



**INFORME DE GESTIÓN
PRÁCTICA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL
ISA- INTERCOLOMBIA
24 DE JULIO DE 2017 A 24 DE ENERO DE 2018**

**REALIZADO POR
KAREN CATALINA VILLA MONSALVE
ESTUDIANTE DE PRÁCTICA**

**ASESORES
LEIDY GARCÍA BETANCUR- ASESOR ACADÉMICO
EMILIANO BOTERO BOTERO – ASESOR INSTITUCIONAL**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
MEDELLIN, ENERO DE 2018**

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	5
<u>1</u> FICHA RESUMEN	6
<u>2</u> CONTEXTO INSTITUCIONAL	7
<u>3</u> TRABAJO SOCIAL EN ISA – INTERCOLOMBIA	10
<u>4</u> GESTIÓN REALIZADA DESDE LA PRÁCTICA	12
4.1 Bienestar Laboral	12
4.2 Celebraciones Especiales y Cumpleaños	13
4.2.1 Apoyo en la planeación de las celebraciones y eventos especiales de la empresa:	13
4.2.2 Realización de Listados de Fechas de Cumpleaños	15
4.2.3 Entrega de detalles de cumpleaños	15
4.2.4 Compilación de la información cumpleaños	15
4.3 Apoyo en Selección de Personal	16
4.3.1 Perfilación de aspirantes en el proceso de selección	16
4.3.2 Presentación de Intercolombia en ferias universitarias	16
4.3.3 Apoyo en la realización de convocatorias laborales	17
4.4 Programa En La Movida	17
4.4.1 Apoyo en planeación y construcción del Programa En La Movida	17
4.4.2 Estudio de mercadeo para selección de los beneficios	17
4.4.3 Construcción del esquema de reconocimientos	17
4.5 Apoyo en Prácticas Universitarias	18
4.5.1 Talleres y seguimientos para los practicantes del 2017-2	18
4.5.2 Acompañamiento a practicantes	19

4.6	Apoyo en Inducción, Adaptación y Retiro de Empleados	19
4.6.1	Compilación de información de entrevistas de retiro	19
4.6.2	Compilación de información de entrevistas de adaptación	20
4.6.3	Apoyo y evaluación del proceso de inducción de nuevos trabajadores y estudiantes	20
4.7	Apoyo a las visitas técnicas de los colegios y universidades - Atracción de Talentos-	20
4.8	Apoyo en selección de proveedor de servicios de Bienestar	21
4.8.1	Participación en encuentros de evaluación de las instituciones participantes en el proceso	21
4.8.2	Visitas a clientes de los diferentes proveedores participantes en el proceso	22
4.8.3	Proyecto Juntos- FEISA (Fondo de Empleados)	22
4.8.4	Apoyo en activaciones de diferentes actividades realizadas por el Feisa	22
5	<u>CONCLUSIONES Y /O RECOMENDACIONES</u>	23
	<u>ANEXOS</u>	24
	<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	25

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Estructura Jerárquica de Intercolombia	9
Ilustración 2. Línea de Dependencia Jerárquica de los Servicios de Talento Organizacional	10
Ilustración 3. Eventos de Celebración (día de la familia y día de las velitas)	14
Ilustración 4. Registro de entrega y detalles de cumpleaños para el personal de la empresa	15
Ilustración 5. Ferias Universitarias EAFIT y Universidad Nacional de Colombia	16
Ilustración 6. Talleres y seguimientos con estudiantes en práctica 2017-2.....	18
Ilustración 7. Encuesta de evaluación a Talleres de practicantes	19
Ilustración 8. Guion y evaluación para visitas a Instituciones Educativas.....	21

PRESENTACIÓN

El Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia “asumiendo el principio de corresponsabilidad, concibe la práctica de los y las estudiantes como uno de los campos más importantes de la proyección social de la Universidad, configurándose bajo la articulación de la triada Universidad – institución – estudiante en formación, ya que en las prácticas se forja hacia el análisis y comprensión de problemáticas y realidades sociales, orientadas a la acción social con diferentes grupos poblacionales, buscando participar y aportar en la generación de condiciones que permitan avanzar en el conocimiento y superar los obstáculos al desarrollo social y humano” (Documento Rector: Prácticas Académicas Versión 5. Departamento de Trabajo Social. Universidad de Antioquia. Julio de 2008)

De acuerdo a lo anterior, se desarrolló la práctica profesional de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia en la empresa Interconexión Eléctrica S.A E.S.P (ISA), específicamente en INTERCOLOMBIA una de sus filiales de la Sede Medellín.

Esta práctica tuvo una duración de 6 meses que comprendieron el periodo desde el 24 de julio del 2017 hasta el 24 de enero de 2018 en el área de Talento Organizacional, específicamente en el equipo de Servicios de Talento Organizacional, con el objetivo de apoyar en la gestión del bienestar laboral y en la construcción de su fundamentación en la empresa.

Este proceso fue muy enriquecedor porque proporcionó elementos prácticos, teóricos y experiencia en general, en lo relacionado al bienestar laboral, en línea con el objetivo de las prácticas de aportar a la formación integral de los estudiantes en práctica, a partir de un espacio de intervención que permita la validación y retroalimentación de los fundamentos epistemológicos, teóricos y metodológicos, en una constante reflexión entre formación académica, las exigencias de la realidad social y las demandas a la profesión.

El presente documento se compone por un acercamiento a las generalidades de la empresa Intercolombia con énfasis en el área de Talento Organizacional, además se detallan los procesos en los cuales estuvo inmerso el proceso de práctica haciendo énfasis en actividades y gestión realizada, por último, se presentan las conclusiones con relación a esta experiencia de práctica.

1 FICHA RESUMEN

Empresa	ISA- INTERCOLOMBIA
Objetivo de la Práctica	Apoyar los programas y procesos de bienestar laboral en la empresa Intercolombia, mediante la participación como practicante de Trabajo Social en la Dirección de Talento Organizacional.
Modalidad de la Práctica	Práctica Intensiva (6 meses)
Duración	Inicio: 24 de julio de 2017 Finalización: 24 de enero de 2018
Asesor Institucional	Emiliano Botero Botero Analista de Desarrollo Humano Intercolombia
Asesora Académica	Leidy García Betancur Trabajadora Social Docente Universidad de Antioquia
Contacto estudiante	Karen Villa Monsalve Estudiante de Trabajo Social Universidad de Antioquia Correo: kata.monsalve@hotmail.es Teléfono: 3195076754

2 CONTEXTO INSTITUCIONAL

Es indispensable al momento de abordar los antecedentes de una empresa como Intercolombia, hablar de su casa matriz, por lo tanto, iniciaremos aclarando que ISA nace en 1967 con el propósito de integrar los sistemas eléctricos regionales del país, que requería de una empresa que se encargara de la construcción, mantenimiento y administración de la red de transmisión de alto voltaje.

De la mano de José María Piedrahita Pardo, el primer gerente general que tuvo la compañía se creó un equipo decidido a trabajar en pro de la empresa y del desarrollo de la misma, lo que fue otorgándole a ISA una personalidad.

Con el pasar de los años, ISA fue expandiendo sus negocios y en respuesta a sus necesidades creó una serie de filiales que se encargaban de algún negocio en específico, empresas como XM, Internexa, Transelca forman parte de este grupo de filiales; con la intención de afianzar el rol matriz, en el año 2013 se crea la empresa Intercolombia para que se encargue del negocio de transporte de energía eléctrica en el sistema interconectado nacional.

ISA, directamente a través de sus 33 filiales y subsidiarias, adelanta importantes proyectos de infraestructura que impulsan el desarrollo en el continente, contribuyendo al desarrollo de los habitantes de [Colombia](#), [Brasil](#), [Chile](#), [Bolivia](#), [Perú](#), [Ecuador](#), [Argentina](#), [Panamá y América Central](#).

Para lograrlo focalizó sus actividades en los negocios de [Transporte de Energía Eléctrica](#), [Concesiones Viales](#), [Transporte de Telecomunicaciones](#) y [Gestión de Sistemas de Tiempo Real](#).

Por cerca de 50 años ISA, se ha caracterizado por la prestación eficiente y confiable de sus servicios, en un marco de respeto a los derechos humanos y de protección al medio ambiente, con el fin de favorecer la competitividad y sostenibilidad regional, el mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo de las sociedades donde tiene presencia, todo ello gracias a un equipo humano altamente calificado y comprometido, conformado por casi 3.800 trabajadores.

INTERCOLOMBIA es una de las 33 filiales del grupo ISA y es la encargada de transportar energía eléctrica por el territorio nacional; En el año 2013 ISA adelantó la actualización estratégica "ISA 2020", en la cual se ratificó la diversificación de negocios y países y la vocación en la operación y desarrollo de infraestructura lineal, adicionalmente se identificó que la organización alcanzó una etapa de madurez que implica que el próximo ciclo de crecimiento esté enfocado en una mayor oportunidad en la rentabilidad que

conlleve a triplicar las utilidades para el 2020, en esta revisión estratégica se hizo indudable afianzar la definición de rol matriz en Colombia lo que convirtió en un proyecto de separación societaria, por medio del cual el 30 de septiembre de 2013 nació Intercolombia y fue puesta en operación el 1 de enero de 2014.

INTERCOLOMBIA es una empresa de servicios públicos mixta que cuenta con el respaldo de ISA, transportadora de energía eléctrica, encargada de desarrollar, administrar, operar y mantener más de 10 mil kilómetros de circuitos de propiedad de ISA en el Sistema Interconectado Nacional.

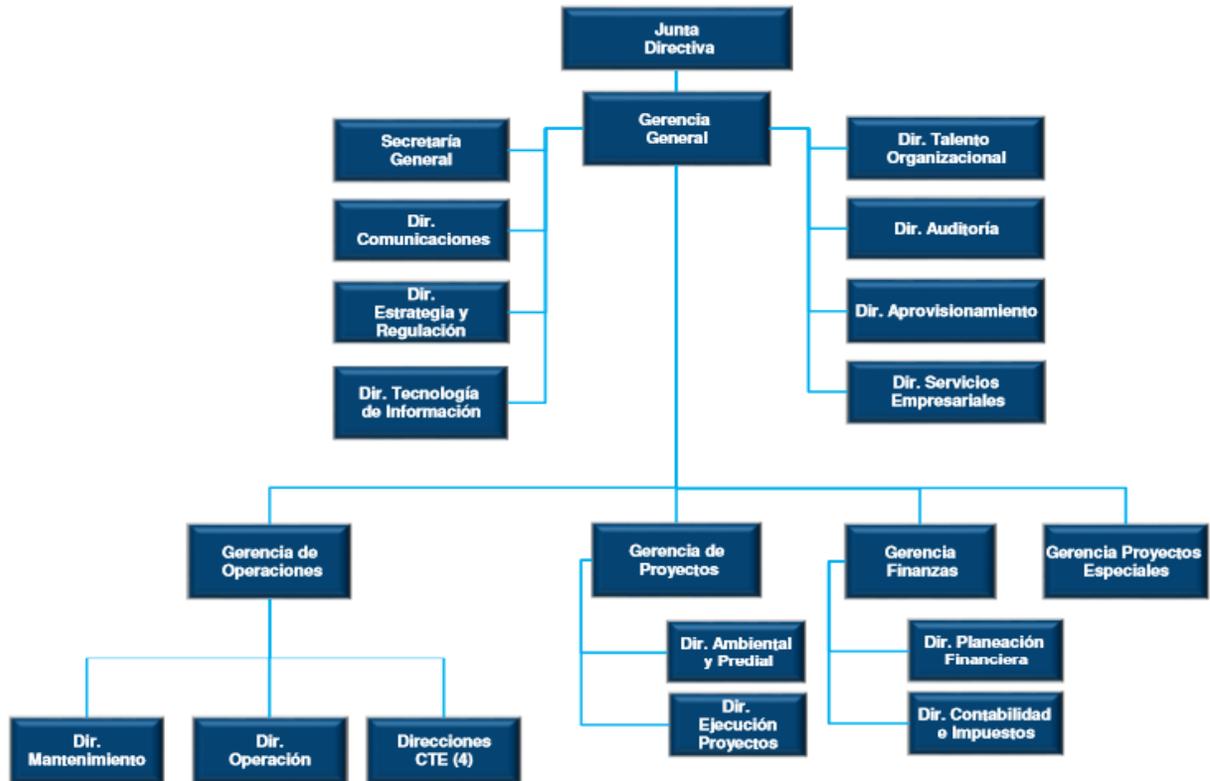
Entre las dos empresas media un contrato a través del cual INTERCOLOMBIA ejecuta los proyectos de infraestructura eléctrica adjudicados a ISA por el Gobierno Nacional.

Intercolombia cuenta con 5 sedes a nivel nacional, las cuales son INTERCOLOMBIA- SEDE PRINCIPAL, y 4 CTE (Centros de Transmisión de Energía), CTE Centro (Bogotá), CTE Oriente (Santander), CTE Noroccidente (Sabaneta, Antioquia) CTE Suroccidente (Palmira- Valle), desde estos lugares que transporta toda la energía para el país.

Esta compañía tiene 547 empleados, por lo que entre su estructura administrativa cuenta con un Departamento de Desarrollo Organizacional en el cual se inscribió la práctica de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia, que busca aportar a la construcción de un modelo de bienestar laboral que se encuentre adaptado a las necesidades reales de la empresa y el cuál permita que haya una sinergia tanto con sus filiales como con las empresas prestadoras de servicios de bienestar entre las cuales se encuentra Recreer y el programa Juntos del fondo de empleados FEISA.

Su estructura se divide en gerencias y direcciones, contando con 14 direcciones y 5 gerencias como lo ilustra la siguiente imagen.

Ilustración 1. Estructura Jerárquica de Intercolombia



3 TRABAJO SOCIAL EN ISA – INTERCOLOMBIA

Para una empresa como ISA e Intercolombia la gestión del Trabajo Social es importante debido a que este puede apoyar en la contribución del modelo de bienestar, al ser una empresa que cuenta con un alto número de trabajadores se hace necesaria la implementación de proyectos que contribuyan a la satisfacción, adaptación y realización de los empleados.

Históricamente, ni ISA ni en Intercolombia han contado con trabajadores sociales de base, debido a que los procesos de bienestar social y laboral han sido desarrollados por personal del área de Talento Organizacional, un área compuesta en mayor proporción por ingenieros, administradores, psicólogos y médicos en el equipo de salud, haciendo también parte de este equipo practicantes de diversas Universidades, entre ellos tres de Trabajo Social quienes en su periodo dentro de la empresa han contribuido a la configuración de un modelo de bienestar.

El Trabajo Social, por su naturaleza se puede ubicar en la compañía en el área de servicios de talento organizacional de la dirección de Talento Organizacional y la cual depende de la gerencia general, como se denota a continuación.

Ilustración 2. Línea de Dependencia Jerárquica de los Servicios de Talento Organizacional



El Trabajo Social en una compañía como Intercolombia, aportaría al logro de los objetivos estratégicos de la organización y su articulación con el Manifiesto puesto en marcha el 27 de marzo del año 2017, el cual actúa como un instrumento transversal a todos los procesos de la empresa, proponiendo diversas premisas que conversan con lo que se busca desde el área de bienestar.

Por consiguiente, el papel del Trabajador Social dentro Intercolombia podría estar dirigido con el público externo en la planeación, gestión, desarrollo y evaluación de las acciones enmarcadas en la política de responsabilidad social de la compañía y con el público interno, a la gestión intervención interna con sus empleados, incidiendo en los temas correspondientes al bienestar laboral como lo son el deporte, la recreación, la salud, la educación, los beneficios, las redes de relaciones a nivel interno y externo.

Pues si bien, en el grupo empresarial, existe un esquema de recreación y deporte, este se presta por medio de una empresa externa, sin embargo, los demás componentes del bienestar laboral se encuentran difusos en la empresa, lo que no permite que los empleados lo identifiquen como un conjunto integral.

Para poder comprender el bienestar laboral de una manera completa ampliaremos el concepto utilizando la definición planteada por el departamento administrativo de la función pública:

“El Bienestar Social dentro de la concepción de Desarrollo a Escala Humana, compromete el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social. Resulta aquí importante tomar en conclusión la estrecha vinculación con la misión institucional de la organización como espacio para el desarrollo del hombre”. (2002, pág. 25)

Con base en el anterior concepto el bienestar laboral debe comprenderse como un todo integrado de diferentes componentes que abarquen las necesidades del empleado y contribuyan a generar la mayor satisfacción del mismo al interior de la empresa; por tal razón dentro del contexto institucional de Intercolombia es pertinente fortalecer la estructura de bienestar de manera que se convierta en un aspecto que los empleados identifiquen y apropien, pues en la medida en que existan empleados sanos, felices y cómodos, se verán reflejados su trabajo y los resultados como empresa.

4 GESTIÓN REALIZADA DESDE LA PRÁCTICA

La gestión realizada como practicante profesional de Trabajo Social en Intercolombia se desarrolló en el Departamento de Desarrollo Organizacional e inició con la contextualización del campo de práctica e inserción a la cultura organizacional de la empresa, mediante la construcción de un estudio institucional, un plan de trabajo, un objeto de intervención y una propuesta de Intervención.

A continuación, se describen las actividades realizadas y sus resultados de acuerdo a los objetivos propuestos.

4.1 Bienestar Laboral

- **Revisión documental de la información disponible en la empresa:** en el momento inicial de la práctica, uno de los primeros ejercicios realizados por el estudiante en práctica fue revisar toda la información existente sobre la empresa, el aporte y los productos realizados por los anteriores estudiantes de Trabajo Social, para conocer la estructura, sus negocios, funcionamiento interno y específicamente sobre el papel del practicante de Trabajo Social, pues de esta manera se iba construyendo la idea de cuál podría ser el objeto de intervención.
- **Levantamiento de la información con el proveedor de servicios de bienestar:** Por medio de una reunión con el representante de Recreer la empresa encargada de prestar los servicios de bienestar a ISA y sus filiales, se dio a conocer una breve contextualización y recuento histórico de cómo se fue formando el programa de bienestar en la empresa y de cuáles son los procesos que llevan a cabo para establecer un plan de trabajo entre el estudiante en práctica y el proveedor, con los aportes que el estudiante desde su saber académico podría hacer para el mejoramiento del servicio y la construcción de un modelo de bienestar laboral.
- **Análisis y sistematización de la información de Bienestar Laboral:** luego de realizar la revisión documental y el levantamiento de información se empezó a compilar la información en diversos productos propios de la intervención en Trabajo Social, con el fin de darle un sentido a la práctica, se creó un plan de trabajo, un estudio institucional, un objeto de intervención y por último la propuesta de intervención que tuvo como objeto fundamentar el programa de Bienestar Laboral en la compañía.
- **Construcción Propuesta de Bienestar Laboral:** a partir de los documentos mencionados anteriormente y con la fundamentación teórico metodológica del

concepto de bienestar laboral, se consolida la propuesta de intervención, que es la que genera más interés para la empresa, ya que con la gestión realizada por el practicante en su periodo en la institución, se construye un documento con sus aportes al proyecto que llevaba a cabo, con posibles acciones a implementar en la empresa.

4.2 Celebraciones Especiales y Cumpleaños

4.2.1 Apoyo en la planeación de las celebraciones y eventos especiales de la empresa:

En el segundo semestre del año, tanto en Intercolombia como en las demás filiales de ISA de la sede Medellín, se realizan una serie de eventos de gran magnitud que requieren un alto nivel de planeación a nivel logístico, conceptual, temático y presupuestal, los eventos son:

1. **Aniversario de Intercolombia: la fecha se conmemora el 30 de septiembre,** en el año 2017, sin embargo por temas de logística el evento se realizó el 4 de octubre; para ello se conformó un equipo organizador por medio del cual se realizó toda la planeación del evento, se aprobaron las propuestas y se propusieron ideas para dicho evento.
2. **Día de la familia:** el día de familia en el año 2017 se realizó el sábado 25 de noviembre, la dinámica de trabajo fue muy similar a la del aniversario, se conformó un grupo organizador, sin embargo, en este evento la participación por parte del área de talento organizacional fue más activa, siendo parte de cada una de las reuniones que se hicieron con los diferentes proveedores que prestarían servicios para ese día y parte fundamental en la toma de decisiones, el estudiante de Trabajo Social realizó aportes significativos en lo relacionado con la parte Social, por medio de la fundación Unámonos se apadrinaron 30 niños entre los 6 y 9 años que participaron en todas las actividades destinadas para el día de la familia, en compañía de las familias de trabajadores de ISA, XM e INTERCOLOMBIA.
3. **Navidad:** en este componente se agrupan varias actividades enmarcadas en la época decembrina, la bienvenida a la navidad que se realiza el 1 día de diciembre, el día de las velitas y los toldos navideños el 6 y 7 de diciembre, la fiesta de fin de año el 16 de diciembre y las tradicionales novenas navideñas; para tales eventos se trabajó de una manera similar a los

eventos anteriores sin embargo habían gestiones y aportes particulares, el estudiante en práctica de Trabajo Social, realizaba una labor de apoyo al proveedor de servicios de Bienestar (Recrecer) en lo relacionado con averiguaciones, apoyo logístico, planeación y toma de decisiones.

4. **Cumpleaños:** El estudiante en práctica de Trabajo Social es el encargado de adquirir, distribuir y llevar un control de los detalles que Intercolombia destina para sus empleados en el día de su cumpleaños, el proceso se compone de varios pasos como los descritos a continuación.

Ilustración 3. Eventos de Celebración (día de la familia y día de las velitas)



4.2.2 Realización de Listados de Fechas de Cumpleaños

Se realizó la revisión quincenal de bases de datos para la realización de lista con fechas de cumpleaños: se filtra la base de datos que contiene la composición de planta de la Sede Medellín con los empleados de Intercolombia y se agrupan de acuerdo con el área que pertenecen.

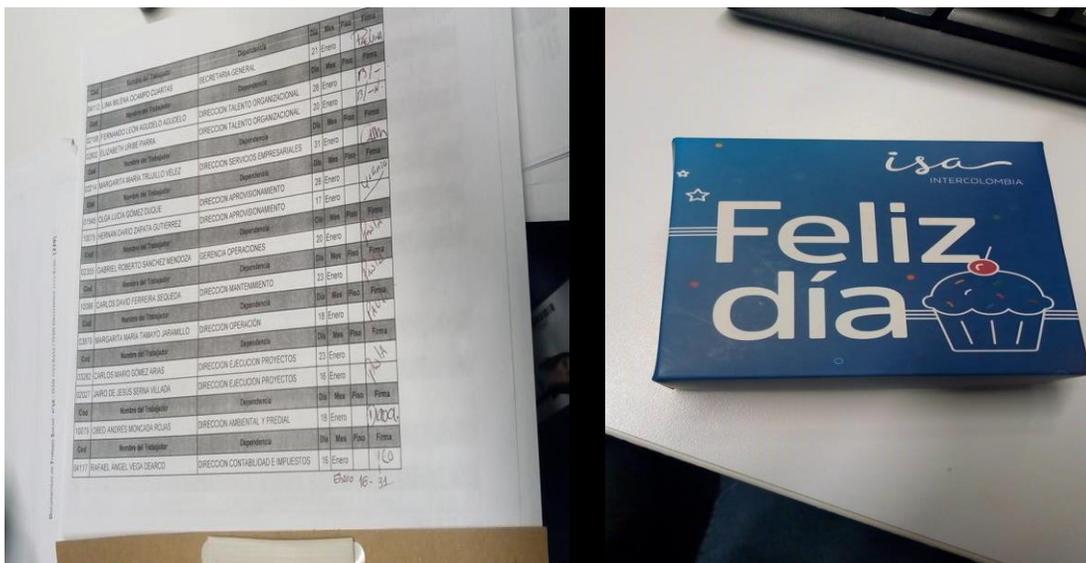
4.2.3 Entrega de detalles de cumpleaños

Entrega de detalles de cumpleaños a las secretarias responsables de área, ya que ellas son las encargadas de hacer llegar el detalle a los coordinadores de área para que estos lo entreguen al respectivo empleado en la fecha de su cumpleaños, cada que se reparten los detalles a las secretarias del área, la persona que los recibe debe firmar la lista como constancia de entrega y recepción del detalle.

4.2.4 Compilación de la información cumpleaños

Se realizó la Compilación de la información de los empleados que recibieron detalle por motivo de cumpleaños: en una base de datos en Excel se lleva todo el control de los detalles que se han entregado por quincena y también en formato físico se compila la información en una carpeta.

Ilustración 4. Registro de entrega y detalles de cumpleaños para el personal de la empresa



4.3 Apoyo en Selección de Personal

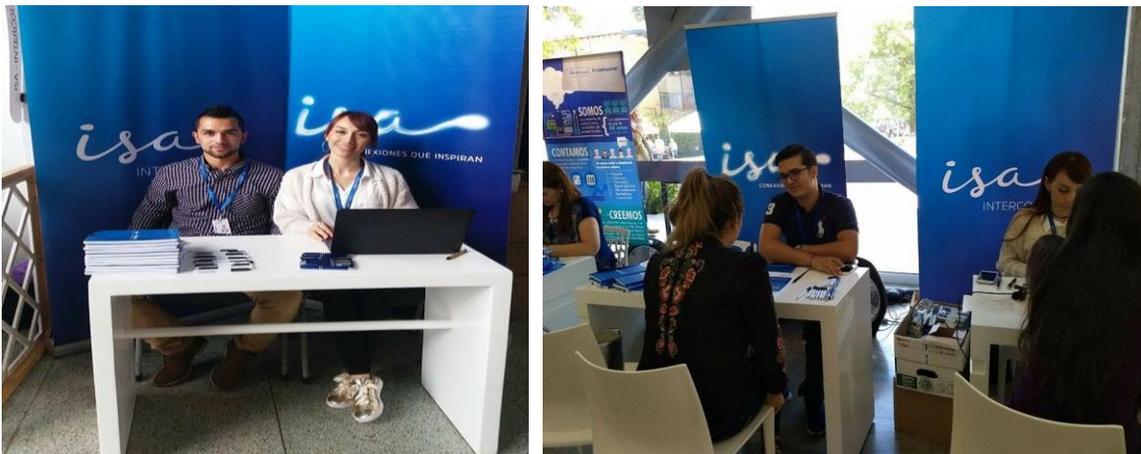
4.3.1 Perfilación de aspirantes en el proceso de selección

El estudiante en práctica apoya el equipo de servicios de talento organizacional entre ellos al proceso de selección, la perfilación de candidatos es una parte donde a través del análisis de la hoja de vida y la confirmación de datos por vía telefónica se van eligiendo las personas que más se acomodan al perfil del cargo solicitado, desde el conocimiento adquirido en su trayectoria académica el estudiante de trabajo social también puede aportar a la selección más eficiente y adecuada de las personas que formarán parte de la empresa.

4.3.2 Presentación de Intercolombia en ferias universitarias

Durante el periodo de práctica se realizaron visitas a dos ferias universitarias en la ciudad de Medellín, una en la universidad EAFIT y la segunda en la Universidad Nacional de Colombia sede Minas, de parte de la empresa existían varios objetivos con la participación, uno de ellos era generar un acercamiento con el público externo para precisar la información sobre sus servicios, lo que hace y la diferencia que existe entre SA e ISAGÉN, otro objetivo era dar a conocer la oferta disponible para los estudiantes que aspiraran a realizar su práctica en la organización, de igual manera conocer los perfiles de los estudiantes, sus intereses y desempeño académico.

Ilustración 5. Ferias Universitarias EAFIT y Universidad Nacional de Colombia



4.3.3 Apoyo en la realización de convocatorias laborales

El estudiante en práctica de Trabajo Social apoyó permanentemente al equipo de selección en diversas funciones, una de ellas consistía en elaborar las convocatorias que serían publicadas en las redes sociales y en la página de la empresa, según los criterios indicados por la líder de selección, el estudiante se encargaba de recibir y enviar las convocatorias con toda la información correspondiente en los tiempos indicados.

4.4 Programa En La Movida

4.4.1 Apoyo en planeación y construcción del Programa En La Movida

Dentro de las funciones específicas del estudiante en práctica de Trabajo Social, se encuentra el programa en la movida el cuál empezó desde cero, se hizo un trabajo de planeación con un equipo compuesto por empleados de diversas áreas de la organización (Servicios Empresariales, Comunicación y Talento Organizacional) proporcionando aportes desde cada área específica para estructurar una estrategia que se ajustara a las necesidades de los empleados y generara impacto con el medio ambiente, por medio de encuentros del equipo se crea “en la movida” un programa de movilidad sostenible de ISA y sus empresas.

4.4.2 Estudio de mercadeo para selección de los beneficios

Una parte del programa consiste en entregar un beneficio o reconocimiento a aquellas personas que por su compromiso con el programa acumulan una cantidad de puntos, para ello fue necesario determinar unas categorías y cuáles podrían ser los respectivos premios para cada una de ellas, esta tarea fue responsabilidad del estudiante en práctica de Trabajo Social, se realizó un estudio de mercado donde por medio de contacto con diferentes proveedores de servicios se llegó a unos reconocimientos específicos.

4.4.3 Construcción del esquema de reconocimientos

Para incentivar la participación en el programa “en la movida” se diseñó una estrategia donde las personas que se comprometieran activamente con el con este recibían unos reconocimientos, para ello se crearon unas categorías y con el apoyo del proveedor encargado de la aplicación (Try My Ride) por medio de la cual se ejecutaría dicha estrategia y de acuerdo a unos puntajes las personas que lograran alcanzarlos se ubicarían en alguna de las 3 categorías -pionero, comprometido y ejemplo a seguir- todo esto se realizó con el equipo encargado del programa y requirió de un buen tiempo de planeación

para lograr la mayor exactitud en las cifras y las probabilidades de los empleados para pertenecer al programa “en la movida”

4.5 Apoyo en Prácticas Universitarias

4.5.1 Talleres y seguimientos para los practicantes del 2017-2

Con el apoyo de la estudiante en práctica de selección se realizaron cuatro talleres dirigidos a los estudiantes que realizaron su práctica profesional en el segundo semestre del 2017, estos estaban enfocados su desarrollo personal y profesional, comunicación asertiva, autoconocimiento, hoja de vida, procesos de selección y el autoconocimiento fueron los temas que se trabajaron con ellos, a la par se realizaron 3 talleres de seguimiento para conocer como avanzaba el proceso de práctica a nivel general e individual para determinar las acciones pertinentes para intervenir dichas situaciones y generar una retroalimentación al componente de prácticas en ISA.

Ilustración 6. Talleres y seguimientos con estudiantes en práctica 2017-2



4.5.2 Acompañamiento a practicantes

El estudiante en práctica de Trabajo Social estaba encargado de brindar la asesoría y acompañamiento a los estudiantes que realizaron su práctica en el 2017-2, bien sea por medio de los seguimientos que se realizaban periódicamente o por iniciativa propia de los estudiantes, se apoyaba desde lo personal y lo profesional en las situaciones que se presentaban como dificultades, trámites administrativos, necesidades, requerimientos entre otros.

Ilustración 7. Encuesta de evaluación a Talleres de practicantes

Evaluación primer taller de seguimiento
Nombre: Jose Esteban Osorio Rivera
Empresa: ISA

1. ¿A nivel general como te sentiste con este espacio de seguimiento?
Muy bueno por lo tanto quiero muy participativo los compañeros que trabajan por separado del taller permiten un desarrollo del mismo
2. ¿Consideras que es importante este espacio?
Si es muy importante para la integración del grupo
3. ¿Qué aspectos mejorarías de en los próximos talleres?
Sería muy bueno hacer parte del taller al inicio del semestre
4. ¿Qué aspectos resalta de este taller?
Que crea un ambiente de confianza donde de el haber de los temas de acompañamiento o motivación de los practicantes
5. ¿Qué temas te gustaría que fueran abordados en los próximos talleres?
A nivel general comunicar a los coordinadores las sugerencias de los practicantes. De cierto tener la voz de los coordinadores
6. Preguntas, comentarios o sugerencias.

4.6 Apoyo en Inducción, Adaptación y Retiro de Empleados

4.6.1 Compilación de información de entrevistas de retiro

En Intercolombia se lleva un proceso de documentación de los empleados que se retiran, con ellos se realiza una entrevista de su experiencia y percepción de la empresa en el tiempo que laboraron en ella, también con el directivo encargado del empleado que se retira se realiza otra entrevista donde se indaga por la percepción que tiene del mismo,

como veía su trabajo dentro de la empresa y la relación que generó con el equipo de trabajo, de estas dos entrevistas sale un informe que se presenta periódicamente a la directora de Talento Organizacional, la función del estudiante de Trabajo Social fue analizar cada una de las entrevistas y compilar la información más relevante, con ello se formaba un consolidado y se realizaba una presentación con datos cualitativos y cuantitativos que sirven de insumo para establecer acciones de mejora.

4.6.2 Compilación de información de entrevistas de adaptación

Cuando un trabajador nuevo ingresa a la empresa se le realiza una entrevista inicial para conocer los conocimientos que tiene de la misma, sus motivaciones, lo que lo impulsó a elegir la empresa, al directivo encargado también se le realiza una entrevista para conocer la opinión inicial de dicha persona, con estos dos insumos el estudiante de Trabajo Social, realizó un compilado donde quedan consignados los aspectos más relevantes expresados en las entrevistas, con esta información también se realiza una presentación para la directora de Talento Organizacional y a su vez sirve de insumo para diseñar los planes de entrenamiento ejecutados por el equipo de servicios de Talento Organizacional.

4.6.3 Apoyo y evaluación del proceso de inducción de nuevos trabajadores y estudiantes

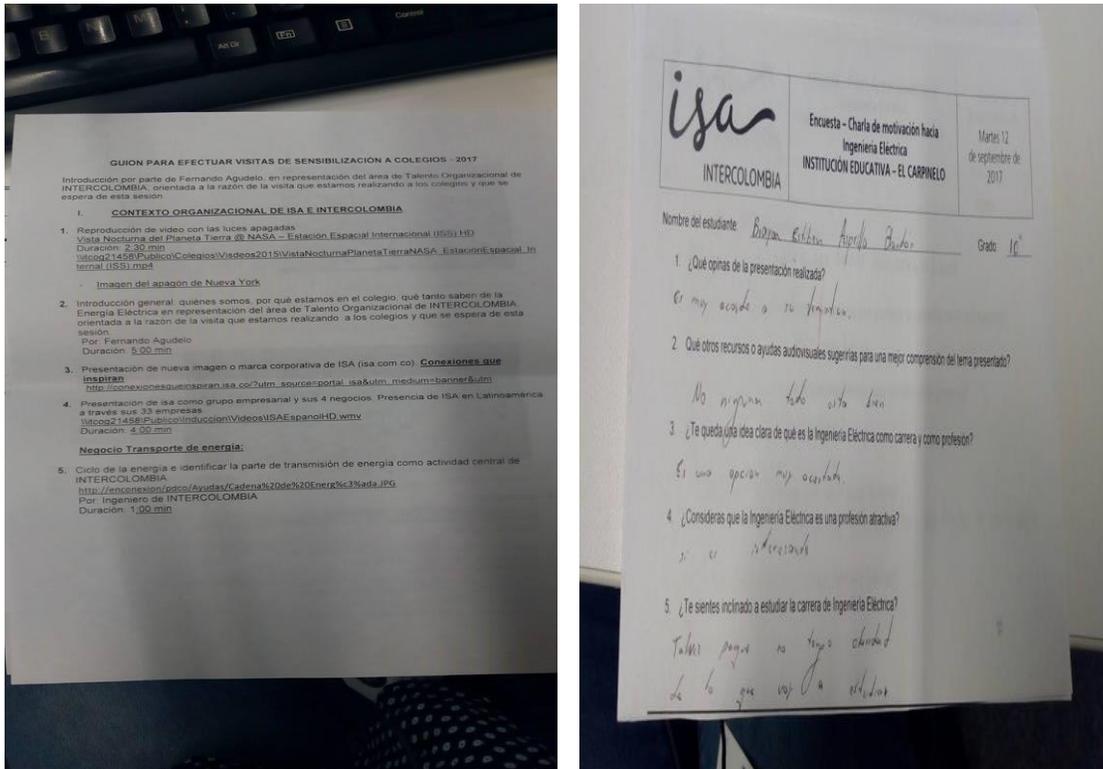
El ingreso de nuevos trabajadores viene acompañado de un proceso de inducción por parte del área de Talento Organizacional quien proporciona al trabajador toda la información necesaria para su inicio en la organización, desarrollando desde el origen de la compañía, sus negocios, como los desarrolla, como se estructura y compone la empresa, sus filiales y demás aspectos relevantes, dichas jornadas por lo general tienen una duración de tres días los cuales traen consigo una logística, el estudiante de Trabajo Social estaba encargado de la preparación de dicho espacio y de contactar las personas necesarias para desarrollar las sesiones.

4.7 Apoyo a las visitas técnicas de los colegios y universidades - Atracción de Talentos-

La empresa tiene como uno de sus componentes de proyección social, unas jornadas donde se comparte con estudiantes de colegios y universidades; los colegios generalmente se realizan visitas en el área metropolitana donde estudiantes de 9,10 y 11 con énfasis en electricidad y electrónica reciben una charla dictada por un analista de desarrollo humano y un ingeniero electricista contando su experiencia personal y ampliando la información sobre Intercolombia y sus filiales, en la universidades la dinámica cambia un poco porque son ellos los que asisten a la empresa y la jornada es

más amplia, se abordan los negocios de ISA con más detalle y se realiza una visita al CSM (Centro de Supervisión y Maniobras), el estudiante de Trabajo Social brindaba apoyo al analista de desarrollo humano del área de Talento Organizacional con todo el tema logístico y de construcción del guion de las presentaciones.

Ilustración 8. Guion y evaluación para visitas a Instituciones Educativas



4.8 Apoyo en selección de proveedor de servicios de Bienestar

4.8.1 Participación en encuentros de evaluación de las instituciones participantes en el proceso

En ISA y sus filiales se adelantó un proceso para renovar el contrato de servicios de bienestar en el cual participaron tres instituciones externas y el actual proveedor, el objetivo de los encuentros era evaluar de acuerdo a una matriz de necesidades la capacidad técnica, humana y presupuestal de los participantes en el proceso, cada persona que pertenecía a este equipo organizador debía emitir un concepto sobre los participantes.

4.8.2 Visitas a clientes de los diferentes proveedores participantes en el proceso

El mismo equipo evaluador realizó dos visitas a clientes de las instituciones opcionadas para el contrato con el fin de conocer la gestión, la satisfacción y si recomendaban o no los servicios según las necesidades indicadas en la matriz de necesidad por medio de este referencia miento también se obtenía información relevante para emitir el concepto y enviarlo al área de aprovisionamiento.

4.8.3 Proyecto Juntos- FEISA (Fondo de Empleados)

Apoyo en realización de diagnóstico: el programa juntos del Fondo de Empleados, realizó un diagnóstico para la renovación de los servicios que presta a ISA y las filiales en la sede Medellín, el estudiante de Trabajo Social fue el puente de comunicación entre los empleados del FEISA y los trabajadores que poseían la información necesaria para los análisis por medio del diagnóstico.

4.8.4 Apoyo en activaciones de diferentes actividades realizadas por el Feisa

El estudiante acompañó dos tomas de espacios realizadas por los empleados del FEISA con el fin de invitar a los empleados de Intercolombia a dos eventos “cazadores de alimentos” y “vamos a dominguear”, estos hacen parte del portafolio de beneficios que el programa Juntos del FEISA ofrece a los trabajadores que hacen parte del fondo.

5 CONCLUSIONES Y /O RECOMENDACIONES

- El rol del Trabajador Social en una organización es indispensable para la construcción o ejecución de un modelo de Bienestar Laboral acorde con las necesidades propias de cada empresa, en este sentido en Intercolombia es necesario reforzar este componente debido a que existe una idea, sin embargo es un elemento indispensable al que hay que darle más relevancia al interior de la organización, no tomarlo como un asunto adicional o un plus; incentivar desde la misma empresa la importancia del bienestar laboral como contribución a la calidad de vida de los empleados y sus familias.
- Es importante fortalecer la gestión que realizan las empresas Recreer (Proveedor actual de servicios de Bienestar) y FEISA (Fondo de Empleados) para crear una sinergia donde los servicios que ofrecen no se vean duplicados y que también permitan una participación más activa de parte de los empleados.
- Fomentar en los empleados y los directivos el cuidado de sí, pues los mismos están expuestos a grandes cargas de trabajo y estrés, se logra evidenciar altos índices de empleados con ausentismo en ocasiones por causas prevenibles.
- Dar más relevancia a los procesos de proyección social para que tengan mayor impacto tanto al interior como al exterior de la empresa
- Mejorar la comunicación a nivel interno de cada uno de los procesos que se llevan a cabo, por lo menos en el área de Talento Organizacional se logró evidenciar que la información en ocasiones se recibía de diferentes fuentes lo que genera reprocesos.
- Se hace necesario revisar el componente de prácticas estudiantiles para que realmente los estudiantes que ingresen a la compañía a desarrollar su primer ejercicio profesional contribuyan con los objetivos de la empresa e igualmente esta experiencia le aporte conocimiento a los estudiantes que ingresan cada semestre.

ANEXOS

- **Plan de Trabajo:** en este documento se consignaron todas las actividades que el estudiante en práctica realizaría en el periodo de gestión, por estrategia o componente, objetivo y periodo en el cual se va a realizar.
- **Estudio Institucional:** contiene la información relevante sobre la institución donde se realiza la práctica, los antecedentes, el pensamiento estratégico, las políticas, la estructura, la información de los empleados y el papel del Trabajo Social dentro de la Institución.
- **Objeto de Intervención:** el estudiante en práctica identifica la problemática a intervenir a partir de toda la información recopilada y de las reflexiones y análisis hechas por el mismo, se convierte en el punto de partida para la construcción de la propuesta de intervención.
- **Propuesta de Intervención:** es el documento que partir de la gestión realizada a lo largo de la práctica, los análisis, la teoría y el objeto de intervención, el estudiante en práctica propone para generar acciones bien sea nuevas o mejoradoras para implementar en la organización.

BIBLIOGRAFÍA

Cibergrafía

- INTERCOLOMBIA. S.A E.S.P (Nuestra Organización/ Direccionamiento Estratégico/ Misión, Visión) (<http://enconexion/direccionamientoestrategico/Paginas/Direccionamiento-Estrat%c3%a9gico.aspx>). 20 de septiembre de 2017
- ISA E.S.P (Quiénes somos/ Historia/ ISA) (<http://www.isa.co/es/nuestra-compania/Paginas/quienes-somos/historia.aspx>) 20 de septiembre de 2017
- Departamento Administrativo de la Función Pública . (2002). Bienestar Social Laboral .
- Rossiter Martínez, M. C., & Torrecilla, A. (s.f.). El objeto de intervención del Trabajo Social y su construcción a lo largo de la historia . Documentos de Trabajo Social.
- (s.f.). Bedoya, C. L. (enero-junio de 2010). Amartya Sen y el desarrollo humano. Recuperado el 10 de noviembre de 2017, de Revista Nacional de Investigación-Memorias, Volumen 8 (13) 277-288: file:///C:/Users/1128402307/Downloads/204-411-1-SM%20(1).pdf
- Caraveo, M. d. (2004). Concepto y dimensiones del Clima Organizacional . Hitos de Ciencias Económico Administrativas , 83-87.
- MISIÓN, P. R. (s.f.). Documento de Direccionamiento Estratégico.
- PNUD. (2016). DESARROLLO HUMANO. Recuperado el 10 de noviembre de 2017, de INFORME NACIONAL DE DESARROLLO HUMANO, GUATEMALA: <http://desarrollohumano.org.gt/desarrollo-humano/concepto/>
- Pública, D. A. (2002). Bienestar Social Laboral.

