

INFORME FINAL  
PRÁCTICA PROFESIONAL II Y III  
2016-2

GRUPO RÉDITOS EMPRESARIALES GANA  
PRÁCTICA REGIONAL NORTE Y NORDESTE  
Organización

JENIFFER MENDOZA GARCIA  
Practicante de Trabajo Social

DIANA ARBOLEDA ECHEVERRY  
Asesora institucional

MARÍA EDITH MORALES MOSQUERA  
Asesora Académica

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
MEDELLÍN, 2017

## Tabla de contenido

1. Introducción.....	3
2. Contextualización de la organización (campo de práctica) .....	4
2.1 Historia .....	4
2.2 Plataforma estratégica y estructura organizacional .....	5
3. Objeto de intervención de la práctica profesional .....	6
4. Diagnóstico .....	7
5. Referentes del objeto de intervención de la práctica profesional .....	10
5.1 Referente teórico .....	10
5.2 Referente conceptual .....	12
5.2.1 <i>Bienestar:</i> .....	12
5.2.2 <i>Capacidades:</i> .....	12
5.2.3 <i>Gerencia social:</i> .....	14
5.2.4 <i>Clima organizacional:</i> .....	15
5.2.5 <i>Relaciones interpersonales:</i> .....	16
6. Proceso de la práctica profesional .....	17
6.1 Principales logros .....	17
6.2 Principales dificultades .....	18
6.3 Análisis del proceso (matriz DOFA).....	19
6.4 Sugerencias.....	19
6.5 Conclusiones .....	20
7. Referencias bibliográficas.....	21

## 1. Introducción

El presente texto describe el desarrollo de las prácticas intensivas (II y III) en el área de bienestar y proyección social del grupo créditos empresariales S.A. (Gana), realizada durante el segundo semestre de 2016 y el primer mes de 2017. La práctica se desarrolló en la zona norte y nordeste del departamento de Antioquia, en los municipios: Angostura, Belmira, Briceño, Campamento, Don Matías, Entreríos, Toledo, Valle de Toledo, Ituango, San Andrés de Cuerquia, San José de la Montaña, San Pedro de los Milagros, Santa Rosa de Osos, Valdivia, Yarumal, Llanos de Cuiva, Amalfi, Anorí, Carolina, Gómez Plata, Guadalupe, Remedios, Segovia, Vegachí, Yalí y Yolombó; donde la intervención del practicante se orientó fundamentalmente en la gerencia social, la planeación y ejecución de estrategias para el mejoramiento del clima organizacional, específicamente las relaciones interpersonales, entendido como (...), lo que influye en el bienestar de las personas y el colectivo que construyen dentro de la empresa con una cultura organizacional.

La intervención de “Trabajo Social” se puede entender como una forma de acción social, donde se busca el desarrollo humano y la potencialización de las habilidades de los sujetos; por tanto, esto “supone un proceso que parte del conocimiento de problemáticas: identificar actor@s, situaciones y circunstancias para promover el desarrollo humano, reconocer diferentes realidades subjetivas desde perspectivas particularizantes [que] se apoya en teorías sociales que juegan un papel explicativo y guían el conocimiento, proceso y resultado” (Corvalán citado por Rosa María Cifuentes Gil, 2004, p. 133).

De acuerdo con lo anterior, el informe está conformado con un contexto del campo de práctica que manifiesta las políticas y visiones que sostiene la empresa, la construcción del objeto de intervención de la práctica y sus referentes teóricos y conceptuales basados en el desarrollo humano y la potencialización de las capacidades de los sujetos con quien se trabajó, además de los resultados, logros, sugerencias y conclusiones acerca de la experiencia en la práctica profesional con el personal y la institución.

## **2. Contextualización de la organización (campo de práctica)**

### **2.1 Historia**

El Grupo Réditos Empresariales S.A nació el 18 de abril de 2006 como una unión de diferentes organizaciones cuyo fin fue unificar a los diversos agentes de apuesta y generar concesión para comercializar de forma exclusiva las apuestas permanentes en el departamento de Antioquia bajo el nombre de “Gana” (Grupo Réditos, 2016, p.16).

En los últimos años la organización se ha construido como un grupo empresarial moderno y competitivo, basado en políticas que buscan mejorar los rendimientos financieros de los accionistas, crecer de forma sostenible los ingresos, asegurar procesos eficientes y eficaces, aumentar la competitividad del ser y posicionar la organización como la primera opción para los clientes y los demás grupos de interés.

Lo anterior ha permitido que la compañía sea reconocida por la oferta de servicios y productos innovadores, por la diversificación de portafolio de servicios, el reconocimiento en equidad de género (efectuado en el 2012 por la cámara de comercio de Medellín) y la implementación de las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera). Como consecuencia la institución ha sido galardonada con el premio de innovación por parte de la Ruta N de Medellín y el certificado de calidad por parte del ICONTEC, entre otros” (Grupo Réditos, 2016, p.16).

En 2016 la empresa cumplió 10 años, y la evolución ha sido evidente, como la renovación de la marca Gana y el surgimiento del Grupo Réditos con la unión de Credintegral, Loticolombia, ETN, Convoz y Fundagana, grupos empresariales que permiten el desarrollo integral de los objetivos del negocio, mediante su apoyo y trabajo articulado para el logro de beneficios institucionales, comerciales y administrativos.

Actualmente la empresa se encuentra en los 125 municipios del departamento de Antioquia, en los cuales cuenta con 230 gana servicios, 1867 sitios de venta, 10 gana móvil y 5161 comercios, teniendo a aproximadamente 2758 vendedores directos e indirectos (independientes) que hace parte de la empresa, en los cuales se establece como

direccionamiento estratégico el brindar de manera responsable y transparentes productos por medio de soluciones innovadoras y cercanas al cliente, en torno a la visión de ser un grupo empresarial innovador multilatio ” (Grupo Réditos, 2016, p.16).

## **2.2 Plataforma estratégica y estructura organizacional**

### **Razón Social**

**Grupo Réditos Empresariales S.A.**

### ***Misión***

Brindar de manera responsable y transparente productos, a través, de soluciones innovadoras y cercanas, generando valor al Cliente, al Estado, al Accionista y a nuestros Colaboradores.

En ella se expresa la gran responsabilidad asumida con todas las comunidades donde hacemos presencia, pues gracias a nuestros productos de alta connotación social, generamos desarrollo, dinamizamos la economía, facilitamos y mejorar la calidad de vida de muchas personas.

### ***Visión***

GANAS. A. AL 2020. Ser un grupo empresarial innovador multilatio.

Para garantizar su realización, desde nuestra labor diaria debemos apuntar a la mejora continua, de ahí la importancia de cuestionarnos constantemente sobre la forma en la que podemos hacer más eficiente nuestra gestión para ser competitivos.

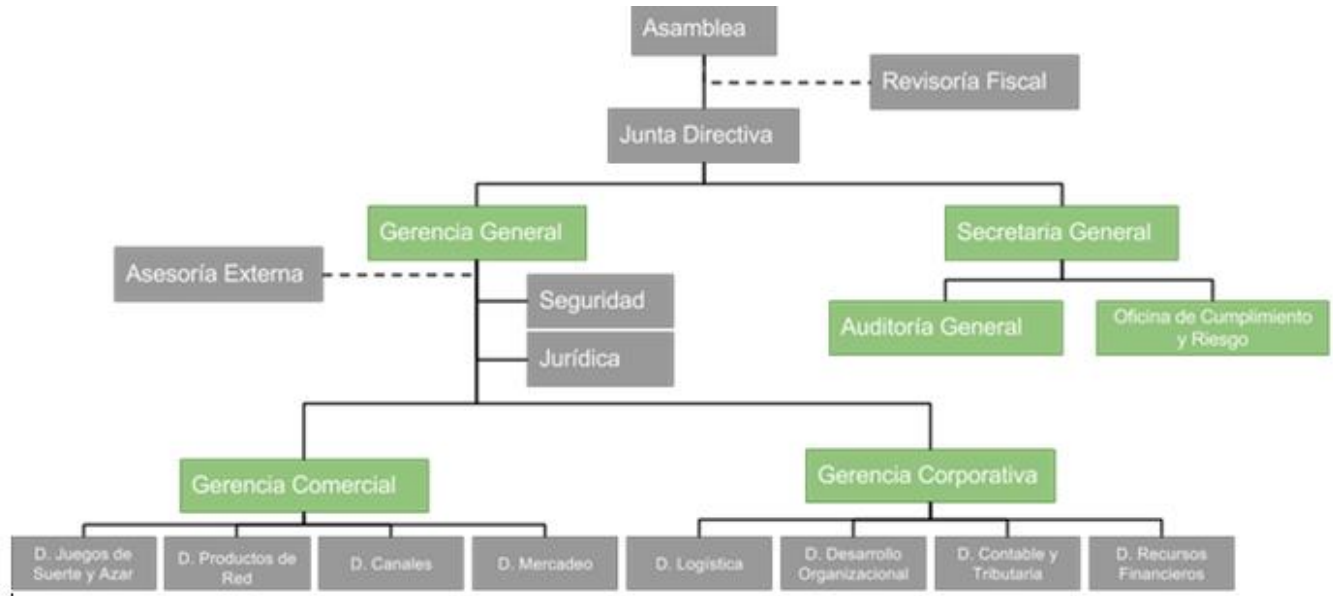
### ***Valores***

- Transparencia.
- Responsabilidad.
- Servicio.
- Creatividad.

Como en la sociedad se basa en unos parámetros culturales que permiten el desarrollo de las personas, en las empresas también se encuentran con unos principios y valores que posibilitan la integración y el crecimiento de sus empleados, que todos debemos compartir e

interiorizar de forma permanente, necesarios para generar una evolución sostenida (Bienestar y Proyección Social, 2017, p.2).

### Organigrama



Fuente: Informe final de la práctica profesional, en Réditos Empresariales S.A, de la practicante Milena Orrego Lozano 2016

### 3. Objeto de intervención de la práctica profesional

Para construir el objeto de intervención fue necesario realizar una caracterización que permitiera evidenciar el estado de la organización al iniciar la práctica académica, para éste fin, la empresa realizó un proceso de inducción que consistió en recibir información básica de los diferentes colaboradores acerca de la estructura, funcionamientos y políticas que contiene la organización para su adecuado desempeño en beneficio de diferentes grupos de interés.

Posteriormente, me adherí al área de Bienestar y Proyección Social de la empresa, lugar donde se ubica la práctica y su quehacer, allí se presentó la estrategia de bienestar, las actividades realizadas en las prácticas académicas anteriores y los diferentes informes que se debían rendir periódicamente, además de requerimientos logísticos internos para el logro de las acciones futuras de las prácticas.

Finalmente se realizó un conjunto de visitas de presentación a cada uno de los municipios de la zona norte y nordeste del departamento en las cuales se conoció a las colaboradoras y sus cargos, además de manifestarles las funciones del practicante y los contactos

respectivos. Dichas visitas permitieron identificar una serie de problemáticas evidentes en el desempeño laboral de los colaboradores, lo que contribuyó a direccionar el quehacer de la practicante y generar un plan de intervención en el lugar, de acuerdo a los objetivos planteados con la universidad y la institución, ubicándolo en la esfera del trabajo, específicamente en las acciones que fortalezcan el clima organizacional de los diferentes municipios de las zonas, además de las orientaciones psicosociales individuales que se presenten con las asesoras y las actividades propuestas del área de bienestar.

El objeto de intervención, entendido como la tensión o situación que surge en la relación dialéctica entre el sujeto y la situación problema, siendo esto de lo que se ocupa el profesional, para conocer, comprender y posteriormente transformar (Cifuentes Gil, 2004, p.135); a partir de esto, en el campo de práctica se visualiza que el objeto de intervención son las relaciones interpersonales que se dan entre las colaboradoras (asesoras comerciales y coordinadoras de oficina) dentro del clima organizacional en los municipios de las zonas norte y nordeste del departamento de Antioquia, donde se puede evidenciar aspectos tanto positivos como negativos que fortalecen u obstaculizan la adecuada convivencia en el área de trabajo y el desarrollo eficiente de las funciones asignadas.

#### 4. Diagnóstico

El área de bienestar y proyección dentro de la empresa, es el proceso en el que se enfatiza y trabaja para el fortalecer el desarrollo integral del personal, con el fin de mejorar su nivel de vida y de su familia”, a partir del objetivo estratégico del aumento de la competitividad del ser y el hacer, se encarga de la planeación e implementación de programas que generen un ambiente de trabajo positivo, un sentido de orgullo por la empresa y oportunidades de crecimiento y desarrollo.

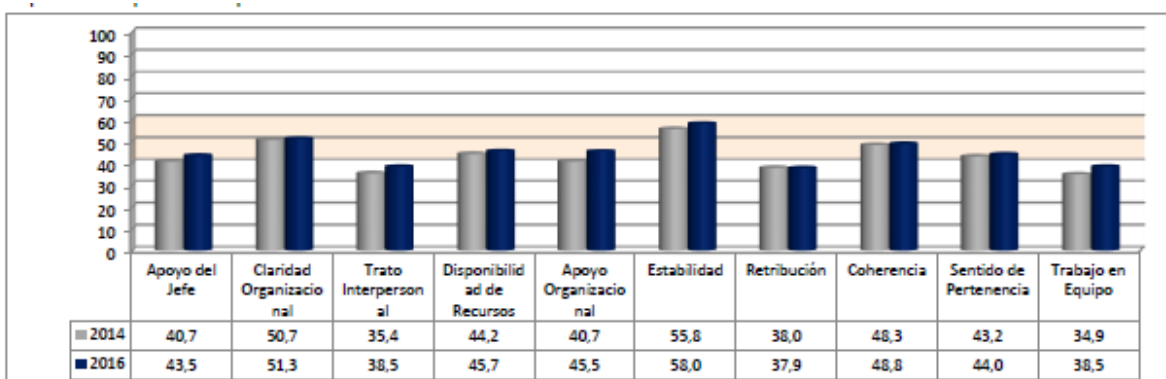
A partir de ello, se estructura está compuesta por tres esferas que determinan su programa y direccionan su accionar; cada esfera plantea y desarrolla actividades enfocadas al fortalecimiento de las mismas en el personal de gana, en “*mi ser*” se encuentra la formación del ser, la salud y la recreación cultura, en “*mi hogar*” se realizan actividades sobre salud mental y física para la familia, entrega de beneficios empresariales, formación en familia, reencuentros y celebración de fechas especiales, en “*mi trabajo*” se efectúan los estímulos y reconocimientos al personal (salario emocional), actividades o talleres entorno al fortalecimiento de las relaciones laborales (convivencia), festival de la salud y gestión del clima laboral; en esta esfera se presenta la gestión y participación de los aprendices tanto de Trabajo Social como de psicología, ubicados en las diferentes zonas del departamento, los cuales proponen, planean, desarrollan y evalúan las actividades o talleres en pro de los temas del área laboral (Bienestar y Proyección Social, 2016, p. 7).

Desde el 2014, el área de Bienestar y Proyección Social, ha realizado estudios del estado del clima organizacional a nivel departamental, con el fin de identificar los elementos que requieren una atención prioritaria y así focalizar esfuerzos para el mejoramiento de los mismos.

Entre el mes de julio y agosto del año 2016, se realizó una nueva caracterización, donde se estudiaron los siguientes aspectos para medir el estado del clima organizacional: apoyo al jefe, claridad organizacional, trato interpersonal, disponibilidad de recursos, apoyo organizacional, estabilidad, retribución, coherencia y trabajo en equipo. Estos atributos fueron utilizados en 2014 y se realizó una comparación que permite concluir que tras pasar dos años la organización no presenta cambios considerables en el clima organizacional, lo que supone la necesaria focalización de esfuerzos para mejorar el resultado de los dichos indicadores (Bienestar y Proyección Social, 2017, p.3) (Ver gráfico 1).

Es importante resaltar que los resultados no permiten concluir las causas por las cuales los indicadores no tuvieron una variación significativa, además no se conoce las metas que se plantearon en la caracterización del año 2014, por lo que no se puede establecer el umbral de cumplimiento en relación a los resultados obtenidos en 2016. El informe no presenta de manera explícita la metodología utilizada para recolectar los datos que alimentaron cada indicador, por lo que no se puede concluir en esta práctica académica si hubo alguna variación metodológica entre la recolección de datos del año 2014 y 2016.

Teniendo en cuenta esta información, la gestión de la práctica se enfocó en el fortalecimiento del clima organizacional, específicamente en el mejoramiento del trato personal entre los colaboradores, siendo uno de los aspectos relevantes que influyen en el adecuado funcionamiento que desempeñan en el área laboral.



**Gráfico 1.** Caracterización del clima organizacional grupo réditos empresariales S.A 2014  
Fuente: Informe de diagnósticos realizados - Bienestar y proyección social grupo réditos empresariales S.A 2016



El campo donde se desarrolla la práctica se divide en dos zonas regionales del departamento de Antioquia:

- *Norte*: compuesta desde la empresa por dieciséis municipios: Angostura, Belmira, Briceño, Campamento, Don Matías, Entreríos, Ituango, Llanos de Cuivá, San Andrés de Cuerquia, San José de la Montaña, San Pedro de los Milagros, Santa Rosa de Osos, Toledo, Valle de Toledo, Valdivia y Yarumal, caracterizada por ser una región ganadera y lechera, cultivador de varios alimentos como la papa, el frijol, el maíz, café, hortalizas debido a su clima templado y frío; en el área industrial se encuentran fábricas de lácteos y carne, en Don Matías y Entreríos se ha generado fábricas de confección y en Yarumal las minas de talco.

En la zona la “incursión paramilitar en la zona Norte y algunos de los grupos que incursionaron en ella, provenían de Córdoba. Intereses que han afectado en gran medida a la población civil campesina, con desplazamientos, masacres, desapariciones, secuestros, entre otro tipo de violencias” (Orrego Lozano, 2016, p.13).

- *Nordeste*: la empresa compone a esta zona con diez municipios: Amalfi, Anorí, Carolina, Gómez Plata, Guadalupe, Remedios, Segovia, Vegachí, Yalí y Yolombó, que se caracteriza por la minería y producción de oro, caña panelera, cultivos de café, ganadería, carne, leche y a menor escala la producción de madera y comercialización activa; sin embargo lo anterior se contrasta con la pobreza, marginalidad y violencia que se evidencia en los municipios, ocasionado posiblemente por la minería y la influencia que esto puede tener en la cultura.

En lo que corresponde a las zonas regionales, “tomando en cuenta los datos del perfil sociodemográfico de la organización (incluyendo sus filiales), esta cuenta con un total de 4.836 empleados en su gran mayoría, pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3 (Orrego Lozano, 2016, p.13); También se identificó por medio de las visitas que aproximadamente 95% de los empleados son del género femenino, de las cuales aproximadamente el 70% son madres cabezas de hogar. Es importante resaltar que esta cifra corresponde a una estimación aproximada ya que en durante la práctica académica no fue posible acceder a estos datos en la caracterización sociodemográfica.

Toda la información rastreada, los diferentes casos identificados entre las asesoras, la escucha de las narraciones o perspectivas de las situaciones cotidianas de las mismas, la presencia y observación constante de los comportamientos de los sujetos en sus áreas de trabajo, brindaron bases e ideas para la planeación y ejecución de las acciones del practicante; para ello, realizó un un plan operativo, una una matriz de indicadores y la construcción de un ciclo de talleres (ver en anexos 1, 2, 3), con la intencionalidad de agrupar tanto los objetivos de la institución como el de la práctica, generando al mismo tiempo apoyo en las actividades de bienestar e impacto en el objeto de intervención.

## 5. Referentes del objeto de intervención de la práctica profesional

### 5.1 Referente teórico

En el Trabajo Social la fundamentación “es un componente esencial para comprender la intervención; incluye los conocimientos que dan sustento ético, político, filosófico, teórico/conceptual, metodológico y técnico al ser y quehacer profesional” (Cifuentes y otros, citado por Cifuentes, 2004, p.7), apoyarse en teorías permite conceptualizar la realidad para intervenir las problemáticas.

En este proceso teórico-práctico, se retoma como teoría general el *desarrollo humano* del autor Amartya Sen (2000), el enfoque de bienestar de Manfred Max Neef (1993) y la teoría de capacidades de Martha C. Nussbaum (2012), con estos referentes teóricos se busca obtener una comprensión amplia de la realidad social que se desea transformar desde el Trabajo Social, para realizar finalmente la gestión social mediante la realización operativa que contribuya al bienestar del personal y el desarrollo de sus habilidades y el fortalecimiento de sus relaciones con el entorno laboral.

El desarrollo humano, tomado desde el planteamiento del autor Sen, es visto “como un proceso de expansión de las libertades reales que disfrutan los individuos” (Sen, 2000, p.19) mediado por una serie de funcionamientos que le permite a los sujetos desde sus construcciones sociales mejorar la calidad de vida. Lo anterior se refleja en el campo de práctica, ya que en el área de bienestar y proyección social se tiene como objetivo “Propiciar condiciones de trabajo que favorezcan el desarrollo integral del colaborador, buscando el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia” (Bienestar y Proyección Social, 2016, p. 7), de manera que generen libremente sus posibilidades de desarrollo en cada uno de sus aspectos de vida desde las oportunidades, beneficios y acciones que les brinda la empresa en sus diferentes procesos. En la estrategia de bienestar se estructuran tres esferas ( mi ser, mi trabajo y mi hogar) en los cuales se trabaja con el personal temas específicos que aporten a su mejoramiento integral como sujetos participantes de escoger libremente decisiones que proporcionen algún cambio en su realidad o situaciones cotidianas a nivel personal, familiar, social y laboral, obteniendo así bienestar.

Para llevar a cabo dicho propósito, el autor Amartya Sen manifiesta la necesidad de la renta y los bienes como material para el bienestar, puesto que “el uso que se le puede dar a determinada cesta de bienes o, en términos más generales, a un determinado nivel de renta depende fundamentalmente de algunas circunstancias contingentes, tanto personales como sociales” (Sen, 2000, p.94), en la parte personal, los sujetos tiene características particulares constituidas desde sus tradiciones, creencias y vivencias personales, contribuyendo que las necesidades sean diferente y que el uso de los bienes sean utilizados de manera singular.

Para la expansión de las libertades y generar el desarrollo humano, Amartya plantea una serie de libertades instrumentales que permite contribuir a la capacidad general de las personas para vivir libremente; entre estas libertades se encuentra las oportunidades sociales, se refiere:

“A los sistemas de educación, sanidad, etc., que tiene la sociedad y que influye en la libertad fundamental del individuo para vivir mejor, Estos servicios son importantes no solo para la vida privada (como llevar una vida sana y evitar la morbilidad evitable y la muerte prematura), sino también para participar más eficazmente en las actividades económicas y políticas” (2000, p.58)

Estas oportunidades no solo le posibilita a los sujetos tener desarrollo humano individual sino, que también un desarrollo humano en la interacción con la sociedad, lo que le permite desde la educación obtener conocimientos para la participación en espacios donde considere desde sus funcionamientos valioso sea pertinente para mejorar su calidad de vida.

Por lo anterior, se parte de la importancia de que no solo la empresa fomente la adquisición de recursos materiales para el aumento de la motivación y productividad, sino que desde el área de bienestar y proyección social, específicamente en el área laboral se generen espacios para acompañar y transformar las diversas situaciones que se presentan en la vida de los sujetos, desde alternativas de apoyo psicosocial, espacios para la recreación e integración hasta el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y del clima organizacional.

Desde la mirada de Manfred Max Neef (1993) se parte de un desarrollo a escala humana en el que se considera necesario el aspecto personal, colectivo y económico, enfocado a los sujetos y no a los objetos; el autor manifiesta la existencia de unas necesidades básicas universales, las cuales se resuelven mediante unos satisfactores que varían o dependen del contexto, los sujetos y el espacio-tiempo, adquiriendo de esta forma el bienestar.

## **5.2 Referente conceptual**

### **5.2.1 Bienestar:**

El componente de bienestar se define a partir de un conjunto de actividades, talleres, espacios y apoyos tanto materiales como emocionales con distintas funcionalidades que apunta al acompañamiento a los empleados mediante el acceso a múltiples opciones para la satisfacción de sus demandas, al tiempo de otorgarles la libertad y responsabilidad a los mismos para lograr satisfacerlos; adquirir la satisfacción de necesidades genera un nivel de autonomía en los individuos y el alcance del bienestar en su desarrollo (Max Neef, 1993). Las necesidades son pocas, delimitables y constantes en todo tiempo y cultura, por lo que se definen en dimensiones:

- *Axiológica*: en el que se encuentra la subsistencia, la protección, el afecto, el entendimiento, la participación, el ocio, la creación, la identidad y la libertad.

- *Existencial*: que se clasifican en el ser, el tener, el hacer y el estar; frente a estas necesidades los satisfactores pueden ser ilimitadas y crecientes de acuerdo a la perspectiva de los sujetos y el desenvolvimiento en la cotidianidad (Max Neef, 1993, p.20).

### **5.2.2 Capacidades:**

Las capacidades se refieren al conjunto de funcionamientos que son factibles para una persona, con el poder de la elección y responsabilidad de su propio proceso, ya que los resultados que se buscan deberán preservar las libertades y oportunidades de cada persona, respetándose como fines en sí, y no como agentes o promotores de los fines de otros, refiriéndose entonces a el poder de elección del individuo sobre sus intereses y lo que considera realizar para lograrlo. Nussbaum (2012) clasifica diez capacidades centrales que

permiten dentro de la pluralidad visualizar o agrupar las diversas áreas de la vida humana, en las que las personas actúan y movilizan, las cuales son:

1. Poder vivir: una vida humana con duración normal hasta su fin, sin morir por situaciones prematuras o accidentales o incluso llegar a que la vida se reduzca en algo que no merezca la pena vivir.
2. *Salud corporal*: Ser capaces de disfrutar de buena salud, en el que se incluye una buena alimentación, reproductividad y vivienda digna.
3. *Integridad física*: Ser capaces de moverse libremente de un lugar a otro; que los límites físicos propios sean considerados soberanos, es decir, poder estar a salvo de asaltos o ataques violentos, como los abusos sexuales, violencia doméstica y de género; tener oportunidades para disfrutar de la satisfacción sexual y de la capacidad de elección en materia de reproducción.
4. *Sentidos, imaginación y pensamiento*: Poder utilizar los sentidos, la imaginación, de razonamiento y de poder hacer estas cosas de una forma realmente humana, es decir, informada y cultivada gracias a una educación adecuada, que incluye (pero no está limitada a) el alfabetismo y una formación básica matemática y científica. Hacer uso de la imaginación y el pensamiento para poder experimentar y producir obras auto-expresivas, además de participar en acontecimientos elegidos personalmente, que sean religiosos, literarios o músicos, entre otros.
5. *Emociones*: Ser capaces de tener vínculos afectivos con cosas y personas ajenas a nosotros mismos; amar, sentir pesar, añorar, agradecer y experimentar ira justificada. Poder desarrollarse emocionalmente sin las trabas de los miedos y ansiedades abrumadores, ni por casos traumáticos de abusos o negligencias. (Defender esto supone promover formas de asociación humana que pueden ser demostrablemente esenciales para su desarrollo).
6. *Razón práctica*: Poder formar un concepto del bien e iniciar una reflexión crítica respecto de la planificación de la vida. (creación y protección de la libertad de conciencia).
7. *Afiliación*: A) Ser capaces de vivir con otros, reconocer y mostrar interés por otros seres humanos y comprometerse en diversas formas de interacción social; ser capaces de imaginar la situación del otro y tener compasión hacia esta situación, es decir, tener la capacidad tanto para la justicia como para la amistad con los demás.

(Esto implica proteger instituciones que constituyen y alimentan tales formas de afiliación, así como la libertad de asamblea y de discurso político). B) Teniendo las bases sociales del amor propio y de la no humillación, ser capaces de ser tratados como seres dignos cuyo valor es idéntico al de los demás. En el trabajo, poder trabajar como seres humanos ejercitando la razón práctica y forjando relaciones significativas de mutuo reconocimiento con otros trabajadores.

8. *Otras especies*: Ser capaces de vivir interesados y relacionados con los animales, las plantas y el medio ambiente.
9. *Capacidad para jugar*: Ser capaces de reír, jugar y disfrutar de actividades de ocio.
10. *Control sobre el entorno de cada uno*: A) En lo político participar eficazmente en las decisiones y procesos que gobiernan nuestras vidas; tener el derecho de participación política junto con la protección de la libertad de expresión y de asociación. B) En lo material poseer propiedades (tanto tierras como bienes muebles) no sólo de manera formal, sino en términos de una oportunidad real, tener el derecho de buscar un empleo en condiciones de igualdad con otros, ser libres de registros y embargos injustificados (p.49).

### **5.2.3 Gerencia social:**

La gerencia social consiste en tener capacidad estratégica para la planeación, manejo y desarrollo de acciones que conduzcan al logro de objetivos o metas en una propuesta determinada; esto implica un conocimiento adecuado del entorno y de la cuestión planteada que se desea realizar para definir instrumentos que aseguren la optimización del proceso. Es un conjunto de acciones “que orientan, configuran y potencian acciones concretas que pretenden la dignificación de la vida, el uso racional de los recursos, la satisfacción de las necesidades materiales e inmateriales, preservando el medio ambiente y el respeto a los derechos humanos” (Girón Bustamante, 2006, p.19).

La gestión social se inserta tanto en los procesos de estudio y diagnóstico de la cuestión social, como en la planeación y programación de lo que se requiere hacer como intervención; en ella también se inserta el proceso de adquirir recursos, ya sean humanos, materiales y financieros, todas estas funciones en torno al cumplimiento de objetivos planteados. Su importancia radica en el que se convierte en un medio para establecer relaciones entre lo administrativo, empresarial, institucional y organizacional con lo individual, comunitario,

familiar y grupal en torno a las demandas, necesidades, prestaciones de servicios y bienestar colectivo.

En el desarrollo de la gestión social, una de las profesiones que se encuentran es el Trabajo Social que dirige su quehacer profesional en brindar posibles soluciones en las problemáticas sociales, al tiempo de generar el desarrollo de las potencialidades de los sujetos y desarrollo humano, por tanto, la gestión social en la profesión es un tipo de intervención en el área gerencial y administrativo de las instituciones o empresas, en la cual varía sus funciones de la profesión de acuerdo al enfoque y objetivos que la misma establezca (como anteriormente se visualizó en los tipos de gestión social); El Trabajador Social diseña “estrategias y metodologías que den respuestas de carácter incluyente, lo que es viable a través de su participación implementando la gestión social y la gerencia que incide en el diagnóstico, diseño de planes, programas o proyectos, promoviendo la participación [de los sujetos]”(Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, 2012, p.174), estableciendo la relación entre la gerencia de la institución y el personal operativo, con la intencionalidad de generar procesos de responsabilidad social, bienestar individual y colectivo y creación o fortalecimiento de la cultura organizacional (clima organizacional).

Desde este punto de vista, la gestión social desde el Trabajo Social, se puede realizar en varios campos sociales, como en el estado (gobierno, alcaldías municipales, proyectos estatales, entre otros), las instituciones lucrativas o sin ánimo de lucro y en las empresas tanto públicas como privadas.

#### **5.2.4 Clima organizacional:**

El clima organizacional se concibe en un ambiente laboral interno, donde se comprende las instrucciones, los objetivos y valores de la empresa, capacitaciones, satisfacción laboral, ausentismo, aptitud para y actitudes ante el trabajo, la producción, la tecnología, el manejo al cliente, los servicios que son establecidos por la empresa, lo que implica una cultura organizacional que se crea en el personal (Salazar Estrada, Guerrero Pupo, Machado Rodriguez, Cañedo Andalia, 2009, p.68); en estos múltiples factores se generan relaciones laborales e interpersonales que pueden intervenir en los resultados y ambiente de la organización, lo que significa que es una continua lucha contra los aspectos negativos que

interfieran en el campo laboral sobre cada uno de los empleados, lo que puede llevar a la desmotivación, el quiebre de relaciones respetuosas o amables con el otro y la armonía que se generaba en la organización. Frente a esto, se deben generar diferentes acciones que promuevan la reconciliación e integración del personal para la recuperación del clima organizacional, el aumento de la motivación y argumentos para la continuación en la empresa.

El clima organizacional está compuesta por varios elementos: ambiente físico, características estructurales (tamaño y estilo de la institución), ambiente social (Compañerismo, convivencia), características personales de los sujetos (actitudes y aptitudes) y comportamiento organizacional (productividad, satisfacción, nivel de tensión, entre otros); por tanto, el clima organizacional es el producto de la percepción de estos componentes por sus miembros, siendo un resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones (Salazar Estrada et. al., 2009, p.70).

#### ***5.2.5 Relaciones interpersonales:***

Según Bisquerra (2003), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas” (p.23). Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Por otro lado, Monjas y Gonzales (1998) expone que las relaciones interpersonales son un aspecto básico de la vida y que funcionan como un medio para alcanzar objetivos; en este sentido, se define que las relaciones interpersonales son como un encuentro permanente en el que se involucran habilidades sociales de cada sujeto que garantizan la formación y consolidación de la misma y en el que se comparten recursos que son de utilidad para alcanzar metas personales (p.28).

Y Desde una perspectiva más contemporánea y de tipo organizacional, Gómez (2001) y Marqués, Farrerons, Arias & Quiroga (2012) manifiestan que las relaciones sociales o relaciones informales como ellos las denominan, son interacciones que se dan entre personas que se encuentran en un contexto de cercanía y que rompen las barreras estructurales organizativas (p. 113).



Teniendo en cuenta las concepciones anteriormente plasmadas, se considera entonces que las relaciones interpersonales son las interacciones que sostienen los colaboradores con colegas, subordinados o superiores, resultantes de la actividad laboral que desempeñan, sin tomar en consideración la jerarquía, función y autoridad, permeada por emociones, perspectivas y paradigmas subjetivos, identidades diversas y creencias que inciden directamente en el desempeño laboral y su bienestar emocional.

## **6. Proceso de la práctica profesional**

### **6.1 Principales logros**

- Se realizó un ciclo de talleres conformado por tres temas: comunicación asertiva, inteligencia emocional y Sentido de pertenencia, efectuados mensualmente con las coordinadoras de oficina de cada región con la intencionalidad de fortalecer el liderazgo en los sujetos y que ello influya en el clima organizacional. Como resultado se llevaron a cabo 6 talleres con participación del 100 % de las colaboradoras en el municipio de Yolombó y Santa Rosa de Osos, zonas que fueron designadas por la parte administrativa ya que son el núcleo de encuentro entre las coordinadoras de oficina los diferentes municipios de conforman la región.
- Se logró participar en el 85% de los equipos naturales (reuniones mensuales entre los colaboradores), mediante la organización de actividades de integración con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales.
- Se realizó un acompañamiento en el municipio de remedios con la intencionalidad de intervenir las dificultades personales que generan malestares entre las colaboradoras, alteraban el ambiente e impiden el óptimo cumplimiento de sus funciones; frente a ello se elaboró una estrategia que consistió en realizar 4 integraciones y 2 conversatorios con todas las colaboradoras con el fin de socializar las dificultades y que las soluciones se estructuraran como resultado de las mismas, con lo cual un acta de compromiso y dos informes de la situación.

- Se logró culminar satisfactoriamente veintidós (22) orientaciones psicosociales con las colaboradoras de los diferentes municipios de las zonas norte y nordeste, adecuadamente cerradas y con mejoramientos en los sujetos en cuanto al motivo de consulta.
- Se apoyó exitosamente las diferentes actividades o talleres desde el área de bienestar y proyección social:
  - Contribución a la celebración de las diferentes fechas especiales.
  - Llamadas o acompañamiento a los colaboradores por motivos de luto o calamidades.
  - Visita a los puntos de venta en los diferentes municipios de las Zonas norte y nordeste.
  - Realización de ocho talleres, llamados “taller amor que sana”, acerca del fortalecimiento del amor propio.

## **6.2 Principales dificultades**

- Los procedimientos para adquirir los materiales o viáticos que permitían realizar las actividades de cada mes, resultaban engorrosos, lo que impedía en ocasiones efectuar el cronograma a tiempo y estar presente en los compromisos adquiridos con el personal de los diferentes municipios de las Zonas norte y nordeste.
- No se percibe un esquema de comunicación que permita compartir la información entre el equipo de trabajo del área de bienestar y proyección social, lo cual impide tomar decisiones de manera oportuna y realizar las acciones de forma adecuada.
- En el gana servicios de San Pedro delos Milagro, el centro de acopio de la practicante (oficina), no se brindaron los elementos básicos para realizar las funciones administrativas (computador, silla, línea telefónica).

### 6.3 Análisis del proceso (matriz DOFA)

<b>Debilidades</b> Distribución de tiempo. Comunicación con el equipo de trabajo. Limitación en el campo de acción. Poco acompañamiento de la asesora institucional.	<b>Oportunidades</b> Nuevos aprendizajes en torno a la profesión. Conocimiento de otros territorios y culturas. Laborar en una institución con alta presencia departamental. Laborar en una institución reconocida por su calidad e innovación.
<b>Fortalezas</b> Estrategia de bienestar. Formatos de los procesos. Empatía con los colaboradores. Logro de cumplimiento de los objetivos.	<b>Amenazas</b> Desastres naturales. Alteraciones de orden público. Alteraciones en el estado de salud.

### 6.4 Sugerencias

- Se considera pertinente asignar un practicante por cada zona regional del departamento de Antioquia, ya que cada una de ellas representa una cultura diferente, además de un número importante de personal de la empresa, la cual un practicante debe conocer a fondo para intervenir adecuadamente, generando al mismo tiempo un aumento en presencia y representación del área de bienestar e impacto en los colaboradores.
- Se sugiere optimizar el proceso para adquirir viáticos y establecer una agenda que permita realizar las actividades generales del cronograma de bienestar y planificarlo con las actividades y gestiones de los aprendices.

## 6.5 Conclusiones

1. La práctica académica es sin duda uno de los procesos de aprendizaje que más impacta en la formación profesional del trabajador social, ya que en ella se tiene el reto de aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la universidad y plasmarlos en la realidad. Este proceso en particular permitió un intercambio de conocimientos entre los profesionales de las diferentes disciplinas que convergen en la institución, lo cual contribuyó a avanzar en el posicionamiento de la profesión misma y a configurar un rol o cargo fundamental dentro de la organización.
2. En lo que corresponde a los objetivos establecidos entre la empresa y el practicante, se realizaron satisfactoriamente, entendiendo que en la praxis puede visualizarse dificultades y en ello está la habilidad y pasión por la profesión para encontrar estrategias que generen soluciones frente a las situaciones de la realidad social. Los municipios con sus diversas realidades, fueron el escenario ideal para comprender la gestión social y ejecutarla dentro de lo que permite la institución.

## 7. Referencias Bibliográficas

Bienestar y proyección social (2016). *Estrategia de bienestar [Bien-estar, Bien-ser]*. Recuperado en los documentos de bienestar y proyección social que se les entrega a los practicantes durante su inducción a dicha área.

Bienestar y proyección social (2017). *Estrategia de bienestar [Bien-estar, Bien-ser]*. Recuperado en el correo corporativo de la organización del presente año.

Bisquerra, J. (2003). *Relaciones Interpersonales*. Editorial: Mac Graw Hill. p.421.

Cifuentes Gil, M. (2004), *Aportes para leer la intervención de trabajo social*. Documento trabajado en el proyecto de aula fundamentos teóricos, metodológicos y disciplinares de trabajo social, departamentos de Trabajo Social, Universidad de Antioquia, fotocopiadora Utopía.

Girón Bustamante, Y. S. (2006). *Gestión social y el Trabajo Social*. Trabajo de grado para obtener el título de Trabajo Social. Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala, México.

Gómez, A. (2001). El sociograma, estudio de las relaciones informales en las organizaciones. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, Vol. 18, p. 111-114. Recuperado el 29 de mayo de 2014 de la base de datos Ebsco.

Monjas, M., & Gonzales, B. (1998). *Las habilidades sociales en el currículo*. Madrid: CIDE.

Grupo Réditos (2016). Nuestro aniversario: 10 años acercándonos. *Revista Somos Vol. (01)*, p. 16-18.

Max-neff, M. (1993). *Desarrollo a escala humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*. Montevideo: Nordan Comunidad.

Nussbaum, M. C. (2012) *Crear Capacidades, propuesta para el desarrollo humano*. Barcelona, España. Espasa Libros, S.L.U.

Orrego Lozano, A. M. (2016). *Informe práctica profesional II y III Réditos Empresariales (Gana) S.A.* Trabajo para obtener el título de trabajo social en la Universidad de Antioquia.

Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J.C., Machado Rodríguez, Y. B., Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Revista 2009, 20 (4)*, p. 67-75. Recuperado el 12 de octubre de 2016 en la página web <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf>

Universidad Colegio Mayor (2012). *Gestión social para el desarrollo humano*. Colombia-Bogotá DC. Editorial Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.