

Sistematizar la experiencia de promoción del clima organizacional desde el rol del Trabajo Social en la organización Américas BPS, 2022.

Yeimy Viviana Camargo Calle ID 118877

Corporación Universitaria Minuto de Dios CRS
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales
Programa de Trabajo Social.
Soacha, 2023

Tabla de contenido

• Resumen.....	3
• Introducción.....	4
• Capítulo 1 Plan de sistematización.....	5
1.1 Delimitación del Objeto.....	5
1.2 Delimitación del Eje.....	5
1.2.1 Preguntas Eje.....	6
1.3 Objetivo General.....	6
1.4 Referentes teórico conceptual.....	7
1.4.1 Trabajo Social.....	7
1.4.2 Trabajo Social Organizacional.....	7
1.4.3 Trabajadores Sociales Organizacionales.....	10
1.4.5 Competencias del trabajador social en el ámbito organizacional.....	10
1.4.6 Clima Organizacional.....	11
1.4.7 Técnicas y herramientas del Trabajador Social Organizacional.....	13
Entrevista semi estructurada.....	14
Sesiones de grupo.....	14
1.4.8 Rol y funciones del trabajador social organizacional.....	15
• Capítulo 2: Ruta metodológica y enfoque de la sistematización.....	17
2.1 Contexto de la Experiencia.....	
2.2 Actores involucrados en la experiencia.....	
• Capítulo 3: Reconstrucción de la experiencia.....	21
El camino de las oportunidades.....	
Rompiendo Barreras: Desafíos y Reflexiones en el Espacio Laboral.....	
Tejiendo Redes de Bienestar.....	
Construyendo un Clima Saludable.....	
Construyendo puentes hacia el futuro.....	
• Capítulo 4. Reflexiones de Fondo.....	36
• Capítulo 5. Puntos de llegada.....	38
• Conclusiones.....	40
• Bibliografía.....	41

Resumen

La sistematización de la práctica profesional es la oportunidad para poner en contexto las responsabilidades que se asumen en la empresa Américas BPS en diferentes áreas. Estas responsabilidades y funciones son orientadas al clima organizacional las cuales requieren ser analizadas, estructuradas y potencializadas para la prevención del riesgo físico, psicológico y mental de los colaboradores.

El lector encontrará, por una parte, vivencias propias de la periodización y reconstrucción de la experiencia, busco rescatar diferentes elementos en la intervención profesional del Trabajo Social Organizacional, en un ámbito específico, en este caso el del Clima Laboral, así mismo contribuir a la producción de conocimiento desde y para el Trabajo Social desde el quehacer profesional, es decir cualificar el conocimiento que se generó a partir de la experiencia e identificar aprendizajes, confrontaciones, retos, exigencias y limitaciones que tenemos como profesionales. Esto, teniendo en cuenta que a través de la experiencia de intervención se presenta la posibilidad de teorizar para mejorar y aprender de los procesos desarrollados e incluso aportar a otros profesionales interesados en este campo.

La sistematización de la práctica profesional en Américas BPS es una oportunidad para poner en contexto las responsabilidades y funciones relacionadas con el clima organizacional. Mediante el análisis y la estructuración de esta experiencia, se busca generar conocimiento y contribuir al desarrollo del Trabajo Social Organizacional

Palabras claves: Sistematización, Clima laboral, Vida laboral, Bienestar

Introducción

Esta sistematización, documenta la experiencia de la práctica de trabajo social en el área de calidad y vida laboral donde se evidencian las fortalezas y aprendizajes de la práctica, ya que es allí donde el trabajador social suministra una serie de aportes desde la academia y la práctica profesional, para mejorar el clima organizacional de Américas bps.

Américas BPS realiza diversas evaluaciones del clima organizacional haciendo uso de pruebas, donde a partir de los hallazgos encontrados se propone una intervención para el mejoramiento del clima organizacional.

La sistematización se realizó bajo la Metodología de Jara,Ó (1998), dado que brinda la oportunidad de construir esquemas de interpretación que permitan entender lo social, en el área organizacional haciendo parte del ámbito empresarial por medio de un proceso reflexivo de los factores relacionados con la satisfacción laboral y el clima organizacional.

En este sentido, esta introducción busca presentar de manera concisa los objetivos y el contexto de la sistematización de experiencia de la practicante de Trabajo Social Organizacional.

Capítulo 1. Plan de la Sistematización

1.1 Delimitación del Objeto

Teniendo en cuenta que el objeto en sistematización consiste en examinar las estrategias, metodologías y resultados obtenidos a través de la práctica de trabajo social en el área de calidad y vida laboral, con el fin de identificar las contribuciones, desafíos y aprendizajes relevantes para la promoción del bienestar y la calidad de vida de los colaboradores en el entorno laboral de Américas BPS.

Trabajo Social organizacional en Américas BPS en el área de calidad de vida laboral.

1.2 Delimitación del Eje

El rol de trabajador social en la promoción del clima organizacional.

La Trabajadora Social, desempeña un papel crucial en la promoción del clima organizacional en Américas BPS. A través de su trabajo, se puede identificar problemas, implementar intervenciones brindar apoyo emocional y fomentar la participación y colaboración entre los empleados. Esto contribuye a crear un ambiente laboral favorable.

En esta sistematización, nos enfocaremos en explorar los roles y funciones desempeñados por la Trabajadora Social en el contexto del clima organizacional en Américas BPS. Se brindará en detalle cómo la Trabajadora Social contribuye al mejoramiento del clima organizacional a través de su ejercicio profesional.

Para ello, nos adentraremos en el análisis de los métodos e instrumentos utilizados por la Trabajadora Social en su abordaje del clima organizacional en Américas BPS. Examinaremos cómo se implementan estos métodos y de qué manera se emplean los diferentes instrumentos para evaluar y promover el bienestar de los colaboradores.

A través de estas preguntas eje, busco comprender y analizar el papel clave que desempeña la Trabajadora Social en el manejo del clima organizacional en Américas

BPS. Investigaremos las acciones específicas realizadas, los enfoques adoptados y los resultados obtenidos en términos de mejora del clima laboral y el bienestar de los colaboradores.

1.2.1 Preguntas eje:

¿Cuáles son los roles y funciones que desarrolla el Trabajador Social para el ejercicio del clima organizacional en Américas BPS?

¿Cómo se ejecutan los métodos e instrumentos del Trabajador Social en el abordaje del clima organizacional en la empresa?

Estas preguntas específicas permitirán profundizar en el análisis de los roles, funciones, métodos e instrumentos utilizados por la trabajadora social en el abordaje del clima organizacional en Américas BPS, así como también en la evaluación de los resultados obtenidos a partir de su intervención.

1.3 Objetivo General

Sistematizar la experiencia de la práctica profesional de Trabajo Social, para contribuir a la producción del conocimiento desde y para Trabajo Social en el área de calidad y vida laboral, en Américas BPS, proceso desarrollado de julio del 2022 a enero de 2023.

1.4 Referentes teórico conceptual

Para la sistematización es necesario profundizar en temas y conceptos, para comprender los cambios teóricos, metodológico y sociales, la configuración de trabajo social organizacional para brindar soporte a todo el proceso, dichos temas que se van a desarrollar son: Trabajo Social, Trabajo Social Organizacional, clima organizacional, técnicas y herramientas, rol y funciones.

1.4.1 Trabajo Social

El trabajo social como profesión pertenece a las Ciencias Humanas y sociales por ende ha sido definido desde diferentes ámbitos y autores. "Los orígenes de trabajo social se ubican "en la evolución, organización y profesionalización de las "anteriores" formas de ayuda, de la caridad y de la filantropía, vinculada ahora a la intervención en la "cuestión social" (Montaño, 1998).

El campo del trabajo social ha evolucionado a lo largo del tiempo y ha abarcado una amplia gama de áreas, campos y sectores. Algunas de las áreas tradicionales del trabajo social incluyen:

- Trabajo social clínico: Se enfoca en brindar apoyo y tratamiento a individuos, parejas o familias que enfrentan problemas de salud mental, abuso de sustancias, violencia doméstica u otros desafíos psicosociales. Este enfoque se centra en proporcionar intervenciones terapéuticas, evaluación de riesgos, coordinación de servicios y seguimiento continuo para abordar las necesidades emocionales, psicológicas y sociales de los clientes (Zastrow y Kirst-Ashman, 2019). Los trabajadores sociales clínicos emplean una variedad de enfoques teóricos y técnicas de intervención, adaptándolos a las circunstancias y necesidades únicas de cada individuo o sistema familiar (Birkenmaier y Berg-Weger, 2018).
- Trabajo social comunitario: Se centra en fortalecer las comunidades, fomentar la participación cívica y abordar los problemas sociales a nivel de barrio, ciudad o región.

- Trabajo social de salud: Se ocupa de promover la salud y el bienestar, prevenir enfermedades y coordinar servicios de atención médica en hospitales, clínicas y otros entornos de atención médica.
- Trabajo social escolar: Se dedica a brindar apoyo a estudiantes, familias y personal escolar para mejorar el rendimiento académico, abordar problemas de comportamiento y promover un entorno educativo saludable.
- Trabajo social de servicios sociales: Se enfoca en trabajar con individuos y familias que enfrentan desafíos económicos, problemas de vivienda, falta de empleo, violencia familiar, abuso infantil y otras dificultades relacionadas con los servicios sociales.
- Trabajo social de justicia penal: Se ocupa de trabajar con personas involucradas en el sistema de justicia penal, como delincuentes, víctimas de delitos y sus familias, proporcionando apoyo, rehabilitación y reintegración social.

Además de estas áreas tradicionales, el trabajo social también se ha expandido hacia campos emergentes, como el trabajo social organizacional. Este campo se centra en aplicar los principios y las habilidades del trabajo social en entornos organizacionales, como empresas, agencias gubernamentales y organizaciones sin fines de lucro. Los trabajadores sociales organizacionales pueden participar en la gestión del cambio, el desarrollo de políticas, la resolución de conflictos, la mejora del ambiente laboral, la promoción de la diversidad y la inclusión, y la implementación de programas de responsabilidad social corporativa, entre otras actividades.

1.4.2 Trabajo Social Organizacional

Se refiere a la aplicación de los principios y métodos del trabajo social en el ámbito de las organizaciones, tanto públicas como privadas, con el objetivo de promover el bienestar y el desarrollo de las personas, los grupos y las comunidades

El trabajo social organizacional implica intervenir en diferentes niveles, desde el diseño de políticas y programas hasta la implementación de proyectos y la gestión del talento, responsabilidad social empresarial, promoción de la diversidad y la inclusión desarrollo comunitario, entre otras.

El trabajo Social Organizacional esta ganando cada vez más importancia, ya que se reconoce que es una profesión con el potencial de contribuir al desarrollo económico, cultural, laboral y social por lo tanto, "los(as) trabajadores(as) sociales en este campo deben tener competencias indispensables como ser analíticos, reflexivos, líderes, que manejen adecuadas relaciones interpersonales, disciplinadas y comunicativas, a fin de facilitar la labor desarrolladas en las empresas desde los Departamentos de Bienestar Laboral o Recursos Humanos, según sea el caso." (Pérez y Díaz, 2014, pág. 14).

El trabajo social organizacional se ha desarrollado a lo largo de la historia como una rama del trabajo social que se enfoca en intervenir y promover el bienestar social en contextos organizacionales, como empresas, agencias gubernamentales y organizaciones sin fines de lucro.

Según Zastrow y Kirst-Ashman (2016), el trabajo social organizacional tiene sus raíces en los movimientos de reforma social del siglo XIX y principios del siglo XX, donde se buscaba mejorar las condiciones de vida de las personas más vulnerables. Durante este período, surgieron iniciativas de cambio social que involucraban la colaboración entre diferentes actores sociales y el establecimiento de organizaciones para abordar problemas sociales.

En el contexto de las organizaciones, el trabajo social organizacional se enfoca en promover el desarrollo de políticas y programas que beneficien a los empleados, comunidades y grupos de interés. Los trabajadores sociales organizacionales desempeñan roles diversos, como la gestión de recursos humanos, la planificación y evaluación de programas, la promoción de la responsabilidad social corporativa y la participación comunitaria.

En resumen, el trabajo social organizacional ha surgido como una respuesta a la necesidad de promover el bienestar social en el ámbito de las organizaciones. A través de su enfoque en el cambio social, la participación comunitaria y la promoción de políticas y programas inclusivos, los trabajadores sociales organizacionales desempeñan un papel crucial en la búsqueda de la justicia social y el bienestar de las personas y comunidades en el entorno laboral.

1.4.3 Trabajadores Sociales Organizacionales

Los primeros trabajadores sociales organizacionales surgieron a principios del siglo XX, en un contexto de reformas sociales y cambios en la estructura de las organizaciones. Aunque no existe una lista exhaustiva de los primeros trabajadores sociales organizacionales, se pueden mencionar algunos pioneros en el campo:

1. Mary Richmond: Considerada una de las figuras más influyentes en el desarrollo del trabajo social, Richmond abogó por la aplicación de principios y técnicas de trabajo social en el ámbito de las organizaciones. En su libro "Social Diagnosis" (1917), Richmond discutió la importancia de abordar los problemas sociales desde una perspectiva organizacional.
2. Jane Addams: Fue una destacada líder y reformista social que fundó el Hull House en Chicago en 1889. A través de esta institución, Addams y su equipo de trabajadores sociales abordaron las problemáticas sociales en el sector, trabajando en colaboración con organizaciones comunitarias y el gobierno local.
3. Mary Parker Follett: Fue una pionera en el campo de la administración y la teoría organizacional. Aunque no era trabajadora social de formación, sus ideas y enfoques sobre la participación de los colaboradores, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos tuvieron un impacto significativo en la forma en que se aborda el trabajo social organizacional.
4. Michael J. Austin: Es autor de numerosos libros y artículos sobre el trabajo social organizacional, incluyendo "Working with Organizations and Their People: A Guide to Organizational Assessment, Diagnosis, and Intervention" (2017). Sus obras exploran estrategias y enfoques para la práctica del trabajo social en entornos organizacionales.

1.4.5 Competencias del trabajador social en el ámbito organizacional

Las competencias de un trabajador social en el ámbito organizacional pueden variar según las necesidades específicas de cada organización y contexto. Sin embargo, algunas competencias comunes que suelen ser relevantes en este ámbito incluyen:

- **Habilidades de comunicación:** Capacidad para comunicarse de manera efectiva con diferentes actores dentro de la organización, incluyendo empleados, directivos y otros profesionales.
- **Pensamiento crítico:** Habilidad para analizar y evaluar situaciones complejas, identificar problemas y proponer soluciones adecuadas en el ámbito organizacional.
- **Gestión del cambio:** Capacidad para comprender y gestionar procesos de cambio organizacional, adaptarse a nuevas realidades y promover el crecimiento y desarrollo de la organización.
- **Trabajo en equipo:** Habilidad para colaborar y trabajar de manera efectiva en equipos multidisciplinarios, promoviendo la participación y el logro de objetivos comunes.
- **Liderazgo:** Habilidad para ejercer un liderazgo ético y efectivo, motivando y guiando a otros en la búsqueda de metas organizacionales y fomentando un ambiente de trabajo positivo.
- **Conocimiento de políticas y legislación:** Familiaridad con las políticas y regulaciones relevantes para el ámbito organizacional, como las leyes laborales, normativas de seguridad y salud en el trabajo, y políticas de bienestar laboral.

Según Pérez y Díaz (2014), "los trabajadores sociales en el ámbito organizacional deben tener competencias indispensables como ser analíticos, reflexivos, líderes, que manejen adecuadas relaciones interpersonales, disciplinados y comunicativos, a fin de facilitar la labor desarrollada en las empresas desde los Departamentos de Bienestar Laboral o Recursos Humanos, según sea el caso" (p. 14).

1.4.6 Clima Organizacional

La fundamentación teórica básica sobre clima organizacional se desarrolla a partir de los estudios de Lewin (1951), para quien el comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización. Cuando se refiere a características personales se está hablando por nombrar algunas, de la motivación, la satisfacción y las actitudes del individuo que al ser unidas a la percepción

que éste tiene de su esfera laboral da como producto el comportamiento frente al rendimiento y productividad de la organización.

El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización; estas pueden ser productividad, satisfacción, rotación, etc. Morse y Reimer publicaron un estudio realizado en cuatro divisiones de una gran compañía. En este estudio analizaban la influencia que tiene la participación de los empleados en el proceso de toma de decisiones y sus resultados. Según los autores, bajo la influencia de un proceso no participativo, la productividad se incrementaba en un 25%; mientras que en procesos participativos el incremento era tan sólo de un 20%; sin embargo, en los procesos no participativos se encontraban con una importante disminución de la lealtad, actitudes, interés y desarrollo del trabajo. (Morse y Reimer 1956).

Forehand y Gilmer han definido el clima organizacional como un conjunto de características que describen una organización, las cuales distinguen a una organización de otras; son relativamente duraderas en el tiempo e influyen en la conducta de los individuos en las organizaciones. (Forehand y Gilmer 1964) Mientras que para Tagiuri el clima es una cualidad relativamente duradera del ambiente total, para este autor el clima organizacional es experimentado por sus ocupantes; influye en su conducta y puede ser descrita en términos de valores de un conjunto particular de características del ambiente. (Tagiuri 1968).

El clima organizacional en Colombia puede variar según el sector, la región y la empresa específica. Sin embargo, existen algunas características generales que se pueden mencionar:

- **Jerarquía y autoridad:** En muchas organizaciones colombianas, existe una estructura jerárquica y una clara separación entre empleados y gerentes. La autoridad tiende a ser valorada y se espera que los empleados sigan las directrices establecidas por sus superiores.
- **Relaciones interpersonales:** En general, las relaciones interpersonales son importantes en el entorno laboral colombiano. La amistad y la confianza son valoradas y pueden influir en la toma de decisiones y en la forma en que se llevan a cabo las tareas.

- Ambiente laboral: El ambiente laboral puede ser colaborativo y orientado al equipo en muchas organizaciones colombianas. Se valora el trabajo en equipo y la colaboración para alcanzar los objetivos organizacionales.
- Orientación a la familia: En Colombia, es común que las empresas sean percibidas como una extensión de la familia. Los empleados pueden tener fuertes vínculos con sus compañeros de trabajo y pueden surgir relaciones cercanas y afectivas.
- Respeto a la autoridad: Existe un alto nivel de respeto hacia los superiores jerárquicos y la autoridad en general. Los empleados tienden a mostrar deferencia y acatar las decisiones tomadas por los líderes.
- Flexibilidad y adaptabilidad: En un entorno empresarial cambiante, muchas organizaciones colombianas están adoptando una actitud más flexible y adaptable. Esto implica la disposición de los empleados a asumir nuevos roles y adaptarse a los cambios en el entorno laboral.

Es importante tener en cuenta que estas características pueden variar según la empresa y la cultura organizacional específica. Además, el clima organizacional puede evolucionar con el tiempo, ya que las empresas se adaptan a los cambios sociales y económicos.

1.4.7 Técnicas y herramientas del Trabajador Social Organizacional:

Se presenta una conceptualización de las técnicas y herramientas empleadas en el desarrollo de la práctica. Las técnicas se seleccionan a partir del tiempo propuesto por la directora del área para llevar a cabo el diagnóstico, la cantidad de colaboradores en cada una de las áreas y las temáticas principales que se desean evidenciar. En este sentido, se han utilizado las siguientes técnicas: entrevista semi estructurada, grupos focales y entrevista de retiro.

Morgan (1997), la entrevista semi estructurada, los grupos focales y la entrevista de retiro son herramientas comunes utilizadas para evaluar el clima organizacional. Estas técnicas permiten recopilar información valiosa sobre las percepciones, actitudes y experiencias de los colaboradores en relación con el entorno de trabajo.

En resumen, la selección de las técnicas y herramientas utilizadas en el diagnóstico del clima organizacional se basa en consideraciones como el tiempo disponible, el tamaño de los grupos y las temáticas a explorar. Fayol (1949) destaca la importancia de la entrevista semi estructurada, los grupos focales y la entrevista de retiro como herramientas eficaces para obtener información relevante sobre el clima organizacional y las experiencias de los colaboradores.

- **Entrevista semi estructurada:** La entrevista semi estructurada implica una serie de preguntas predefinidas que se formulan a los colaboradores, pero también permite la flexibilidad para explorar temas adicionales o seguir líneas de conversación emergentes. Esta técnica se utiliza para obtener una comprensión profunda de los factores que influyen en el clima organizacional. Algunas preguntas que se incluían en la entrevista semi estructurada sobre clima organizacional son:
 - ¿Cómo describirías el ambiente de trabajo en Américas BPS?
 - ¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos del clima laboral en tu área?
 - ¿Qué medidas crees que se podrían tomar para mejorar el clima?
 - ¿Qué prácticas de liderazgo consideras que influyen en el clima de trabajo?
- **Sesiones de grupo:** Las sesiones involucran la reunión de un pequeño grupo de colaboradores (generalmente de 6 a 12 personas) en donde se discute y debaten temas relacionados con el clima organizacional. Estas sesiones grupales fomentan la interacción y el intercambio de ideas entre los colaboradores, lo que puede llevar a una comprensión más profunda de las percepciones colectivas y las dinámicas del clima de la organización. Algunas preguntas que se abordaban en las sesiones sobre clima organizacional son:
 - ¿Qué aspectos del ambiente de trabajo contribuyen a un buen clima?
 - ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentamos en cuanto al clima laboral?
 - ¿Cómo crees que el liderazgo influye en la percepción del clima organizacional?
 - ¿Qué sugerencias tienes para mejorar la comunicación y la colaboración en el lugar de trabajo?
- **Entrevista de retiro:** La entrevista de retiro se lleva a cabo cuando el colaborador está a punto de dejar la organización. Esta entrevista proporciona una oportunidad para recopilar retroalimentación valiosa sobre la experiencia laboral y el clima organizacional,

lo que puede ayudar a identificar áreas de mejora y retención de talento. Algunas preguntas que se desarrollaban durante la entrevista de retiro relacionada con el clima organizacional son:

- ¿Qué factores influyeron en tu decisión de dejar la organización?
- ¿Cómo describirías la cultura y el ambiente de trabajo en nuestra empresa?
- ¿Hubo aspectos del clima laboral que te motivaron o desmotivaron durante tu tiempo aquí?
- ¿Qué sugerencias tendrías para mejorar el clima organizacional y retener a los colaboradores en el futuro?

Estas técnicas cualitativas pueden complementarse con encuestas cuantitativas sobre el clima organizacional para obtener una imagen más completa y precisa de la percepción de los colaboradores de Américas BPS sobre su entorno laboral.

1.4.8 Rol y funciones del trabajador social organizacional

El trabajador social organizacional es un profesional que se especializa en intervenir y promover el cambio social en el ámbito de las organizaciones, ya sean públicas o privadas. Según Jesús Felipe Uribe Prado (2014), su rol principal es facilitar y mejorar el funcionamiento de las organizaciones para el logro de sus objetivos, teniendo en cuenta el bienestar y las necesidades de los individuos y grupos que forman parte de ellas.

El autor destaca que el trabajador social organizacional desempeña diversas funciones en su labor. Algunas de estas funciones incluyen:

- **Análisis y diagnóstico:** El trabajador social organizacional realiza un análisis de la organización y su entorno para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. También puede llevar a cabo evaluaciones de necesidades, identificando las áreas de intervención prioritarias.
- **Desarrollo de programas y políticas:** Con base en el análisis y diagnóstico realizado, el trabajador social organizacional participa en el diseño, desarrollo e implementación de

programas y políticas que promuevan el bienestar y la calidad de vida de los individuos y grupos dentro de Américas BPS.

- **Gestión de recursos:** El trabajador social organizacional se encarga de gestionar los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para llevar a cabo los programas y políticas de intervención social. Esto implica la búsqueda de financiamiento, la coordinación de equipos de trabajo y la administración eficiente de los recursos disponibles.
- **Intervención y apoyo directo:** El trabajador social organizacional brinda apoyo directo a los colaboradores y grupos que forman parte de Américas BPS. Esto puede incluir la atención de necesidades sociales, la resolución de conflictos, la orientación y el asesoramiento, entre otros.
- **Capacitación y formación:** El trabajador social organizacional puede diseñar e impartir programas de capacitación y formación dirigidos a los colaboradores de Américas BPS. Estos programas pueden abordar temas como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la diversidad cultural y la prevención de riesgos psicosociales.
- **Promoción del cambio social:** El trabajador social organizacional promueve el cambio social dentro de Américas BPS y en su entorno. Esto implica trabajar en la prevención y eliminación de prácticas discriminatorias, fomentar la participación y la inclusión, y abogar por la justicia social.
- **Evaluación y seguimiento:** El trabajador social organizacional realiza evaluaciones periódicas para medir el impacto de las intervenciones y programas implementados. También realiza un seguimiento de los resultados y ajusta las estrategias de intervención según sea necesario.

Estas son solo algunas de las funciones que puede desempeñar un trabajador social organizacional dentro de Américas BPS.

Capítulo 2: Ruta metodológica y enfoque de la sistematización

La sistematización contribuye a la producción de conocimiento: Al sistematizar las prácticas, se genera conocimiento nuevo y significativo sobre las experiencias y los procesos involucrados. Este conocimiento puede ser compartido y utilizado para mejorar las intervenciones y generar cambios en las realidades sociales.

El enfoque epistemológico que sustenta la sistematización es el Histórico – hermenéutico. Desde la labor interpretativa de los actores de la práctica se analizan las intencionalidades, sentidos y dinámicas para reconstruir relaciones entre sujetos sociales de la práctica y para mostrar la importancia cultural de la experiencia. El enfoque epistemológico histórico – hermenéutico aporta criterios para asumir la complejidad y dinámica de las experiencias que se sistematizan, fundamentar procesos de construcción de conocimiento que respondan a las características y condiciones del contexto, rescatando la riqueza de la pluralidad, de la experiencia cotidiana, se reconoce en cada persona un sujeto de conocimiento (Cifuentes, 1999, p 60) El enfoque histórico hermenéutico, permite la comprensión y reflexión de los patrones culturales y simbólicos que son relevantes para el desarrollo de los proyectos y/o programas que se ejecutan en torno del bienestar laboral de los colaboradores, posibilitando analizar las relevancias socio- culturales del recurso humano de las empresas.

Esta perspectiva teórica rescata la particularidad de los procesos, privilegiando la comprensión y significatividad aportando a la Gestión Humana una visión integral del colaborador, permitiendo hacer visible su contexto histórico y social con el fin de que las acciones estén encaminadas al bienestar sean eficaces en el campo laboral, el Trabajo Social Organizacional brinda una mirada más amplia.

2.1 Contexto de la Experiencia

Las prácticas profesionales fueron realizadas en Américas BPS, lugar que me permitió desenvolverme en el ámbito organizacional durante el período de Julio a enero del 2023, poniendo en práctica el aprendizaje obtenido en la carrera de Trabajo Social. Esta organización cuenta con un aproximado de 7.000 colaboradores a nivel institucional, la cual está conformada en un 58% de personal femenino y un 42% de personal masculino. Su misión es contribuir al desarrollo del país con responsabilidad social, generando valor para sus clientes, accionistas, colaboradores y la comunidad, mediante la oferta oportuna y competitiva de servicios de call center de calidad, sobre la base de prácticas éticas y la eficiencia operacional (Américas BPS, s,f recuperado de <https://www.americasbps.com.co/>).

Además, mediante su visión expresa el compromiso con la sociedad proyectándose en ser un call center líder en la innovación y satisfacción de las necesidades de sus clientes, a través de la entrega ágil, y oportuna de productos y servicios de calidad. Los valores corporativos que predominan en esta organización son la transparencia de la información y credibilidad, trabajo en equipo, responsabilidad, honestidad, respeto, reconocimiento a las personas, mejoramiento continuo, compromiso, excelencia y vocación en el servicio. El área organizacional fue el escenario en el cual pude desenvolverme durante las prácticas profesionales, en esta área anualmente lleva a cabo diferentes proyectos, entre estos la evaluación de clima laboral tuvo mayor prioridad, ya que la última evaluación fue realizada en el año 2022. Sin embargo, a pesar de tener la necesidad como institución de conocer la realidad actual de la misma, y de cómo se sienten los colaboradores de pertenecer en ella.

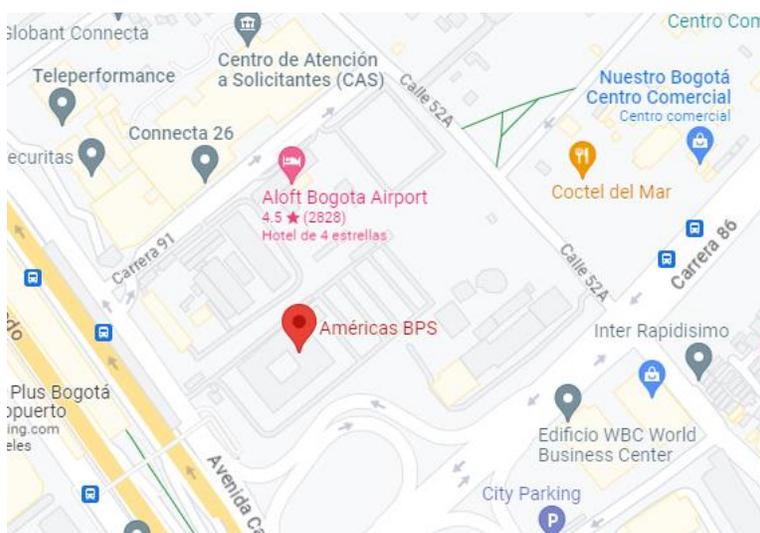
A mi llegada la directora del área me comunicó información relevante de esta evaluación ya que necesitaba realizar el informe final para poderlo presentar a los directivos de Américas BPS, por lo tanto, mi tarea consistía en cubrir las necesidades inmediatas del área.

Concerniente a esto, la evaluación de clima laboral ya había sido aplicada mediante una plataforma virtual (intranet), donde el colaborador procedía a contestar de manera

personal y voluntaria; teniendo como resultados que el 89% de los empleados accedieron a contestarla.

Figura 1.

Américas bps, está ubicada en la ciudad de Bogotá El Dorado #90-10, Bogotá. Edificio Carvajal, Piso 1.



Google Maps. (s.f.). Américas BPS. Recuperado de <https://www.google.com.co/maps/place/Am%C3%A9ricas+BPS/@4.6813903,-74.1215804,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x8e3f9b6394d9a08f:0xdfb8e536f9cc3072!8m2!3d4.6813903!4d-74.1193917!16s%2Fg%2F11tn0wls7t>

2.2 Actores Involucrados en la experiencia

El interés de sistematizar la práctica en el área de gestión humana surge por la necesidad de aportar a la reflexión de la intervención de Trabajo Social en el ámbito de lo organizacional.

A continuación, mencionaré los actores involucrados en este proceso:

- Trabajadores sociales organizacionales: son los profesionales directamente implicados en la sistematización de la práctica.
- Colaboradores: son los actores esenciales en el proceso de la sistematización, sus perspectivas, experiencias y opiniones son fundamentales para comprender el impacto de las prácticas y extraer lecciones aprendidas.
- Equipo de trabajo interdisciplinarios: Johanna Ortiz Jefe de Cultura y desarrollo Psicóloga, Mileidy Amaya Directora de Cultura y desarrollo Psicóloga y Lorena Pachón Gerente de Gestión Humana.

Este equipo colaboró en la sistematización de la práctica, aportando diferentes enfoques y conocimientos complementarios. Proporcionan apoyo y recursos necesarios para llevar a cabo la sistematización de la práctica, promoviendo un ambiente propicio para la reflexión y el aprendizaje.

Figura 2.



Capítulo 3. Reconstrucción de la Experiencia

Figura 3.

Línea de tiempo que muestra la sistematización de la experiencia de la practica



Nota: Elaboración propia

1. El Camino de las Oportunidades:

Descubriendo el potencial del Trabajo Social Organizacional

El proceso para cursar Práctica profesional, desde sus inicios se realizó con Centro Progresá, por medio del convenio con la Corporación universitaria minuto de Dios, ubicaban las entrevistas de selección en las empresas para los trabajadores sociales en formación. El campo de práctica está fundamentado en la Línea Organizacional, se desarrolló todo el proceso de la práctica profesional con un contrato de aprendizaje por parte de Américas BPS y la Trabajadora social en formación Yeimy Viviana Camargo Calle de Octavo semestre de la Corporación Universitaria Minuto de Dios en los días lunes a viernes de 8:00 am a 6: 00 pm.

Para dar inicio a la experiencia se hizo un reconocimiento sobre las políticas internas de manejo de personal de Américas BPS, funciones de cada área de Gestión Humana dentro de la empresa, tipo de producción y sus diferentes áreas, así mismo se especificó las características del contrato.

¿Que hace Américas BPS?

En un mundo cada vez más centrado en el cliente, es crucial brindar una experiencia excepcional que marque la diferencia en los negocios. En Américas BPS se especializan en transformar la Experiencia del Cliente a través de un portafolio de soluciones integrales. El enfoque se centra en generar interacciones más sencillas, rápidas y rentables para tus clientes.

Desarrollo:

Expertos en Experiencia del Cliente: Cuentan con un equipo altamente capacitado y experimentado en el campo de la Experiencia del Cliente. Cuentan con expertos que comprenden las necesidades y expectativas de los clientes en diferentes industrias y se dedican a encontrar soluciones personalizadas para optimizar la experiencia del cliente en los negocios.

Soluciones Integrales: El portafolio de soluciones integrales abarca desde el diseño de estrategias de CX hasta la implementación de tecnologías innovadoras. Trabajan en estrecha colaboración con el cliente para identificar áreas de mejora y desarrollar soluciones adaptadas a tus necesidades específicas.

Interacciones más Sencillas: Se enfocan en simplificar las interacciones entre sus clientes y el negocio. Implementan procesos y herramientas que facilitan la comunicación, reducen la fricción y mejoran la eficiencia en todos los puntos de contacto con los clientes.

Interacciones más Rápidas: Entender la importancia del tiempo en la Experiencia del Cliente. A través de soluciones tecnológicas avanzadas, se agilizan los procesos de atención al cliente, reduciendo los tiempos de espera y brindan respuestas rápidas y efectivas a sus necesidades.

Interacciones más Rentables: el enfoque en la Experiencia del Cliente también se traduce en resultados financieros positivos para el negocio. Al mejorar la satisfacción y fidelización de los clientes, aumentando la rentabilidad y contribuyendo al crecimiento sostenible de las empresas. Recuperado de <https://www.americasbps.com.co/que-hacemos/>

Conclusión:

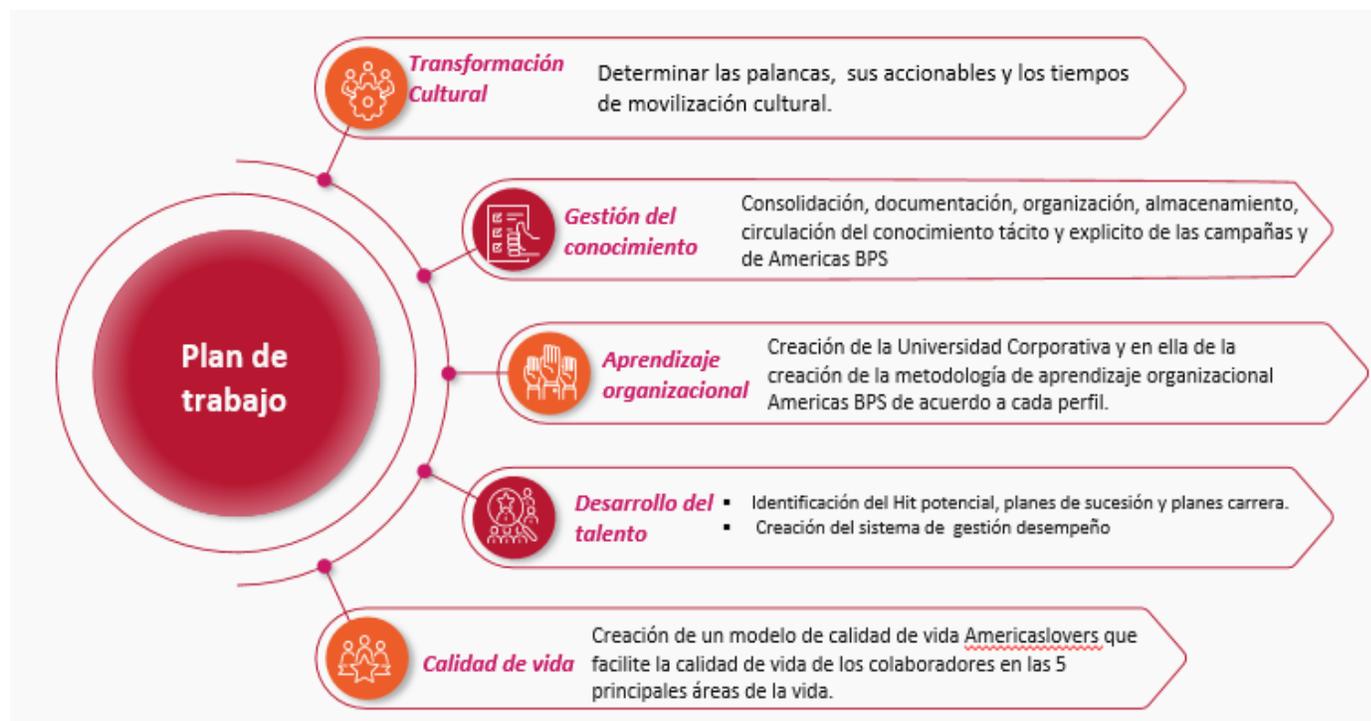
En Américas BPS, están comprometidos a transformar la Experiencia del Cliente en los negocios. El portafolio de soluciones integrales, combinado con la experiencia y enfoque centrado en el cliente, se convierte en un socio estratégico para lograr interacciones más sencillas, rápidas y rentables.

PLAN DE TRABAJO

Cronograma de actividades:		16 semanas																	
N°	Actividad	Agosto				Septiembre					Octubre				noviembre				
		1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5
1	Apoyar en la actualización y rediseño de los procesos de Inducción y entrenamiento al cargo, a través de la conceptualización de Onboarding y Marca Empleadora	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Asegurar la actualización permanente del material y cursos transversales del proceso de onboarding.	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Organización, seguimiento y control a las sesiones de entrenamiento en el cargo dirigida a los roles directivos de la compañía.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	Planeación y ejecución de los procesos de inducción corporativa dirigida a los nuevos talentos con roles administrativos de la compañía	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	Seguimiento y control a la ejecución de los cursos transversales de todo el personal administrativo que se incorpora a la compañía	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

En primera instancia, se conoce la Implementación y se desarrollan nuevas estrategias que aporten al cumplimiento de los objetivos organizacionales, por medio de la gestión de conocimiento, el aprendizaje y transformación organizacional, el desarrollo del talento y la calidad de vida de los colaboradores

Figura: 4
Plan de Trabajo Organizacional



Nota: Camargo, 2023

El propósito de un plan de transformación cultural es alinear la cultura de la organización con los objetivos estratégicos y los valores deseados, fomentando un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, mejorando la comunicación interna, fortaleciendo el liderazgo y promoviendo el compromiso de los empleados.

Algunos componentes comunes de un plan de transformación cultural pueden incluir:

Figura:5

Plan de Transformación Cultural



Nota: Camargo, 2023

2. Rompiendo Barreras: Desafíos y Reflexiones en el Espacio Laboral

Durante mi práctica profesional en el área de calidad y vida laboral de Américas BPS, me enfrenté a diversos desafíos y reflexiones en el entorno laboral. Mi objetivo principal fue romper barreras y superar obstáculos para promover un ambiente laboral saludable. Durante este período, me dediqué a mejorar las relaciones laborales y las condiciones de trabajo en la organización. Realicé un seguimiento constante de los programas y planes de bienestar laboral de los colaboradores, con el fin de garantizar su bienestar y

desarrollo integral. Sin embargo, surgió la necesidad de abordar algunas problemáticas relacionadas con la conciliación entre el trabajo y la familia, el cuidado de los hijos y el seguimiento del bienestar personal dentro de la empresa.

A lo largo de mi experiencia, pude reflexionar sobre el impacto de estas barreras en la vida de los colaboradores y en el rendimiento de la organización. Identifiqué la importancia de fomentar un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal, así como de fortalecer los mecanismos de apoyo y acompañamiento dentro de la empresa. Enfrentar estos desafíos me permitió adquirir nuevos conocimientos y habilidades en el ámbito del trabajo social organizacional. Aprendí la importancia de la empatía, la resolución de conflictos y la promoción de la comunicación efectiva para mejorar el clima laboral. Además, reconocí la necesidad de diseñar e implementar programas de bienestar que respondan a las necesidades de los colaboradores y fortalezcan su sentido de pertenencia.

Esta experiencia me ha inspirado a seguir rompiendo barreras y trabajando hacia la construcción de un entorno laboral más saludable y satisfactorio tanto para los colaboradores como para la organización en su conjunto

Figura: 6 Plan de Calidad de Vida



Nota: Camargo, 2023

El enfoque sociodemográfico en el endomarketing como lo señala (Pérez y Cortés, 2011) se refiere a utilizar información sociodemográfica de los colaboradores de una organización para diseñar estrategias de marketing interno que promuevan su compromiso, satisfacción y productividad.

El endomarketing, también conocido como marketing interno, se enfoca en aplicar técnicas y herramientas propias del marketing para fomentar una cultura organizacional sólida y positiva, tanto entre los colaboradores como hacia el exterior.

El enfoque sociodemográfico en el endomarketing implica tener en cuenta aspectos como la edad, el género, el nivel educativo, la posición jerárquica, la experiencia laboral y otras características sociodemográficas de los colaboradores. Estos datos permiten comprender mejor las necesidades, preferencias y motivaciones de los colaboradores, y adaptar las estrategias de marketing interno de acuerdo con sus perfiles.

“La parte individual y la grupal están entrelazadas y actúan como un conjunto el aprendizaje individual constituye la base del aprendizaje organizacional; por tanto, el conocimiento organizacional se basa en la adquisición de conocimiento por parte de

sus miembros; y el aprendizaje organizacional se plantea como metáfora del aprendizaje individual: las organizaciones lo mismo que los seres humanos pueden aprende”r. (Alcober y Gil, 2002, p. 265)

Al utilizar el enfoque sociodemográfico, las organizaciones pueden personalizar y segmentar sus acciones de endomarketing para abordar las necesidades específicas de cada grupo de colaboradores. Esto puede incluir la comunicación interna, la capacitación y desarrollo, los beneficios y compensaciones, la promoción de la diversidad y la inclusión, entre otros aspectos.

En resumen, el enfoque sociodemográfico en el endomarketing busca utilizar información sociodemográfica de los colaboradores para diseñar estrategias internas que fortalezcan el compromiso, la satisfacción y la productividad en la organización.

3. Tejiendo Redes de Bienestar

Durante mi experiencia laboral, tuve la oportunidad de trabajar de la mano con diversos aliados, como las cajas de compensación y los fondos de empleados, con el objetivo de construir redes de bienestar que promovieran el desarrollo integral de los colaboradores y mejoraran el clima organizacional en Américas BPS.

En este proceso, se llevaron a cabo diferentes actividades de integración y mejora del clima organizacional, en las que se fomentó la participación de los colaboradores.

Mediante la colaboración con las cajas de compensación, se diseñaron programas y se brindaron servicios que contribuyeron al bienestar y la calidad de vida de los colaboradores.

Las actividades de integración incluyeron jornadas recreativas, eventos culturales, deportivos y de convivencia, en los que se promovió el compañerismo, la solidaridad y el trabajo en equipo. Estas actividades permitieron fortalecer los lazos entre los colaboradores, generar un ambiente de camaradería y mejorar las relaciones interpersonales en la organización.

Además, se implementaron programas de formación y desarrollo personal, que abordaron temáticas como la gestión del estrés, habilidades de comunicación, manejo del tiempo y bienestar emocional. Estas iniciativas tuvieron como objetivo brindar herramientas y recursos a los colaboradores para enfrentar los desafíos laborales y personales de manera más efectiva.

En colaboración con los fondos de empleados, se establecieron beneficios y servicios exclusivos para los colaboradores, como préstamos preferenciales, descuentos en servicios de salud, actividades de esparcimiento y desarrollo profesional. Estas acciones no solo contribuyeron al bienestar económico de los empleados, sino que también fortalecieron su sentido de pertenencia y satisfacción laboral.

El trabajo conjunto con estos aliados permitió tejer una red sólida de apoyo y bienestar en Américas BPS. La colaboración, la participación activa de los colaboradores y el enfoque en su desarrollo integral fueron pilares fundamentales en la construcción de estas redes.

también se establecieron convenios y alianzas estratégicas con universidades, en busca de fortalecer las redes de bienestar en la organización. Estos convenios permitieron la implementación de programas y actividades que beneficiaron tanto a los colaboradores como a la comunidad académica.

En colaboración con las universidades, se desarrollaron diferentes iniciativas que contribuyeron al bienestar de los colaboradores. Se brindaron oportunidades de capacitación y formación continua, a través de cursos, talleres y diplomados, orientados al desarrollo de habilidades técnicas y competencias profesionales. Estas acciones permitieron a los colaboradores ampliar sus conocimientos y mejorar su desempeño laboral, al tiempo que fomentaron su crecimiento personal.

Además, se promovió la participación de los colaboradores en proyectos de investigación y actividades académicas conjuntas. Se establecieron convenios de prácticas profesionales, que permitieron a estudiantes universitarios realizar sus prácticas en la organización, aportando su conocimiento y frescura a los proyectos y actividades desarrollados. Esta colaboración benefició tanto a los estudiantes, al brindarles una oportunidad de aplicar sus conocimientos en un entorno real, como a Américas BPS, al recibir nuevas perspectivas e ideas innovadoras.

Estos convenios también abrieron la puerta a la realización de eventos y conferencias, en los que expertos y profesionales de las universidades compartieron sus

conocimientos y experiencias con los colaboradores. Estas actividades promovieron el intercambio de ideas, el aprendizaje continuo y la actualización en temas relevantes para la organización y sus colaboradores.

En conclusión, a través de la colaboración con cajas de compensación, fondos de empleados y universidades, se logró tejer redes de bienestar que promovieron el desarrollo integral de los colaboradores y mejoraron el clima organizacional. Estas redes se consolidaron mediante actividades de integración, programas de formación y beneficios exclusivos, generando un impacto positivo en la organización y contribuyendo al bienestar y satisfacción de los empleados.

Figura: 7 Aliados Américas bps



Nota: Camargo,2022

4. Construyendo un Clima Saludable:

Intervención y Crecimiento en Américas BPS

Durante esta etapa de mi experiencia en Américas BPS, me enfoqué en la construcción de un clima laboral saludable a través de intervenciones y actividades que promovieran el crecimiento personal y profesional de los colaboradores. Para lograrlo, implementé sesiones de grupo, entrevistas estructuradas y entrevistas de retiro, como parte de un proceso de evaluación y reflexión sobre el clima organizacional.

Al principio, confieso que experimenté cierto temor, ya que era mi primera vez llevando a cabo estas sesiones. Sin embargo, comprendí la importancia de brindar un espacio seguro y confidencial para que los colaboradores expresaran sus opiniones y sentimientos respecto al clima laboral. Las preguntas que se abordaron durante estas sesiones fueron cuidadosamente seleccionadas para obtener información valiosa y realimentación sobre la percepción de los colaboradores en cuanto al clima organizacional.

Una de las preguntas clave que se planteó fue: "¿Considera que en Américas BPS tienes la posibilidad de tener un plan de carrera y por qué?". Esta pregunta permitió indagar sobre la percepción de los colaboradores en cuanto a las oportunidades de crecimiento profesional dentro de la organización. Se buscaba comprender si se sentían apoyados y motivados para desarrollar una trayectoria profesional sólida y satisfactoria en Américas BPS.

A través de las respuestas obtenidas, se pudo identificar tanto fortalezas como áreas de mejora en relación con la gestión del plan de carrera en la organización. Estas percepciones fueron analizadas de manera integral, teniendo en cuenta otros factores del clima laboral, como el ambiente de trabajo, la comunicación interna, la motivación y el reconocimiento, entre otros.

La realización de las sesiones de grupo, entrevistas estructuradas y entrevistas de retiro permitió recopilar información valiosa y generar un espacio de diálogo y reflexión en el que los colaboradores se sintieran escuchados y valorados. Estas actividades contribuyeron a construir un clima laboral saludable, al brindar la oportunidad de expresar inquietudes, sugerencias y expectativas en relación al desarrollo profesional en la organización.

En resumen, la intervención para construir un clima saludable en Américas BPS se basó en la implementación de sesiones de grupo, entrevistas estructuradas y entrevistas de retiro. A través de preguntas como "¿Considera que en Américas tienes la posibilidad de tener un plan de carrera y por qué?", se buscó comprender la percepción de los colaboradores en relación con las oportunidades de crecimiento profesional. Estas actividades fomentaron la participación de los colaboradores y contribuyeron a fortalecer el clima laboral, generando un ambiente propicio para el desarrollo personal y profesional.

Figura: 8 Presentación como entras a la sesión de grupo



Nota: Camargo,2022

Figura: 9 Como esta tu clima laboral



Nota: Camargo,2022

5. Construyendo puentes hacia el futuro

Mejorando el clima organizacional y promoviendo el bienestar de los colaboradores en Américas BPS.

En este momento de la sistematización de la práctica de trabajo social en el área de calidad y vida laboral Gestión Humana, se llevaron a cabo diversas acciones para fortalecer el clima organizacional y mejorar el bienestar de los colaboradores en Américas BPS. A continuación, se describen las actividades realizadas:

En este quinto momento de la sistematización de la práctica de trabajo social en el área de Gestión Humana, se llevaron a cabo acciones para construir puentes hacia el futuro, centrándose en fortalecer la conciliación entre el trabajo y la vida familiar de los colaboradores en Américas BPS. A continuación, se describen las actividades realizadas:

Encuesta de cultura y engagement: Se diseñó una encuesta especializada en evaluar si las condiciones laborales estaban afectando el espacio familiar de los colaboradores.

Mediante esta encuesta, se recopilaban datos y opiniones que brindaron una visión más clara de las problemáticas existentes y permitieron identificar posibles áreas de mejora.

Análisis de resultados y charla de equipos de trabajo: Después de recopilar los datos de la encuesta, se organizó una charla con los equipos de trabajo. El objetivo principal fue discutir y analizar los resultados de la encuesta, centrándose especialmente en determinar si el contexto laboral estaba afectando las dinámicas familiares, sobre todo para aquellos colaboradores que provenían de otros lugares del país. Esta discusión proporcionó una comprensión más profunda de las experiencias individuales y permitió abordar los desafíos identificados.

Radiografía del clima: Se realizó una evaluación exhaustiva del clima organizacional en Américas BPS a través de encuestas periódicas. Esta radiografía permitió identificar los factores que influían en el clima laboral, como la comunicación, el liderazgo, la satisfacción laboral y el trabajo en equipo. Los resultados de estas evaluaciones proporcionaron información valiosa para comprender mejor las dinámicas organizacionales y detectar áreas de mejora.

Apoyo individual y grupal: La trabajadora social desplegó su rol como facilitadora de intervenciones y asesoramiento tanto a nivel individual como grupal. Brindó apoyo emocional, resolvió conflictos, promovió la comunicación efectiva y fortaleció las relaciones interpersonales en Américas BPS. Esta acción contribuyó a crear un ambiente de trabajo más armonioso y colaborativo.

Programas de bienestar: En colaboración con otros profesionales de la empresa, la trabajadora social diseñó e implementó programas de bienestar enfocados en mejorar el clima organizacional. Estos programas incluyeron actividades de promoción de la salud, desarrollo de habilidades sociales y emocionales, así como iniciativas para fomentar la conciliación entre el trabajo y la vida personal de los colaboradores.

Sensibilización y capacitación: La trabajadora social jugó un papel crucial en la sensibilización y capacitación de los colaboradores sobre la importancia del clima organizacional y cómo contribuir a su mejora. Se llevaron a cabo talleres, charlas informativas y actividades de formación en habilidades blandas y competencias emocionales, con el objetivo de fortalecer el sentido de pertenencia y el compromiso de los colaboradores con la empresa.

Vínculo con la comunidad: La trabajadora social promovió la vinculación de Américas BPS con la comunidad, impulsando iniciativas de responsabilidad social corporativa. Esta conexión con la comunidad generó un sentido de propósito y pertenencia en los colaboradores, impactando positivamente en el clima organizacional y fortaleciendo la imagen de la empresa.

Estos momentos creativos reflejan las acciones emprendidas en la sistematización de la práctica de trabajo social organizacional en el área de Gestión Humana en Américas BPS. Se enfocaron en evaluar el impacto de las condiciones laborales en la vida familiar de los colaboradores a través de una encuesta especializada, así como en fomentar el diálogo y la reflexión colectiva sobre los resultados para buscar soluciones y mejorar la conciliación entre el trabajo y la vida personal.

Capítulo 4. Reflexiones de Fondo

Esta parte hace referencia a la interpretación que se le hace a la experiencia, a lo sucedido durante el proceso de sistematización. De esta manera se pasa hacer el análisis de los resultados en relación con los objetivos planteados para la sistematización.

El objetivo: es identificar la importancia del trabajo social dentro de una organización para el fortalecimiento de las relaciones laborales.

Determinar la incidencia del área Organizacional de Américas BPS en la promoción de espacios de crecimiento personal y organizacional mediante el reconocimiento de sus colaboradores y de las redes de apoyo.

El análisis de los resultados: La diversidad cultural al interior de Américas BPS genera una reflexión acerca de la importancia del contexto o la realidad social, por lo que la profesión ha tomado fuerza en la línea organizacional.

La importancia del enfoque centrado en los colaboradores: El trabajador social organizacional reconoce la importancia de enfocarse en las necesidades y capacidades de los colaboradores a los que sirve. La empatía, el respeto y la atención a las voces y experiencias de los individuos son fundamentales para desarrollar intervenciones efectivas

En cuanto a la sistematización, también se puede derivar importantes aprendizajes:

Valor de la documentación y reflexión: la sistematización permite documentar y reflexionar sobre las experiencias y prácticas desarrolladas. Esta documentación proporciona una base sólida para el aprendizaje institucional, la transferencia de conocimientos y la mejora continua.

En este capítulo, se lleva a cabo la interpretación de la experiencia y se analizan los resultados obtenidos durante el proceso de sistematización, en relación con los objetivos planteados. A continuación, se presentan las reflexiones clave:

Importancia del trabajo social en una organización: Se identifica la relevancia del trabajo social dentro de Américas BPS para fortalecer las relaciones laborales. Se reconoce que el área Organizacional desempeña un papel significativo en la promoción de espacios de crecimiento personal y organizacional a través del reconocimiento de los colaboradores y el apoyo de redes de apoyo.

Reflexión sobre la diversidad cultural: La diversidad cultural presente en Américas BPS genera una reflexión profunda sobre la importancia del contexto y la realidad social. En este sentido, la profesión del trabajo social ha adquirido un mayor protagonismo en el ámbito organizacional, ya que se reconoce la necesidad de comprender y abordar las particularidades culturales de los colaboradores.

Enfoque centrado en los colaboradores: El trabajador social organizacional reconoce la importancia de enfocarse en las necesidades y capacidades de los colaboradores a los que sirve. Se destaca la empatía, el respeto y la atención a las voces y experiencias individuales como elementos fundamentales para desarrollar intervenciones eficaces y promover un entorno laboral saludable.

En este capítulo de reflexiones de fondo, se profundiza en la importancia del trabajo social organizacional en Américas BPS para fortalecer las relaciones laborales. Se enfatiza la consideración de la diversidad cultural y se destaca el enfoque centrado en los colaboradores, reconociendo la importancia de sus necesidades y experiencias para impulsar intervenciones significativas y promover un crecimiento personal y organizacional sostenible.

Capítulo 5. Puntos de Llegada

Se trata de generar las principales afirmaciones que surgen como resultado del proceso de sistematización, los aprendizajes alcanzados en la práctica, limitaciones y desafíos de la profesión y del proceso de entrenamiento profesional, generan aportes a una futura intervención profesional en el ámbito organizacional.

- Para alcanzar el objetivo, el cual se enfoca en el rol del trabajador social en la promoción del clima organizacional, se debe tener en cuenta las funciones y roles que puede desempeñar en este contexto incluyen: Diagnóstico y evaluación, intervención y diseño de programas, asesoramiento y apoyo, capacitación y formación
- La sistematización de intervención desde la perspectiva de Trabajo social fue importante porque estuvo ligado a la importancia de la reflexión sobre la actuación profesional en un campo específico, en donde dicha experiencia, posibilitó comprender e interpretar una realidad del contexto y de los diversos sujetos sociales, permitiendo construir un conocimiento importante para el Trabajador social en el sector empresarial.
- La intervención del Trabajo Social en Américas BPS, fortalece la acción social en las empresas promoviendo el tejido social en los espacios laborales, potenciando las capacidades individuales, familiares, empresariales y trabajando en la prevención de conflictos que puedan surgir en ambos espacios.

3 Conclusiones

- Es necesario que existan espacios de convivencia, en donde los colaboradores puedan continuamente sincerarse de aquellas situaciones que no le permiten mantener relaciones como un equipo consolidado.
- Se concluye que los empleados de la reconocida entidad en su mayoría se sienten muy satisfechos en el ámbito laboral, sin embargo, es conveniente que exista comunicación asertiva entre compañeros y más aún en la relación directa jefe – colaborador, también armonía en el ambiente laboral donde se desenvuelven a diario y para finalizar tolerar y respetar las diferentes personalidades mejorando así las relaciones interpersonales.
- La sistematización permite identificar las prácticas exitosas y efectivas utilizadas por la trabajadora social organizacional. Estas prácticas pueden ser replicadas en futuros proyectos o compartidas con otros profesionales del campo.
- La sistematización de experiencia surge como una necesidad de comprender y evaluar el impacto de nuestras acciones, así como identificar las lecciones aprendidas y buenas prácticas.
- En este sentido, mi experiencia como practicante de trabajo social organizacional se ha enriquecido con la realización de esta sistematización, es importante destacar que la sistematización de experiencia no solo se enfoca en los resultados tangibles, sino también en los procesos, metodologías utilizadas, aspectos éticos y valores que subyacen en nuestra labor profesional.

Referencias Bibliográficas

Management, P. (29 de septiembre de 2014). OBS Business School. Obtenido de <http://www.obs-edu.com/blog-project-management/conceptos-fundamentalesdireccion-de-proyectos/lecciones-aprendidas-de-un-proyecto/>

- Mc. Graw-Hill. M, R. G. (2005). Desarrollo organizacional. México:
- Mc. Graw-Hill. M., D. R. (2005). Diagnostico Organizacional (6º Edición). México: Alfaomega. 50
- Meliá J, Peiró J. (1989) La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. Psicologemas.
- M., D. R. (2005). Diagnostico Organizacional (6º Edición). México: Alfaomega.
- Ponce, A. R. (1944). Administración de empresas. México : LIMUSA.
- Porter, L.W. y Lawler, E.E. (1968) Managerial attitudes and performance. Homewood, Ill: IrwinDorsey.
- Robbins, S.P. (1998) Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, Octava edición.
- Robbins, S.P. (1998) Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, Octava edición.
- Roberto, C., Sampieri, H., Fernández Collado, C., Pilar, D., Lucio, B.Pérez, C. (1991). Metodología Dela Investigación. MG gRAWHILL (Vol. 1).
- Vázquez, E. (2007). La evaluación del desempeño en las grandes empresas españolas. Universia Business Review.
- Warr, Cook y Wall, 1981 (London) Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being Journal of Occupational Psychology. The Experience of Work Academic Press.
- Weinert, Ansfried. (1985) "Manual de psicología de la organización": La conducta humana en las organizaciones. Herder, Barcelona 1985. Pág. 297-298. 51
- Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall. Visto en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v25n2/v25n2ao4.pdf>. Aceptado en el 2014
- Versión Breve De La Escala De Satisfacción Laboral: Evaluación Estructural Y Distribucional De Sus Puntajes. Visto en: http://revistaliberabit.com/es/revistas/RLE_21_2_v Aceptado el 24 de agosto del 2015

Pérez, M., & Díaz, A. (2014). Los trabajadores sociales en el ámbito organizacional. Revista Avances en Trabajo Social y Bienestar, 2(1), 13-18.

