de estudios de posgrado, facultad de Medicina, Universidad Nacional Autónoma de México, México D. F., pág. 56. Disponible en internet: <https://www.elsevier.es/es-revista-investigacion-educacion-medica-343-articulo-la-tecnica-grupos-focales-S2007505713726838>

Tabla 1. Sistema categorial

DIMENSIÓN: Movilidad sistémica de Trabajadores Sociales: concebida esa movilidad como las entradas y salidas sistemáticas de las practicantes de trabajo social, situación que produce picos altos y bajos en la dinámica organizacional de la Comercializadora				
CATEGORIAS	DEFINICIONES	DESCRIPTORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	FUENTES
CONFIANZA	La confianza es la base de lo social (Luhmann, 1996), ya que para cualquier acto de interacción social es indispensable la credibilidad en los otros, pues la confianza disminuye la complejidad y la incertidumbre en las relaciones. La confianza se da dentro de un marco de interacción que está influenciado tanto por las personalidades de los que participan en la interacción, así como por el sistema social ²⁴ .	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de los asociados frente a los practicantes - Credibilidad 	-Observación participante.	
PARTICIPACIÓN	“La participación es el proceso de involucramiento de los individuos en el compromiso, la responsabilidad y la toma de decisiones para el logro de objetivos comunes. Este proceso es dinámico, complejo y articulado, que implica diferentes momentos y niveles” ²⁵ .	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Incidencia - Formas de participación 		

²⁴ LUHMANN, citado por VIVES, Martha y OSORIO, Ana Cecilia. Aproximaciones a la conceptualización de la confianza y sus aportes a la educación. Universidad La Gran Colombia. 1996

²⁵ HIDALGO, Junior. Participación social política y ciudadana (tipos, características, modalidades y formas de participación) Disponible en internet: www.monografias.com.

<p>CREACIÓN DE VINCULOS</p>	<p>Es una relación de dos única e insustituible (no es una característica de la persona sino de la relación), en la que ha habido implicación afectiva, permanencia en el tiempo y en la que se ha generado un proyecto de vida²⁶.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Relaciones interpersonales 	<p>-Entrevistas estructuradas. semi-</p> <p>-Grupos focales</p>	<p>Primarias</p> <p>Sujetos participantes del proceso de sistematización.</p>
<p>SOSTENIBILIDAD DE LOS PROCESOS</p>	<p>ISA entiende la sostenibilidad como un enfoque de negocios que le permite a la empresa de manera responsable, transparente y ética gestionar las oportunidades, impactos y riesgos económicos, medioambientales y sociales. Con el fin de crear valor para sus grupos de interés, mantener su ventaja competitiva y contribuir al desarrollo de las sociedades donde tiene presencia²⁷.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Continuidad en los procesos - Gestión - Bienestar 		

Fuente: autoras del proyecto, 2019.

²⁶ MARTÍNEZ GONZÁLEZ, C. Desarrollo del vínculo afectivo. Introducción. En: AEPap ed. Curso de Actualización Pediatría 2008. Madrid: Exlibris Ediciones; 2008. p. 299-301.

²⁷ ISA. Definición término Sostenibilidad. Disponible en internet <http://www.isa.co/es/etica-y-sostenibilidad/Paginas/que-es-sostenibilidad.aspx>

3. SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Como se plasma en el diseño del enfoque la presente sistematización se despliega a partir de las vivencias que se dan en la práctica de trabajo social al interior de la cooperativa Colanta entre los años 2017 y 2019, de esa forma se concibe como una apuesta a la creación de aprendizajes desde la recuperación y análisis de las vivencias que tanto las practicantes como los asociados trabajadores llevan con ellos, es una manera de recuperar las voces de los actores sociales rescatando su importancia y significado lo que abre la compuerta para validar los Impactos que se generan en ellos y en los procesos que se desarrollan, producto de la movilidad de practicantes cada ocho meses.

3.1 VIVENCIAS DESDE LA PRÁCTICA

Las vivencias que se expresan a continuación son tomadas desde las prácticas universitarias que aun cuando se dan cada una en periodos diferentes, y desde diferentes practicantes, es válido encontrar puntos de unión, análisis y generación de conocimientos, ya que las similitudes en los procesos vividos llevan a un foco de intervención en el que se busca el bienestar de los asociados trabajadores y por ende apuntalar el mejoramiento del clima organizacional.

Para iniciar y con la finalidad de darle contexto a la sistematización es pertinente explicar que el practicante de trabajo social dentro de la cooperativa Colanta se ubica en el área de Bienestar y Formación, bajo el direccionamiento de la trabajadora social de la costa ubicada en Planeta Rica, a la vez cuenta con la supervisión y apoyo del jefe de la comercializadora quien tiene a su cargo todo el direccionamiento del negocio. Operativamente debe responder por la dinamización de los programas y actividades enfocados en los ámbitos, personal, familiar, laboral y deportivo, cuya finalidad es contribuir al bienestar de los asociados trabajadores, sin embargo es también del resorte de la practicante el apoyo en actividades de corte administrativo que tienen que ver directamente con la parte de vinculación y mantenimiento del personal; de allí que intervenir demanda de la puesta en escena de estrategias de gerenciamiento social y de conocimientos de carácter administrativos que propicien el logro de los objetivos misionales, de forma tal que el área de Bienestar y Formación se convierta en plataforma de apalancamiento para otras áreas de la Cooperativa.

Estas responsabilidades indilgadas a las practicantes y de acuerdo a las experiencias vividas llevan a establecer que desde el momento del ingreso hasta cumplirse el segundo o hasta el tercer mes en algunos casos, parte de la gestión se centra en presentación, reconocimiento de asociados trabajadores, sus sitios

de trabajo, funciones y roles, tanto en la comercializadora como en los puntos de venta; adaptación a los espacios y ritmos de trabajo, apropiación de procesos no solo desde el bienestar y formación sino también en lo administrativo, tarea que demanda del trabajador social en formación la puesta en escena de competencias desde el ser, el saber y el saber hacer, como es el caso del dialogo, la aceptación de las diferencias, la mediación, con la finalidad de apropiar el ambiente laboral y posicionarse en el escenario de práctica, debiendo responder a los tiempos e indicadores determinados. Esta etapa dificulta en algunas ocasiones la creación de vínculos con los asociados trabajadores ya que el hecho de la movilidad constante de practicantes lleva a que las personas rompan las dinámicas que habían construido, siendo necesario darles tiempo para que identifiquen a la nueva practicante como parte de la cooperativa.

Este proceso de adentramiento al campo de práctica lleva a reconocer entonces una realidad que deben enfrentar las practicantes, como lo son la poca participación de los asociados trabajadores quienes a pesar de conocer el área de bienestar y formación, inicialmente se abstienen de vincularse activamente a los procesos ya que de acuerdo a lo expresado por ellos no existen lazos de confianza entre las partes, sienten que cada vez que sale un trabajador social se fractura la dinámica que se trae o se vuelve lenta, o repetitiva.

“Cuando ingresé a la comercializadora Turbaco pude observar un descontento de parte de los asociados trabajadores hacia mí, ya que habían ganado mucha confianza con la practicante anterior, habían construidos lazos de amistad y vínculos afectivos , al punto que querían que ella continuara acompañándolos, esto ocasiono que el proceso de enganche fuese muy lento y demorara más de lo previsto; este proceso fue un reto grande ya que sentí que debía esforzarme mucho para ganar su confianza y participación en las actividades ”

Practicante Comercializadora Turbaco 2018-2019

Ante este hecho fue necesario reiniciar procesos, reinventar técnicas de enganche, y reacomodación de subgrupos. Lo anterior lleva a precisar que ante la movilidad de practicantes puede ser complicado seguir una línea de trabajo que se refleje en procesos sostenibles que abarque de manera eficaz las falencias que se presentan en la cotidianidad de la comercializadora, en algunos casos las situaciones van pasando de practicante a practicante desde el área de Bienestar y Formación lo que vuelve repetitivos las maneras de intervenir, lo que termina siendo abrumador para los asociados trabajadores, desmotivándolos al punto que los logros alcanzados se pierdan, siendo complejo pensar en términos de progresos, cambios, transformaciones.

En esta misma línea aparece el hecho de que las diferentes personalidades, intencionalidades, aportes y formas de intervención que cada practicante trae consigo, son aspectos que propician o dificultan la construcción del escenario de práctica, lo que se ve reflejado en los niveles de confianza y participación que se alcanzan. Como elemento de mitigación de lo anterior ha sido una constante diseñar una apuesta metodológica que incluya estrategias y técnicas a través de las cuales se intente activar la participación de los asociados trabajadores, motivarlos para que compartan sus experiencias, validar sus aportes a las dinámicas laborales, develar los cambios que desde ellos y para ellos se han gestado; herramientas que paralelamente con la vinculación de algunos comités pre-establecidos propicien el desarrollo de espacios de recreación dentro y fuera de las jornadas laborales, buscándose así fortalecer las relaciones interpersonales.

Durante todo este proceso la observación siempre fue una estrategia necesaria, posibilitó no solo conocer a los asociados trabajadores, sus dinámicas y/o las necesidades del contexto laboral, como familiar, mediante la misma se estuvo en constantemente lectura y análisis de las realidades, fue posible interpretar momentos claves, escenarios, palabras, actores sociales, relaciones, identificar capacidades y debilidades; fue a la vez una manera de generar aprendizajes, aprender de las vivencias que cada día se construían, dotando de significado y sentido las acciones desarrolladas en la práctica.

Centrarse en esa generación de confianza, en elevar el nivel de motivación para alcanzar participación, demanda de tiempos, estrategias y disposición, aspectos que toman parte de la cotidianidad de las practicantes quienes consientes de la importancia que recobra el entender que en la medida en que se cimiente la confianza se establece un pilar base de la administración de las organizaciones, invierten parte de su gestión/intervención en ello, hecho que interfiere notoriamente en la operativización de los programas propios del área de bienestar y formación. Escriturar estos momentos que hacen parte de las vivencias personales de las practicantes que hicieron su proceso en la cooperativa es una manera de conocer el pasado para enfrentar el presente y futuro, en el que los hilos de la intervención deberían estar direccionados hacia el logro de un verdadero bienestar con sostenibilidad en la que el compromiso sea colectivo; postulados que se fundamentan en autores como Stephen Robbins²⁸, para quien la confianza es “la esperanza positiva de que otra persona no se conducirá de forma oportunista, por medio de palabras, obras o decisiones” (pág.). Asimismo, en el artículo “Administración de Personal Público” los autores describen la confianza como “una serie de relaciones que se forman con el

²⁸ ROBBINS P., Stephen. Capítulo 1. Confianza: los cimientos del liderazgo. Pearson Prentice Hall 10^a ed. 2004. Disponible en internet: https://www.academia.edu/12097111/Temas_contemporaneos_de_Liderazgo

tiempo donde la persona que atribuye la confianza observa e interactúa con el objeto de confianza para alcanzar un grado de predictibilidad de conducta”²⁹.

Finalmente, hablar de la práctica desde el o la practicante, es hablar de las **percepciones** que se generaron cuando se ingresó por primera vez, de las que se fueron abriendo camino a medida que se daban más acercamientos con los asociados trabajadores y finalmente las que se llevan una vez se finaliza el proceso de prácticas, es hablar de los **miedos** que surgieron ante lo desconocido y que poco a poco se convirtieron en **retos** que impulsaron a nivel personal como laboral a brindar lo mejor de sí mismo, es hablar de **éxitos** pero también de **equivocaciones** a la hora de ser y hacer trabajo social, pero que ayudaron a volverlo a intentar, aprender que no siempre se tiene la razón, que de toda situación se aprende y construyen mejores argumentos y experiencias, hablar de prácticas es hablar de los **discursos**, del aterrizaje de una teoría que se aprende en el aula, y que propicia las palabras y formas de conversar, para comprender y validar los aportes y voces de los actores sociales, quienes con **las vivencias que traen con ellos y que ponen a dialogan con las de las practicantes** permiten obtener **aprendizajes** a nivel personal y profesional, que marcaron un antes y después, ayudando a forjar un mejor carácter, a fortalecer unas competencias y a solidificar la ética profesional; en este camino aparecen las **interacciones** mediante las cuales se crearon **vínculos** que trascienden la práctica universitaria y que se quedan por siempre en la memoria y el corazón, hablar de prácticas es hablar de **asociados trabajadores**, que con su compañía, aportes y apoyo no solo facilitaron los procesos laborales, robustecieron la formación sino también brindaron buenos momentos y amistad.

²⁹ PERRY, R. W. y MANKIN, L. D. Ciencia y sociedad volumen xxxvi, número 3 julio-septiembre 2011 el rol de la confianza en las organizaciones a través de los distintos enfoques o pensamientos de la administración (the role of confidence in different approaches in administration). aillín maría lockward dargam*, agosto 2004, pág. 466. Disponible en internet: <https://www.redalyc.org/pdf/870/87022526005.pdf>

3.2 RECUPERACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS VIVENCIAS: RECONOCIENDO LAS OTREDADES

El proceso inicia desde la llegada a la cooperativa Colanta, comercializadora Turbaco, por medio de la presentación se conocen los asociados trabajadores y practicante, en este y otros acercamientos van surgiendo las primeras impresiones e ideas; empiezan a desarrollarse percepciones personales y/o profesionales, y, a medida que se va desarrollando la práctica, se encuentran puntos de afinidad, diferencias, empatía con las diferentes formas de pensar, hablar y comportarse de los asociados trabajadores. La ética profesional es de suma importancia, ya que dentro de las dinámicas laborales pueden surgir momentos positivos, pero así mismo descontentos, intereses particulares y situaciones negativas en las que se debe velar por el bienestar colectivo. Es entender que parte del papel de un trabajador social al interior de lo empresarial es ser objetivo, equilibrado, posicionarse como una fuerza mediadora que signifique apertura, crecimiento, eficiencia, responsabilidad, liderazgo transformacional.

“En mi proceso de prácticas se trabajó mucho desde bienestar para mediar, brindar apoyo en la resolución de conflictos y las diferencias de jefes de áreas con sus grupos de trabajo”

Practicante comercializadora Malambo 2017

La práctica inicia con ideas, expectativas, temores e incluso retos personales, como profesionales que frente al nuevo rol asumido de practicante de Bienestar y Formación, entran a interactuar con aspectos propios que están acuñados en la cotidianidad de la comercializadora, los cuales recobran vida en el entramado de relaciones e interacciones entre asociados trabajadores, lo que se refleja en sus discursos y/o acciones, en los roles que les corresponde desempeñar, hechos que se van percibiendo a medida que nos adentramos a la organización, o que los mismos asociados trabajadores comunican en términos de necesidades, falencias y situaciones negativas. Esta perspectiva lleva a plantear que el enfoque con el cual se delinea la práctica está sujeto en parte a la cultura organizacional, a las necesidades del contexto organizacional y a los puntos de encuentro que se negocian con los asociados trabajadores, estaríamos hablando de una estrategia de desarrollo de capital humano, lo que se convertiría en uno de los ejes para ir direccionando la intervención de trabajo social, de manera tal que los procesos que se desarrollen permitan la identificación y resolución de los problemas o situaciones negativas de manera colectiva e integral, pero también es una manera de identificar desde lo individual aquellos aspectos fuertes y/ o débiles en las personas para apostarle al conocimiento, al fortalecimiento de destrezas, habilidades, capacidades; a la creación de vínculos y de relaciones

cimentadas en la confianza y la colaboración, de esa forma se estaría propiciando un desarrollo humano y por ende del ente cooperativo, lo que hace más fácil el cumplimiento de sus propósitos.

“Para mí fue un reto personal muy grande, ya que, cuando yo llegué la practicante anterior le habían cancelado su proceso de prácticas, porque no se entendía con los asociados trabajadores, eso me hizo pensar en cómo personal y profesionalmente debía hacer las cosas para demostrar porque estaba ahí y ganar la confianza de las personas.”

Practicante comercializadora Turbaco 2016-2017

De acuerdo a lo anterior, a nivel personal y profesional se pueden develar aspectos por fortalecer o mejorar frente a la intervención, entendida esta según Tello, como un proceso social complejo que parte de un conjunto de acciones intencionadas dirigidas al desarrollo y la autonomía de la sociedad. Es un accionar racional basado en un conocimiento científico pero a la vez atado a un constante cambio que depende de los diferentes contextos y que trasciende al momento en que se realiza, es decir, busca generar una transformación sostenible en la situación y en el sujeto intervenido³⁰; basados en este planteamiento para poder responder a las necesidades o demandas del contexto, es pertinente estudiar y examinar las herramientas que desde Bienestar y Formación se tienen definidas, estableciendo la utilidad de las mismas para potenciar el quehacer profesional, así mismo, es de suma importancia conocer los aspectos en que se mueven las relaciones personales y laborales de los asociados trabajadores, no solo de manera colectiva, es necesario un reconocimiento individual, escuchar y atender expectativas, compartir historia, experiencias, temores, a la vez que aceptar los aportes que cada sujeto puede hacer. De esta manera, se validan sus voces, se recuperan saberes, haciéndose más fácil definir conjuntamente el camino a seguir, lo que garantiza que el desarrollo de los programas de bienestar y formación sea exitoso, apuntalando de esa manera la misión propia del ente cooperativo.

Así como el o la practicante posee sus propias maneras de leer e interpretar las realidades, proceso que está atravesado por percepciones, conocimientos apropiados durante la formación, expectativas de lo que puede encontrar y descubrir en la práctica, los asociados trabajadores también poseen expectativas, muestran interés y temores frente al ingreso de cada practicante, aspectos con los que hay que trabajar ya que en la medida en que se reconozcan la intervención se despliega de forma más contextualizada.

³⁰ Op. Cit. Tello, Nelia.

“Uno espera de las nuevas practicantes un apoyo incondicional, una persona que vele por nuestros derechos y nos haga sentir que somos importantes dentro de la organización.”

Asociada Trabajador

“Espero que se sigan sembrando las bases de confianza, sentido de pertenecía, responsabilidad, se trabajen temas que generen impacto y/o cambio; lo mínimo que se espera es sostener los procesos que se vienen realizando con las aprendices anteriores, mejorar los programas que estén más débiles que hay que fortalecer.”

Jefe Comercializadora

Dentro de la cooperativa Colanta, comercializadora Turbaco el quehacer de trabajo social se despliega desde Bienestar y Formación, área que hace parte integral del componente administrativo, sin embargo se busca que su impacto trascienda hacia todas las áreas y grupos de trabajo, en palabras de Carballada, un proceso que actúa y hace actuar, que ocasiona expectativas y consecuencias³¹, por ello la tarea es convocar, movilizar y motivar a los asociados trabajadores a que participen activamente de forma tal que las acciones se conviertan en transformaciones, en líneas sostenibles, que no se queden solo en resolución de problemáticas, en cumplimiento de expectativas.

Sin embargo, alcanzar lo planteado con anterioridad, es ser conscientes que el ingreso de una nueva practicante cada ocho (8) meses, genera impactos tanto positivos como negativos que pueden influir en el clima laboral y en la sostenibilidad de los procesos sociales, por ello el ejercicio debe empezar por ganar una confianza, crear vínculos que se traduzcan en reconocimiento, posicionamiento, inclusión, y participación mutua

“Siento que nuevamente es un proceso que se debe ganar la confianza de la gente, me preocupa que se caigan los procesos, ya que los procesos de adaptación son dos o tres meses.”

Jefe Comercializadora

“(…) ya que cuando llega una nueva practicante se interrumpen los procesos, mientras que la nueva coge el hilo o la confianza con los trabajadores, ya lo que había hecho la otra prácticamente se pierde.”

Asociado trabajador

³¹CARBALLEDA, Alfredo. La intervención en lo Social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales. Editorial Paidós. Buenos Aires. Pág. 91-111

Los procesos generados con anterioridad, el respaldo y apoyo que los asociados sienten que les brinda Bienestar y Formación, las transformaciones y/o progresos que se dieron pueden verse interrumpidos, retrasados o finalizados una vez se da la salida de la profesional y posterior ingreso de nuevas practicantes; lo anterior termina siendo una situación incómoda para los asociados trabajadores es tener que poner al tanto a cada practicante de las situaciones que se han generado o suceden a nivel personal o laboral, es símbolo de retroceso, de quiebre de los lazos que se habían creado y de los avances alcanzados.

“ (...) Yo que noto cuando entra una nueva practicante, si, se le contó unas ciertas cosas y se hicieron arreglos y todo lo demás, hubo cambios, muy buenos con mi jefe, pero hay cositas que todavía están ahí, pero ya uno, o sea, como cambian mucho la practicante, por ejemplo ya uno como que deja eso así; cuando uno logra hablar con la practicante yo sé que se hace algo mejor también, ustedes solucionan la cuestión, se agiliza el proceso, es más uno ve cambios también, pero por ejemplo, yo me abstengo ya, no hablar, porque las cambian mucho, no dejan una persona fija”

Asociada trabajadora

“(..) tienen diferente personalidad, no me parece que ese puesto sea para practicante si no para alguien fijo porque uno le cuenta sus problemas a esa persona y a los ocho meses la cambian, los problemas de uno se lo llevan y vuelve otra a contarle lo mismo.”

Asociado trabajador

“El grado de confianza no es lo mismo siempre hay una ruptura, no sabemos si la nueva practicante va a guardar esa confidencialidad y vaya a divulgar nuestros problemas en los pasillos, no es lo mismo hay temor”

Asociada trabajadora

Sin embargo, es importante aclarar que no existe una actitud o comportamientos distantes todo el tiempo por parte de los asociados trabajadores, a medida que va pasando el tiempo y de acuerdo a la personalidad del o la practicante, estos pueden empezar a abrirse, comunicarse y crear vínculos de confianza, compartir sus vivencias y problemas, participar de manera activa y constante dentro de los procesos que se lleven a cabo, interesarse, proponer, gestionar y motivar a otros asociados trabajadores.

“De pronto uno no se va enseguida con ella (practicante) a expresar todo, porque es nueva, entonces ella debe ganarse esa confianza con uno, ella viene hacer su aporte, pero no tiene que dejar perder lo que la anterior ha cultivado (...) tenernos en cuenta no solo vernos cuando suceda algo, siempre estar pendiente de nosotros”.

Asociado trabajador

Todo lo descrito se convierte en un reto para el o la practicante, no solo reconocer esos aspectos que pueden dificultar la intervención, sino también plantear estrategias encaminadas al desarrollo del capital humano que generen espacios de reconocimiento, empoderamiento de los actores sociales, participación, comunicación, trascendiendo así el ejercicio de la práctica de forma tal que se construyan bases sólidas para alcanzar Bienestar de los asociados trabajadores y darle sostenibilidad a los procesos.

3.3 APRENDIZAJES: REFLEXIONANDO DESDE LOS ACIERTOS, DESACIERTOS, LOS RETOS Y UN PROCESO SOSTENIBLE

Las vivencias de los actores sociales aun cuando se dan en un mismo escenario y bajo las mismas dinámicas laborales, son completamente diferentes, no solo por los roles y compromisos que cada uno tiene en el contexto laboral, sino también por las cargas históricas, sociales, culturales, cognitivas, religiosas, políticas, de cada persona, lo que se refleja en el desempeño y en el tramado de relaciones que se construyen; ante ello es menester que el trabajador social parta de una contextualización del escenario en que se ubica lo que se logra a través de métodos como el diagnóstico social entendido como el proceso a través del cual se conoce y reconoce la realidad, de la cual hacen parte las personas involucradas en ella, quienes llegan cargadas de fortalezas, temores, falencias, necesidades, que ameritan una intervención; pero también es una manera de reconocer lo institucional u organizacional, para comprender e interiorizar su dinámica, llegando a interpretar y leer los códigos cotidianos en donde se reflejan las individualidades, expectativas, temores que traen consigo los sujetos de forma tal que su intervención este cimentada desde principios de igualdad, inclusión, respeto, valorando las condiciones de cada uno.

Es por ello que trabajo social desde el área empresarial, debe fomentar y generar el reconocimiento por las individualidades, no quiere decir que solo se busque potenciar capacidades individuales de cada actor social, sino también llevar a que los sujetos se reconozcan y asuman como parte del todo, es entender que cuando se habla de una cooperativa estamos refiriéndonos a un colectivo que tiene objetivos en común, en esa medida se le apuesta al logro de un verdadero bienestar entendido este como las posibilidades de fortalecer aspectos positivos y de enfrentar los negativos, concebidos no solo como “problemas” sino también como oportunidad de cambio, de transformaciones que se traduzcan en mejoras tanto para la organización como en la calidad de vida de las personas.

Desde la cooperativa Colanta, comercializadora Turbaco, y fundamentados en los aprendizajes generados desde la práctica, y el abordaje e identificación de los impactos que ha generado en la dinámica organizacional y su talento humano

la movilidad constante de practicantes de trabajo social es posible realizar las siguientes propuestas:

3.3.1 Recomendaciones. Partiendo del hecho de que construir un objeto de intervención amerita tener en cuenta el entramado de relaciones que se da entre los actores sociales y el contexto del cual hacen parte, lo que genera situaciones conflictivas en la cotidianidad, como practicantes de trabajo social se considera pertinente reconocer aquellos aspectos positivos los cuales deben ser sostenible, a la vez que proponer nuevas formas de accionar para mejorar los procesos.

3.4 ASPECTOS POSITIVOS A SOSTENER

En la comercializadora Turbaco el acompañamiento del jefe y jefes de cada grupo de trabajo es muy significativo, están prestos a colaborar, participar, motivar y brindar espacios a sus equipos de trabajo, por consiguiente, es necesario conservar y fortalecer aún más el apoyo de los jefes de área, entendiendo que en la medida en que las personas sobre las cuales recae la representación del ente cooperativo, se vinculen y apoyen los procesos es más fácil lograr la participación de los otros asociados- trabajadores.

Los asociados trabajadores en las ocasiones en que se les convoca a eventos de capacitación asisten en pro de alcanzar nuevos aprendizajes, expresan sus deseos de querer estudiar carreras técnicas, tecnológicas o profesionales que les permitan escalar laboralmente dentro de la cooperativa, este hecho se convierte en indicador de metas a cumplir, aspecto que el trabajador social canaliza haciendo aprovechamiento de los convenios institucionales con los que se cuenta, específicamente con el Sena y Comfenalco; apostarle a través de la puesta en escena de alianzas inter-institucionales que ofrezcan programas de educación y formación, es una estrategia que propicia el fortalecimiento de capacidades y habilidades en los asociados trabajadores desde un trabajo en RED.

Los asociados trabajadores evidencian en el área de Bienestar un apoyo a nivel personal, familiar y laboral, la percepción que se tiene de la gestión es favorable, reconocen los beneficios que se dan a partir de los programas establecidos, de allí que sea indispensable que la practicante aproveche los logros anteriores, y a partir de las capacidades instaladas reenganchar los procesos, de esa manera se ganaría la confianza del personal, haciendo menos repetitivo la intervención.

La posibilidad que las intervenciones han dejado en términos de identificación de habilidades, destrezas y capacidades de los asociados trabajadores, información

que ha sido consolidada en documentos, hacen que el proceso de reconocimiento del contexto parta de fuentes secundarias que permitan orientar el planeamiento y reacomodamiento de la práctica, significaría tener un horizonte claro que apalanque el quehacer profesional de trabajo social, sin dejar de lado las intencionalidades de cada practicante.

3.5 ASPECTOS A MEJORAR

El clima laboral a nivel general es tenso, por los comentarios o rumores que se dan principalmente en los espacios de receso, por esto es necesario abordar la situación promoviendo el respeto por las diferencias y la vida privada de los asociados trabajadores, es pertinente seguir apostándole a la solidificación del capital humano y social de la cooperativa.

Poca participación en las actividades desarrolladas desde los programas de bienestar, generalmente por los horarios y días en que se planean, es necesario promover la inclusión, escuchar las sugerencias de los asociados trabajadores con respecto a sus gustos y afinidades, permitiéndoles proponer actividades que les resulten interesantes, además que sean cómodas según sus horarios.

3.6 RECOMENDACIONES GENERALES

Desde una mirada institucional, es decir, la Universidad de Cartagena y su convenio con la Cooperativa Colanta, contemplar la posibilidad de establecer un mecanismo que permita el ingreso de una estudiante de 9º semestre cuando la estudiante asignada al campo esté cursando 10º, de esa manera se pudiese garantizar sostenibilidad a los procesos, sería una apuesta a través de la cual el momento de adaptación, planeación, definición de la propuesta de intervención se haría bajo la compañía de un par, con ello se busca que la cooperativa no quedase sin practicantes por un lapso y los procesos que se hayan desarrollado no se pausen o pierdan.

Hacer parte de un escenario de intervención desde el sector cooperativo, es un reto para todo estudiante en proceso de formación, implica diseñar y definir estrategias que posibiliten plantear una ruta que desde lo metodológico y lo contextual sea pertinente, sin desconocer que las situaciones, tensiones, diferencias estarán presentes y se constituyen en parte del andamiaje que deben aprender a manejar para minimizar errores y trascender la gestión.

Desde el quehacer profesional, es necesario entonces que él o la practicante demuestre una actitud abierta al cambio, propositiva, con compromiso y

responsabilidad frente a la labor que le corresponda que promueva escenarios de comunicación, participación, inclusión y confianza entre jefes de área y equipos de trabajo; pensada desde el apoyo y acompañamiento a los asociados trabajadores, dispuesta a una escucha activa que propicie la retroalimentación de los procesos y transformación de las situaciones. Todo lo anterior desde una ética profesional sólida que haga de los principios de la disciplina su cotidianidad.

3.7 RETOS PARA UN PROCESO SOSTENIBLE

Existen retos que desde los actores sociales es necesario reconocer y trabajar para hacer de las transformaciones y/o cambios generados en la(s) intervención (es), procesos sostenibles, con el objetivo de no perder los progresos que con anterioridad se han gestado.

En el contexto de la cooperativa Colanta, comercializadora Turbaco, existen comportamientos que se han ido imbricando en la cotidianidad, que de hecho pueden ser trascendentales para el proceso de práctica del o la practicante que ingresa; desde el inicio entra hacer parte de un escenario en el cual los actores sociales se conocen, ya han compartido, trabajado y generado vínculos con practicantes anteriores, por lo cual, se puede estar propenso a comparaciones de carácter personal y/o profesional, además puede enfrentarse a la poca o nula participación de los actores sociales, ante ello es necesario que la practicante despliegue estrategias innovadoras que de la mano de habilidades y competencias permitan un ejercicio ético con profesionalismo y compromiso, aprovechando las capacidades que hayan quedado instaladas.

Por consiguiente, un gran reto para el o la practicante de trabajo social es trabajar de manera personal y profesional por generar espacios de confianza con los asociados trabajadores, para entablar relaciones armónicas, en donde fluya la comunicación en doble vía, se participe espontáneamente, se lideren acciones, en donde se pueda hablar, escuchar, comprender, guiar, apoyar, mediar, ser y hacer parte activa a todas las personas, empoderarles de sus roles, capacidades y habilidades que puedan poner al servicio y beneficio de las dinámicas laborales. De esta manera, también aparece un gran reto para los asociados trabajadores, que sean capaces de persistir, sostener los procesos y avances, aun cuando no tengan la presencia de un practicante, es decir, que los actores sociales se empoderen, asuman el papel que les corresponde, participando activamente, que sean responsables y comprometidos no solo en el cumplimiento de los objetivos misionales o las dinámicas e interacciones personales y laborales, sino también apropien procesos, estrategias que hagan

sostenibles los programas desarrollados en conjunto con los practicantes, en definitiva que entiendan el significado de ser ASOCIADO-TRABAJADOR.

Si bien cada practicante tiene capacidades habilidades, una mirada personal de hacer su aporte a la cooperativa, es una oportunidad para que los procesos que han tenido lugar en el contexto laboral, los cambios positivos que se han alcanzado puedan seguir trabajándose reforzados por el o la practicante que ingresa.

4. RESULTADOS DEL PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN

En definitiva, en la práctica de trabajo social se pasa por múltiples momentos que, leídos y analizados desde las categorías de Confianza, Participación, Creación de vínculos y Sostenibilidad de los procesos, evidencian los siguientes resultados:

Tabla 2. Resultados del proceso de sistematización

Categoría		Resultados
<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Participación • Creación de vínculos • Sostenibilidad en los procesos 	<p>Mediado por la personalidad y los retos que implica para el practicante de trabajo social poder llevar a cabo la coordinación y despliegue de los programas y actividades.</p>	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debido a la movilidad constante de practicantes se presenta fractura de la confianza entre practicantes de Trabajo social y Asociados Trabajadores. • El proceso de enganche en términos de participación es un reto que empieza por ganar un reconocimiento, espacio y posicionamiento dentro del ambiente laboral y generar motivación en los asociados trabajadores. • La sostenibilidad de los procesos se va debilitado por la interrupción en los programas y actividades, lo que se presenta cada vez que ingresa un nuevo o nueva practicante. • Cada ejercicio plantea retos y formas de intervención diferentes, debido a las diferentes personalidades y aportes de cada practicante que ingresa y por las necesidades que tiene lugar en el contexto laboral.

Fuente: autora del proyecto, 2019

5. LECCIONES APRENDIDAS

Tener la oportunidad de llevar a cabo las practicas universitarias en la cooperativa Colanta es un antes y un después para cada practicante, gracias a todas las experiencias, aprendizajes y vínculos que trascienden la práctica universitaria; si bien es fundamental y necesario tener una formación teórica, es la práctica quien te permite crecer personal y profesionalmente, construir, de-construir, dudar, validar, errar y empezar nuevamente, conocer, aprender y crecer.

La práctica desde el área gerencial y la cooperativa Colanta permitió a nivel personal y profesional:

- Generar y/o fortalecer la autoconfianza y seguridad: Empezando desde la manera en que se habla cotidianamente, hasta la comunicación verbal y corporal a la hora de presentarse, guiar y desarrollar actividades con grupos, brindar una actitud positiva y segura que brinde a las personas la confianza de tomar en cuenta nuestros aportes.
- Ser personas gestoras, propositivas y dinámicas: Aprender a manejar las situaciones negativas que se puedan presentar, buscar la forma de llevar a cabo los procesos, actividades y/o metas que se desean alcanzar, no darse por vencido hasta agotar recurso, brindar lo mejor desde lo personal y profesional.
- Ser imparcial y mediador: Abordar de manera imparcial los conflictos y diferencias generadas en el día a día, no ser juez, más bien promover y generar espacios de dialogo, tolerancia y conciliación, de manera que todas las partes puedan intercambiar su punto de vista, no primen intereses particulares y se trabaje por el bienestar colectivo.
- Ganar aprendizajes en funciones y tareas del ámbito administrativo, trabajo con grupos, desarrollo de actividades que pueden ser experiencias beneficiosas en un futuro.

Los conocimientos adquiridos en la academia se quedan cortos al momento de adentrarse en realidades dinámicas y cambiantes, y precisamente eso es lo que hace enriquecedor e interesante la práctica, la oportunidad de repensarse una y otra vez nuestro rol y las formas en que podemos ser y hacer trabajo social.

BIBLIOGRAFÍA

BARNECHEA, María y MORGAN, María de la Luz. citadas por Barbosa Chacón Jorge Winston y otros. Concepto, enfoque y justificación de la sistematización de experiencias educativas. Una mirada desde y para el contexto de la formación universitaria. Disponible en internet: docplayer.es/52753233-Concepto-enfoque-y-justificacion-de-la-sistematizacion-de-experiencias-educativas-una-mirada-desde-y-para-elcontexto-de-laformacion-universitaria-html. 2017.

BERNARD, M. El servicio social en la empresa. París: Instituto Católico de Estudios Sociales de Barcelona. 1967, pág. 19. Disponible en internet: <https://unatrabajadorasocial.wordpress.com/2017/07/26//ell-trabajadora-social-en-la-empresa/>.

BISQUERRA, Rafael. Citado por Contreras Arrieta, Cecilio y otros. Multiculturalidad: su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado. Disponible en internet: www.eumed.net/librosgratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.htm. 2003, pág. 23.

CARBALLEDA, Alfredo. La intervención en lo Social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales. Editorial Paidós. Buenos Aires. Pág. 91-111

COLOMBIA. Congreso de la República. Decreto 468 de 1990. Disponible en internet: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1328>

COLOMBIA. Congreso de la República. Ley 79 de 1988 (diciembre 23). Reglamentada por el Decreto Nacional 468 de 1990. Disponible en internet: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=9211>

CUBILLAS FONTANA, Iván. CRIMIPEDIA: Interaccionismo simbólico. Universitas. Disponible en internet: <http://crimina.es/crimipedia/wp-content/uploads/2015/05/Interaccionismo-Simb%C3%B3lico.pdf>.

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. Quinta edición – noviembre de 1999 – Editorial Mc Graw Hill.

DEWALT & DEWALT (2002), citados por K. Barbara. La observación participante como método de recolección de datos. Forum: Qualitative Social Research. Volumen 6, No. 2, Art. 43. 2005.

DIAZ-BRAVO, Laura; TORRUCO-GARCIA; MARTINEZ HERNANDEZ, Mildred; VARELA RUIZ, Margarita. Metodología de investigación en educación médica. Vol. 2 núm. 7, julio-septiembre. La Entrevista recurso flexible y dinámico. Universidad Nacional Autónoma de México D. F. México. Disponible en internet: <http://redalyc.org./articulo.oa?id=34973328009>.pág. 163.

EXPERIENCIA. Definición. Disponible en internet: <https://definicion.de/experiencia/>

GHISO, Alfredo y RUIZ BOTERO, Luz Dary, citados por Barbosa Chacón Jorge Winston y otros. Concepto, enfoque y justificación de la sistematización de experiencias educativas. Una mirada desde y para el contexto de la formación universitaria. Disponible en internet: docplayer.es/52753233-Concepto-enfoque-y-justificacion-de-la-sistematizacion-de-experiencias-educativas-una-mirada-desde-y-para-elcontexto-de-laformacion-universitaria-html. 2015

HIDALGO, Junior. Participación social política y ciudadana (tipos, características, modalidades y formas de participación) Disponible en internet: www.monografias.com.

ISA. Definición término Sostenibilidad. Disponible en internet <http://www.isa.co/es/etica-y-sostenibilidad/Paginas/que-es-sostenibilidad.aspx>

KITZINGER, citado por Hamui-Suton, Alicia y Varela Ruiz, Margarita. La técnica de grupos focales. Departamento de investigación educativa, división de estudios de posgrado, facultad de Medicina, Universidad Nacional Autónoma de México, México D. F., pág. 56. Disponible en internet: <https://www.elsevier.es//es-revista-investigacion-educacion-medica-343-articulo-la-tecnica-grupos-focales-S2007505713726838>

LUHMANN, citado por VIVES, Martha y OSORIO, Ana Cecilia. Aproximaciones a la conceptualización de la confianza y sus aportes a la educación. Universidad La Gran Colombia. 1996

MARTÍNEZ GONZÁLEZ, C. Desarrollo del vínculo afectivo. Introducción. En: AEPap ed. Curso de Actualización Pediatría 2008. Madrid: Exlibris Ediciones; 2008. p. 299-301.

MATUS citado por Cañizares, Brian, Z. Disponible en internet: <https://nicsesite.files.wordpress.com/2018/03/actores-sociales-2018.pdf>

MORGAN, María de la Luz. *Sistematización de experiencias de trabajo en salud*, Modulo V, Lima: Celtas, 1992.

PERRY, R. W. y MANKIN, L. D. Ciencia y sociedad volumen xxxvi, número 3 julio-septiembre 2011 el rol de la confianza en las organizaciones a través de los distintos enfoques o pensamientos de la administración (the role of confidence in different approaches in administration). ailyn maría lockward dargam*, agosto

2004, pág. 466. Disponible en internet:
<https://www.redalyc.org/pdf/870/87022526005.pdf>

PUERTA, Antonio. Citado por Carvajal, Burban. Apuntes para la sistematización de experiencias. Universidad del Valle. Facultad de Humanidades. Escuela de trabajo social y desarrollo humano. Santiago de Cali, 1999.

RAYA DIEZ, Esther y CAPARRÓS CIVERA, Neus. Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento. Madrid, Universidad de la Rioja. Documentos de Trabajo Social · nº52 · ISSN 1133-6552 / ISSN Electrónico 2173-8246. Disponible en internet: [Dialnet-TrabajoSocialEnLasRelacionesLaboralesYLaEmpresa-4703443.pdf](#)
Sociología de la empresa. Disponible en internet:
<https://sociologiaempresa09.wordpress.com>

ROBBINS P., Stephen. Capítulo 1. Confianza: los cimientos del liderazgo. Pearson Prentice Hall 10ª ed. 2004. Disponible en internet:
https://www.academia.edu/12097111/Temas_contemporaneos_de_Liderazgo

ROMERO, Joaquín; MATAMOROS, Santiago; CAMPO, Carlos Andrés. Sobre el cambio organizacional. Una revisión bibliográfica INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 23, núm. 50, octubre-diciembre, 2013, pp. 35-52 Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia. Disponible en internet:
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81828692004.pdf>.

SOCIOLOGÍA DE LA EMPRESA. Disponible en internet:
<https://sociologiaempresa09.wordpress.com/2009/12/11/la-participacion-en-la-empresa/, 2009>.

TELLO, Nelia. Apuntes de Trabajo Social: Trabajo Social, Disciplina del Conocimiento. Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Trabajo Social. 2007. Pág. 8-18. Disponible en internet:
<http://cursots.files.wordpress.com/2008/08/apuntes-sobre-intervencion-social-nelia-tello.pdf>.

VIGOYA, Angélica. Bienestar Social laboral. Departamento académico de la función pública. Colombia. 2002.

WIKIPEDIA. Definición de Cooperativa. Disponible en:
<https://es.wikipedia.org/wiki/Cooperativa>.