



La inteligencia emocional en el ámbito organizacional: Aportes desde la intervención socioeducativa de Trabajo Social.

Juanita Zapata Londoño

Informe de práctica presentado para optar al título de Trabajadora Social

Asesor

Hernando Muñoz Sánchez, Doctor (PhD) en Perspectiva de Género en las Ciencias Sociales

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Trabajo Social
Medellín, Antioquia, Colombia
2024

Cita

(Zapata Londoño, 2024)

Referencia

Zapata Londoño, J. (2024). *La inteligencia emocional en el ámbito organizacional: Aportes desde la intervención socioeducativa de Trabajo Social*. [Informe de práctica]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Estilo APA 7 (2020)



CRAI María Teresa Uribe (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas)

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

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

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.

Agradecimientos

Quiero dar mi agradecimiento principalmente a Mattelsa SAS por haberme dado la oportunidad de crecer como futura trabajadora social y como persona, por su apertura y disposición como organización, a la Universidad de Antioquia y sus infinitas enseñanzas en el proceso de este pregrado.

A mi familia por su amor y apoyo incondicional y finalmente a mí misma por mi esfuerzo, disposición y la dedicación durante la carrera.

Tabla de contenido

Resumen	7
Abstract	8
Presentación	9
1. Contextualización del campo de práctica.....	10
1.1 Ubicación geográfica.....	10
1.2 Estructura de Mattelsa/Ebioma	10
1.3 Rol del Trabajo Social en el escenario de la práctica.....	12
2. Aproximación diagnóstica y configuración del objeto de intervención.....	14
2.1 Reflexión del objeto de intervención	17
3. Propuesta de Intervención: Inteligencia emocional en Mattelsa SAS.....	19
3.1 Justificación.....	19
3.2 Objetivos	20
3.2.1 Objetivo general.....	20
3.2.2 Objetivos específicos	20
3.3 Fundamentación teórica y conceptual	20
3.4 Fundamentación metodológica	23
3.5 Consideraciones éticas	26
4. Resultados de la intervención.....	27
4.1 Taller socio educativo: Mi mapa de emociones	28
4.1.1 Estrategias para la gestión de emociones.....	33
5. Recomendaciones.....	39
6. Conclusiones	40
Referencias	42

Lista de figuras

Figura 1 Estructura organizacional de Mattelsa-Ebioma	11
Figura 2 Mapa de emociones 1	29
Figura 3 Mapa de emociones 2	31
Figura 4. Mapa de emociones 3	32
Figura 5 Mapa de emociones 4	33
Figura 6 Estrategias para la gestión de emociones.....	35
Figura 7 El flujo de la inteligencia emocional	36
Figura 8 Infografía. El flujo de la IE.....	38

Siglas, acrónimos y abreviaturas

ETD 0	Entrenamiento en toma de decisiones
IE	Inteligencia emocional
Matt	Mattelsa
MSc	Magíster
Párr.	Párrafo
UdeA	Universidad de Antioquia

Resumen

La inteligencia emocional (IE) es la capacidad de reconocer, comprender y afrontar las propias emociones y las de los demás, así como de utilizarlas de forma adaptativa en las diferentes situaciones de la vida. La IE tiene una gran importancia para el bienestar laboral, ya que influye en aspectos como la motivación, la comunicación, el rendimiento, el clima organizacional, el liderazgo y el bienestar de los/las trabajadores/as. Sin embargo, muchas veces las personas no cuentan con las herramientas necesarias para gestionar sus emociones de forma efectiva, lo que puede generar estrés, ansiedad, conflictos, baja autoestima y otras situaciones que pueden afectar la salud mental.

En relación con lo anterior, el presente informe de práctica pretende dar cuenta de un proyecto de intervención que tuvo como objetivo promover la IE como factor fundamental del bienestar laboral en el marco de un campo organizacional, específicamente en Mattelsa SAS. De igual manera este informe incluye las propias percepciones y sentires a partir de la experiencia de esta práctica profesional como trabajadora social en la culminación de la carrera.

Palabras clave: inteligencia emocional, bienestar laboral, organización, habilidades emocionales, trabajo social, intervención socioeducativa.

Abstract

Emotional intelligence (EI) is the ability to recognize, understand, and manage one's own emotions and those of others, as well as to use them adaptively in different life situations. EI is highly important for workplace well-being, influencing aspects such as motivation, communication, performance, organizational climate, leadership, and worker well-being. However, people often lack the necessary tools to effectively manage their emotions, which can lead to stress, anxiety, conflicts, low self-esteem, and other issues that may impact mental health.

In relation to the above, this internship report aims to account for an intervention project that sought to promote EI as a fundamental factor for workplace well-being within an organizational setting, specifically at Mattelsa SAS. Additionally, this report includes personal perceptions and feelings stemming from the experience of this professional practice as a social worker upon completing the degree.

Keywords: emotional intelligence, workplace well-being, organization, emotional skills, social work, socio-educational intervention.

Presentación

El presente informe de práctica pretende dar cuenta de un proyecto de intervención realizado en el marco de la práctica profesional II y III de Trabajo Social, el cual tuvo como objetivo promover la Inteligencia Emocional como factor fundamental del bienestar laboral en el marco de un campo organizacional, específicamente en Mattelsa SAS, esto a través de estrategias de intervención socio educativa. Mattelsa es una empresa colombiana dedicada a la producción y comercialización de ropa, que se caracteriza por tener una cultura organizacional innovadora y participativa. La intervención que se llevó a cabo se centró en el acompañamiento a las personas que ingresan nuevas a la empresa a través de procesos de aprendizaje; por ello, se vio la necesidad de que desde una instancia inicial las personas cuenten con herramientas para la gestión de emociones que finalmente puedan ayudarles en su proceso laboral, pero que también puedan aplicarlo a su vida personal.

En este informe se dará a conocer la propuesta de intervención, así como la justificación, el referente teórico-conceptual y la fundamentación metodológica que orientó el quehacer profesional. Seguidamente se podrá dar cuenta de la experiencia en las prácticas, la realización de los talleres presenciales y virtuales con las personas nuevas de la organización y los aprendizajes y logros que derivan de esta práctica profesional.

1. Contextualización del campo de práctica

1.1 Ubicación geográfica

La sede central de Mattelsa SAS, está ubicada en el barrio el Perpetuo Socorro de Medellín, el cual se conforma como uno de los “17 barrios de la Comuna 10 de Medellín en pleno corazón de la ciudad y que recibe su nombre por la iglesia de estilo neogótico que se destaca entre la arquitectura del lugar” (Medellín Travel, 2021, párr. 1).

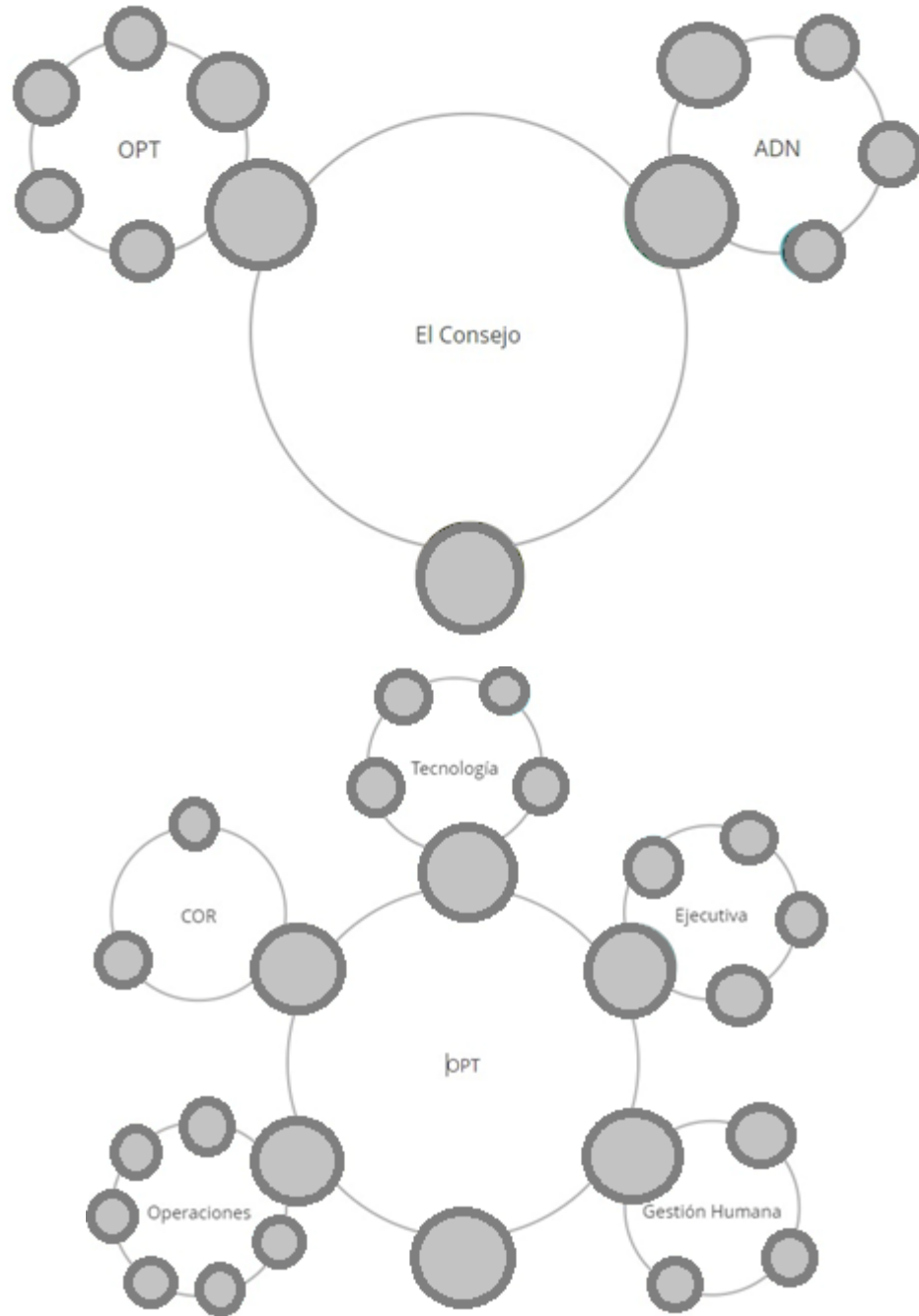
Sumado a lo anterior, la sede central de Mattelsa está ubicada en una zona estratégica y céntrica de la ciudad, es una empresa que ha incidido en términos culturales y en la reactivación económica y creativa de la zona, Mattelsa como empresa no sólo se preocupa por los resultados, ventas, etc. sino también por generar un impacto, impacto que también incluye los alrededores de la sede, puesto que, según *Medellín Travel* actualmente el barrio el Perpetuo Socorro es:

uno de los recientes distritos creativos de Medellín, en el que se encuentran reunidos cafés, restaurantes, talleres, estudios de fotografía, danza y música, *coworkings*, centros de innovación, constructoras, cervecerías, entre otros, que son muestra del constante crecimiento de las industrias creativas y la economía naranja en Medellín, la cual consiste en un modelo de desarrollo en el que la diversidad cultural y la creatividad son pilares de transformación social y económica, y que son muestra de una ciudad que se caracteriza por su vocación innovadora y emprendedora (2021, párr. 2).

1.2 Estructura de Mattelsa/Ebioma

Ahora bien, frente a la estructura organizacional, Mattelsa no se basa en ningún tipo de jerarquía, sino que ve a su organigrama como un “ebioma”, es decir una especie de estructura biológica, según Mattelsa (2022) la principal inspiración para plantear la estructura de la empresa fue la naturaleza, y aspectos como los átomos, las células, entre otros que terminan conformando un gran sistema, que cuando una parte de este está mal, lo demás también lo estará. Por ello su estructura organizacional está pensada y diseñada de la siguiente manera:

Figura 1
Estructura organizacional de Mattelsa-Ebioma



Nota. Fuente Arkial (Plataforma de la comunidad Mattelsa).

1.3 Rol del Trabajo Social en el escenario de la práctica

Dentro de las funciones que se llevaron a cabo durante el transcurso de la práctica profesional destacan las siguientes:

- Desarrollar el proceso de inducción de las personas nuevas de la Comunidad (virtual y presencial), por medio de espacios dinámicos y prácticos.
- Construir y ejecutar planes de entrenamiento según las necesidades de los equipos.
- Diseñar y ejecutar entrenamientos/mentorías personalizadas.
- Investigar constantemente las mejores prácticas que lleven a las personas a progresar a nivel personal y profesional.
- Apoyar el proceso de *onboarding*.
- Apoyar en la ejecución de temas logísticos de entrenamientos y planes de acción.

Las funciones desarrolladas en Matt estuvieron orientadas hacia la parte formativa y también gerencia social, todas las funciones con un enfoque en el mejoramiento del *onboarding* de la organización, el cual se refiere a:

un proceso de integración de nuevas personas al equipo de trabajo. Este sirve como un proceso más complejo y efectivo que una introducción a la empresa para adherirlos tanto a sus tareas como a la cultura organizacional. [...] Abarca desde enseñarle cómo funciona el negocio hasta garantizar que se sienta cómodo y vea oportunidades de desarrollo dentro de la organización (DocuSign, 2022, párr. 4-5).

Dado que comenzar en un entorno laboral nuevo es un proceso complejo, en el cual las personas llegan con muchas expectativas e incluso con dudas, el *onboarding* es una técnica que busca ofrecer la experiencia más cómoda a los nuevos miembros, permitiendo que se sientan parte tanto de la empresa como de su equipo de trabajo, desde la práctica profesional de Trabajo Social se logró enfocar en espacios de aprendizaje y socialización en la cual las personas se sintieran seguras, libres de expresarse y con toda la tranquilidad de aprender sobre temas nuevos.

Finalmente, si bien la empresa no enfoca sus cargos a partir de la profesión específica de la persona, después de la experiencia se identifica que como trabajadores sociales son valiosos los aportes que se pueden brindar desde la profesión, como aportar una mirada sistémica, el actuar siempre a través de las consideraciones éticas, el tener la capacidad de plantear una intervención fundamentada y pensada para las personas que sea pertinente y transformadora, esto sin dejar atrás la cultura organizacional, pero siempre teniendo una mirada emancipadora de las condiciones y necesidades de los/las trabajadores/as.

2. Aproximación diagnóstica y configuración del objeto de intervención.

Mattelsa SAS es una empresa del sector textil, la cual inició sus funciones en el año 2006 y a partir de ahí ha pasado por diversas fases de transformación empresarial y cultura organizacional, actualmente cuenta con alrededor de 700 empleados de diversos cargos ya sea de la parte de producción de la ropa, logística de envíos, distribución a las tiendas, servicio al cliente y una parte mucho más administrativa, el objetivo de la organización es el siguiente: “Somos una comunidad dedicada al disfrute y respeto de la vida; nuestro hobby es hacer la mejor ropa del mundo”.

Desde Mattelsa se plantea que:

la manera que hemos encontrado para perdurar es tratándonos con rigor y amor al mismo tiempo, a la vez que respetamos y retamos al otro, nos conectamos, colaboramos, nos divertimos y logramos que el trabajo y lo que amamos se conviertan en una sola cosa (Mattelsa, s.f, párr. 1).

Según Mattelsa (S.f) la cultura organizacional se basa en tres ejes fundamentales que son el Bienestar, la Confianza y el Alto rendimiento, aspectos interrelacionados que generan un equilibrio entorno al buen relacionamiento, el disfrute por lo que se hace y los buenos resultados. A partir de ahí plantean 9 pilares que rigen la visión del quehacer de la empresa y que se busca fomentar de una u otra manera que son: comunidad, alimentación, ocio, descanso, actividad física, meditación, entorno, conocimiento y propósito; aparte de ello se suman a diversas apuestas de activismo enfocadas en el medio ambiente, la justicia social y la salud.

Por otra parte, desde Mattelsa se realiza un espacio introductorio para los nuevos ingresos llamado Entrenamiento en Toma de Decisiones (ETD 0) que busca que las personas tengan la mejor experiencia inicial en la comunidad, que conozcan la cultura, gocen, conozcan a diversas personas y que sobre todo sea también un espacio de aprendizaje entorno a diversas habilidades blandas que serán fundamentales en su proceso, este espacio reúne todo tipo de actores o sujetos ya que en el mismo puede haber personas que entraron a diversos cargos ya sea, auxiliar comercial, conserje, arquitectos, diseñadores, operarios/as de confección, auxiliares de logística, psicólogos entre otros, el espacio está pensado para que cada persona nueva independientemente de su cargo u oficio, se empape de lo que es Mattelsa y aprenda cosas valiosas para su vida, que finalmente podrán ser

aplicados en su proceso laboral por la empresa. De ahí surgió la importancia de pensarse un espacio mucho más personal, que apueste por la salud mental, la gestión de emociones, el autoconocimiento y finalmente la satisfacción y el disfrute y por lo que se hace.

Ahora bien, con la finalidad de identificar nociones alrededor de objeto de intervención fue necesario reconocer y rastrear algunos antecedentes bibliográficos alrededor de este tema. Inicialmente, a nivel latinoamericano, se encontró un artículo denominado como *La inteligencia emocional aplicada a organizaciones*, escrito por María Eugenia Villa Camacho (2013), en este expone un recorrido conceptual sobre la inteligencia emocional y aborda desde diferentes perspectivas de análisis la importancia de este tipo de inteligencia en los ámbitos organizacionales, en su texto plantea que comúnmente no se le da la suficiente atención o relevancia a las emociones cuando son un aspecto transversal de la vida, en razón de esto argumenta que este tipo de inteligencia “se puede crear, alimentar y fortalecer a través de una combinación de factores, entre los cuales se encuentran las experiencias de la infancia y el esfuerzo adecuado. Por tanto, desde niño se deberían aprender conceptos emocionales básicos” (Villa, 2013, p. 85).

Por otra parte, María Eugenia (2013) identifica la relación entre la IE y las organizaciones la cual trae ciertos aspectos beneficiosos tanto para las personas como para las empresas, allí menciona que:

La inteligencia emocional es una herramienta fundamental para el crecimiento de la vida profesional, para ser auténtico, demostrar y expresar los sentimientos sin egoísmo, sin temor correr el riesgo frente a las decisiones de la vida y la manera de enfrentar los conflictos cotidianos. Se manifiesta en algunos rasgos, como saber escuchar, entender a las demás personas, aportar respuestas apropiadas a la solución de los problemas, resolver conflictos y superar las situaciones difíciles (p. 87).

Similar al artículo anterior, se encontró un texto, escrito a nivel local, llamado *La inteligencia emocional: un asunto para repensar dentro del ámbito empresarial* de la Universidad de San Buenaventura de Medellín, de manera inicial, este artículo llega a la conclusión de que:

el concepto de inteligencia emocional y su respectiva aplicación en las organizaciones, a pesar de no ser un tema nuevo, aún no se le ha dado la trascendencia sobre el impacto que

puede llegar a causar de manera positiva en el rendimiento de los trabajadores y por ende en el cumplimiento efectivo de objetivos y el crecimiento empresarial (Botero et al., 2012, p. 3).

Lo anterior, da cuenta de la necesidad de seguir generando procesos o proyectos que se enfoquen en el bienestar del ser, es decir, en el bienestar de los trabajadores y que finalmente pueda incidir en su accionar cotidiano y laboral, puesto que:

la inteligencia emocional, sin duda alguna, se interrelaciona con todos aquellos aspectos referente a las actitudes y aptitudes que se desprenden y se derivan del ser humano, por consiguiente este término lleva a pensar que las acciones emitidas por las personas generan impactos positivos o negativos dentro del entorno en el que interactúa (Botero et al., 2012, p. 11).

Mattelsa SAS es una empresa del sector textil en la cual se visualiza como aspecto fundamental del quehacer, el bienestar de sus empleados, a partir de la inserción en el campo se identificó la necesidad de enfocarse en un aspecto orientado al mejoramiento de las relaciones, y el afrontamiento de situaciones complejas que en ocasiones devienen de la vida laboral, para esto se buscó fomentar la inteligencia emocional con la finalidad de brindar las herramientas necesarias a las personas sobre la gestión de emociones y que finalmente pudiesen llevarlo a la práctica no sólo a su vida laboral sino también personal.

Cuando se habla del bienestar de los empleados, es fundamental considerar también su salud mental, la cual está estrechamente relacionada con todos los aspectos de la vida. En el contexto laboral, en Mattelsa, por ejemplo, se destaca la importancia de fomentar la inteligencia emocional. Esto se debe a que, en áreas como el servicio al cliente, el trabajo en equipo y el sector textil, es posible enfrentar situaciones estresantes y relaciones interpersonales complejas. Por tanto, resulta crucial que los empleados se sientan bien en su trabajo y tengan espacios de construcción y enseñanza de herramientas para hacer frente a las dificultades que puedan presentarse.

Como se ha destacado previamente, el objeto de intervención de este proyecto se centró en la promoción de la inteligencia emocional, especialmente entre los sujetos que ingresan a la organización. Esta elección se basó en el reconocimiento de la importancia de la inteligencia emocional en el contexto laboral, el cual constituye el entorno inmediato en el que los individuos

interactúan con las personas de su área o equipo a diario. A través del desarrollo de la inteligencia emocional, se busca facilitar la identificación, gestión y expresión de las emociones y reacciones que puedan surgir en el ámbito laboral. Esta competencia puede tener un impacto significativo en la mejora del rendimiento laboral, las relaciones interpersonales, la comunicación, el liderazgo, el clima organizacional, la satisfacción en el trabajo y el bienestar general de los sujetos.

Desde la dimensión teórica, se retomó el construccionismo social que sostiene que el conocimiento y la realidad social se construyen a partir de la actividad lingüística de los sujetos. Desde la dimensión contextual, se consideraron las características y las necesidades de la organización, a su vez la inteligencia emocional es un tema de interés en Mattelsa, pues se identifica que la IE debe ser un conocimiento y habilidad de las personas.

Con la finalidad de generar impacto e interés en los sujetos en cuanto a la temática, se implementó la intervención socioeducativa como estrategia de intervención, que busca promover el aprendizaje significativo y la transformación a través de la participación activa y crítica de los sujetos, esto también para que los espacios fuesen más allá de una capacitación, sino que más bien se convirtieran en espacios de construcción colectiva y que las personas pudiesen salir de su zona de confort.

2.1 Reflexión del objeto de intervención

Fomentar la inteligencia emocional en el ámbito laboral a través de un proyecto de intervención en trabajo social es una estrategia valiosa que puede tener un impacto significativo directamente en la dinámica organizacional y en las personas. Al promover el desarrollo de habilidades emocionales en los trabajadores, se puede fortalecer su capacidad para reconocer, comprender y gestionar sus propias emociones, así como las de los demás. Esto no solo contribuye al bienestar emocional de los individuos, sino que también influye positivamente en la calidad de las relaciones interpersonales dentro de la empresa.

La promoción de la inteligencia emocional entre los equipos de trabajo puede traducirse en una mayor capacidad para afrontar situaciones desafiantes, mejorar en la gestión del estrés y mantener un clima laboral en equilibrio. La gestión de las emociones puede favorecer la resolución constructiva de conflictos, el trabajo en equipo y la toma de decisiones fundamentadas en un entendimiento más profundo de las implicaciones emocionales. Asimismo, el desarrollo de

habilidades emocionales puede potenciar la empatía, la comunicación asertiva y el liderazgo, elementos esenciales para el crecimiento personal y profesional.

3. Propuesta de Intervención: Inteligencia emocional en Mattelsa SAS

3.1 Justificación

En la actualidad, la salud mental es uno de los factores del ser más relevantes, pues está ligado directamente con todos los ámbitos de la vida, en cuánto al ámbito laboral comúnmente se asocia el ir a trabajar con situaciones estresantes o con relaciones interpersonales complejas, de ahí la importancia de que las personas se sientan bien en su lugar de trabajo y que también se les brinden las herramientas necesarias para afrontar situaciones del día a día que pueden resultar complejas.

A partir de ahí, la implementación de talleres de intervención socioeducativa para fomentar la inteligencia emocional en un entorno organizacional como Mattelsa, se presentó como una iniciativa fundamental. La inteligencia emocional no solo se refiere a la habilidad de reconocer y gestionar las emociones propias y ajenas, sino que también está intrínsecamente relacionada con el bienestar y el desempeño de los sujetos. En este sentido, el desarrollo de la inteligencia emocional puede mejorar significativamente la calidad de vida de los trabajadores, genera un bienestar individual, y además de ello, este enfoque es esencial para crear un ambiente laboral mucho más saludable.

Por otra parte, fomentar la inteligencia emocional en el ámbito organizacional conlleva beneficios tangibles para las empresas. Los empleados que poseen un alto nivel de inteligencia emocional tienen las capacidades para tomar decisiones efectivas, resolver conflictos de manera constructiva y mantener relaciones interpersonales positivas. Este aumento en la capacidad de gestión emocional se traduce en un mayor desempeño, lo que contribuye al éxito y la competitividad de la organización, esto, sin dejar atrás la importancia de que los sujetos estén bien y tengan las condiciones necesarias para realizar sus labores de la mejor manera, en un ambiente que les genere tranquilidad, confianza y gusto por lo que hacen.

En un mundo laboral caracterizado por la incertidumbre y el cambio constante, la inteligencia emocional se vuelve esencial para la adaptabilidad y la resiliencia. Desde la perspectiva del Trabajo Social, la implementación de talleres de inteligencia emocional en un ámbito organizacional/laboral es importante porque promueve la autorreflexión y el autoconocimiento, fortalece la capacidad de gestionar y regular las emociones, mejora la empatía y la comunicación

asertiva, fomenta el trabajo en equipo y la resolución de conflictos de manera constructiva, y contribuye al desarrollo de habilidades sociales que son fundamentales para un ambiente laboral saludable y una mayor calidad de vida de los trabajadores.

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo general

Promover la inteligencia emocional en Mattelsa SAS por medio de la intervención socioeducativa desde Trabajo Social.

3.2.2 Objetivos específicos

- Realizar talleres formativos sobre inteligencia emocional dirigidos a las personas pertenecientes a la organización orientados al desarrollo de habilidades emocionales.
- Fomentar espacios de diálogo y reflexión sobre la inteligencia emocional y su importancia en la vida personal y laboral.
- Diseñar materiales didácticos y recursos visuales que faciliten el aprendizaje y la aplicación de las habilidades emocionales en un ámbito laboral.

3.3 Fundamentación teórica y conceptual

Este proyecto de intervención se orientó a partir del paradigma histórico hermenéutico, teniendo en cuenta que facilita la comprensión de las realidades sociales, de esta manera, permitió tener un acercamiento más profundo y contextualizado de las experiencias específicas de las personas en su entorno laboral pero también personal, partiendo de allí se pueden conocer las características y particularidades que deben ser tenidas en cuenta para una intervención contextualizada. El paradigma histórico hermenéutico permitió reconocer la diversidad y la complejidad de las realidades humanas, así como la importancia del diálogo, la participación y la reflexión crítica para construir conocimiento colectivo.

Como referente teórico se decidió retomar la teoría del construccionismo social, ya que se centra en las narrativas de las personas como una forma de dar sentido a sus experiencias vividas y promover su reflexión crítica. Esta teoría propicia el diálogo, la reflexión y la colaboración entre los actores involucrados en el proyecto, valorando sus voces, sus saberes y sus intereses. Asimismo, estimula la participación ya que el construccionismo social ve a los sujetos como agentes activos, con perspectiva crítica en la construcción de su propia realidad, en este caso, laboral y en la transformación de las condiciones que afectan su bienestar emocional.

Ahora bien, a continuación, se pretende dar algunas precisiones sobre los conceptos más relevantes que guiaron la intervención, para esto se deben analizar y comprender los conceptos de: Inteligencia emocional, habilidades emocionales, intervención socioeducativa y bienestar laboral.

En primer lugar es necesario enunciar el significado de la inteligencia emocional, concepto transversal de este proyecto de intervención, según Goleman (1995) este es un tipo de inteligencia que permite ser consciente de las emociones propias, y de la misma manera comprender y empatizar con los sentimientos de los demás, a través de esta es posible sobrellevar situaciones de frustración o emociones que suelen ser complejas de afrontar, por lo tanto fortalece la capacidad de trabajo en equipo y finalmente un desarrollo personal que beneficia y aporta al mejoramiento en otros ámbitos de la vida, entre ellos el laboral.

Así pues, la inteligencia emocional es un aspecto fundamental en la vida de cada una de las personas, puesto que es:

un tipo de inteligencia que se basa en el trabajo de las habilidades emocionales que nos hacen identificar y analizar los sentimientos, tanto los propios como los de los demás, y nos ayudan a gestionar situaciones cotidianas conflictivas o estresantes (Santander, 2021, párr. 7).

De ahí que, a partir de la inteligencia emocional se desarrollan otro tipo de habilidades, como el autoconocimiento, la autogestión, la empatía, la franqueza, la confianza, la seguridad en sí mismo, la buena comunicación, el respeto por el otro que apuntan a un desarrollo personal en cuanto a habilidades de gestión emocional.

Con relación a lo anterior, hablar de inteligencia emocional es un tema que directamente aporta a una mejor salud mental al proporcionar habilidades emocionales que permiten afrontar y

gestionar diversas situaciones de manera efectiva. Cuando se habla de habilidades emocionales, también llamadas competencias, se refiere al “conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarios para tomar conciencia, comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos sociales cuya finalidad es aportar y valor añadido a las funciones profesionales y promover el bienestar personal y social.” (Fragoso-Luzuriaga, 2015, p. 120).

Según Fragoso (2015) comúnmente se reconocen cinco habilidades emocionales, las cuales son el autoconocimiento, la automotivación, las habilidades sociales, la autorregulación y la empatía, estas permiten llegar a la inteligencia emocional de manera que las personas puedan aprender de sí mismas y mejorar las relaciones interpersonales con los demás, son habilidades a tener en cuenta que permiten el desarrollo y crecimiento personal que termina influyendo positivamente en los demás ámbitos de la vida, entre ellos el laboral, área que compete en este proyecto de intervención.

Considerando las intencionalidades de este proyecto de intervención, la manera más pertinente de transmitir un tema como este fue a través de la intervención socioeducativa, entendiéndola como un:

conjunto de actividades a realizar, organizadas, con la coparticipación de todos los actores sociales involucrados y con la finalidad de actuar sobre un aspecto de la realidad para comprenderla y transformarla. A estas prácticas les acompañan procedimientos, métodos y técnicas, dentro de un encuadre axiológico que reproduzca un actuar comprometido de los diferentes actores (Delgado-Tornés et al., 2014, p. 47).

En ese sentido, la intervención socio educativa se enmarca como una acción profesional que tiene la finalidad de:

generar escenarios que ayuden a las personas, grupos o comunidades participantes a empoderarse; esto es, a dotarse de los aprendizajes y recursos necesarios para mejorar su situación en el mundo. Una acción profesional que, más allá de la unidireccionalidad inicial, busca, de manera prioritaria, construir una relación bidireccional con el participante (Úcar, 2018, p. 212).

En el marco de esta práctica que se ubica en un contexto organizacional es importante definir un aspecto al cuál se apunta, y es el bienestar laboral, el cual hace referencia a “una serie de factores establecidos con los que el colaborador se encuentra en interacción constante y esto influye en su grado de satisfacción y desempeño.” (Roa, 2019, p. 31), en ese sentido el bienestar laboral va de la mano con tener las condiciones necesarias en el ámbito laboral que genere un equilibrio entre el estar bien y cumplir con los objetivos planteados laboralmente. Por otra parte, “el bienestar laboral en la actualidad es la herramienta que permite a través de un excelente manejo de la inteligencia emocional reducir los índices de rotación de personal conociendo sus necesidades que favorecen su desempeño laboral.” (Roa, 2019, p. 37).

Finalmente, desarrollar la IE no solo eleva el autoconocimiento, lo que facilita la toma de decisiones, sino que también actúa como un escudo protector contra el estrés. Además, la inteligencia emocional potencia el rendimiento laboral al impulsar la capacidad de trabajar en equipo y resolver conflictos de manera constructiva, lo que, a su vez, mejora las relaciones interpersonales tanto en el entorno profesional como en el personal. En ese sentido, la I.E favorece el desarrollo personal al ayudar a las personas a comprender sus emociones y a crecer a partir de ellas, aumentando así la motivación y la determinación para alcanzar sus objetivos.

3.4 Fundamentación metodológica

Para la realización de este proyecto de intervención se debe tener en cuenta en primer lugar que el accionar en este campo estuvo ligado al Trabajo Social formativo, se ubica en el tipo de actuación promocional del Trabajo Social que tiene como objetivo:

el desarrollo social y humano, considerando al individuo como constructor de la realidad y sujeto activo de su propio bienestar. Está orientada a potenciar las capacidades individuales y los recursos colectivos para mejorar o satisfacer las necesidades humanas y sociales, colocando especial énfasis en la capacidad de respuesta que las personas, grupos y comunidades - afectadas por determinadas situaciones - despliegan para asumir los cambios y superar las dificultades (Vélez, 2003, p. 4).

En la misma línea, fue pertinente llevar a cabo la acción por medio de la intervención socioeducativa, puesto que, en relación a los objetivos de esta propuesta de intervención, se ubica como una acción pensada y planificada con la intención de la:

construcción o validación colectiva de saberes personales, grupales y sociales que se orienta a producir cambios o transformaciones en las capacidades y habilidades de cada persona que participa de la instancia grupal [...] en que se desarrolla el proceso educativo (Meneses, 2017, p. 74).

Todo lo anterior, representa una forma de intervención directa, en la cual se comunica y relaciona con los sujetos de manera cercana, como lo fue el establecer diálogos de saberes en los encuentros y en los talleres planteados, detrás de ello hay toda una preparación que se puede ver reflejada a través de la intervención indirecta, en la cual se realizan “tareas gestoras, administrativas, formativas y supervisoras. Entre ellas destacamos las siguientes: elaboración de informes, preparación de entrevistas, gestiones telefónicas, actualización de expedientes, elaboración de memorias y estadísticas, planificación de espacios, realización de cursos de formación [...] reuniones de equipo” (García T. & León L., 2009, p. 12) entre otras.

Por otra parte, teniendo en cuenta las intencionalidades de este proyecto de intervención, el uso de técnicas interactivas fue indispensable para el cumplimiento de los objetivos, una de las técnicas transversales del proyecto fue el diálogo de saberes, ya que “trata de que el sujeto exprese su saber frente al saber del otro y de lo otro” (Pérez & Alfonzo, 2008, p. 455), es un compartir de percepciones, sensaciones y opiniones que devela la diversidad de subjetividades que pueden haber alrededor de una situación específica. Esta técnica pretendió mejorar la comunicación, la empatía, la escucha activa, el respeto y la cooperación, habilidades emocionales que hacen parte de la inteligencia emocional.

Por otra parte, se implementó la técnica de la cartografía corporal, teniendo en cuenta que permite:

comprender la vivencia de las comunidades a partir de la representación visual de los individuos, centrando su mirada en cómo los procesos sociales, económicos, personales y contextuales se encarnan en el cuerpo. De esta manera el mapeo corporal se convierte en

un método para expresar las vivencias, percepciones y sentimientos que son acompañados de la narración en primera persona de quien la realiza dando una descripción que permite reconocer los significados y los simbolismos en relación a una temática específica (Peña & Mayorga, 2022, p. 4).

Además de ello, se reconoce que según Peña y Mayorga (2022) esta técnica permite que las personas se hagan conscientes de sus emociones, las identifiquen y posteriormente a partir de ese reconocimiento poder desarrollar otras herramientas o habilidades de gestión emocional que pueda ser aplicable en sus vidas. Esta técnica puede ayudar a desarrollar la autoconciencia, la autoexpresión y la autorregulación emocional, aspectos fundamentales de la inteligencia emocional.

Adicional a esto, el taller también se llevó a cabo como técnica, con la finalidad de que los espacios fuesen participativos y experienciales, algo totalmente distinto de cuando se piensa en el ámbito organizacional, el taller fue una técnica valiosa puesto que es:

Un instrumento válido para la socialización, la transferencia, la apropiación y el desarrollo de conocimientos, actitudes y competencias de una manera participativa y acorde a las necesidades y cultura de los participantes. Es una forma de recoger, analizar y construir conocimiento. A partir del taller se promueve el habla, la escucha, la recuperación de la memoria, el análisis; el hacer visible o invisible elementos, relaciones, saberes, la construcción de otros sentidos, y comprensiones (Chacón et al., 2002, p. 95).

Esta técnica permite estimular el aprendizaje colaborativo, el manejo del estrés, la resolución de problemas a través de la creatividad, la toma de decisiones y la adaptabilidad, competencias personales que se relacionan con la inteligencia emocional. En ese sentido, las técnicas interactivas fueron recursos valiosos para este proyecto de intervención ya que facilitaron el desarrollo de las capacidades y las aptitudes necesarias para gestionar las emociones propias y la reacciones a las emociones ajenas de manera oportuna.

3.5 Consideraciones éticas

En cuanto a las consideraciones éticas que guiaron la actuación profesional durante la práctica, fueron en primer lugar el compromiso con el bienestar de las personas en todos sus sentidos, así como reconocer la autonomía de estas en la toma de sus decisiones, opiniones y percepciones.

Sumado a lo anterior un principio fundamental fue el “respetar a la gente como fin y no como medio: Se debe considerar y tratar a cada una de las personas como individuos únicos que importan y no como una cifra en un cálculo político, social o clínico.” (Rabinowitz, s.f, párr. 13) Este principio fue fundamental en la actuación profesional, siempre estuvo presente en el accionar ya que desde trabajo social tenemos la responsabilidad en el trabajo con las personas, reconocer que siempre se trata de una construcción colectiva, de acción con el fin de la transformación y no con el fin de sumar números o cumplir por cumplir.

En esa misma línea, y teniendo en cuenta las estrategias de intervención implementadas en este proyecto siempre se veló por:

respetar la habilidad de los participantes en el rol que juegan al determinar lo que necesitan. No se debe asumir que un profesional o un planificador de programa necesariamente sabe lo que es mejor para una comunidad o para un individuo (Rabinowitz, s.f, párr. 14).

Desde el trabajo social se debe velar por tener un accionar fundamentado a partir de las propias necesidades de las personas, es decir una intervención pensada para y por ellos, a su vez nunca suponer una superioridad de conocimientos, entre otras cosas frente a las personas, los sujetos son creadores de su realidad y sus experiencias determinan la subjetividad de sus opiniones, acciones y percepciones, tener esto presente fue de vital importancia y más en este contexto en el cual una de sus intenciones era construir colectivamente a través del diálogo y el taller sobre un tema poco tratado en las organizaciones.

4. Resultados de la intervención

Cuando una persona desea ingresar a la empresa, Mattelsa SAS, debe cumplir con un proceso de selección el cual tiene varios filtros. Todas las vacantes se pueden visualizar por medio del sitio web de la organización, allí se debe agregar una información personal, sumada de un video presentación en el cual se debe responder a una pregunta según el cargo al que se quiere aplicar, si se pasa ese filtro inicial, los GEAR de selección se comunican vía telefónica con el candidato para hacer una pequeña entrevista y finalmente citar al candidato a un centro de valoración, comúnmente presencial, en el cual de manera grupal, se identifican ciertas habilidades frente al trabajo en equipo y el liderazgo, pasando esta entrevista grupal, se cita a una entrevista de manera individual para conocer mucho más al posible candidato, si pasa, debe realizar una prueba técnica que evalúa las capacidades de la persona frente al cargo y funciones que llevará a cabo, finalmente tener una última reunión en la cual se habla de diversos temas con el líder del equipo, si pasa con éxito todos estos filtros se pasa a exámenes médicos, firma de contrato y la programación de su ingreso como parte de la comunidad de Mattelsa, la persona ingresaría directamente al Entrenamiento en Toma de Decisiones (ETD 0), la etapa inicial de su adaptación por Matt.

La intervención realizada durante el período de práctica profesional fue diseñada y pensada para ser parte del complejo de talleres que durante dos días se les brinda a las personas que ingresan nuevas a Mattelsa SAS, independientemente de su cargo, es un espacio, nombrado desde la empresa como ETD 0, pensado para ser la mejor experiencia inicial que un trabajador pudiese tener; es un espacio introductorio que promueve la cultura de la empresa, destacando la importancia de sus ejes y principios y además proporciona un ambiente de aprendizaje y construcción colectiva para que los nuevos miembros se conecten y se sientan parte de Mattelsa.

Para tener un poco de contexto, el ETD 0 tiene un impacto transformador, brinda a los nuevos miembros de Mattelsa la oportunidad de adquirir habilidades en toma de decisiones, fomentar una mentalidad orientada al alto rendimiento, el bienestar y la confianza (Ejes de la cultura de la organización), y finalmente crear un sentido de pertenencia con Matt. El ETD 0 le permite a las personas conocer la importancia entre el amor y el rigor por el que Mattelsa apuesta, es un espacio que les permite aprender sobre la organización, pero también conocer sobre habilidades sociales que serán fundamentales tanto en su vida personal como laboral, todo esto con la finalidad de darles la mejor bienvenida y que reconozcan que ahora hacen parte de la comunidad.

En términos de objetivos organizacionales, el ETD-0 tiene un impacto significativo en Mattelsa, ya que permite mantener el equilibrio entre el bienestar, la confianza y el alto rendimiento. Además, garantiza que las personas ingresen con la información necesaria para motivarlas y movilizarlas a actuar y tomar decisiones pertinentes en su proceso por Matt. El resultado esperado, es contar con personas mucho más comprometidas, motivadas y con un pensamiento sistémico.

De ahí la necesidad de incluir un tema muy relevante actualmente, la inteligencia emocional, que tiene un impacto directo en la salud mental de las personas, en cómo se relaciona, cómo se comunica y finalmente, según el contexto también influye en su bienestar laboral.

Con la intención de abordar este tema de una manera diferente, se retomaron ideas de la intervención socio educativa y la lúdica, de forma que las personas pudiesen salir un poco de su zona de confort y que pudiesen cuestionarse, movilizarse y tocar un tema que es poco recurrente en la sociedad y aún más en los ámbitos laborales organizacionales, las emociones. Finalmente se llevaron a cabo 14 talleres de Inteligencia Emocional, por los cuales pasaron 62 personas en total, debido al alto flujo de ingresos a la empresa en el segundo semestre del año, lo cual permitió llegar a muchas personas, y por lo tanto conocer diversidad de percepciones, experiencias, perfiles y nociones sobre el tema.

Las personas que lograron participar de los talleres fueron de diversos perfiles, es decir pasaron personas que llegaban a la empresa para cargos desde confección, logística, arquitectos, redes, visual, personal del aseo, arquitectos, líderes de diferentes áreas, apoyos de tiendas entre otros. La realización de estos talleres permitió identificar que para algunas personas el tema de la inteligencia emocional era un tema poco explorado.

4.1 Taller socio educativo: Mi mapa de emociones

Para la intervención se hizo uso de la estrategia de la cartografía corporal como técnica principal, esta hizo parte del taller en general, en el cual hubo otro tipo de actividades, como una actividad rompe hielo y el diálogo de saberes, todo esto plasmado en la guía del taller. (Anexo 1).

Cabe recalcar que, si bien en su mayoría los talleres fueron de manera presencial, 4 de los talleres fueron de manera virtual debido a que fueron con nuevos ingresos de las tiendas a nivel

nacional; en los casos de las tiendas el taller tuvo algunas particularidades enfocadas a las situaciones del día a día que pudiesen vivir las personas de cara a la atención al cliente.

El taller inicia con un diálogo de saberes alrededor de los conocimientos previos de las personas sobre Inteligencia Emocional, asegurando en primer lugar que es un espacio seguro para la conversación y el intercambio de saberes, además de que no hay respuestas incorrectas, esto último porque al estar de cierta manera en su primer día de trabajo en la organización las personas llegan un poco con esa prevención de abrirse o de equivocarse.

Teniendo presente los conceptos de inteligencia emocional y de emociones, se pasa a hacer un ejercicio de autorreflexión e introspección, llamado mi Mapa de emociones, este tenía la finalidad de ser conscientes de las emociones, a través de casos que las personas pueden vivir en el día a día en un entorno laboral, identificando qué emoción los hace sentir la situación, en qué parte del cuerpo la sienten y los pensamientos que podrían llegar a tener en ese caso, las situaciones que se plantearon fueron las siguientes:

1. Tienes una conversación incómoda con tu líder o con uno de tus compañeros de tu equipo (Feedback)
2. Algo no sale como querías o tenías planeado.

Figura 2

Mapa de emociones 1



3. Obtienes un logro o te reconocen algo bueno.
4. Tienes mucho trabajo acumulado y no sabes cómo proceder.
5. Alguien hace algo que te molesta o te ofende mucho.
6. Es despedida una persona que aprecias mucho en el equipo.

En caso de que el taller se realizara con los nuevos ingresos que llegaban para las tiendas se agregaban las siguientes situaciones:

1. Atiendes a un cliente difícil y un poco grosero.
2. Un cliente muy enojado te agrade verbalmente.

A continuación, se dará cuenta sobre algunos aprendizajes, logros y alcances identificados en la realización de los talleres de inteligencia emocional:

- Para iniciar con el diálogo, inicialmente se fomentaba la conversación alrededor de los conocimientos previos de las personas en cuanto al significado de inteligencia emocional, frente a este cuestionamiento se identificó que es un común denominador que las personas lo asociaran directamente con las emociones y con el aprender a gestionar o “controlar” las mismas.
- Las personas participantes asocian el taller con una oportunidad para auto conocerse y además salir de su zona de confort con un tema del que comúnmente no hablan mucho en su día a día y menos en un ambiente laboral.
- En el transcurso de la realización de los talleres se identificó que, para algunas personas, en su mayoría que ingresaban para cargos operativos, era poco explorado el tema de la inteligencia emocional, e incluso ponían cierta barrera en el espacio para abrirse y hablar sobre el tema emocional.
- Como aprendizaje se destaca la diversidad de personalidades y sensaciones que puede haber en los grupos, y que cada grupo cuenta con formas de aprendizaje distinta.
- En medio de los diálogos de saberes se podía poner en común las diversas percepciones sobre el tema, desde experiencias personales y conocimientos previos, en una de las conversaciones en específico se llegaba a la conclusión de la complejidad de tener inteligencia emocional, de responder siempre de manera empática a los demás, en ocasiones por experiencias negativas anteriores, o por estar teniendo un mal día, entre otros.

- Para muchas de las personas que pasaron por los talleres se desarrolló un interés genuino en conocer cómo llegar a tener una inteligencia emocional y que pudiesen aplicarlo no sólo en su vida laboral sino también personal, fueron espacios que los movilizaron y conectaron, además de ello se destacó la importancia de la empatía y el autoconocimiento como habilidades promotoras de la IE.
- Frente al Mapa de emociones, se identificó que, las reacciones frente a cada una de las situaciones son totalmente diferentes pues denotan la subjetividad de los sujetos y las particularidades en las que pueden enfrentar cada una de las situaciones que implican cierto desgaste emocional.
- La cartografía corporal fue una buena herramienta que permitió que las personas se apoderaran del ejercicio y de manera auto reflexiva pudiesen identificar algunas emociones que aún les cuesta gestionar o saber cómo reaccionar a ella, además de eso, las personas destacan que la actividad los saca de su zona de confort pues no es algo que esperan hacer en una instancia introductoria.

Figura 3

Mapa de emociones 2



- Frente a la importancia que la intervención tuvo para la empresa, considero que van de la mano los aspectos del alto rendimiento, el bienestar y la adaptabilidad y las buenas relaciones interpersonales, esto traducido en personas comprometidas con lo que hacen, que tienen buena

comunicación y tienen las capacidades para resolver conflictos y diferencias de manera efectiva y constructiva.

- La oportunidad de hablar de estos temas en un entorno organizacional, denota realmente la importancia que la empresa le da a que las personas que trabajan allí, estén bien, que sientan bienestar y además fomenta la importancia del autoconocimiento, de identificar y potenciar sus fortalezas personales pero también de motivar a identificar esos aspectos en los que no son tan buenos e implementar acciones para mejorarlas, es una empresa que siempre está modo aprendiz, considera que todos y todas siempre tendremos algo que mejorar y aprender, fomenta el desarrollo personal y profesional de sus empleados.

Figura 4.
Mapa de emociones 3



- Como logro, se construyó al final del período de práctica un juego llamado el Dominó de emociones (Anexo 2), construido a partir de identificar la necesidad de adaptar el taller a las diferentes formas de aprendizaje de las personas y la diversidad de perfiles que podían pasar por los talleres, por lo cual se pensó en una dinámica que a partir de la lúdica pudiese poner en

conversación la subjetividad de las emociones y reacciones que cada persona tiene frente a una misma emoción, este juego es un insumo que queda en la organización para seguir fortaleciendo la inteligencia emocional por medio de la intervención socio educativa en las personas nuevas de la organización.

- Se destaca el alcance que tuvo la intervención ya que se pudo llevar los talleres a muchas personas, incluyendo algunas que no estaban en Medellín.

Figura 5

Mapa de emociones 4



Como trabajadora social en formación esta experiencia práctica fue enriquecedora en términos de manejo de grupos, técnicas de intervención, planteamiento de rutas de acción, identificación de necesidades de las personas, cómo movilizar y conectar a las personas con las temáticas y conocimiento de la dinámica de un trabajador social en una organización.

4.1.1 Estrategias para la gestión de emociones

En la segunda parte del taller, finalizada la parte de la creación de la cartografía corporal se procedió a hablar de algunas estrategias que, a modo personal, les han funcionado a las personas para la gestión de emociones tales como la tristeza, la ira, la frustración, el miedo, entre otras, por lo tanto, en este apartado se pretenden recopilar algunas de las estrategias que las personas

participantes de los talleres plantearon para la gestión de sus emociones. Para esto se hizo la creación de una infografía a partir de las estrategias creadas por los participantes para la gestión de emociones, a su vez se agregaron las emociones más mencionadas por los mismos, las cuales pueden estar más presentes en la vida laboral, así como se muestra a continuación:

Figura 6
Estrategias para la gestión de emociones



Por otra parte, en esta segunda parte del taller se explicaba un poco sobre el flujo de la inteligencia emocional, el cual se construyó retomando el texto, donde se mencionaba, que para

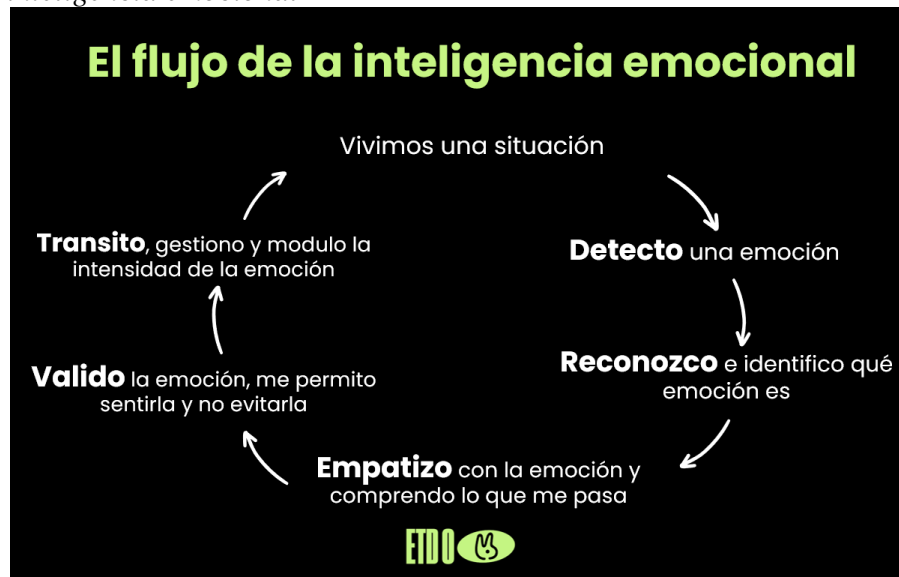
llegar a la inteligencia emocional es muy importante aprender simultáneamente sobre la gestión de emociones, que comienza con en el:

reconocimiento e identificación de las emociones y su ciclo. Cada emoción tiene un registro físico que antecede a la reacción o descarga, la que se genera como consecuencia de una narrativa interna, una historia que nos contamos con nuestra interpretación de lo que está sucediendo y que está relacionado con nuestra personalidad, con nuestra historia y con nuestra vulnerabilidad (Desecretarias, S.f, p. 4).

Asimismo, el texto *Herramientas de gestión emocional* (S.f), nos habla de algunos aspectos por los cuales se debe atravesar para gestionar una emoción que son detectarla, reconocerla, empatizar, validarla, transitarla y regularla, a partir de esta información se construyó un diagrama el cual fue llamado el flujo de la inteligencia emocional, el cual fue un insumo para los espacios y generó un momento de aprendizaje en el taller.

Figura 7

El flujo de la inteligencia emocional



Posterior a esto, se les brindaba como empresa algunas estrategias de gestión emocional que pueden ser llevadas a cabo en cada una de las etapas que conlleva la inteligencia emocional; las estrategias para cada etapa fueron construidas y planteadas a partir de experiencias previas y

algunas fuentes consultadas, como material de talleres anteriores de Mattelsa y el texto *Herramientas de gestión emocional* (s.f), a partir de ello, se construyó una infografía que permite recopilar cada una de las estrategias propuestas y que se pueden convertir en un insumo valioso para la empresa y las personas.

Figura 8
Infografía. El flujo de la IE



5. Recomendaciones

Frente a las recomendaciones está el que los/las practicantes puedan tener acceso a información de las personas como su período de prueba, adaptación al campo laboral, a su equipo de trabajo entre otros; esto radica en la importancia de conocer el impacto y hacer seguimiento a la pertinencia de la intervención y al proceso y desempeño de la persona, esto con la finalidad de poder dar cuenta de la efectividad y pertinencia de cada uno de los espacios brindados, específicamente desde el proceso y funciones que llevamos como practicante ya que las demás personas del equipo si llevaban este seguimiento, sin embargo en medio de la practica comenzamos a enviarle a las personas un formulario que tenía la finalidad de recopilar las percepciones de cada uno a la luz del contenido, los aprendizajes, el impacto, y las personas que acompañan los espacios.

Por lo tanto, como estudiantes de Trabajo Social es muy importante conocer el proceso de las personas para poder hacer un diagnóstico frente al accionar de las personas y la idoneidad de las intervenciones.

Sumado a esto, la importancia de que Mattelsa siga el convenio con la Universidad de Antioquia para que muchos más estudiantes de Trabajo Social puedan realizar sus prácticas profesionales en este campo, que puedan conocer la dinámica organizacional y el papel de pueden desempeñar los trabajadores sociales en estas, además de ello, para que los estudiantes de la UdeA puedan conocer el campo de la gerencia con otra mirada y abrirse campo en la misma. Por otra parte, es una experiencia laboral de gran relevancia para la hoja de vida, de cara a iniciar con la vida laboral.

6. Conclusiones

La experiencia vivida durante esta práctica ha sido de suma relevancia para la terminación de la carrera, ha sido un proceso de muchos aprendizajes que quedan no sólo para mi vida laboral sino también personal, es un vistazo de lo que será un futuro quehacer profesional.

La intervención de Trabajo Social en una organización implica brindar acompañamiento a los sujetos, identificar necesidades, diseñar proyectos e implementar técnicas que promuevan su participación en espacios formativos de interés personal y laboral. Fue todo un reto, pero a la vez un aprendizaje el identificar las diferencias en los grupos que pasaban por los espacios, ya que cada uno era diferente y tenían formas de aprendizajes distintas por lo tanto esto me permitió dar cuenta de la importancia de conocer a las personas, hacer ese diagnóstico de las mismas que permita realizar espacios pensados para ellos y ellas.

La importancia de la intervención de Trabajo Social en una organización radica en la capacidad para acompañar a las personas en sus procesos, velar por generar acciones orientadas a su bienestar y también la gestión de espacios, proyectos y recursos en pro de los/las trabajadores/as. Con relación a esto, Mattelsa es una empresa que le ve la relevancia a este tipo de espacios pensados para las personas, lo que facilita la posibilidad de propuesta y la realización efectiva de los espacios. Frente a los espacios que pude acompañar está desde el tema de autoliderazgo, la inteligencia emocional, el bienestar personal, bienestar con los demás y con el planeta, la vulnerabilidad, la creatividad, la empatía, los hábitos, el alto rendimiento, la comunicación, entre otros.

Con relación a lo anterior, los espacios propiciaron construcciones colectivas a partir de las experiencias, opiniones y vivencias de cada una de las personas. Fueron espacios importantes que permitieron la participación activa de diferentes personas y la integración de distintos conocimientos, lo que enriquece las perspectivas, fortalece la toma de decisiones y la apertura de ideas; en cuanto al contexto en el que se dieron los talleres (ETD 0/talleres introductorios), propician también la adaptabilidad de las personas nuevas a su nueva instancia laboral.

A modo general, esta práctica profesional me permitió conocer un campo del Trabajo Social, poco explorado en mi caso personal, un trabajo social con campo en las organizaciones. Esta práctica me permitió tener un acercamiento a este campo y confirmar la versatilidad del trabajador social y sus aptitudes y capacidades para desenvolverse en tan diversos campos.

Identifico la importancia de la interdisciplinariedad en todo campo del trabajador social para la construcción colectiva y el conocimiento de otras perspectivas.

Considero que esta práctica es una muy buena oportunidad para generar aprendizajes sobre la gestión de proyectos y el diseño de entrenamientos/talleres pensados para las personas pertenecientes a la organización. Además de ello, permite el acercamiento con las personas, con sus historias de vida y con sus expectativas en este nuevo ámbito laboral.

Por otra parte, esta práctica profesional de Trabajo Social en el contexto de una organización es de gran relevancia porque brinda la oportunidad de aplicar los conocimientos teóricos vistos durante la carrera en un entorno real, adquirir experiencia práctica, desarrollar habilidades profesionales y de cierta manera, también propicia el establecimiento de contactos en el campo laboral. Adicional a esto, permite comprender las necesidades y desafíos de la población que comúnmente ingresa a una empresa textil.

Por último, está más que claro que esta fue una experiencia que contribuyó y aportó aprendizajes valiosos directamente a mi crecimiento como persona y como trabajadora social, los cuales marcan un antes y un después en el camino laboral que estoy por comenzar.

Referencias

- Botero Cardona, A., Pamplona López, H. y Restrepo Cadavid, Y. (2012). *La inteligencia emocional: un asunto para repensar dentro del ámbito empresarial*.
- Blog Becas Santander (2021) *Habilidades Emocionales: Necesario Para Alcanzar El éxito profesional*. <https://bit.ly/3TnUUQn>
- Chacón, B. E. G., Zabala, S. P. G., Trujillo, A. Q., Velásquez, Á. M. V., & Cotos, A. M. G. (2002). *Técnicas interactivas para la investigación social cualitativa*. Fundación Universitaria Luis Amigó.
- Desecretarias. (s.f). *Herramientas para la gestión emocional*. <https://bit.ly/48IY6uR>
- Delgado-Tornés, A. N., Martínez-Tena, A. D. L. C., Illescas-Nájera, C. I., & Rosas-Nexticapa, C. M. (2014). La intervención socioeducativa para el fortalecimiento de las comunidades. *Santiago, (133)*, 41-56.
- DocuSign, C. (2022). *Onboarding: qué es, cómo se hace y ejemplos*. <https://www.docusign.com/es-mx/blog/onboarding>
- García, T. F., & de León Romero, L. P. (2006). El proceso de intervención en el Trabajo Social con casos: una enseñanza teórica-práctica para las Escuelas de Trabajo Social. *Acciones e investigaciones sociales, (1)*, 371.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional. Porqué es más importante que el cociente intelectual*.
- Fragoso-Luzuriaga, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista iberoamericana de educación superior, 6(16)*, 110-125.
- Mattelsa (S.f). *Cultura Mattelsa*. <https://comunidad.mattelsa.net/cultura>
- Mattelsa (2022) *Ebioma*. [Archivo de Vídeo]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=AWbXCCtTpT8>
- Medellín Travel (2021). *El perpetuo socorro, el lugar para los creativos en Medellín*. Medellín.Travel. <https://bit.ly/3tjmrrH>

- Meneses, P. C. (2017). Semblanza histórica de la intervención socioeducativa en el Trabajo Social chileno. *Cuaderno de Trabajo Social*, (10).
- Pérez Luna, E., & Alfonzo, N. (2008). Diálogo de saberes y proyectos de investigación en la escuela. *Educere*, 12(42), 455-460.
- Peña Duanca, A. P., & Mayorga Martínez, P. A. (2022). *Cartografía Corporal para el reconocimiento de las emociones y la comunicación asertiva en estudiantes de Enfermería y psicología de una Universidad privada de Bogotá* (Master's thesis, Universidad El Bosque).
- Rabinowitz, P. (s. f.). *Sección 5. Aspectos éticos en intervenciones comunitarias*. Caja de Herramientas Comunitarias. <https://bit.ly/48mvuaF>
- Roa Herrera, C. F. (2019). *Bienestar laboral* (Bachelor's thesis, Fundación Universidad de América).
- Úcar, X. (2018). Metáforas de la intervención socioeducativa: implicaciones pedagógicas para la práctica/*Metaphors for socio-educational intervention: pedagogical implications for practice*. *Revista española de pedagogía*, 76(270), 209-224.
- Villa Camacho, M. E. (2013). *La inteligencia emocional aplicada en las organizaciones*.
- Vélez, O. (2003). *Modelos contemporáneos de actuación profesional*. In Presentado en el XI Congreso Colombiano de Trabajo Social, Manizales.