

**INFORME FINAL CENTRO DE ATENCIÓN LABORAL - CAL**

**DIEGO LEÓN HENAO ATEHORTÚA**

**Informe final de prácticas académicas para optar al título de Trabajador Social**

**Asesor académico**

**JOHN MARIO MUÑOZ LOPERA**

**Doctor en Gobierno y Políticas Públicas**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL  
MEDELLÍN  
2018**

## Tabla de contenido

Agradecimientos .....	1
Dedicatoria .....	2
Resumen .....	3
Introducción .....	4
1. Contextualización del campo de práctica e institución .....	5
2. Identificación del programa o servicio en el que participa y la población atendida .....	8
3. Objeto de intervención .....	10
4. Objetivos general y específicos .....	15
4.1. Objetivo general .....	15
4.2. Objetivos específicos .....	15
5. Plan operativo y cronograma de actividades .....	16
5.1. Matriz de planificación – Marco lógico .....	16
6. Proceso (planeación, ejecución, seguimiento y evaluación) de la práctica .....	18
6.1. Planeación .....	18
6.2. Ejecución .....	19
6.3. Seguimiento .....	21
6.4. Evaluación .....	21
7. Metodología, técnicas e instrumentos utilizados .....	22
8. Principales logros y metas alcanzadas .....	26
9. Aprendizajes, reflexiones y comentarios .....	28
10. Propuestas y recomendaciones para la institución .....	31
11. Conclusiones .....	33
12. Referencias .....	35
Anexos .....	36
Anexo 1 .....	36

## **Agradecimientos**

Agradezco a todos mis compañeros del Centro de Atención Laboral, a Mónica Machado y Francisco Serna “Pacho”, quienes siempre me brindaron su apoyo en este proceso de prácticas e hicieron que me sintiera allí como en una familia. Gracias por brindarme su amabilidad, por atender mis necesidades y apoyar mis decisiones.

Extiendo mis agradecimientos a todas las personas que no hacen parte del Centro de Atención Laboral pero que estuvieron brindándome su incondicional apoyo cuando más los necesité en este proceso de prácticas, esto incluye a mis amigos más cercanos quienes siempre tuvieron las palabras indicadas para sobrellevar las dificultades que se me presentaron. Ya que siempre estuvieron presentes cuando yo generaba el cuestionamiento “¿Quién apoya al que hace el apoyo al apoyo?”

Finalmente agradezco a todos los profesores y compañeros que hicieron parte de mi proceso formativo en la universidad y que aportaron notablemente para yo poder asumir ahora todo lo que la experiencia profesional trae consigo. Nadie se forma solo, siempre necesitamos de la orientación de alguien y todos ustedes han sido mis mayores formadores.

## **Dedicatoria**

A mi familia por creer siempre en mí y soñar a mi lado con ser un profesional que aporte a hacer de este un mundo mejor.

A Mariana Cardona por apoyarme incondicionalmente en la última y más importante etapa de mi carrera.

A cada uno de los docentes y compañeros que participaron de mi formación como trabajador social, ustedes hicieron de mí una mejor persona, un ser más crítico y marcaron positivamente una de las etapas más hermosas y enriquecedoras de mi vida.

**“Y como no sabían que era imposible, lo hicieron”**

## Resumen

En este informe final se registrará todo el proceso llevado a cabo en la práctica académica II y III, la cual fue llevada a cabo en el Centro de Atención Laboral CAL perteneciente a la Escuela Nacional Sindical. Se dará cuenta entonces de las bases teóricas y metodológicas que orientaron el proceso de práctica, los objetivos planteados y los cronogramas y formas de llegar a dichos objetivos, para finalmente hacer un balance final de los logros, dificultades, recomendaciones y conclusiones que surgen de un proceso que ha dejado grandes aprendizajes personales y profesionales para la vida laboral.

La práctica académica fue llevada a cabo en un contexto laboral y por ende social, donde las disciplinas del derecho y el trabajo social trabajan en conjunto para generar un aporte significativo en la sociedad, esto dado a que el contexto laboral es sinónimo de sociedad, con todas las particularidades y diferencias que esto tiene. El Centro de Atención Laboral es una institución que atiende todo tipo de población, pero con una finalidad concreta: la defensa de los derechos laborales y sociales, de ahí la importancia de que el trabajo social como disciplina social entre a hacer parte del equipo de trabajo, ya que muchas de las problemáticas laborales traen consigo o pueden desencadenar en las personas problemáticas personales, familiares y sociales, de ahí la importancia de que un profesional en Trabajo Social tenga cabida en el equipo de trabajo, pudiendo generar así una atención integral a las personas que lo requieran.

*Palabras clave:* Intervención psicosocial, derechos laborales, trabajo social con individuos, trabajo social con grupos, clima laboral, prevención de riesgos psicosociales.

*Keywords:* psychosocial intervention, labor rights, social work with individuals, social work with groups, working environment, prevention of psychosocial risks.

## **Introducción**

El presente informe tiene como objetivo evidenciar y especificar los procesos que guiaron la práctica realizada en el CAL en el semestre 2018-1 y 2018-2, tanto sus objetivos, como los referentes teóricos y conceptuales que orientaron el proceso, así como la metodología empleada para lograr los objetivos planteados. Sumado a esto, se hará un balance de los logros obtenidos y las metas alcanzadas durante el proceso de práctica; además de los aprendizajes y reflexiones en torno al proceso.

Se identificarán los aspectos a mejorar con el fin de generar propuestas de mejoramiento a la institución, entendiendo éstas como la oportunidad de que el CAL al ser una institución que busca tener siempre un enfoque humano y en proceso de mejoramiento constante, pueda apropiarse de las sugerencias que considere pertinentes y así seguir creciendo como institución.

Finalmente se expondrán las conclusiones que arroja el proceso de prácticas desarrollado en el CAL, que arroja tanto potencialidades como falencias, además, algunas reflexiones personales de los practicantes y los reconocimientos necesarios a las personas que hicieron parte de la experiencia e influyeron en generar una huella positiva en los practicantes para el crecimiento personal y profesional.

## **1. Contextualización del campo de práctica e institución**

La actividad laboral es inherente al ser humano, ejercida históricamente y que pretende generar con su consecución las condiciones para la supervivencia de las personas. Si nos remitimos a la constitución política de Colombia, en su artículo 25, se hace alusión al trabajo como un derecho fundamental “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”.

Como se puede observar en lo anteriormente citado, el trabajo es un derecho y a la vez un deber, y debe ejercerse en condiciones dignas y justas, estas son reguladas por el Código Sustantivo del Trabajo; sin embargo la realidad no es tan fiel a lo dictaminado por la Constitución Política. Con la llegada de las ideas neoliberales al país y su idea de la flexibilización laboral, han habido constantes proyectos de ley y modificaciones que han restado condiciones de favorabilidad para los trabajadores, además de que muchas veces algunos derechos laborales son vulnerados por los empleadores.

Como consecuencia con lo anterior surgen organismos internacionales (OIT), nacionales (ENS y CUT) y locales (CUT seccional Antioquia, CAL) que desde sus inicios han emprendido acciones conjuntas destinadas a promover un trabajo digno y en defensa de los derechos laborales

En particular la creación del Centro de Atención Laboral CAL tiene como finalidad el fortalecimiento de las organizaciones sindicales a partir de la defensa de los derechos de los trabajadores y las trabajadoras en la reivindicación del contrato laboral como regla general de contratación, en la protección a la libertad sindical y en la defensa individual de sus derechos al trabajo y a la seguridad social. El Centro de Atención Laboral – CAL Medellín es una dependencia de la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) y de la Confederación de Trabajadores de Colombia (CTC), creado para brindar orientación y asesoría jurídica y psicosocial gratuita a trabajadoras y trabajadores sin distinción alguna, tanto a personas sindicalizadas como no sindicalizadas, con un especial énfasis en la inclusión laboral, la formalización laboral y la protección a las libertades sindicales.

Esta es una estrategia nacional implementada en las ciudades de Medellín, Bogotá, Bucaramanga y Cartagena, siendo Medellín el referente principal. Sin embargo, un altísimo porcentaje de las personas que acuden al CAL no son sindicalizadas, aun así esto no es un inconveniente para se genere una atención integral a estas personas, ya que se evidencia un desconocimiento generalizado sobre la ley que regula el trabajo y los derechos y deberes que tienen como empleados.

El CAL entonces es una organización que busca asesorar a los trabajadores sobre diversos elementos del ámbito laboral para la defensa de sus derechos, o cuando estos han sido vulnerados se buscan implementar diversos mecanismos para su restablecimiento. Es un servicio totalmente gratuito, y para ello cuenta con un amplio equipo humano idóneo compuesto por estudiantes de últimos años en Derecho y Trabajo Social de diferentes universidades de la ciudad, y es coordinado por un profesional del Derecho quien se encarga de propiciar las condiciones para la ejecución de todas las actividades y pormenores de su funcionamiento.

Estas problemáticas laborales que ahora afronta la sociedad colombiana no son un problema meramente jurídico y económico, sino que a raíz de esto surgen unas dinámicas sociales producto de esto, como desigualdad social, problemas al acceso a una vida digna, sobreexplotación, vulneración de derechos fundamentales, etc. y a su vez esto tiene repercusiones directas en las relaciones personales, familiares y sociales de los trabajadores, por este motivo se optó por incluir al equipo de trabajo un practicante de Trabajo Social en este caso, que propiciara las condiciones para una atención integral y un complemento interdisciplinario a lo jurídico.

Como se puede observar, el Centro de Atención Laboral es una institución de gran importancia para la ciudad y una herramienta fundamental para la defensa de los derechos laborales y la calidad de vida de las personas que acuden a los servicios que esta brinda, por eso la importancia del Trabajo Social como disciplina idónea para alcanzar el objetivo de generar una atención integral.

Respecto a la historia del CAL, la creación y puesta en marcha de esta iniciativa fue posibilitada por el señor José Luciano Sannin Vásquez, para aquel entonces subdirector



académico de la Escuela Nacional Sindical, quien somete a discusión la propuesta ante el comité ejecutivo, donde es aprobada finalmente. Su materialización se da en el mes de septiembre del año 2005, en la ciudad de Medellín cuando se crea el primer Centro de Atención Laboral, con la participación de algunas organizaciones defensoras de los derechos humanos nacionales e internacionales, y bajo la dirección de la Subdirectiva Antioquia de la CUT y la ENS.

El Centro de Atención Laboral de la CUT, es una dependencia directa pero autónoma de la Central Unitaria de Trabajadores de Colombia seccional Antioquia, el cual brinda atención en asesoría jurídica a la población trabajadora del departamento de Antioquia, que posea problemáticas del mundo laboral y no necesariamente pertenezca a organizaciones sindicales. Como consecuencia de lo anterior surgen organismos internacionales (OIT), nacionales (ENS y CUT) y locales (CUT seccional Antioquia, CAL) que desde sus inicios han emprendido acciones conjuntas destinadas a promover el trabajo decente.

(Documento final, Proyecto Centro de Atención Laboral. Medellín. 2005)

El objetivo principal que guía su accionar es, “Brindar servicios gratuitos de orientación y asesoría jurídica, organizativa y psicosocial a los trabajadores y trabajadoras de la ciudad de Medellín, que les permita disfrutar del goce de sus derechos fundamentales”

(Documento final, Proyecto Centro de Atención Laboral. Medellín. 2005)

## **2. Identificación del programa o servicio en el que participa y la población atendida**

Si bien el Centro de Atención Laboral CAL tiene un enfoque principal basado en la asesoría jurídica para trabajadores sindicalizados y no sindicalizados en diversas temáticas, la institución se destaca y se caracteriza por tener un enfoque muy humano donde la defensa y respeto de los derechos fundamentales es una prioridad, para esto se ha buscado históricamente generar una atención integral para los usuarios que no se limita solo al ámbito jurídico, sino a responder oportunamente a otras problemáticas que estas personas puedan tener en otros aspectos de su vida como lo personal, familiar y social; de ahí la importancia y pertinencia de contar en el equipo de trabajo con un practicante de Trabajo Social que le brinde a los usuarios que lo requieran la posibilidad de acceder a un profesional cuya formación le posibilita trabajar efectivamente en estos aspectos.

El componente psicosocial del Centro Laboral es entonces una iniciativa multidisciplinaria que responde a una atención integral, cuyo campo de acción es amplio en la medida de que cada usuario atendido es un mundo particular y que puede responder a diferentes problemáticas y necesidades. Los campos más atendidos suelen ser la gestión de recursos, remisión a recursos, la atención psicosocial, la atención familiar y la orientación social.

Aunque cabe resaltar que el componente psicosocial del CAL no se limita solo a lo anteriormente plasmado, ya que dichos campos son en relación a los usuarios, sin embargo el Trabajador Social del CAL tiene un papel formador y educador frente a sus compañeros de trabajo, ya que al ser un equipo jurídico tan amplio, de más de veinticinco practicantes de derecho y abogados, y con la consigna de generar una atención muy humana, el trabajador social genera talleres y espacios de encuentro con los asesores jurídicos donde se trabajan en diferentes temáticas como formación política, formación en fortalecimiento de habilidades sociales para atender adecuadamente las dificultades que se les presenten con los usuarios y finalmente para que estén en la capacidad de identificar cuándo un usuario puede ser remitido a la atención del trabajador social.

Por otra parte, el trabajador social en el CAL cumple con la función de propiciar elementos para un clima laboral adecuado, por eso sirve tanto de puente entre los asesores y

los administrativos como elemento de escucha activa que aporta mejoramiento de la institución, además de apoyar actividades como cumpleaños y eventos especiales que fortalecen las relaciones dentro del equipo de trabajo y es un elemento que le aporta positivamente al ya mencionado clima laboral.

Finalmente, el trabajador social dentro del CAL aporta a la calidad de vida de sus compañeros, ya que brinda la posibilidad de que estos cuenten con una atención psicosocial cuando fuera requerido; por otro lado brinda elementos de escucha y seguimiento del mejoramiento que están teniendo los asesores y que en un determinado momento puede servir de insumo para que la institución identifique aspectos a potencializar o a mantener en el tiempo.

Respecto a la población atendida, se prioriza a la población trabajadora de estratos 1, 2 y 3, tanto sindicalizada como no sindicalizada. Sin embargo, trabajadores de otros estratos también pueden ser atendidos si sus condiciones económicas atentan contra su mínimo vital, ya que el mínimo vital no se mide por el salario devengado o el estrato socioeconómico. Por otro lado, se pueden generar algunas asesorías a empleadores del servicio doméstico siempre y cuando acudan con su empleado o empleada, y finalmente se generan asesorías para sindicatos.

### 3. Objeto de intervención

Se identificó en un primer momento como principal aspecto a trabajar las estrategias que posibilitaran la salud emocional y social de los usuarios que lo requirieran, además de los practicantes, monitores y administrativos de la institución incluyendo incluye al director del CAL y la Secretaria, esto teniendo presente que somos un grupo de más de veinte personas que pueden asumir, debido a su ejercicio laboral dentro del CAL, grandes cargas laborales y emocionales producto de esto, como también unas dinámicas propias de la vida fuera de este escenario, que incluyen la carga universitaria y personal. A su vez, por parte de los usuarios que lo requirieran, generar unas estrategias de prevención que les dé herramientas para afrontar los diversos riesgos psicosociales que se pueden generar producto de las dinámicas laborales, y que pueden afectar su vida tanto personal como familiar y social.

Esto generó la necesidad de construir una estrategia de Prevención de Riesgos Psicosociales que les brinde a todos la capacidad de asumir de manera idónea todas las problemáticas que se les presenten, generando así por parte del trabajador social, un practicante con la capacidad de escucha, de atención, de orientación y ante todo un rol de educador que propicie en los compañeros y usuarios las herramientas para asumir con diversas reflexiones y estrategias los inconvenientes que surjan de las dinámicas de su cotidianidad.

Esta estrategia de Prevención de Riesgos Psicosociales en el contexto inmediato del Centro de Atención Laboral se hace totalmente pertinente, dada la alta cantidad de personas que acuden a la institución y que pueden ser receptores en potencia de las actividades que se realicen, aunque uno de los principales retos, ya que no se piensa directamente en intervenir en las problemáticas inmediatas de las personas sino principalmente como mecanismo de prevención, es generar que haya una alta vinculación por parte de las personas, y que se genere una conciencia de la necesidad de prevenir y no esperar a que la problemática esté en su punto más alto para acudir a una ayuda.

Sin lugar a dudas el trabajador social, por pertenecer a una disciplina de las ciencias sociales, está en la capacidad de trabajar tanto con grupos como con individuos y ser un profesional que aporte activamente a la calidad de vida de las personas, de ahí la necesidad

imperante de buscar estrategias para lograr los objetivos que se plantee, adaptándose al contexto inmediato del CAL que le genera unas condiciones específicas que no se pueden pasar por alto, como por ejemplo que suele atender personas a quienes le han sido vulnerados o amenazados sus derechos, o personas que comenzarán a transitar por unas dinámicas diferentes en su vida ya que se han quedado sin empleo, entre otras situaciones; sin embargo se hace necesario hacer una lectura de todo ello y tenerlo en cuenta en las estrategias que se planteen.

Para ponerse en contexto sobre el tema identificado prioritariamente, los Riesgos Psicosociales pueden entenderse como “todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo” (Achs.cl, 2018)

Cualquier persona que ejerza su ejercicio laboral, por el simple hecho de pertenecer a unas dinámicas institucionales o propias de su actividad, es susceptible de padecer cualquier tipo de afectación en los ámbitos de su vida personal, familiar y social que incluye la manera en como se relaciona con sus compañeros. Esto es una situación muy delicada para los trabajadores, ya que condiciona el óptimo desempeño de sus tareas e impide la consecución de un rendimiento adecuado, sumado a todo lo descrito anteriormente.

Pero entonces ¿cuáles son estos riesgos psicosociales?

- **Aumento y exceso de exigencias psicológicas.** Se producen cuando el trabajador está obligado a tomar decisiones difíciles, fuera de sus competencias y responsabilidades, con una carga de trabajo exagerada, cuando se ve obligado a trabajar de forma rápida e irregular o cuando no está autorizado a mostrar su opinión sobre las decisiones que se están llevando a cabo en la empresa.
- **Irregularidades en las compensaciones.** Sobre todo, cuando el trabajador es cambiado de rango profesional sin justificación, cuando el salario es demasiado bajo en relación con las tareas desempeñadas, cuando aparece la inseguridad contractual y las condiciones del acuerdo no son las esperadas e incluso, cuando se falta al respeto del trabajador de manera continuada.
- **Incompatibilidades profesionales y personales.** La vida personal y doméstica de los trabajadores tiene que poder llevarse a cabo, sin ningún tipo de

inconveniente o problema añadido, al tiempo que las tareas que surgen en la propia realización del trabajo remunerado. En este sentido, los empleados se encuentran con numerosas dificultades a la hora de conciliar sus responsabilidades domésticas y familiares. Por ello, en las empresas es necesaria la existencia de una normativa y unas herramientas adecuadas para la conciliación de la vida laboral y personal.

- **Falta de apoyo por parte de la empresa.** Cuando un trabajador queda relegado o apartado, sin ningún tipo de apoyo de sus superiores ni de sus propios compañeros, al tiempo que sus tareas se encuentran mal definidas o carentes del peso que deben tener dentro de la estructura general de su empleo. Además, también es posible que no cuente con la información necesaria, ni las indicaciones básicas a tiempo para que pueda desarrollar su potencial sin problemas.

- **Imposibilidad de desarrollo.** Cuando el trabajador no puede adaptar su horario de trabajo a sus necesidades familiares, cuando se le impide realizar descansos dentro de su jornada, cuando apenas cuenta con autonomía para realizar sus tareas, y sobre todo, cuando sus cometidos profesionales le impiden desarrollar todos sus conocimientos y mostrar su mejor cara, algo que se traduciría en beneficios inmediatos para su empresa. (www.padigital.es, 2018)

Si bien en muchos casos la prevención de riesgos psicosociales se genera desde un ámbito directamente laboral en cada institución, la intencionalidad de este proyecto busca más orientarse a un bienestar individual, familiar y social y no en sí en estrategias de clima laboral o seguridad en el trabajo, ya que es una intervención ofrecida por un profesional externo a cada institución de las personas que acuden a las estrategias planteadas. El proyecto busca que muchos usuarios del CAL que hacen parte de diversas empresas e instituciones adopten estrategias similares que puedan adoptar en sus contextos, y por el lado de los compañeros pertenecientes al CAL, se adoptarán otras estrategias diferentes que también le aporten al clima laboral ya que se hace totalmente necesario y fue el tema principal de la practicante anterior. Sumado a esto, se harán algunos talleres y cineforos con el equipo de trabajo donde se aborden diversos temas reflexivos e informativos sobre formación política y sobre dinámicas que contexto que influyen en las problemáticas contextuales que día a día se abordan dentro de la institución.

Finalmente, como estrategia complementaria a la prevención de riesgos psicosociales en los practicantes de derecho y administrativos, cada que asista al Centro de Atención Laboral, haré una reunión personalizada con uno de los practicantes que asistan en ese día,

reunión que pretenderá generar un espacio privado de conversación donde el practicante pueda expresar emociones, percepciones y sentimientos de lo que genera su ejercicio práctico para así identificar si se hace necesario generar algún tipo de orientación o asesoría. Para esto no habrá un cronograma establecido, ya que como asisto solo tres días semanales al Centro de Atención Laboral, la idea es ir rotando aleatoriamente los días de asistencia para así tener la oportunidad de generar al menos dos encuentros semestrales con cada uno de los integrantes, teniendo en cuenta de que cada uno de estos asisten al CAL solo dos días a la semana.

Si bien el objeto de intervención ha sido descrito anteriormente, y se ha hecho explícito el foco identificado, es importante mencionar que la intervención dentro del Centro de Atención Laboral también irá en otras vías que han sido igualmente identificadas por ellos y que se hace importante trabajar y abordarse como por ejemplo una mayor visibilización del componente psicosocial hacia los usuarios.

Aunque ha sido un tema trabajado anteriormente por otros practicantes, se evidencia y se enuncia la necesidad de seguir buscando estrategias de difusión y visibilización del componente psicosocial que brinda el CAL, ya que aunque el flujo de usuarios ha ido en aumento, no se evidencia así la misma demanda en el servicio prestado en el componente psicosocial. Para estos se deben buscar estrategias complementarias a las ya efectuadas por antiguos practicantes con el fin de lograr que más personas que lo necesiten accedan al servicio.

Se ha considerado la necesidad de continuar y potencializar los aportes y estrategias implementadas por antiguos practicantes, ya que todas estas le apuntan a la consolidación de la intervención del trabajador social dentro del CAL; entre estas estrategias a continuar y potencializar podemos encontrar el Clima Laboral, que entra a complementar y facilitar las estrategias de la Prevención de Riesgos Psicosociales, ya que si hay una buena sinergia y un ambiente laboral óptimo, esto puede incidir positivamente en la calidad de vida del grupo de trabajo.

No puede pasarse por alto la responsabilidad que tiene el practicante de trabajo social con la atención psicosocial a los trabajadores que acuden al Cal, ya que este es uno de los principales servicios que brinda la institución como complemento fundamental a la asesoría legal y que le apunta a una atención integral, por eso fuera de visibilizarse más el componente

psicosocial, la atención en sí debe buscar las estrategias adecuadas para ser eficientes y significativas para los usuarios.



## **4. Objetivos general y específicos**

### **4.1. Objetivo general**

Construir y ejecutar una estrategia profesional de Prevención de Riesgos Psicosociales que propicie un bienestar personal, familiar y social en los miembros del Centro de Atención Laboral y los usuarios interesados.

### **4.2. Objetivos específicos**

Generar reflexiones y herramientas que incidan positivamente en la calidad de vida emocional, familiar y social de los miembros del CAL y los usuarios interesados en participar de las actividades

Ejecutar iniciativas educativas que generen capacidades en los miembros del CAL para asumir las diferentes problemáticas personales, familiares y sociales

Propiciar un clima laboral adecuado producto de unas habilidades sociales instauradas en los miembros del CAL

Generar una estrategia de apoyo intergrupala que genere y potencialice habilidades sociales y personales a la hora de interactuar con el equipo de trabajo y los usuarios

Propiciar unos elementos de formación política en los practicantes de derecho que consolide su sentido de pertenencia por la institución y la labor que llevan a cabo con el impacto social que esto trae consigo.

## 5. Plan operativo y cronograma de actividades

### 5.1. Matriz de planificación – Marco lógico

NIVEL DE PLANIFICACIÓN	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS EXTERNOS
<p>contribuir al bienestar y al mejoramiento de la calidad de vida individual y grupal de los usuarios y practicantes del CAL, apoyándolos en la transición que exigen los cambios sociales, culturales y económicos producto de sus problemáticas laborales y ejercicio de práctica académica respectivamente, a través del acompañamiento y orientación de su grupo interdisciplinario</p>	<p>Para final de semestre académico 2018-2, se han atendido a usuarios y practicantes del CAL por medio de asesorías realizadas por el practicante de trabajo social, que ha permitido mejorar la calidad de vida de los consultantes</p>	<p>Evaluación cualitativa a los usuarios y practicantes por medio de encuestas cortas</p>	<p>1 Hay conocimiento de la existencia de los servicios psicosociales brindados por el CAL por parte de la comunidad, que propicia el acceso a los servicios ofrecidos. 2 Hay disposición de las personas para solicitar ayuda profesional que les posibilite tramitar de manera asertiva sus conflictos y problemáticas. 3 Los usuarios receptores del servicio psicosocial difunden la información a la comunidad sobre los servicios prestados.</p>
<p>Generar un mayor reconocimiento del componente Psicosocial por parte de los usuarios que asisten al Centro de Atención Laboral</p>	<p>Para el final del semestre 2018-2, se habrán consolidado las estrategias necesarias para la visibilización del componente psicosocial dentro del CAL, lo que genera una amplia afluencia de usuarios que solicitan el servicio</p>	<p>Bases de datos del Centro de Atención Laboral donde se hace registro de los usuarios atendidos y el tipo de atención recibida</p>	<p>1 Los usuarios son asertivos a la hora de recibir la información brindada 2 Hay una demanda notable de usuarios que requieren el servicio de atención psicosocial 3 Los usuarios reconocen la importancia de ver la atención psicosocial como un elemento de prevención temprana</p>

<p>Generar una formación política y reflexiva en los practicantes de derecho del CAL que les genere una mayor capacidad crítica y de sentido de pertenencia sobre el papel que cumplen en pro de la sociedad y sus derechos laborales y fundamentales</p>	<p>Para agosto de 2018, los practicantes de derecho han generado un mayor sentido de pertenencia por su lugar de práctica y han generado reflexiones sobre su papel en la defensa de los derechos laborales y fundamentales, lo que conlleva a una motivación efectiva sobre su ejercicio de práctica, que a su vez aumenta notablemente la eficiencia de su trabajo</p>	<p>Listados de asistencia a los talleres formativos y registro fotográfico de los mismos</p> <p>Evaluación escrita cualitativa por parte de los practicantes en valoración al taller asistido</p> <p>Encuestas cortas de satisfacción realizadas a usuarios</p> <p>Valoración cuantitativa y cualitativa de los monitores y administrativos del CAL por medio de conversaciones informales periódicas</p>	<p>Los practicantes de derecho asisten a los talleres propuestos y demuestran interés y participación</p> <p>La asistencia a los talleres aumentó la motivación de los practicantes para llevar a cabo su trabajo lo que aumenta la productividad del CAL</p>
<p>Contribuir activamente a propiciar un clima laboral cálido que aporte a un ambiente laboral ameno y de buena convivencia</p>	<p>A partir del segundo mes de práctica se habrá generado un ambiente laboral basado en la buena comunicación, el compañerismo y con estrategias continuas de integración como celebración de los cumpleaños de todos los integrantes</p>	<p>Conversaciones informales complementarias a las reuniones individuales con los practicantes, donde se exprese las percepciones de estos, para esto se generarán informes cortos sobre la convivencia interna y su evolución en el tiempo</p>	<p>Los practicantes participan activamente de las jornadas de integración como los cumpleaños</p> <p>Los practicantes están en disposición de generar una convivencia con los compañeros basada en el respeto, la comunicación asertiva y la solidaridad grupal</p>

Fuente: Elaboración propia

## **6. Proceso (planeación, ejecución, seguimiento y evaluación) de la práctica**

### **6.1. Planeación**

Para la planeación, en lo referente a la estrategia de Prevención de riesgos psicosociales se ejecutaron diferentes espacios de conversación con todos los practicantes de derecho, esto con el fin de generar un espacio de encuentro y escucha donde se atendieran las inquietudes, sentires y pensares de los practicantes, y que a su vez se generaran elementos de confianza en el trabajador social para abordar problemáticas personales o grupales que pudieran emerger en el proceso.

Se diseñaron diferentes espacios formativos utilizando el taller reflexivo como técnica adecuada, esto con el fin de generar claridades en los practicantes sobre el rol de trabajador social en el CAL y así identifiquen cuando es pertinente hacer la remisión a la atención psicosocial, por otro lado se diseñaron talleres de formación política que le apuntaran a reflexiones sobre las dinámicas contextuales que condicionan lo laboral en la actualidad y para el futuro.

Frente a la atención psicosocial hacia algunos usuarios del Centro de Atención Laboral no había un mecanismo predeterminado de atención, sino que dadas las particularidades de cada caso se generaba una intervención en el momento que respondía a las necesidades presentadas, por eso no fue posible generar muchas estrategias previas, sin embargo sí se generaron dos rutas de atención: una sobre población venezolana indocumentada, y otro sobre violencia contra las mujeres; este par de rutas de atención se diseñaron para que cualquier practicante pudiera acceder a ellas.

Para promover una mayor afluencia de usuarios que acudieran a la atención psicosocial se planeó ensayar con diferentes estrategias de difusión, entre las que se encuentran la creación de unas dispositivas que serían proyectadas en el televisor que se encuentra en la recepción, con toda la información sobre el proyecto; por otro lado se pensó la estrategia de entregar volantes cortos y con información clara y concisa sobre el servicio de atención psicosocial, y sumado a esto la importancia de que el trabajador social ofrezca su servicio a los usuarios en la sala de espera de forma oral, invitándoles y resaltando la importancia de la prevención.

Para el bazar de la confianza se planeó una actividad interactiva donde por medio del juego se generaran unas reflexiones sobre el derecho laboral, sobre la importancia de la prevención de riesgos psicosociales y promover el Centro de Atención Laboral para que más personas se enteraran de su existencia y de su importancia para la defensa de sus derechos.

Ya que se solicitó al trabajador social hacer parte del proceso de selección de diversos practicantes de derecho, se planeó un tipo de entrevista abierta que posibilitara que los aspirantes dieran su apreciación sobre la importancia o no de una atención integral a los usuarios, de tener o no un enfoque humano; también para identificar sus habilidades sociales y emocionales, esto con el fin de aportarle al proceso de selección un enfoque más humano que no se limitara solamente a los conocimientos académicos, ya que los practicantes se ven enfrentados cada día con personas diversas, de diversas formas de ser y actitudes, lo que genera la necesidad de no solo tener habilidades jurídicas sino sociales.

## **6.2. Ejecución**

Se atendieron satisfactoriamente a más de veinte usuarios en diferentes problemáticas y diferentes estrategias. Entre las problemáticas se encontraban:

- Dificultades familiares producto de la enfermedad crónica de uno de sus miembros.
- Problemáticas derivadas de la etapa del ciclo vital familiar, lo que conllevó a la búsqueda de estrategias efectivas de pautas de crianza.
- Debido a fuertes dificultades económicas de algunos usuarios, dada la vulneración de derechos, se gestionaron recursos para brindarles algunas ayudas en ciertos aspectos. Entre las ayudas se brindó la ayuda inicial para una iniciativa productiva y económica; se otorgaron libros a un usuario con dificultades emocionales, quien encontró en los libros una manera de combatir la problemática.
- A usuaria, cuya pareja padece de Alzheimer, se logra gestionar un espacio de capacitación que brinda la Universidad de Antioquia para cuidadores.
- Se logra gestionar un hogar de paso y un lugar de trabajo para usuario Chino sin ninguna red de apoyo ni dominio del idioma español, cuya vulneración de derechos lo había dejado prácticamente sin ningún recurso económico y en una absoluta precariedad.

Por otra parte, se cumplió a cabalidad con las doce horas semanales exigidas para atención presencial en el Centro de Atención Laboral, sumado al trabajo independiente que se llevaba a cabo desde la casa cuando se hizo necesario.

Se llevaron a cabo tres talleres de formación política y formación en habilidades sociales, y tres talleres y actividades informativas sobre el trabajo social como disciplina, este último llevado a cabo en el proceso de inducción de varios grupos de practicantes que entraron a hacer parte del equipo de trabajo. Estos talleres y actividades fueron llevados a cabo en dos auditorios de la Escuela Nacional Sindical.

Se participó en la actividad del Bazar de la Confianza, actividad anual de la cooperativa confiar realizada en el jardín botánico de Medellín, de la que fue invitado el Centro de Atención Laboral. Para dicha actividad se nos asignó un espacio, por eso se optó por crear una actividad interactiva donde las personas interesadas en información sobre el CAL se les invitaba a jugar en un juego de escalera, dicha escalera tenía preguntas sobre el derecho laboral y elementos psicosociales, además de algunos retos. Esta actividad permitía brindarle conocimientos rápidos y puntuales sobre los derechos laborales a los participantes, y aprovechar para promover el CAL. Sumado a esto, se entregaron volantes con información del CAL. En esta actividad participaron diversos practicantes la parte administrativa.

Aportando a elementos de Clima Laboral, se llevó a cabo la celebración de diversos cumpleaños de compañeros como actividad de integración, se planeó y llevó a cabo el juego de amigo secreto.

Se participaron en algunos foros llevados a cabo por la Escuela Nacional Sindical frente algunas temáticas políticas de coyuntura y formación en estos temas. Estas actividades fueron realizadas en el auditorio principal de la ENS.

En varias oportunidades se hizo parte de las clínicas jurídicas ofrecidas por el CAL, que son espacios de formación en derecho laboral y derechos fundamentales, donde se tocaban temáticas concretas y se potencializaban los mecanismos de acción para la defensa de los derechos humanos.

### **6.3. Seguimiento**

En este punto hubo alguna falencia, ya que el practicante tuvo poco acompañamiento institucional entonces corría por su cuenta identificar el cronograma planeado, aunque en las reuniones que se generaron con el asesor académico se pudo hacer un balance de los logros obtenidos hasta el momento y se plantearon algunas estrategias a integrar al proceso.

Cada usuario atendido era debidamente ingresado en la base de datos del CAL, lo que generaba un balance de las acciones realizadas en el apartado psicosocial.

### **6.4. Evaluación**

Hubo poca evaluación formal del proceso, ya que esta se redujo a la autocrítica y al análisis personal del practicante según se iban dando las condiciones de la práctica, esto debido al poco acompañamiento institucional.

En los talleres efectuados se hizo valoraciones orales sobre los mismos al final de cada sesión, donde se destacaban los aspectos positivos y a mejorar, y se llenaba un listado de asistencia que era entregado a la institución.

En las reuniones con el asesor académico se hacía un balance de la práctica y se dialogaban sobre los aspectos positivos y negativos de esta, generando ideas nuevas a implementar según las falencias identificadas.

## 7. Metodología, técnicas e instrumentos utilizados

El enfoque de esta práctica académica se dio en la constante interacción individual tanto con los usuarios que requieren la atención como la interacción que se genera en doble vía con los practicantes y administrativos, para esto se buscó optar por aplicar las herramientas brindadas por el Trabajo Social con individuos y familias en esta primera instancia, esto permitirá determinar qué estrategias emplear según lo exigieran las circunstancias. La experiencia obtenida hasta ahora en el campo de práctica demostró que muchos de los usuarios que acuden a la atención psicosocial acarrean diversas problemáticas familiares producto de sus problemáticas laborales, especialmente el tema de la comunicación se hace clave a la hora de intervenir y orientar.

Como se expresó en el objeto de intervención, se buscó emplear el taller como un elemento técnico que permita generar un proceso reflexivo y formativo en los practicantes del CAL, respecto a esta técnica

Esta técnica interactiva puede definirse como

Un proceso de construcción grupal de conocimiento, de planteamientos, propuestas, respuestas, preguntas e inquietudes respecto a un tema; donde cada persona aporta desde sus capacidades, sus experiencias y particularidades. Para el logro de esa construcción, el tallerista actúa como un moderador que escucha atentamente, guiar con preguntas y brindar la palabra al grupo.

(García, Gonzáles, Quiroz y Velásquez (2002))

Se hizo pertinente para el proceso ya que permitió brindar un espacio de libre expresión tanto por parte de los practicantes, generó reflexión por parte de los mismos y permitió abordar diferentes temáticas donde todos son sujetos activos, generando un enriquecimiento y aprendizajes mutuos.

Esta técnica tiene unos objetivos, los cuales son:

1. Construir planteamientos, ideas, definiciones, conceptos, propuestas, preguntas e inquietudes respecto al tema o asunto en cuestión.



2. Constituir un espacio en el cual cada participante, según sus condiciones particulares, pueda aprovechar la reflexión que se desarrolla para llegar a conclusiones propias que les lleve a recrear sus experiencias, historia y saberes.

3. Posibilitar que los sujetos lleven a la palabra aquello que, dentro o fuera del taller, actúan sin comprender y que, a partir de él, es posible recuperar, deconstruir, reconstruir, proyectar y expresar.

4. Promover que los participantes aporten sus puntos de vista, sus saberes, vivencias.

5. Crear un espacio donde se debata de manera amplia y profunda sobre diferentes alternativas que se enriquecen mutuamente. (García, Gonzáles, Quiroz y Velásquez (2002)

Para generar unos talleres que cumplieran con los requerimientos necesarios para generar un adecuado impacto en los asistentes, el trabajador social se documentó sobre el tema a tratar para así tener unas bases conceptuales y teóricas que propiciaran un adecuado desarrollo de la actividad, por eso se hizo pertinente identificar la revisión documental como un aspecto primordial del proceso de práctica

**Revisión documental:** La revisión documental permitirá desde las fuentes primarias y secundarias (libros, artículos y documentos), por medio de la lectura, la recolección de información relevante y que aporte al proceso de intervención debido a que esta se constituye en un “[...]proceso dinámico que consiste esencialmente en la recogida, clasificación, recuperación y distribución de la información” (Rodríguez, Valldeuriola 2009, pág. 2). Esto siendo de suma importancia para generar una amplia contextualización que posibilite realizar una intervención pertinente y acorde a las necesidades de la población y de la institución.

Teniendo en cuenta el objeto de intervención identificado y delimitado, se pretendió generar principalmente una estrategia de prevención de riesgos psicosociales especialmente con los demás practicantes, apelando a la estrategia del apoyo al apoyo, además de aportar a elementos como la visibilización del componente psicosocial del CAL, el clima laboral y un componente formativo para los compañeros practicantes de derecho en temas como formación política y habilidades sociales.

Para esto fue fundamental tener un proceso de planeación riguroso por parte del practicante que le apuntara a alcanzar la mayor cantidad de objetivos, de ahí que se hizo

imprescindible plantear el despliegue metodológico teniendo en cuenta métodos de trabajo social. Éste se configuró en diferentes etapas las cuales fueron:

- El prediagnóstico: Realizado con la contextualización del campo de práctica II y III en el Centro de Atención Laboral (CAL) de la Escuela Nacional Sindical ENS, tomando en cuenta todas las dinámicas que en el CAL se generan y se han generado históricamente con el rol del Trabajador Social.

- Diagnóstico: Se identificó la necesidad de generar una estrategia de prevención de riesgos psicosociales y como complemento a ello la visibilización del componente psicosocial del CAL para los usuarios, además de estrategias de clima laboral y elementos formadores para con los demás practicantes del lugar.

- Planeación/programación: Planeación, elección y diseño de técnicas, actividades, recursos, tiempos, responsables utilizados para la ejecución del plan de prácticas.

- Ejecución: Realización de los talleres planeados y de las técnicas planteadas para trabajar el objeto de intervención construido.

- Seguimiento/evaluación: Realizado durante todo el proceso de prácticas, donde hubo lugar para replanteamientos y cambios que exigió el contexto a medida que avanzaba el plan planeado, el tiempo y las dinámicas de la población atendida.

Un buen análisis de contexto brindó los fundamentos claves para identificar las estrategias pertinentes para generar un adecuado acercamiento con los practicantes, que posibilitara generar las condiciones para la prevención de riesgos psicosociales.

Para llevar a cabo esto, se tuvo como principales técnicas la entrevista semiestructurada que le apuntó a un ejercicio mayormente de conversación informal con todos los practicantes del CAL, la revisión documental y el taller reflexivo y formativo con duración de 2 horas cada uno aproximadamente.

Podría decirse entonces que se llevó a cabalidad la metodología propuesta ya que se tuvieron en cuenta los recursos institucionales disponibles como lo son los auditorios dotados con instrumentos audiovisuales, se coordinó institucionalmente la forma de llevar a cabo el proceso, consensuando las fechas en el caso de los talleres; aunque cabe aclarar que los espacios de conversación con los practicantes se dieron totalmente con la autonomía del practicante del trabajador social.

Puede determinarse entonces que pudo cumplirse a cabalidad la metodología planeada, independientemente de que los resultados no fueran los esperados en todos los aspectos, dadas las características contextuales. La mayor falencia del proceso se dio en la intervención psicosocial con los usuarios que acudieron al CAL, ya que si bien se atendieron más de veinte personas, la afluencia de usuarios diariamente es tan alta que esa es una cifra pequeña, y que debe mejorarse en años posteriores, buscando alternativas diferentes que más adelante se sugerirán en este informe.

## 8. Principales logros y metas alcanzadas

- Se realizaron 3 talleres y 3 actividades de formación política y formación psicosocial y emocional.
- Se visibilizó en los compañeros practicantes la importancia de un trabajo multidisciplinario que incida positivamente en la calidad de vida de las personas.
- Se visibilizó el Trabajo Social como una disciplina de las Ciencias Sociales comprometida con la transformación social, el bienestar social, el rol político y la defensa de los derechos humanos.
- Se construyó dos rutas de atención sobre migrantes venezolanos y atención en casos de violencia sobre la mujer, que sirve como insumo para el CAL que permita aportar a la atención de estas problemáticas.
- Se propició un espacio de escucha y atención psicosocial tanto para usuarios como para el equipo de Trabajo del Cal.
- Se capacitó a los practicantes para aprender a identificar situaciones donde se hacía pertinente la atención psicosocial por parte del Trabajador Social.
- Se atendieron más de 20 usuarios en diferentes problemáticas tanto individuales, como familiares y sociales.
- Se gestionaron recursos tanto económicos como formativos y humanos para la ayuda a usuarios que demandaban diferentes tipos de ayudas.
- Se logró generar reflexiones políticas y ampliación de conocimientos políticos en los practicantes del CAL, específicamente en temas como neoliberalismo y su influencia en Latinoamérica, además del futuro laboral producto de la influencia de la globalización, y retos jurídicos para el mitigamiento de las problemáticas sociales y económicas derivadas de lo anterior.

- Visibilización del CAL en el bazar de la confianza.
  
- Fortalecimiento del clima laboral con la realización de actividades de integración como fechas especiales.
  
- Implementación de diversas estrategias para visibilizar en los usuarios el componente psicosocial que ofrece el CAL.
  
- Intervenir con individuos, familias y grupos, lo que dotó a la intervención de un variado repertorio de acción.
  
- Teniendo en cuenta los logros y metas alcanzadas que en su gran mayoría implicó contacto e interlocución con personas y comunidad en general, cabe resaltar que cada actividad realizada generó conocimientos nuevos y amplió otros como fluidez verbal, expresión corporal, enfoque sistémico, abordaje de preguntas circulares y reflexivas, descriptivas que aportan a la formación profesional a partir de la experiencia vivida en la intervención, las asesorías, la planeación y ejecución de los talleres y estrategias a partir del objeto de intervención. Además, la participación de los usuarios -aunque no masiva- evidenció la importancia de generar una atención integral que no se limite solamente a lo jurídico.
  
- Hay impacto desde el reconocimiento de la diversidad y particularidad de cada sujeto, familia y grupo; evidenciado en las actividades realizadas, ya que estas mostraron diversidad de pensamientos, diversidad a la hora de afrontar las problemáticas, diferentes disposiciones para asumir el cambio y buscar el mejoramiento; diferentes posturas políticas y filosóficas, de las cuales se aprenden muchos elementos para adoptar a la vida personal.

## 9. Aprendizajes, reflexiones y comentarios

- Fortalecimiento de la relación teoría - práctica como aspecto fundamental en nuestra formación académica y accionar profesional, pues la práctica es el escenario en el que se materializa el proceso formativo por el que hemos pasado durante los semestres en los que construimos “una caja de herramientas” en la que encontramos teorías, métodos, metodologías, técnicas e instrumentos los cuales aportan a los procesos de práctica que desarrollamos y aún con apoyo de asesores, como proceso preparatorio para la vida profesional después de graduarnos. De esta manera se vislumbra un asunto de fondo y primordial para el Trabajador Social, es muy difícil que teoría exista sin práctica o viceversa pues ambas se complementan, aportan y potencian a medida de coexisten.

- Se aprendieron variados elementos del derecho laboral y mecanismos de defensa de los derechos fundamentales, que servirán como aprendizaje para replicar en la vida profesional, ya que el trabajador social es ante todo un defensor de los derechos humanos, por eso se hace perenne tener diversos repertorios de acción para lograr este objetivo. El derecho y el Trabajo Social son disciplinas que pueden complementarse, por lo tanto, el adquirir conocimientos de esa disciplina es un gran logro a resaltar.

- Reconocimiento de la importancia para nuestro proceso formativo como trabajadores sociales del trabajo constante, de entrenamiento y retroalimentación de la escucha activa, la comunicación asertiva y la empatía cuando de procesos de intervención de trata; pues somos personas y con quienes trabajamos también lo son y todos tenemos creencias, límites, ideales y objetivos diferentes y particulares de acuerdo a las condiciones de vida y el contexto en los que estemos inmersos lo cual influye y define nuestra forma de ver e interpretar el mundo. Así que el trabajo constante en estas habilidades es imprescindible en nuestro quehacer, además de ser inacabado y cotidianamente implica aprender y desaprender.

- El trabajo colaborativo e multidisciplinario potencia el quehacer de los profesionales, pues posibilita tener miradas holísticas a los procesos, servicios, programas y/o proyectos en los que estamos inmersos, lo cual enriquece nuestra disciplina a su vez que fortalece la intervención profesional al generarse diversas estrategias desde diferentes

miradas, apuestas y enfoques, pero que van dirigidas hacia un mismo fin y el logro de un objetivo trazado.

- Fortalecimiento de aprendizaje y obtención de nuevos conocimientos en temas de derecho como tutelas, derechos de petición, incapacidades, seguridad social, análisis y debates sobre diversas sentencias de la corte en temas de derecho laboral.

- Dominio de emociones y fortalecimiento de la empatía con las personas, lo que posibilita generar un mayor vínculo con los usuarios para así generar un mejor impacto en doble vía.

- Fortalecimiento de la habilidad para el manejo de grupos mediante el rol de facilitador, pues es un proceso importante y aportante a la vida profesional teniendo en cuenta que desde el Trabajo Social es un rol muy común para diferentes tipos de intervención.

- Un mayor dominio para la intervención con individuos, que permite adaptarse a las dinámicas diversas que presentan estos. Se fortalece entonces la capacidad para preguntar, para generar reflexiones, para generar impactos.

- Ha sido la oportunidad de retarse como persona, identificar tanto las potencialidades como debilidades que se tiene como profesional y como individuo en constante crecimiento; esta autoreflexión ha llevado a mejorar aspectos de la personalidad, de modificar malos hábitos como la impuntualidad o no tomar apuntes.

- También ha sido la oportunidad de interiorizar de que ser practicante es prácticamente ser profesional, por lo que exige un nivel máximo de responsabilidad y compromiso en todas las labores, porque ya no es solo responder por una nota para una materia, es la responsabilidad que se tiene con la sociedad, con las familias que consultan, con los otros profesionales y practicantes que trabajan con nosotros, con la institución y docentes que depositaron su confianza en los practicantes.

- Se han derrumbado prejuicios ante los abogados, descubriendo de primera mano que hemos trabajado con personas abiertas de mente, reflexivas, con un enfoque muy humano y respetuoso de las otras disciplinas, con potencialidades que han aportado a nuestra formación.

- Se ha ganado en responsabilidad con los tiempos estipulados por la institucionalidad, entendiendo que las dinámicas laborales e institucionales no son las mismas que las dinámicas académicas; pertenecer a una institución tiene mayor rigurosidad y exigencia, y ser un buen profesional es ser propositivo, pero también responsable con los cronogramas del lugar donde se ejerce.

-Se ha ganado confianza en la reflexión respecto a la importancia que tiene el trabajo social como profesión, entendiendo ésta como una profesión propositiva, dinámica, creativa, que forja líderes y personas con la capacidad de generar procesos de real impacto.

- Esta práctica ha permitido identificar muchas de las diferentes dinámicas sociales que muchas veces se pasan por alto por desconocimiento contextual, ver de primera mano que no existe un modo de ser único en la sociedad, que no hay personas y familias disfuncionales como dice el discurso funcionalista, sino que todos estos tienen tanto potencialidades como aspectos a mejorar y a su vez todas cuentan con recursos externos e internos para trabajar en todo esto.

- Finalmente el tener la oportunidad de aprender sobre diferentes contextos y haber visto tantas dinámicas de individuos y sociales te muestra que es necesario ser un profesional integral y en constante aprendizaje, para así generar un verdadero impacto en todas las personas que de una u otra manera depositan nuestras expectativas en nosotros.



## 10. Propuestas y recomendaciones para la institución

- Diseñar una ruta de atención que permita al componente psicosocial tener un mayor impacto en la población atendida, ya que el cambio de metodología en la atención al usuario enfocado en las citas, ha sido muy provechoso para la institución en la agilidad de la atención, pero el componente psicosocial se ha visto afectado. Se puede entonces generar alguna estrategia que complemente ese nuevo sistema y que le permita a los usuarios acudir de manera preventiva a la atención psicosocial. Por ejemplo, podría tenerse una planilla que se le brinde a los usuarios donde se les explique los beneficios extra de acudir al componente psicosocial por prevención, y generar espacios en el momento para que esa persona acuda a la atención posterior a su asesoría jurídica.

- Se sugiere incluir en el cronograma semestral o anual las fechas establecidas de las clínicas jurídicas y los talleres psicosociales, esto con el fin de no depender de la disponibilidad del auditorio, sino que ya se sepa concretamente lo que se va a realizar y los tiempos estipulados, siempre teniendo un plan b por si alguna dificultad. Podrían planearse previamente las temáticas a abordar.

- Se hace necesario para años posteriores generar un acompañamiento más eficiente para el practicante de trabajo social, esto podría lograrse generando algún enlace formal con el trabajador o la trabajadora social de la ENS, que no necesariamente sea intensivo, pero que pueda ser por ejemplo una reunión mensual de una hora.

- Se recomienda no dejar tan solo al practicante de trabajo social en su proceso, ya que si bien es positivo que se le permita tener autonomía, esto es un arma de doble filo, ya que se está en un espacio de formación y pueden haber muchos errores que se cometan y que se pasen por alto ya que el practicante no fue consciente de ello. Un proceso formativo lleva consigo errores, dificultades, aplicar estrategias de mejoramiento, y muchas veces se hace necesario la presencia de un tercero que haga las observaciones e indicaciones pertinentes.

- Es importante que haya una agenda establecida para los encuentros entre el acompañante institucional y el practicante psicosocial, entendiendo que los tiempos del

director del CAL son complicados, pero pudiéndose generar espacios cortos cada tantas semanas, y que el director pueda incluirlos en su agenda según sus posibilidades.

## 11. Conclusiones

El proceso de práctica ha sido una gran oportunidad de fortalecer diferentes habilidades profesionales, ya que podría decirse que el CAL brinda un enfoque múltiple en la intervención; si bien hay un enfoque principal que es el individual, este se complementa con procesos grupales, familiares, y se generan aprendizajes socio-jurídicos, lo que hace de esta una práctica muy completa si se generan las estrategias adecuadas. Otro elemento de importancia es la multidisciplinariedad que transversalizan los procesos, ya que fortalece el trabajo en equipo, promueve el reconocimiento de las habilidades y potencialidades de los compañeros, y las otras disciplinas.

El proceso de práctica en el CAL ha posibilitado generar unas amplias reflexiones personales y políticas sobre las dinámicas de contexto que genera el sistema imperante con sus dinámicas económicas y laborales. Muchas de las cosas plasmadas por diversos autores se han podido constatar en este espacio de práctica, lo que genera un crecimiento tanto profesional como personal.

El Trabajo Social y el Derecho son disciplinas que trabajando interdisciplinariamente pueden generar un alto impacto positivo en la sociedad, pero para que esto sea tangible y posible se debe trascender la multidisciplinariedad por la interdisciplinariedad, o sea que no cada disciplina vaya por su cuenta y haga una sola parte del proceso, sino que ambas trabajen en equipo y como complemento, con unas metas en común y unos proyectos comunes.

El trabajador social que hace su proceso de práctica del CAL obtiene el plus de adquirir conocimientos generales sobre el derecho laboral que posteriormente pueden ser utilizado en su intervención profesional en la defensa de los derechos laborales.

Finalmente se hace necesario resaltar que el proceso de prácticas en el Centro de Atención Laboral fue la oportunidad perfecta para comprender más a fondo la importancia del papel del Trabajo Social en la sociedad. El acercamiento a la población trabajadora y a los procesos institucionales demuestran que un profesional responsable, comprometido y propositivo puede generar una importante incidencia positiva en los contextos en que

desenvuelve, siempre y cuando reconozca la necesidad e importancia de trabajar de la mano con las personas y con las diversas disciplinas.

## 12. Referencias

Achs. (2018). *Riesgos psicosociales*. Recuperado de:  
<http://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx#.Wuob64jwbIU>

García, Gonzáles, Quiroz, y Velásquez. (2002). *Técnicas interactivas para la investigación social cualitativa*. Fundación Universitaria Luis Amigó Fondo Editorial, Medellín.

Halbwachs, M. (s.f). *Memoria colectiva y memoria histórica*.

Padigital. (2018). *¿Cómo se pueden prevenir los riesgos psicosociales?*. Recuperado de: <https://www.padigital.es/contratacion-laboral/estres-en-el-trabajo-como-prevenir-riesgos-laborales-psicosociales.html>

## Anexos

### Anexo 1

#### Volante informativo Centro de Atención Laboral

¡¡Haz productivo el tiempo de espera de tu asesoría jurídica y apuéstale a la  
**Prevención!!**

El Centro de Atención Laboral tiene para ti gratuitamente el servicio de **Prevención de Riesgos Psicosociales**, donde un profesional en Trabajo Social te dará asesoría, escucha y orientación en esas situaciones que estén afectando o **puedan afectar en el futuro** tu bienestar personal, familiar y social. O si deseas agendar una cita para otro día, cuéntale a tu asesor jurídico que te interesa el servicio y nos comunicaremos contigo.

Fuente: Elaboración propia