



**Cómo conocer mi ámbito laboral: Estudio sobre las habilidades y destrezas de las y los usuarios para el empleo desde la Agencia de empleo Comfenalco Antioquia**

Julián David Velásquez Ramírez

Informe de práctica para optar al título de Trabajador Social

Érika Paulina Uribe Cardona Magíster (MSc) en Estudios y Políticas Culturales

Universidad de Antioquia  
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas  
Trabajo Social  
Andes, Antioquia, Colombia  
2022

<b>Cita</b>	(Velásquez Ramírez, 2022)
<b>Referencia</b>	Velásquez Ramírez, J. D. (2022). <i>Cómo conocer mi ámbito laboral: Estudio sobre las habilidades y destrezas de las y los usuarios para el empleo desde la Agencia de empleo Comfenalco Antioquia</i> [Práctica Académica]. Universidad de Antioquia, Andes, Colombia.
<b>Estilo APA 7 (2020)</b>	



Biblioteca Seccional Suroeste (Andes)

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

**Rector:** John Jairo Arboleda Céspedes

**Decano/Director:** Jhon Mario Muñoz Lopera

**Jefe departamento:** María Edith Morales Mosquera.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

## Tabla de contenido

Resumen .....	4
Abstract .....	5
Introducción .....	6
1 Acercamiento práctico en el contexto y las lógicas laborales desde la Agencia de Empleo .....	7
1.1 Dificultades presentes para la postulación y colocación al ambiente laboral .....	8
2 Estrategias y herramientas para Fortalecer el talento humano .....	11
2.1 Técnica de revisión documental primaria .....	12
2.2 Orientación a través de medios virtuales.....	12
2.3 Proyecto de vida .....	13
2.4 Ruta de empleabilidad.....	13
2.5 Plantilla de vacantes vigentes.....	14
3 Reflexiones del acercamiento práctico y las tendencias del empleo en la región del Suroeste Antioqueño .....	15
4 Referencias .....	17

## Resumen

Este trabajo es construido a través del proceso de prácticas realizado en la Agencia de empleo Comfenalco Antioquia, se trabajó desde una mirada hacia la gerencia social en la organización y fortalecimiento del talento humano como herramienta para el bienestar y el crecimiento personal y social, también se trabaja desde el enfoque socio educativo para vincular el ser, las habilidades blandas y las habilidades cognitivas; para crear autonomías en las y los usuarios en la identificación de su proyecto de vida y campo de acción laboral. El objetivo es brindar las herramientas y estrategias a tener en cuenta en la apertura al mercado laboral de las y los usuarios al tener en cuenta los aspectos a fortalecer debido a las dinámicas cambiantes del sector económico, social y las condiciones laborales de acuerdo a los procesos de progreso que se vive en el territorio para la configuración y organización de empleos y educación brindando bienestar a la población.

*Palabras clave:* Oferente, intermediación, talento humano, hoja de vida, habilidades, destrezas, calidad de vida, oportunidades.

### **Abstract**

This work is built through the internship process and carried out in the Comfenalco Antioquia Employment Agency, it was worked from a look towards social management in the organization and strengthening of human talent as a tool for well-being and personal and social growth, it was also works from the socio-educational approach to link the being, soft skills and cognitive skills; to create autonomies in the users in the identification of their life project and field of work action. The objective is to provide the tools and strategies to take into account in the opening to the labor market of the users by taking into account the aspects to be strengthened due to the changing dynamics of the economic, social sector and working conditions according to the processes. of progress that is experienced in the territory for the configuration and organization of jobs and education, providing well-being to the population.

.

Keywords: Offeror, intermediation, human talent, resume, abilities, skills, quality of life, opportunities.

## **Introducción**

El siguiente escrito es un diagnóstico y proyecto de intervención desarrollado en el marco de las prácticas realizadas en la Agencia de empleo del Suroeste Antioqueño, se indaga sobre la situación de los usuarios para el acceso a ofertas laborales, se trabaja en el marco del ambiente laboral y el talento humano para desempeñar una actividad específica remunerada, todo el trabajo se realiza en el marco de la pandemia del Covid 19, el cual dinamizó las interacciones sociales y propicio innovar las formas de investigar y el repensar de nuestro accionar.

Ahora bien para el abordaje de la temática se desarrollan estrategias tales como la revisión documental, implementación de talleres y la observación participante para identificar las falencias presentes en el procesos, para proponer e implementar acciones de mejora desde el trabajo social, enmarcada en el campo de la gerencia social y el enfoque socioeducativo para la organización del talento humano en la optimización del conocimiento y los recursos, en caminata a mejorar y fortalecer el talento humano, las condiciones y la calidad de vida de los usuarios.

## **1 Acercamiento práctico en el contexto y las lógicas laborales desde la Agencia de Empleo**

El proceso de prácticas lo realice en la agencia de empleo Comfenalco Antioquia; Comfenalco Antioquia es una entidad con 60 años en la región la cual sus pilares son la familia y el desarrollo sostenible e integral de las personas para la transformación y el progreso, debido a esto concentra sus esfuerzos en productos y servicios para la vinculación del ámbito laboral y el ámbito familiar desde diferentes perspectivas (social, cultural, económica, etc.) para promover el crecimiento sostenible a través de la generación de espacios de recreación, goce y oportunidades laborales para mejorar las condiciones y calidad de vida de los colaboradores, sus familias, afiliados y no afiliados, impactando de manera positiva al Suroeste Antioqueño.

De esta manera para la consolidación del trabajo surge la Agencia de empleo, la cual funciona como una intermediadora entre los oferentes y las empresas para regular y garantizar a los usuarios procesos de inclusión e innovación reflejados en oportunidades de en el ámbito laboral desde emplearse o emprender minimizando las barreras y construcciones de prejuicio presentes en el ámbito laboral (género, exclusión, oportunidades laborales para jóvenes, no tener experiencia laboral, entre otras) para generar oportunidades de empleabilidad. Hay 20 agencias de empleo aproximadamente que operan en Antioquia, el trabajo se realizó en la Agencia de empleo Comfenalco del Suroeste; la cual opera en los 23 municipios del Suroeste repartidos en cuatro cuencas Penderisco, Sinifaná, Cártama y San Juan a través de la Plataforma del servicio público de empleo (SISE), esta permite el acceso, información y postulación de las ofertas labores en la región y a nivel nacional.

Haber realizado las prácticas en la Agencia de empleo de Comfenalco Antioquia, en el cargo de practicante de intermediación a cargo de Diana Rivera y Sebastián Rojas me permitió conocer y dar los primeros pasos en el ambiente laboral, conocer las lógicas, las dificultades presentes y las apuestas que se tiene en la región en cuanto al tema laboral y empresarial; debido a que me encontraba donde se realizan los procesos de selección para las ofertas laborales en el Suroeste a través de la gestión empresarial. Desde esta postura se realiza un diagnóstico social, el cual nace a través de los relatos de los colaboradores de la Agencia de empleo en grupos primarios y los informes que se presenta periódicamente acerca de la gestión de ofertas laborales y puestos de trabajo efectivos hay un déficit de personal Frente a la generación de empleos “se expresa que

en el año 2020 se generaron 1500 puestos de trabajo, de los cuales solo se emplearon 1255 oferentes” (Agencia de empleo, 2020).

Lo anterior demuestra que hay una diferencia de 245 puestos trabajo los cuales no se aprovechando; este es el punto de partida es indagar cual es la dificultad presente en los oferentes para postularse a las vacantes de empleo que se ofrecen a través de la agencia de empleo mediante la alianza con empresas locales para laborar en estas y generar desarrollo en la región. Lo mencionado anteriormente nos permite cuestionarnos por las causas que generan dicho fenómeno, para entender y problematizar transcurrimos en varios momentos:

### **1.1 Dificultades presentes para la postulación y colocación al ambiente laboral**

Se realizó un diagnóstico social desde el enfoque cualitativo, utilizando como estrategia metodológica la fenomenología hermenéutica de Van Manen; la cual parte desde las experiencias de los sujetos en la interpretación de la realidad para la comprensión del fenómeno desde la mirada del sujeto, según la autora Fuster Guillen (2019) “Para este enfoque, lo primordial es comprender que el fenómeno es parte de un todo significativo y no hay posibilidad de analizarlo sin el abordaje holístico en relación con la experiencia de la que forma parte” (pp. 204). La fenomenología hermenéutica por su especificidad permite comprender la realidad, mediante el proceso de percibir, describir y reflexionar, debido a que la realidad es una dinámica de actores y factores entramada en una red organizacional sistémica que depende de la experiencia para dotarse de sentido. “admite pensar e investigar campos esenciales de la educación y articularla en el análisis de la complejidad de los problemas humanos que exige toda ciencia social, debido a que hace de la existencia y de experiencia vivida el núcleo de sus planteamientos” (Fuster Guillen. 2019. Pp. 206).

Se utilizaron dos técnicas para la recolección de la información la revisión documental de fuentes primarias (hojas de vida) y talleres. En la primera se implementó como instrumento una matriz de enviados, es un instrumento que se adapta a todas las personalidades, trabajando con las palabras del entrevistado y con sus formas de sentir, con la finalidad de sistematizar los datos, visualizar y entender sus posiciones desde el contexto, siendo garante de situaciones y actos de comunicación.

En la segunda se realizó un taller práctico denominado “construcción de mi yo laboral”; es una técnica que se utilizó para identificar cómo los oferentes construyen su currículum laboral

desde una lectura de los sistemas de representaciones sociales en sus prácticas individuales y colectivas en torno al tema laboral, de esta manera se puede llegar a lograr construcciones del sentido social de las conductas individuales. Afirma Vélez Restrepo (2003, pp.104) la define como:

Un evento dialógico propiciador de encuentros entre subjetividades, que se conectan o vinculan a través de la palabra, permitiendo que afloren representaciones, recuerdos, emociones, racionalidades pertenecientes a la historia personal, a la memoria colectiva y a la realidad socio cultural de cada uno de los sujetos implicados.

Con lo anteriormente mencionado se logró identificar las debilidades que tienen los participantes a la hora de realizar una hoja de vida para postularse a una oferta laboral; para esto se utilizaran dos formatos de hoja de vida, el normal que se consigue en una papelería y uno ofrecido por la Agencia de Empleo de Comfenalco.

En este sentido, se realizó el proceso de retroalimentación para fortalecer las debilidades del proceso y trabajar el talento humano debido a que la condición de nuestro sistema económico implica transformar y fortalecer las habilidades, competencias y conocimientos; para aprovechar la gestión empresarial que se realiza en la región y a su vez cumplir con sus metas y objetivos para diversificar las lógicas laborales y a traer nuevas ofertas de empleo al territorio, con el objetivo de transformar lo laboral para tener mejores probabilidades laborales y tener mejoras en el bienestar medido en las condiciones y calidad de vida.

Al triangular la información obtenida por las técnicas realizadas y teniendo en cuenta las discusiones generadas en los grupos primarios acerca de la gestión de vacantes en la investigación en la agencia de empleo se evidencia la debilidad de los usuarios a la hora de elaborar y plasmar su perfil vocacional en una hoja de vida justificados en el patrón cultural “somos buenos para lo que sea”, a pesar de los múltiples formatos las personas no tiene el conocimiento para diligenciarlos de manera correcta, como resultado se obtienen hojas de vida incompletas, datos no relevantes o que las personas desistan de participar de jornadas de empleo al no identificar sus cualidades, virtudes y conocimientos entorno al campo laboral, condicionando la oportunidad de vincular los recursos humanos en una acción que desempeñen de manera productiva. También se debe tener en cuenta que las personas que aceden a la agencia de empleo en algunos casos no manejan medios

tecnológicos y no cuentan con conocimientos ofimáticos, esta también es una causa por lo cual algunos usuarios desiertan a participar de procesos.

Como Usuarios también se debe tener en cuenta las empresas y los imaginarios que estas tiene entorno a las condiciones laborales, en donde hace falta una formación y capacitación para contextualizar ambas partes, debido que las personas que buscan empleo tienen aspiraciones diferentes al tipo de formación y experiencia que tienen, por otro lado las empresas no tienen un foco de la formación y experiencia que tienen las personas para generar un rango salarial de acuerdo a la experiencia y formación del cargo.

En un segundo punto la dinámica constante entorno a la dimensión del trabajo y lo económico hace que se transforme el espacio laboral, pasando de puestos operativos los cuales son característicos por utilizar fuerza o motricidad fina, siendo de gran acogida, sin embargo se presenta un fenómeno en el cual se requiere mano de obra cualificada; es decir, una formación o capacitación específica para realizar alguna actividad o acción con un conocimiento específico y en el momento en el municipio no se cuenta con esta mano de obra, por lo cual se pierde ofertas y puestos de trabajo.

Al no contar con procesos de formación para generar herramientas y técnicas que permitan fortalecer los conocimientos y capacidades preparándonos para el mundo laboral, empezando con la elaboración de una carta de presentación laboral; es decir, la hoja de vida, diligenciarla adecuadamente dependiendo a la oferta laboral que se presentan.

Un tercer asunto está relacionado a la formación de las personas, se piden perfiles laborales los cuales no hay una formación dentro del municipio, abriendo la discusión de fortalecer vínculos y conexiones para la creación de semilleros, con la finalidad de tener una respuesta a la necesidad de capacitar el talento humano para ocupar las ofertas laborales y pensar en nuevas formas de generar empleos en pro de mejorar la calidad de vida.

## **2 Estrategias y herramientas para Fortalecer el talento humano**

Después de realizar el estudio diagnóstico, el aporte desde trabajo social desde la intervención va desde la creatividad y la perspectiva de mejorar la calidad de vida de las personas, pensado desde la educación para orientar los procesos de fortalecimiento capacidades, destrezas y motivaciones de los usuarios para trabajar en la autonomía, reconociendo sus fortalezas y a su vez las debilidades, generando espacios de diálogo para capacitar el ser en lo laboral; es decir, socio laborales respondiendo a la apuesta institucional de contar con talento humano efectivo y eficiente para las diferentes tareas y oportunidades para la consecución de empleos respondiendo a las necesidades de la región.

Por otro lado, fortalecer los procesos de intermediación focalizando las necesidades y debilidades presentes en los usuarios para utilizar y apropiarse de los servicios que se prestan, a su vez pensar en la educación y capacitación como la forma de crear, generar herramientas y estrategias para los oferentes permitiendo una participación activa de ellos con mejoras en su perfil vocacional y en oportunidades laborales.

Este trabajo se realizó desde la perspectiva interaccionismo simbólico de George Heart Mean, para observar e identificar las significaciones que tienen los y las usuarios (as) de la agencia de empleo entorno a sus habilidades y destrezas; es decir, en que campos tiene conocimiento para guiarlos en la construcción de la hoja de vida, teniendo en cuenta que las significaciones que los sujetos hacen de su perfil laboral es una recolección de experiencias vinculadas a él desde las interacciones y el conocimiento. “la teoría de la verdad, un significado es verdaderamente, el de una idea o concepto, si la acción que es ese significado contribuya a la adaptación” (Carabaña y Espinosa, 1978, pp160). El estudiar la experiencia del sujeto para dotarlo de una actividad la cual el reconoce y puede desempeñar de manera eficiente y eficaz, es una forma de guiar al sujeto para fortalecer sus habilidades de manera consciente para la acción en el campo laboral.

En este sentido se implementó el modelo socio educativo desde una perspectiva comunitaria para la construcción de redes y alianzas para la divulgación de la información, con el objetivo de educar a los y las usuarios para brindarles herramientas que le ayuden a la identificación de sus habilidades y destrezas para realizar su hoja de vida y prepáralos en el ámbito laboral, creando conciencia de la necesidad de fortalecer su talento humano para tener mejores posibilidades en lo

laboral y mejorar su calidad de vida desde las diferentes dimensiones (social, político, económica, etc.) a través del conocimiento y la educación.

En todo el proceso se trabajó desde el modelo socio educativo para difundir, informar y acercar a los usuarios, para lograr el objetivo de reconocer y fortalecer las habilidades y destrezas de las y los usuarios para el empleo desde la Agencia de empleo Comfenalco Antioquia; se implementaron estrategias como:

## **2.1 Técnica de revisión documental primaria**

Se utilizó como instrumento para sistematizar las hojas de vida de los oferentes remitidos a una oferta laboral se crea una matriz denominada el banco de hojas de vida, en la cual se realiza un seguimiento a los oferentes remitidos a vacantes laborales, además permite dar una retroalimentación a estos de los resultados a los procesos en los cuales se postularon y por último es un instrumento que permite darle prioridad al oferente de presentarse a una nueva vacante laboral y a la empresa para disminuir y agilizar los tiempos de respuesta.

## **2.2 Orientación a través de medios virtuales**

Esta estrategia se desarrolló mediante la utilización del WhatsApp y llamadas telefónicas; la estrategia consistió en llamar a los oferentes desde los 18 años de todos los municipios del suroeste Antioqueño del banco de hojas de vida que presentaban falencias en sus hojas de vida y brindarles un acompañamiento a través de una llamada telefónica para desarrollar una hoja de vida de calidad, se envía una infografía al WhatsApp con un paso a paso sobre que contiene una hoja de vida.

Se les enseñó a manejar la Plataforma del servicio pública de empleo (SISE) en la cual el oferente crea una hoja de vida, tiene el acceso a ella, la puede modificar y además puede consultar que ofertas laborales hay disponibles de acuerdo a su perfil, al tener su perfil laboral actualizado amplían la espiral de ofertas laborales en las cuales puede postularse y tener mayores oportunidades de emplearse.

## **2.3 Proyecto de vida**

Se realizó un taller de orientación vocacional en el municipio de Jericó en la Institución educativa Presbítero Alfredo Gonzales en el corregimiento Nueva Estrella ubicada en el municipio de Jericó Antioquia, en el cual se contó con la participación de los estudiantes y padres de familia de la institución, con un rango de edad entre los 13 a 18 años los Estudiantes y los padres de familia desde los 35 a 56 años. Se da inicio con una actividad de reconocimiento de las competencias del ser y del saber de los estudiantes presentes, encaminada a pensar y construir el proyecto de vida. Trazando la ruta de hacia la educación superior y las instituciones públicas y privadas; también se hace apertura al emprendimiento y las rutas de apoyo y asesoramiento que hay por parte de Comfenalco Antioquia y otras instituciones como el Sena y las Alcaldías municipales.

Se plantea la importancia de tener un plan de acción para la ejecución del proyecto de vida y de esta manera planear de acuerdo a la realidad y plantear estrategias para lograr los objetivos y metas propuestas, con lo enunciado se empieza a pensar las redes de apoyo y los recursos que tengo a mi disposición para el desarrollo de mi proyecto de vida y las posibilidades a las que puedo acceder desde entidades privadas y públicas para la formación, como los estímulos por desempeño académico, las becas, subsidios, prestamos entre otros; con lo cual los estudiantes dan paso a pensarse en un futuro y sus familias en el apoyo hacia sus hijos, hijas y familiares en sus proyectos y formación hacia el futuro.

## **2.4 Ruta de empleabilidad**

Se realizó en el municipio de Andes – Antioquia en colaboración de las y los colaboradores de la agencia de empleo Comfenalco Antioquia, la alcaldía municipal y el Sena; atendido todo público en general en un rango de edad de 18 a 56 años, dando prioridad a los Jóvenes en edad de 18 a 28 años, en lo cual se realizó un stand para enseñar la ruta de empleabilidad y mostrar que se debe tener en cuenta en cada proceso.

El recorrido comienza con la definición sobre ¿qué es una hoja de vida?, como construirla y que contiene en cada paso, a su vez dar claridad a la hora de presentar su currículum laboral identificado el puesto al cual se presenta para organizar la información laboral (experiencia) de manera relevante para el cargo; la finalidad de este proceso es que el oferente tenga el instrumento

para crear una hoja de vida de calidad, evitando salir del proceso de selección por la omisión de información en su currículum laboral.

En el recorrido de se tiene la orientación laboral (entrevista), en la cual se habla lo que es una entrevista, además se brindan recomendaciones a tener en cuenta a la hora de presentarse a una entrevista de trabajo tales como postura, lenguaje verbal y no verbal y vestimenta, claro está averiguar el contexto de la empresa para guiar las respuestas de acuerdo a las políticas de la empresa.

Por último, tenemos la hoja de vida virtual y el manejo de plataforma de empleo, en este caso la plataforma SISE, como hacer uso de ella para la postulación y averiguación de ofertas laborales a nivel nacional, actualización de datos y tener a disposición la información actualizada a la mano.

## **2.5 Plantilla de vacantes vigentes**

Esta estrategia tiene como finalidad sistematizar la información de las ofertas laborales y se cambia el contenido semanalmente, el proceso de difusión se realizó a través de un acercamiento con egresados y estudiantes de la UdeA para compartir la información en los diferentes grupos de Facebook y WhatsApp acerca de ofertas laborales y posibles centros de prácticas para el empleo de los jóvenes compartiendo la información de primera mano con los oferentes y haciéndola accesible e informando a la región.

Esta estrategia se fortaleció desde la Agencia de empleo al contactar los comunicadores de las 23 Alcaldías municipales del Suroeste para crear un grupo de WhatsApp y contratar canales locales como conexión Sur, con la finalidad de difundir y compartir la información de las diferentes ofertas y programas que se están gestando y organizando en la región.

### **3 Reflexiones del acercamiento práctico y las tendencias del empleo en la región del Suroeste Antioqueño**

En conclusión el desarrollo del proyecto de prácticas me permitió conocer y dar los primeros pasos en el ambiente laboral, conocer poco a poco las lógicas laborales presentes en el Suroeste y la dinamización que está sufriendo el territorio desde dos etapas, la primera a través del desarrollo estructural que vive la región en la cual tiene como actores a las empresas y proyectos de las doble calzada en el cual se emplea muchos oferentes de los municipios en los cuales se realizan las obras, por su gran magnitud y capacidad para contratar personal, se han empezado a migrar oferentes de otras regiones y territorios buscando ofertas laborales en estas obras; las cuales tienen como objetivo a cortar las distancias entre la ciudad y los pueblos dinamizando las rutas para el comercio. De esta manera surge el segundo momento las agencias de turismo las cuales están incentivando viajes para conocer la región y las particularidades de cada pueblo del Suroeste; esto con lleva a generar y diversificar las oportunidades laborales y emprendimientos de los usuarios (oferentes y empresas) en la región.

Si bien el territorio está dinamizando las oportunidades laborales, se presenta una dificultad latente desde los oferentes y empresas; el primero debido a la presentación de hojas de vida incompletas, haciendo que se queden en los filtros por falta de información en los cuatros puntos que se deben tener en cuenta al diligenciar el currículum laboral (Datos, perfil laboral, experiencia laboral, formación académica). El segundo desde las empresas por temas relacionados a la exigencia de experiencia laboral y la falta de un rango salarial de acuerdo a la experiencia y formación solicitada para el cargo. Se ha empezado a trabajar la ruta para brindar estrategias, herramientas y canales a los oferentes para acceder a la información sobre las ofertas laborales y servicios que les permitan fortalecer sus habilidades, destrezas y conocimientos para el ámbito laboral, se dio inicio desde la educación para conocer e identificar las habilidades y conocimientos de los oferentes, por lo cual se realizaron llamadas telefónicas para completar hojas de vida que estaban incompletas y se lanza una campaña de acompañamiento en la realización de las hojas de vida, a su vez se incluyen la ruta de empleabilidad; la cual consiste en realización de un currículum de calidad, orientación laboral (entrevista), Orientación de emprendimientos, pruebas psicotécnicas y manejo de plataforma, con lo cual se brindaron herramientas para que los oferentes se postulen y tengan mejores oportunidades de emplearse en los proyectos de la región.

La apuesta que tiene la región va entorno a la planificación del desarrollo entorno al ámbito laboral, educativo y turístico, de forma que se debe realizar una lectura acerca de los cambios y dinamización que esta y va a vivir la región para preparar a los oferentes y las empresas para los procesos de contratación de personal, por lo cual se debe empezar los procesos educativos para la cualificación del conocimiento y trabajo del ser en los oferentes de la región para que estos puedan acceder a las futuras ofertas laborales que se desarrollarán en la región del Suroeste Antioqueño.

En este sentido es necesario el apoyo desde el trabajo interdisciplinario que permita crear conocimiento y apoyar los procesos que se viene gestando, garantizando el apoyo a la comunidad y a los mismo proyectos para generar oportunidades de mejora y armonizar los social, esto realiza compartiendo y difundiendo la información, además en brindar a las y los usuarios las herramientas para la gestión de la mejora, a través de medios tangibles e intangibles y el compromiso de cada uno para apoyar las iniciativas y procesos a innovar el fortalecimiento del talento humano integral y a su vez la planificación de este en el contexto para mejorar y garantizar oportunidades que lo vinculen e incluyan en los ámbitos, económicos, sociales, culturales entre otros, con el objetivo de cerrar brechas de desigualdad e inequidad para armonizar y crear vínculos en el tejido social.

#### 4 Referencias

- Calderón Hernández, G. (2004). “Lo estratégico y lo humano en la dirección de las personas” CUCJ Biblioteca Virtual. <https://bit.ly/3uz02oj>
- Carpizo, J. (2011). Los derechos humanos: naturaleza, denominación y características. <https://bit.ly/35WQIWJ>
- Carabaña, J & Espinosa, E. (1978). La teoría social del interaccionismo simbólico: análisis y valoración crítica.
- Chaparro Maldonado, M & Urra Canales, M. (2013). Trabajo social en la gestión del talento humano: de lo operativo a lo estratégico. *Revista Perspectivas*, 24, 145-157. <https://bit.ly/3Lsscro>
- Cifuentes, R. M., (2004). Aportes para “leer” la intervención en Trabajo Social. <https://bit.ly/34hBXIhpdf>
- Cifuentes, R. M., & Camelo, A. (2006). Aportes para la fundamentación de la intervención. *Revista Tendencia & Retos*, 11, 169-187. <https://bit.ly/3B4LMoE>
- Escolar, C & Travi, B. (2010). Prácticas profesionales, modelos de intervención y proceso de producción de conocimiento. *Trabajo Social UNAM*, 1, 74-89.
- González, R. (2006). *Creando valor con la gente. Un modelo para generar ventaja competitiva*. Bogotá: Norma
- López González, W. (2013). El estudio de casos: una vertiente para la investigación educativa. *Educere*, 17 (56), 139-144. <https://bit.ly/3gtDtJs>
- Martínez Carazo, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, 20, 165-193. <https://bit.ly/3JdKsT8>
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). Reflexiones sobre el trabajo: Visiones desde el Cono Sur de América Latina en el Centenario de la OIT. <https://bit.ly/34nLY6A>
- Pardo, L.P & Arteaga, P. (2000) *Gestión Social del Talento Humano*. Bogotá: Ántropos.

Sierra, A.L. (2005). El Trabajo Social en las organizaciones: Haciendo historia. Revista de la facultad de Trabajo Social Universidad Pontificia Bolivariana, 21, 131-135.

Travi, B. (2006). El proceso de profesionalización del T.S. y la dimensión ético política. Viejas conceptualizaciones, nuevas miradas. En la profesionalización en T.S. rupturas continuidades, de la reconceptualización a la Construcción de proyectos ético-políticos. Espacio editorial, Buenos Aires. <https://bit.ly/3J8OWKW>