

10-2008

Aplicación de la gerencia social incluyente en Servientrega Bogotá D.C, segundo periodo de 2007 y primer periodo de 2008

María Carolina Díaz Rodríguez
Universidad de La Salle, Bogotá

Diana Carolina Oyuela Jimenez
Universidad de La Salle, Bogotá

Alexandra Alicia Wilches Vela
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social



Part of the [Social Work Commons](#)

Citación recomendada

Díaz Rodríguez, M. C., Oyuela Jimenez, D. C., & Wilches Vela, A. A. (2008). Aplicación de la gerencia social incluyente en Servientrega Bogotá D.C, segundo periodo de 2007 y primer periodo de 2008. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social/77

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Económicas y Sociales at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Trabajo Social by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

**APLICACIÓN DE LA GERENCIA SOCIAL INCLUYENTE EN SERVIENTREGA
BOGOTA D.C, SEGUNDO PERIODO DE 2007 Y PRIMER PERIODO DE 2008**



**MARÍA CAROLINA DÍAZ RODRÍGUEZ Cód. 62032000
DIANA CAROLINA OYUELA JIMENEZ Cód. 62032002
ALEXANDRA ALICIA WILCHES VELA Cód. 62032021**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
DESARROLLO HUMANO Y CALIDAD DE VIDA
BOGOTÁ D.C.
OCTUBRE DE 2008**

**APLICACIÓN DE LA GERENCIA SOCIAL INCLUYENTE EN SERVIENTREGA
BOGOTÁ D.C, SEGUNDO PERIODO DE 2007 Y PRIMER PERIODO DE 2008**



**MARÍA CAROLINA DÍAZ RODRÍGUEZ
DIANA CAROLINA OYUELA JIMENEZ
ALEXANDRA ALICIA WILCHES VELA**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar el
título de Trabajadora Social**

**ASESORA
GLADYS NUBIA HERNÁNDEZ BELTRÁN
Trabajadora Social**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
DESARROLLO HUMANO Y CALIDAD DE VIDA
BOGOTÁ D.C.
OCTUBRE DE 2008**

Nota de aceptación

ROSA MARGARITA VARGAS DE ROA
Decana de la Facultad de Trabajo Social

BEATRIZ DUQUE BOTERO
Jurado

LUZ MARINA PAVA BARBOSA
Jurado

Bogotá, D.C., Octubre de 2008

Advertencia

Ni la Universidad, ni el asesor, ni el jurado calificador, son responsables de las ideas expuestas por el graduando.

Reglamento Estudiantil, Capítulo XIV de los requisitos de grado, Art. 114.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
SUMMARY	
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I	
1. ANTECEDENTES	16
1.1 JUSTIFICACIÓN	28
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	32
1.3 OBJETIVOS	33
1.3.1 Objetivo General	33
1.3.2 Objetivos Específicos	34
CAPÍTULO II	
2. REFERENTES	35
2.1 REFERENTE CONTEXTUAL	35
2.2 REFERENTE CONCEPTUAL	40
2.2.1 Historia de la Gerencia Social	41
2.2.2 Gerencia Social	43
2.2.3 Gerencia Social Incluyente	47
2.2.3.1 Incluyente	51
2.2.3.2 Calidad de Vida	52
2.2.3.3 Corresponsabilidad	53
2.2.3.4 Participación	54
2.2.3.5 Acción Social Profesional	56
2.3 REFERENTE LEGAL	59

	Pág.
CAPÍTULO III	
3. DISEÑO METODOLÓGICO	61
3.1 METODOLOGÍA	61
3.2 ENFOQUE	63
3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	64
3.4 POBLACIÓN	65
3.5 CATEGORIAS DE ANÁLISIS	66
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	67
3.6.1 Análisis documental	67
3.6.2 Entrevista Semi-Estructurada	67
3.6.3 Observación Directa no Participante	68
3.7 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN	68
3.7.1 Juicio de Expertos	68
3.7.2 Prueba Piloto y Ajuste de Instrumentos	69
3.7.3 Coevaluación	70
3.8 ORDENAMIENTO, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	70
3.9 PROCESO METODOLÓGICO	72
CAPÍTULO IV	
4. RESULTADOS	76
CONCLUSIONES	103
RECOMENDACIONES	107
BIBLIOGRAFÍA	110
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA	113
ANEXOS	
ABSTRACT	

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Producción investigativa y documental en Bogotá	116
Anexo 2. Matriz de categorías de los programas del subproceso calidad de vida y ambiente de trabajo de Servientrega	127
Anexo 3. Guía de entrevista semi-estructurada. Colaboradores Servientrega	128
Anexo 4. Guía de entrevista semi-estructurada. Trabajadora social subproceso calidad de vida y ambiente de trabajo	131
Anexo 5. Formato de diario de campo	133
Anexo 6. Niveles jerárquicos de Servientrega	134
Anexo 7. Matriz de categorías de los programas del subproceso calidad de vida y ambiente de trabajo de Servientrega-diligenciada	135
Anexo 8. Matriz entrevista colaboradores niveles 1 y 2 de Servientrega	140
Anexo 9. Matriz entrevista colaboradores nivel 3 de Servientrega	143
Anexo 10. Matriz entrevista trabajadora social del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo	146

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Grafica 1. Lugar de procedencia de los colaboradores de la compañía Servientrega Bogotá	76
Grafica 2. Lugar de residencia de los colaboradores de la compañía Servientrega Bogotá	77
Grafica 3. Estado civil de los colaboradores de la compañía Servientrega Bogotá	78
Grafica 4. Escolaridad de los colaboradores con relación al nivel jerárquico de la compañía Servientrega Bogotá	79
Grafica 5. Nivel jerárquico de los colaboradores con relación al tipo de contrato laboral. Compañía Servientrega Bogotá	80
Grafica 6. Tipo de contrato laboral de los colaboradores con relación a la antigüedad en la compañía Servientrega Bogotá	81

LISTA DE ESQUEMAS

	Pág.
Esquema 1. Estructura del macro proceso estratégico de cliente interno	39

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Categorías de análisis	66
Cuadro 2. Proceso metodológico.	73

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a la voluntad de Dios Todopoderoso y a la bondad de la Santísima Virgen María, por darnos la oportunidad de pertenecer a una comunidad académica, por permitirnos recorrer y culminar este camino con éxito para poder decir hoy orgullosamente que somos TRABAJADORAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SALLE.

A la Universidad de La Salle y la Facultad de Trabajo Social por nuestra formación humanística y compromiso ético para con los seres humanos.

A la Decana Rosa Margarita Vargas de Roa, a las y los docentes que contribuyeron aportando su conocimiento y calidad humana para nuestra formación académica, ética, profesional y humana, especialmente a la docente Gladys Nubia Hernández Beltrán, asesora de la presente investigación por su compromiso, a la docente Zoraida Ordoñez Pinzón y al docente Carlos Arturo Vanegas Hernández por su apoyo.

A la Compañía Servientrega, a sus colaboradores(as), al Doctor José Bismark Zambrano, a la Trabajadora Social Heidy Pachón y al analista de procesos Oscar Velandía, que con sus aportes y experiencia contribuyeron en el desarrollo de esta investigación.

A los familiares y amigos (as) que nos apoyaron incondicionalmente y que con sus oraciones y buenos deseos nos fortalecieron en todo momento.

Grupo de investigación:

María Carolina Díaz Rodríguez

Diana Carolina Oyuela Jimenez

Alexandra Alicia Wilches Vela

DEDICATORIA

*A Jesucristo, por bendecirme con la oportunidad de estudiar y hacer del Trabajo Social mi proyecto de vida,
por ser mi constante guía y fortaleza.
A la Santísima Virgen María, que siempre me acompaña con sus oraciones.
A mi mamá, la persona que mas amo en el mundo, mi confidente y consejera, ejemplo de vida, aguerrida y amorosa.
A la memoria de mi papá... Parte de su fuerza interior la llevo en mí, lo cual me hace feliz.
A Miguel Espinosa, mi ángel en el camino, mi equilibrio, mi fuerza, mi amor. Por ser la sensatez, la perseverancia, el apoyo constante e incondicional, el consejo oportuno...por creer siempre en mí.
A mis compañeras Carolina y Alicia, por su trabajo impecable y comprometido, a quienes con todo mi cariño deseo grandes éxitos profesionales y personales.*

MARÍA CAROLINA DÍAZ RODRÍGUEZ

*Quiero darle gracias a Dios, por haberme dado la oportunidad de culminar exitosamente esta etapa de mi vida, además por haberme mostrado el camino y la dirección correcta al escoger Trabajo social como profesión y proyecto de vida.
Quiero dedicarle este trabajo a mi madre y hermano, que con su esfuerzo, apoyo y oraciones me acompañaron en cada triunfo y fracaso, gracias madre por ser mi confidente, mi ejemplo y mi motivación para luchar y salir adelante a pesar de las adversidades.
A todas mis tías y demás familiares, porque pude contar con ellos siempre que los necesite, además por demostrarme siempre su afecto y estar pendiente de mis compromisos. A Omar por haberme manifestado siempre su apoyo, amor y lealtad incondicional.
A Carolina y Alicia, porque siempre tuve confianza en ellas y desde el día en que Dios decidió unirnos en este camino supe que seríamos un buen equipo de trabajo, pero ante todo grandes amigas y confidentes.*

DIANA CAROLINA OYUELA JIMÉNEZ

*A Dios, quien guía nuestros pasos...
A mi papá y a mi mamá, por estar siempre presentes brindándome apoyo, compañía, sabiduría y sobretodo amor y confianza para continuar cumpliendo mis metas. A mi hermana por estar ahí, entendiéndome y escuchándome. Las cosas nos van a salir como lo deseamos...
A mi abuelita y tías, quienes no se cansan de creer en mí, apoyándome en cada una de las decisiones más importantes de mi vida.
Y por último a mis compañeras y amigas, con las que compartí 5 años de momentos felices y algunos no tanto, pero todos con una enseñanza que nos ayudó a ser mejores personas.*

ALEXANDRA ALICIA WILCHES VELAZ

Summary

The neoliberal model of development in Colombia, has had a significantly effect on the social and business context, generating imbalance between the economic and social aspects; this issue has impacted the increase of poverty, inequality, unemployment, among other factors, obstructing the consolidation of the human development in the country. On the other hand the inclusive Social Management provides an alternative to build a fairer and equal society, in which prevails welfare and development of the humankind. For this reason, this research aims to understand how the Inclusive Social Management is implemented in Servientrega from Bogotá. Also, to understand how the Inclusive Social Management offers advancement and understanding from the Social Work point of view, as a humanistic and social alternative. The investigation relates to the research in human development and quality of life, in which the main objective is to improve the living conditions of humankind, through the improvement of their capabilities. This research is part of the Social Management too. This project ends with the conclusions and recommendations.

Key Work: Inclusive Social Management- Social Work- Social Professional action- Inclusive-quality of life.

Resumen

El modelo de desarrollo neoliberal en Colombia, ha incidido de manera significativa en la dinámica del contexto social y empresarial, generando desequilibrio entre los aspectos económico y social; esto a su vez ha repercutido en el aumento de la pobreza, la desigualdad, el desempleo, entre otros factores que impiden la consolidación del desarrollo humano en el país. En este sentido la Gerencia Social Incluyente, constituye una alternativa para la construcción de una sociedad más justa y equitativa en la que prevalece el bienestar y desarrollo integral de los sujetos. Por tal motivo la presente investigación tiene como objetivo conocer la aplicación de la Gerencia Social Incluyente en Servientrega, Bogotá, con el propósito de contribuir en el avance y comprensión desde Trabajo Social de esta alternativa humanística y social. La investigación corresponde a la línea de investigación desarrollo humano y calidad de vida, en la cual el objetivo principal es el mejoramiento de las condiciones de vida de los sujetos, a través de la potencialización de sus capacidades, a su vez se articula a la sub-línea gerencia social; y se finaliza el proyecto de investigación con las conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves: Gerencia Social Incluyente-Trabajo Social-acción social profesional- incluyente- calidad de vida.

INTRODUCCIÓN

La Gerencia Social incluyente está íntimamente relacionada con el debate sobre el desarrollo humano y social como saber conceptual y técnico, como estrategia para garantizar la producción y la reproducción ampliada del capital humano, considerado como una dimensión vital de la riqueza de las naciones para la lucha contra la pobreza y la consolidación de los ideales para el desarrollo humano sostenible y el desarrollo social, ante el vertiginoso incremento de la pobreza que se ha venido acumulando especialmente en los países más pobres del tercer mundo, con la implantación del modelo de desarrollo neoliberal a escala mundial.

De acuerdo a lo anterior, la Gerencia Social Incluyente, representa una importante alternativa para dar respuesta a las dinámicas de la sociedad colombiana actual, teniendo en cuenta las problemáticas sociales que han generado diversos factores entre ellos el modelo neoliberal como el aumento de la pobreza, la desigualdad, el desempleo, la exclusión, entre otros, ya que este modelo responde a una lógica de racionalidad instrumental y económica.

En este sentido la Gerencia Social Incluyente es un desafío para resarcir dichas problemáticas y lograr un equilibrio entre las dimensiones humana y social con respecto de las económicas y productivas.

En el caso del sector empresarial el equilibrio entre dichas dimensiones generalmente resulta vulnerado, por el componente económico y productivo que rige a la mayoría de compañías, las cuales intentan responder a estándares de competitividad que exige el proceso de globalización del mundo de hoy.

Con la presente investigación se pretende conocer la aplicación de la Gerencia Social Incluyente en la gran empresa (la cual se define por estar constituida por un número superior a doscientos empleados), específicamente en la compañía Servientrega en Bogotá.

Con relación a los autores más destacados de la temática, se pueden mencionar a Bernardo Kliksberg, Julia Reina, María Eugenia Martínez, Ana Luz Rodríguez, María Victoria Muñoz y Teodoro Pérez. Estos dos últimos autores orientan conceptualmente esta investigación, pues incluyen elementos importantes con respecto a la temática de Gerencia Social Incluyente.

Este trabajo de investigación denominado Aplicación de La Gerencia Social Incluyente en Servientrega, Bogotá durante el segundo periodo de 2007 y primer periodo de 2008, tiene como objetivo fundamental conocer la aplicación de la Gerencia Social Incluyente, desde el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo de la Compañía Servientrega.

Con el propósito de dar respuesta a los objetivos y obtener los resultados, la investigación esta guiada por las categorías de análisis: Incluyente, calidad de vida, corresponsabilidad, participación y acción social profesional.

La investigación se desarrolló en cuatro capítulos: en el primero se dan a conocer antecedentes, justificación, planteamiento del problema y objetivos; en el segundo se incluye referentes contextual, conceptual y legal; en el tercero se describe el diseño metodológico se incluye metodología, enfoque, nivel de investigación, población, categorías de análisis, técnicas e instrumentos de recolección de información, validez y confiabilidad de la información, ordenamiento, procesamiento y análisis de la información y por último el proceso metodológico; y en el cuarto capítulo se

presentan los resultados obtenidos a través de la caracterización de la población, análisis de matrices de categorías del programas del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo, entrevistas semi-estructuradas aplicadas a treinta colaboradores y a la trabajadora social.

Por último se presentan las conclusiones y las recomendaciones, en cuanto a las conclusiones, se abordan teniendo en cuenta las categorías de análisis que guiaron la investigación, las cuales se mencionaron anteriormente, en lo que respecta a las recomendaciones están dirigidas a Servientrega, facultad de trabajo social y a las y los trabajadores sociales con el propósito de avanzar frente a los retos de la Gerencia Social Incluyente.

CAPÍTULO I

1. ANTECEDENTES

Con el fin de contextualizar la temática, se analizaron algunos acontecimientos en un marco universal determinantes para el surgimiento y evolución de la Gerencia Social.

La Gerencia Social se situó desde la segunda mitad del siglo XX, recién se terminaba la segunda guerra mundial, como una posible alternativa de solución a las crisis económicas en las que se encontraba Europa y Asia, teniendo en cuenta la urgencia de reemplazar los modelos que no respondían a la realidad que vivían en ese momento los países afectados por la guerra. De acuerdo a Wallerstein¹, dicha crisis le permitió al mercado norteamericano posicionarse y monopolizar el mercado mundial, casi sin competencia, de tal manera, que las teorías predominantes eran las concordantes con esa realidad económica, afectando de la misma manera a los países del tercer mundo.

Sin embargo, el monopolio norteamericano se ve afectado por el surgimiento de nuevos mercados y por ende nuevas alternativas de escogencia para los consumidores, especialmente por los mercados de Europa occidental y Japón con ello los viejos criterios sobre Gerencia y Administración, por lo tanto comienza una reestructuración de paradigmas que responden al entorno empresarial del momento.

En este sentido, la dinámica del mercado mundial repercutió de manera significativa y generó consecuencias a nivel latinoamericano, de ahí la importancia de dar respuesta por parte del sector empresarial a problemáticas sociales surgidas por los constantes cambios en aspectos económicos, políticos, sociales y culturales que no

¹ WALLERSTEIN, Immanuel. "La multipolaridad hace su entrada". En- Revista CEPA, No. 4 Bogotá, 2007, p. 4-9.

estaban siendo resueltos de manera eficaz y eficiente por los modelos que proponían una administración burocrática y que no se ajustaban a la realidad social, convirtiéndose en antagonistas de la participación de los sujetos con amplio sentido humano y social.

Un hito histórico es la Constitución Política de Colombia de 1991, la cual enfatiza la existencia de mayor justicia social con el fin de promover y garantizar el bienestar de los ciudadanos, ampliando su participación social, de tal manera que las relaciones Estado-sociedad son diferentes. “La responsabilidad de desarrollo social es compartida entre Estado y Sociedad Civil con el propósito de avanzar en la búsqueda del desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos”².

Teniendo en cuenta el anterior planteamiento, se deduce que tanto el Estado como el sector privado deben estar en capacidad de ofrecer condiciones para la oferta de servicios y para la ampliación de oportunidades de inclusión social tal y como lo propone la Constitución. En relación con las acciones institucionales y la Gerencia Social se deben encaminar a la “construcción de un sistema de bienestar social como estrategia que permita una mayor racionalidad y responsabilidad social de todos los actores”³

Por consiguiente a principios de los años noventa las acciones del Estado y la sociedad civil se encaminaron al crecimiento integral de la persona humana, propiciando de esta manera el surgimiento de la Gerencia Social en Colombia, como una nueva propuesta para el desarrollo humano integral.

² CERÓN, Hurtado Miguel Ángel, citando a CASTILLO, Cardona Carlos 1998.

³ MUÑOZ, Hernández María Victoria. et al. Gerencia social. Una alternativa para el desarrollo humano. Universidad del Valle. Santiago de Cali. 1996, p. 25.

Es importante mencionar que lo anterior representa un desafío para la sociedad civil, las disciplinas humanísticas y sociales como el trabajo social, en lo que respecta a generar políticas de inclusión que posibiliten procesos aplicando la Gerencia Social en diferentes contextos organizacionales, sin embargo aunque la Gerencia Social cada día gana más terreno tanto en el sector público, privado y tercer sector, existen aún propuestas que restringen su aplicación ya que se mantienen vigentes modelos tradicionales de estructura piramidal, con líneas de mando jerárquicas y con características que tienden a la burocratización, impidiendo una propuesta de amplia participación de los sujetos sociales dentro de las organizaciones.

Para conocer hallazgos anteriores sobre el tema a investigar, se realizó una consulta investigativa y documental (Ver anexo 1). Se tomó como referencia el periodo de 2003 a 2007, se encontraron en seis unidades académicas de Bogotá que tienen el programa de trabajo social, cuatro investigaciones, seis libros y cinco artículos de revista.

A continuación se hace referencia a las investigaciones encontradas.

- ***Universidad de la Salle***

Gerencia y bienestar social aplicados en la Cámara de Comercio de Bogotá, (1999)⁴.

Propone una alternativa de intervención profesional por parte de trabajo social, dirigida a la formulación de las políticas de bienestar laboral, buscando desarrollar

⁴ RUIZ, Viera Erika y Tolosa Medina Claudia Patricia. Gerencia y bienestar social aplicados en la cámara de comercio de Bogotá. Trabajo de grado obtenido para optar el título de Trabajador Social. Universidad de La Salle. Facultad de Trabajo Social. Bogotá. 2003.

acciones encaminadas al mejoramiento de la calidad en los procesos, pero principalmente en el desarrollo humano de los integrantes de la organización.

Entre las principales conclusiones arrojadas por la investigación encontramos las siguientes:

- Los conceptos de Gerencia Social dan una perspectiva de administración que fundamentan y apoyan las políticas en materia de recursos humanos con una intencionalidad flexible, participativa y altamente productiva para el desarrollo de procesos para alcanzar calidad de vida.
- Bajo el enfoque de la gerencia social el bienestar social no puede ser asumido por un ente directivo, sino dentro de un proceso constructivo, participativo, flexible y autodinámico, que propicie espacios de acercamiento entre la administración y sus funcionarios para la formulación y control de los aspectos que le competen.
- La metodología participativa permitió reconocer el sentir, el pensar y actuar de los funcionarios como medio para formular las políticas y programas de bienestar social bajo un enfoque Gerencial.
- El interés de la cámara de comercio de Bogotá y en concreto de la Gerencia de recursos humanos por propiciar procesos de calidad de vida en los funcionarios, permitió que la investigación aportara elementos de administración de personal mas humanizantes y que se iniciara en la entidad una nueva cultura de sentido de pertenencia, manejo de autoridad, participación y comunicación para hacer del espacio de trabajo un medio de crecimiento personal, familiar y profesional.

- El proceso de trabajo que se llevó a cabo conlleva a pensar y a profundizar en el rol como Trabajadores (as) Sociales, el cual la mayoría de las veces se asume en forma muy directiva a nivel del área laboral y el objetivo fundamental debe estar siempre enfocado en trabajar con, desde y para los funcionarios en aras de propiciar procesos de realización integral con proyección social.

Es importante mencionar que esta investigación no realizó recomendaciones de ningún tipo, además no hace parte del periodo interés de la presente investigación (2003 a 2007), sin embargo se tomó en cuenta como insumo relevante para comprender los programas de bienestar laboral, ya que permitió ampliar la temática en lo que respecta a la inclusión de los sujetos en los procesos que determinan su bienestar al interior de la empresa, a través de la participación y la humanización de los procesos en busca del mejoramiento de la calidad de vida, además propone que el rol de los trabajadores sociales se dirija al bienestar integral de los funcionarios.

***Estado del Arte, Responsabilidad Social, Balance Social y Gerencia Social desde la Producción de Trabajo Social. Periodo 1990 – 2003, (2004)*⁵.**

Es un aporte en cuanto a lo teórico y lo conceptual, analiza la evolución de los conceptos Responsabilidad Social, Balance Social y Gerencia Social, además de promover la aplicación del balance social como herramienta de articulación de los sectores económico, político y social a fin de generar conciencia y responsabilidad social.

⁵ ABRIL, Saavedra Deysi, ORDOÑEZ, Hurtado Adriana y ROZO, Rodríguez Patricia. Estado del Arte, Responsabilidad Social, Balance Social y Gerencia Social desde la Producción de Trabajo Social. Periodo 1990 – 2003. Trabajo de grado obtenido para optar el título de Trabajador Social. Universidad de La Salle. Facultad de Trabajo Social. Bogotá. 2004.

Evidencia la Gerencia Social como modelo de gestión y como un medio para alcanzar producción y crecimiento económico, más no como un fin que contribuya a la potencialización de las personas, sobresalen conceptos como eficacia, eficiencia y mercado, es decir, las personas son vistas como recursos humanos, no trasciende al concepto de talento humano, para comprender a los sujetos como seres con potencialidades y capacidades.

Entre las principales conclusiones arrojadas por la investigación encontramos las siguientes:

- La Gerencia Social se ha convertido en tema a saber fundamental para la empresa; ya que por su connotación social, política y económica busca el interés general sobre el particular apoyada en la cultura de convivencia, de transparencia en las decisiones, de respeto a los derechos humanos y de cooperación en busca del trabajo sinérgico.
- La responsabilidad social fundamenta de manera ética la Gerencia Social, ya que busca impulsar acciones sostenibles en el ámbito económico, social y ambiental, reconociendo que las organizaciones se desenvuelvan en contextos específicos realizando procesos dinámicos, eficaces y eficientes para lograr resultados positivos y efectivos dentro y fuera de la organización.

En cuanto a las recomendaciones realizadas por el equipo de investigación a la profesión de trabajo social, al programa de Gerencia Social y a la facultad encontramos las siguientes:

- Avanzar en la consolidación de la Gerencia Social, incorporando la herramienta de balance social en los sectores del ejercicio profesional a fin de articular lo económico, político y social.
- Analizar en la producción investigativa sobre temas de gerencia social, balance y responsabilidad social ya que es un campo de acción complejo e importante para la profesión, dado que ha sido abordado por otras profesiones relacionadas con la administración.
- Las recomendaciones realizadas al programa de gerencia social van encaminadas a que desde la gerencia social, el espacio académico debe aportar a un enfoque teórico-práctico, a fin de aplicar el conocimiento adquirido y evidenciar la articulación gerencia social y trabajo social.
- En cuanto a las recomendaciones realizadas a la facultad, plantea la necesidad de fortalecer el proceso en el manejo y elaboración de estados del arte y realizar investigaciones centradas en la aplicación de la Gerencia Social, responsabilidad social y balance social en los sectores público, privado y solidario.

La presente investigación tomó como referencia la recomendación de realizar investigaciones centradas en la aplicación de la Gerencia Social, de esta manera el equipo de investigación responde a la recomendación desde la Gerencia Social Incluyente.

Modelos Gerenciales y Gestión del Talento Humano en la Pyme Bogotana, (2005)⁶.

Se señala que de las 34 pequeñas y medianas empresas en los sectores comercio, industria y servicio tomadas para la investigación, se realizó la identificación de los modelos gerenciales aplicados, que en la mayoría de los casos responden a modelos tradicionales y en los casos en los que se aplica la Gerencia Social se realiza con la intención de aumentar la productividad de la organización, es decir, que se pierde el sentido de la inclusión como real propósito de la Gerencia Social que de acuerdo a lo que se ha mencionado anteriormente es generar mayor beneficio del talento humano.

Entre las principales conclusiones arrojadas por la investigación encontramos las siguientes:

- Los modelos gerenciales en la Pyme del sector comercio están enmarcadas en procesos de formulación y ejecución de planes direccionado hacia las actividades económicas y sociales tomando diferentes posturas clásicas (Escuela Tradicional de Taylor y Administrativa de Fayol) como base de la dinámica para el direccionamiento y estructura de la misma, limitando la participación y potencialización del talento humano en procesos productivos con fines monetarios principalmente.

- La Pyme del sector industrial implementa para los procesos administrativos de planeación y organización del trabajo modelos clásicos de la Escuela Tradicional de Taylor y Administrativos de Fayol, dejando de lado la

⁶ DUQUE, Diana Marlene. et al. Modelos Gerenciales y Gestión del Talento Humano en la Pyme Bogotana. Trabajo de grado obtenido para optar el título de Trabajo Social. Universidad de La Salle. Facultad de trabajo social. Bogotá. 1999.

participación activa de los trabajadores, pues se concentra el poder en los cargos directivos para procesos relacionales, dentro de la misma se utilizan modelos como la Gerencia Social y teoría de sistemas buscando generar un sentido de pertenencia hacia la empresa con el fin de conseguir una mejor competitividad del producto en el mercado, más no un desarrollo biosicosocial del trabajador.

- Los modelos gerenciales de la Pyme (pequeña y mediana empresa) Bogotana están dirigidos a maximizar la productividad, guiados por principios de las Escuelas tradicionales o procesos empíricos sin apropiar modelos actuales de administración como la Gerencia Social que permitan potencializar el talento humano y generar proyección social de la empresa.
- En la Pyme Bogotá del sector comercio los elementos de gestión del talento humano generan espacios de interacción que facilitan llevar a cabo actividades, desarrollar habilidades y potencializar al individuo en ámbitos organizacionales, con el fin de integrar a los mismos en procesos internos que permitan su desenvolvimiento en diferentes áreas identificándose con una cultura y ambiente empresarial.
- Los elementos de gestión del talento humano del sector servicio están enmarcados en la interacción, reflejado en el compromiso con el cliente externo, evidenciándose un menor reconocimiento del talento humano y potencialización de capacidades debido a que se centra el interés en las necesidades de la empresa.
- Los empresarios Pyme reconocen que el talento humano es lo más importante de la empresa, sin embargo para algunos (as) el pensamiento no

va acorde a la acción, la cual obstaculiza la integración y trabajo en equipo entre los directivos y empleados.

- Desde la acción profesional de Trabajo Social, se observa la sistemática recurrencia de procesos tradicionales en la administración lo que posiblemente no propende por el desarrollo del talento humano en la empresa sino por el del producto, lo cual requiere la incursión de Trabajo Social en cuanto a: Procesos de Gerencia Social, Empoderamiento social y humano, Proyección Social, Bienestar, Manejo de Relaciones horizontales, Trabajo en Equipo y Liderazgo.

En cuanto a las recomendaciones realizadas por el equipo de investigación se encuentran las siguientes:

- La Gerencia Social como modelo que genere sentido de pertenencia en la empresa, involucre el talento humano en el desarrollo de la misma, potencialice las habilidades mediante procesos participativos y continuos en la formulación de planes, programas y proyectos no sólo en el nivel empresarial sino personal.
- Apertura de campos de práctica profesional en los sectores de la Pyme Bogotana, en el área de Talento Humano (emprendimiento social); a fin de incursionar en acciones profesionales de Trabajo Social orientadas en la implementación de la Gerencia Social.

De acuerdo a lo anterior se concluye que en las empresas Pyme hay una importante influencia de los modelos de administración tradicional, evidenciada en procesos que en su mayoría limitan la participación de los empleados impidiendo potencializar el

talento humano, de igual forma plantea que los profesionales de trabajo social implementan procesos tradicionales que impiden la consolidación de procesos que conlleven al desarrollo integral del talento humano, ya que prevalece la producción y el interés económico en beneficio de las empresas.

A partir de los hallazgos encontrados en la pequeña y mediana empresa, el presente grupo de investigación se interesó por indagar la aplicación de la Gerencia Social incluyente específicamente en la gran empresa bogotana, es decir, una Gerencia Social en la cual prevalezca el bienestar de los sujetos y por ende se posibilite el desarrollo de sus capacidades, a diferencia de los modelos de administración tradicional en los cuales la Gerencia Social se utiliza como un medio que favorece el crecimiento económico a través de la producción, generando un desequilibrio entre los aspectos económico y social.

La presente investigación también tomó en cuenta la recomendación que propone mayor incursión de profesionales de trabajo social en lo que respecta a la aplicación de la Gerencia Social, lo cual consideramos pertinente, teniendo en cuenta que la profesión se fundamenta en una formación humanística y social.

- ***Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca***

Identificación de necesidades de bienestar social laboral de la empresa Comestibles Ricos Ltda., (2006)⁷.

Estuvo dirigida a la Identificación de necesidades de bienestar social laboral en una empresa del sector privado, logrando establecer que esta área requiere mayor

⁷ ARIAS, Daisy y BELTRAN, Aldana Sandra Viviana. Identificación de necesidades de bienestar social laboral de la empresa Comestibles Ricos Ltda. Trabajo de grado obtenido para optar el título de trabajadora social. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Facultad de trabajo social. Bogotá. 2006.

atención, ya que muestra algunas debilidades en cuanto incentivos económicos y motivacionales.

En este sentido realizó un llamado a la importancia que se le debe dar al área de bienestar laboral, por lo tanto en lo que respecta a esta investigación es relevante en el sentido que es precisamente en el área de bienestar social laboral donde se debe fundamentar la Gerencia Social Incluyente, sin embargo se centro en los intereses económicos como factores determinantes en la motivación para los empleados, lo cual no es tema de interés en el caso de esta investigación.

En cuanto a las unidades académicas Universidad Externado de Colombia, Universidad Nacional, Fundación Universitaria Monserrate y Minuto de Dios no se encontraron investigaciones que aporten a la presente investigación, en la Universidad Externado no se realizan trabajos de grado, tesis o monografías para obtener el título de profesional, en la Fundación Universitaria Monserrate no se encontraron trabajos con esta temática y en la Corporación Universitaria Minuto de Dios hasta este momento no ha salido la primera promoción de trabajo social.

En conclusión los hallazgos permitieron comprender la importancia que tiene para trabajo social, analizar la aplicación de la Gerencia Social en la gran empresa bogotana, para lograr reflexionar si dicha aplicabilidad se direcciona hacia una Gerencia Social Incluyente, en la cual prevalece el sujeto como eje central del contexto empresarial, como un sujeto de derechos y deberes, además con gran capacidad participativa y decisoria en lo que respecta a los programas de bienestar social laboral, que afectan directamente su bienestar y desarrollo integral como ser humano.

Con los hallazgos e investigaciones descritas anteriormente se logró comprender que las empresas por la lógica de la globalización desarrollan procesos que responden al modelo neoliberal, el cual a su vez responde a las exigencias del mercado y se distancia del desarrollo social y humano.

1.1 JUSTIFICACIÓN

“El trabajo social es una profesión que tiene un compromiso con la construcción de una sociedad humana, digna y justa”

María Lúcia Martinelli

Esta investigación se hizo con el fin de aportar en los siguientes aspectos básicamente relevancia social, aporte teórico, grupo de investigación y desde el punto de vista ético.

• **Relevancia social**

Para *Servientrega*, aumenta el sentido de corresponsabilidad en los empleados y empleadores, es decir, la importancia de asumir derechos, pero además deberes lo cual potencia la identidad y sentido de pertenencia con la empresa en la cual el sujeto se siente incluido. Potencializa la relevancia social de la gran empresa bogotana en la medida que describe los aportes sociales que realiza con la aplicación de la Gerencia Social Incluyente.

Para la sociedad, abordar la Gerencia Social Incluyente, no sólo como una temática de estudio, sino como una alternativa para el desarrollo equitativo y sostenible del país, permite comprender a los seres humanos de manera holística, con derechos,

deberes y capacidades para influenciar en las decisiones que afectan su calidad de vida, teniendo en cuenta el acelerado proceso de globalización de la economía, la concentración de capital mediante la propuesta en marcha del modelo de desarrollo neoliberal, lo que ha trastocado las estructuras de las instituciones democráticas del Estado Colombiano y ha incrementado los niveles de pobreza y desigualdad en Colombia.

En este sentido, las acciones profesionales de trabajo social son determinantes en la aplicación de la Gerencia Social Incluyente por su fundamentación humanística, la cual adquiere la misma importancia que otros aspectos como los económicos, comerciales, financieros y tecnológicos imperantes en el contexto empresarial.

- **Aporte teórico**

Con esta investigación, se contribuyó a la producción de conocimiento, a partir del interés del grupo de investigación de trabajo social por analizar la aplicación de la Gerencia Social Incluyente en Servientrega, Bogotá, teniendo en cuenta que ya existe una investigación a la pequeña y mediana empresa “Modelos Gerenciales y Gestión del Talento Humano en la Pyme Bogotana (2005)”⁸.

La investigación realizada a las Pyme demostró que se continúan aplicando modelos gerenciales de administración tradicional, desarrollados por parte de profesionales de administración, para lo cual sugiere un mayor acercamiento por parte de trabajo social y es precisamente este aspecto el cual pretende resaltar el grupo de investigación, considerando que la profesión es idónea para abordar la temática de la Gerencia Social Incluyente, por el carácter social y humano de la misma.

⁸ DUQUE, Diana Marlene. et al. Modelos Gerenciales y Gestión del Talento Humano en la Pyme Bogotana. Trabajo de grado obtenido para optar el título de Trabajo Social. Universidad de La Salle. Facultad de trabajo social. Bogotá. 1999.

Por otra parte, los hallazgos de este estudio contribuyeron igualmente en la línea de desarrollo humano y calidad de vida de la facultad de trabajo social de la Universidad de La Salle y a la sublínea de investigación Gerencia Social, en este sentido “el desarrollo humano y la calidad de vida, constituyen un campo de investigación para el Trabajo Social: “este aborda múltiples y complejas transacciones entre las personas y sus ambientes. Su misión es habilitar a todas las personas a desarrollar su potencial pleno, enriquecer sus vidas y prevenir su disfunción”⁹.

De acuerdo a lo anterior la línea de investigación, permite entender al ser humano de manera incluyente, ya que se tiene en cuenta la importancia del desarrollo de sus capacidades y es centrada en la persona como un objetivo principal para el logro del desarrollo humano.

De igual forma esta investigación se convertirá en un insumo importante para la academia, por ser una aproximación a la intervención de trabajo social en el contexto empresarial, específicamente en la gran empresa bogotana Servientrega.

Para la *Universidad de La Salle*, es importante, considerando que la realidad social colombiana demanda sujetos participativos y con amplia capacidad decisoria, que contribuyan en la transformación de su entorno, de su propia realidad y de la sociedad.

Para la *Facultad de Trabajo Social*, es relevante en la medida que resalta la importancia de la formación humanística y social de las y los trabajadores sociales, lo cual posiciona la profesión como idónea en la aplicación de la Gerencia Social Incluyente, teniendo en cuenta que tanto Trabajo Social como Gerencia Social

⁹ Tomado de: Líneas de investigación. Universidad de La Salle. Facultad de Trabajo Social, citando a Declaración Internacional de Escuelas de Trabajo Social. 2001.

Incluyente se fundamentan en la búsqueda del bienestar y el desarrollo integral de los seres humanos en aras de potenciar sus capacidades y de esta manera contribuir al mejoramiento de la calidad de vida.

- **Grupo de investigación**

Contribuyó al análisis de un tema de interés para el grupo de investigación, surgido desde la cátedra de Gerencia Social, ofrecida en el programa de trabajo social de la Universidad de la Salle.

Por la formación humanística y social propia de la profesión, nuestras acciones profesionales se encaminan de manera pertinente en la contribución de alternativas de inclusión y desarrollo integral de los sujetos al interior de los contextos empresariales.

Como resultado de este estudio, esta experiencia investigativa permitió profundizar los conocimientos sobre Gerencia Social Incluyente, el desarrollo de destrezas y trabajo en equipo.

- **Desde el punto de vista ético**

Dentro de la elaboración de este ejercicio académico es necesario resaltar la importancia que tuvo al ser desarrollado dentro de un marco ético, ya que este nos permitió reflexionar sobre las implicaciones sociales y legales que se tuvieron al realizar esta investigación, buscando de una u otra forma un compromiso ético en cuanto a la información suministrada, con el fin de no tergiversarla, para ofrecer un trabajo de grado relevante para la academia, la sociedad y generaciones futuras.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo a la consulta investigativa y documental realizada en las diferentes unidades académicas, se concluyó que la Gerencia Social esta siendo aplicada como medio para lograr crecimiento económico a través de la producción, enmarcando a la sociedad dentro de las exigencias del mercado, por lo tanto el grupo de investigación pretendió comprender la Gerencia Social Incluyente en la cual el fin o propósito es priorizar en el desarrollo integral de los seres humanos y el equilibrio entre los aspectos social y económico

En este sentido y para comprender de manera más detallada este planteamiento, esta investigación se sustentó en la investigación realizada a empresas Pyme “Modelos Gerenciales y Gestión del Talento Humano en la Pyme Bogotana, (2005)”¹⁰, la cual concluyó que se continúa con la aplicación de modelos gerenciales de administración tradicional, centrados en procesos de aumento de producción y de crecimiento económico, disminuyendo el sentido de corresponsabilidad y de identidad con la empresa por parte de los empleados y que además en los casos en los cuales se aplica la Gerencia Social, no se aplica con fines en los que prevalezca el desarrollo integral de los empleados, a diferencia de la Gerencia Social Incluyente la cual direcciona la finalidad en el bienestar de los sujetos para ser vistos como sujetos con potencialidades, con derechos y deberes.

La investigación a las Pyme, también concluyó que hay poca participación por parte de profesionales del trabajo social en lo que respecta a la aplicación de la Gerencia Social a nivel empresarial.

¹⁰ Op. Cit.

Lo anterior permitió al grupo de investigación evidenciar un desconocimiento en cuanto a la aplicación de la Gerencia Social Incluyente en la gran empresa bogotana y en lo que respecta a la baja intervención de trabajo social se consideró que esto incide en que la Gerencia Social continúe siendo vista como un medio para garantizar aumento de la productividad y de los factores económicos en aras de responder a la competitividad de los mercados, más no como un fin para favorecer el bienestar de las personas. Por lo tanto para la realización de la presente investigación se dio respuesta al siguiente interrogante:

1. ¿Cómo se aplica la Gerencia Social Incluyente y la acción social profesional de la trabajadora social en Servientrega?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Conocer la aplicación de la Gerencia Social Incluyente en Servientrega, desde el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo, en el segundo periodo de 2007 y primer periodo de 2008. Bogotá.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Describir los programas del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo, aplicados en Servientrega, que respondan a la Gerencia Social Incluyente.
- Identificar que beneficios brinda Servientrega a los colaboradores para facilitar su inclusión en la compañía.
- Comprender desde la perspectiva de Gerencia Social Incluyente, la acción social profesional de la trabajadora social de la compañía Servientrega.

CAPÍTULO II

2. REFERENTES

2.1 REFERENTE CONTEXTUAL

Servientrega es una compañía orientada a ofrecer soluciones integrales de logística en recolección, transporte, almacenamiento, empaque y embalaje, logística promocional, distribución de documentos y mercancías¹¹.

- **Historia**

Servientrega fue creada el 29 de Noviembre de 1982 por los hermanos Jesús y Luz Mary Guerrero Hernández, quienes trabajaban en una empresa de transporte de carga y vieron la necesidad de crear una compañía que brindara soluciones para la entrega de paquetes y documentos.

- **Misión**

La misión de la compañía esta orientada a satisfacer totalmente las necesidades de logística y comunicación integral de nuestros clientes, a través de la excelencia en el servicio, el desarrollo integral de nuestros líderes de acción y el sentido de compromiso con nuestra familia y nuestro país.

¹¹ Fuente: www.servientrega.com. Consultado 22 de Mayo 2008.

- **Visión**

Queremos que Servientrega sea un modelo de empresa líder en servicios de logística y comunicación, por seguridad, oportunidad y cubrimiento en América, con presencia competitiva a nivel mundial.

- **Valores corporativos**

En Servientrega estamos convencidos que:

- La fé en Dios da sentido y valor a la vida.
- Nuestro trabajo productivo permite el crecimiento personal, familiar y social.
- Con disciplina, trabajo en equipo y autocontrol todos ganamos.
- El diálogo fundamentado en la razón, es el único medio para dirimir las diferencias.
- La iniciativa, la creatividad y el sentido común hacen grandes a los hombres, las Corporaciones y los países.
- Actuando con lealtad, honestidad y respeto, construiremos una sociedad en paz.
- Las diferencias raciales, sociales, políticas, económicas, culturales y religiosas no constituyen desigualdad.

- El Corazón de Servientrega es el Cliente. El garantiza nuestra estabilidad y desarrollo.
- Seguridad, oportunidad, confiabilidad y sensibilidad en el producto-servicio son nuestra razón de ser.
- La competencia nos renueva día a día y nos hace grandes, entre los grandes.
- El cumplimiento de la Constitución y las leyes de la República, garantizan la convivencia democrática.

Es oportuno mencionar que debido a la actividad económica (servicios) de la compañía se resalta el cliente externo en la misión, visión y valores corporativos, sin embargo en las políticas planteadas al interior de la compañía se refleja un mayor interés por los clientes internos.

En Servientrega, existen unos macro procesos que estructuran la compañía estos se dividen en seis. El primero es el centro legislativo encargado de crear todas las directrices de los macro procesos, el segundo es el macro proceso estratégico de cliente externo (MECE Logístico) compuesto por servicio al cliente y transporte, seguido a ello esta el macro proceso estratégico de mercadeo (MECE Mercadeo), en cuarto lugar se ubica el macro proceso estratégico de cliente interno (MECI), el siguiente macro proceso es de recursos físicos y financieros (MERF) y por último está el macro proceso estratégico de soluciones tecnológicas (MEST).

De acuerdo a lo anterior el (MECI), equivale en otras compañías al área o departamento de talento humano, este a su vez se divide en los subprocesos de selección liderado por una psicóloga, encargada de las vinculaciones y reclutamiento

de todo el personal que necesita la compañía, el subproceso de capacitación y desarrollo, liderado por una trabajadora social encargada de la formación y desarrollo de las personas. Así mismo, se ubica el subproceso de administración de beneficios y seguridad social, que en otras compañías se le denomina nómina, es el encargado de todo lo que tiene que ver con la administración de beneficios, salarios, seguridad social en cuanto a pensiones, EPS y ARP.

El siguiente subproceso es el de relaciones laborales encargado de la contratación, vinculaciones y medidas disciplinarias que existen al interior de la compañía y por último esta el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo que en otras compañías se denomina bienestar social, este subproceso es el encargado de brindar bienestar integral al talento humano de la compañía, con el fin de contribuir a la estabilidad laboral y propender porque exista un clima organizacional armónico y estable de los colaboradores en su contexto laboral.

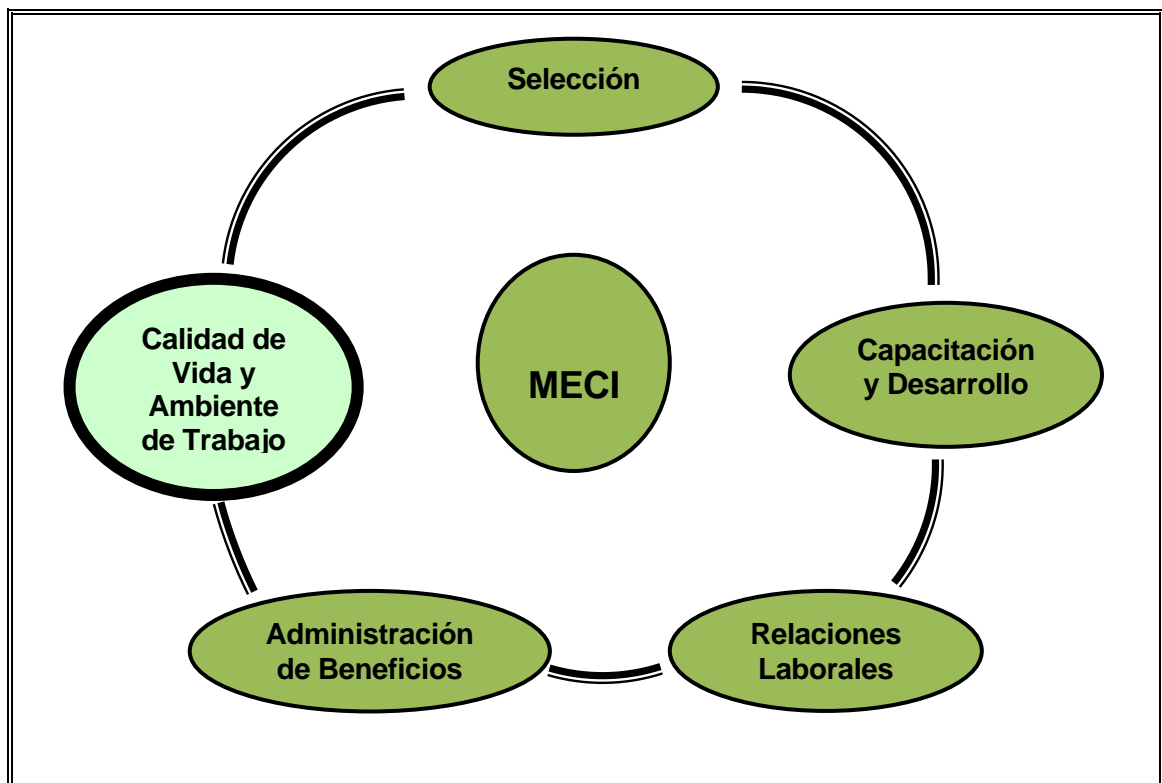
En este sentido la investigación se ubicó en el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo.

Calidad de vida y ambiente de trabajo brinda programas que permiten estabilizar a los colaboradores y el objetivo es el aprovechamiento de su vida laboral, así mismo el mejoramiento de su calidad de vida, por medio de estos programas se brindan espacios recreativos, deportivos, sociales, familiares y culturales.

Otro aspecto importante de este subproceso son los diferentes programas de familia, del cual hacen parte las visitas domiciliarias de mantenimiento las cuales buscan evaluar todas las condiciones económicas en las que se encuentran los colaboradores, el nivel de vida que tienen, como han evolucionado en la compañía, si ha servido su vinculación a Servientrega para el mejoramiento de su calidad de

vida, entre otros aspectos, a través de las visitas se pretenden detectar las necesidades sentidas de los colaboradores. (Ver esquema 1)

Esquema 1. Estructura del Macro Proceso Estratégico de Cliente Interno



Fuente. Oscar Velandia. Analista del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo. Mayo 2008.

Es importante aclarar que en Servientrega se les denomina colaboradores o clientes internos a los empleados o trabajadores, ya que dentro del proceso de sensibilización que se hace al interior de la compañía el término empleado o trabajador lo consideran excluyente, además porque tienen en cuenta que el colaborador representa un apoyo que posibilita el surgimiento y crecimiento de la compañía.

Así mismo existe una clasificación por *niveles de jerarquización*, de acuerdo a los cargos desempeñados por los colaboradores, los niveles se dividen en tres: el nivel estratégico en el cual se ubican los dinamizadores quienes son los jefes de cada macro proceso y los facilitadores que en otras compañías se denominan subgerentes de procesos, en el nivel táctico están los analistas de los procesos y subprocesos y el nivel de acción al cual pertenecen las personas que desempeñan cargos operativos como auxiliares de archivo, auxiliares administrativos, auxiliares logísticos, currier, conductores, escoltas, entre otros. (Ver anexo 6)

2.2 REFERENTE CONCEPTUAL

Para contextualizar el tema de la Gerencia Social en Colombia, es necesario mencionar la idea más difundida en América Latina y específicamente en Colombia al creer que el desarrollo social y el bienestar de los seres humanos se logran sólo con el crecimiento económico, por ello se dirigen todos los esfuerzos de los Estados hacia este objetivo en particular.

De acuerdo a esta idea el logro del crecimiento económico genera automáticamente el desarrollo social. Sin embargo la realidad social demuestra que puede haber crecimiento económico sin desarrollo social y sin bienestar humano. Desde la década de los ochenta, la aplicación de esta concepción de desarrollo generó inestabilidad del empleo, desigualdad entre ricos y pobres, aumento de la pobreza y deterioro de la calidad de vida de amplios sectores de la población, tanto de América Latina como del resto del mundo, esto porque el crecimiento económico es una condición necesaria, pero no suficiente para disminuir la pobreza.

Para el desarrollo del referente conceptual se abordó la historia y concepciones de la Gerencia Social, tomando como referencia al autor Bernardo Kliksberg y la autora Julia Reina y al Diccionario Especializado de Trabajo Social, con el propósito de realizar una introducción al tema central de investigación la Gerencia Social Incluyente entendida desde los autores María Victoria Muñoz, Teodoro Pérez, María Eugenia Martínez y Ana Luz Rodríguez.

2.2.1 Historia de la Gerencia Social

Se examinaron aspectos relevantes de la Gerencia Social, lo cual permitió realizar una contextualización de esta temática y así tener una aproximación a la Gerencia Social Incluyente.

El modelo de Gerencia Social se encuentra antecedido según Reyna¹², por dos procesos con los cuales se pretendía dar solución a los problemas derivados de la ausencia de normas y control en las organizaciones, siendo este el fruto del modelo capitalista que imperaba en el siglo XX con la consolidación de clases. Estos modelos se denominaron: Control Normativo y Control Racional, que se sustentan así:

➤ Control normativo

Propuesta dominante en Norteamérica a inicios del siglo XX era el control normativo, basada en la coerción y la obediencia, aplicada por medio de reglamentos

¹²REYNA, Julia. Gerencia social: un nuevo paradigma en la formación profesional. Universidad de Antioquia. Colombia. 1997, p. 44.

disciplinarios con el fin de orientar su función hacia una mejor y mayor productividad industrial. Este proceso se caracterizaba por una jornada laboral mayor a 8 horas, el control del tiempo libre de los trabajadores y la cohibición de libertades. Es así como se ve la necesidad de avanzar en los procesos administrativos, surgiendo movimientos direccionados al mejoramiento industrial, de las relaciones humanas y de la cultura organizacional; buscando un mayor acercamiento y relación entre el trabajo, la gerencia y el liderazgo.

De acuerdo a lo anterior se plantea la importancia de tener un gerente líder, capaz de responder a las necesidades productivas de la empresa mediante la lealtad, cohesión y motivación por el bienestar, factores que generan el compromiso y apoyo de los trabajadores hacia el cumplimiento del objetivo principal de la empresa, impidiendo así los conflictos que genera el seguimiento de intereses particulares.

➤ **Control racional**

Propuesta administrativa, la cual continuaba con el interés de generar mayor productividad pero basándose en métodos calculados para este fin. El gerente de este proceso era visto como un experto, capaz de solucionar mediante procesos racionales problemas relacionados con los intereses de los trabajadores a nivel de producción y problemas relacionados con las condiciones de trabajo.

Estos planteamientos reflejan la acción administrativa direccionada al proceso productivo como principal eje y fin de las empresas, lo cual genera la necesidad de construir e implementar un nuevo modelo que respondiera a las demandas de la realidad social del momento, es decir un modelo que tuviera un mayor interés en disminuir la pobreza y generar igualdad, que enmarcara su actuar no solo en el desarrollo visto como crecimiento económico, sino que de igual forma se tuviera en

cuenta el desarrollo humano y social que empezaba a tener importancia en todas las organizaciones, es así como comienza el surgimiento de la Gerencia Social.

2.2.2 Gerencia Social

Surge como “un modelo de gestión que integra las antinomias del control normativo y el racional dentro de las organizaciones, en un sistema social centrado en la calidad, con estrategias de mercado, supervivencia y rentabilidad. Modelo mediante el cual las organizaciones no gubernamentales y las dependencias estatales logren resultados en cuanto a la solución de problemas sociales y al mejoramiento de la calidad de vida, en una economía reconocida en los años noventa como única e internacional”¹³.

En este sentido, la gerencia social se plantea como una alternativa para que las organizaciones comiencen a centrar mayor interés en el desarrollo humano, sin embargo su intención continúa enmarcada en la lógica del mercado, es decir, se piensa en motivación y bienestar, con el fin de aumentar la producción en las organizaciones y poder estar a la vanguardia de la competitividad.

De acuerdo a la definición del diccionario especializado de trabajo social de la Universidad de Antioquia. La Gerencia Social es un “modelo administrativo mediante el cual las organizaciones no gubernamentales y las dependencias estatales, pueden gestionar las acciones sociales dentro de un marco de eficiencia, eficacia e impacto, buscando una mayor racionalidad de la inversión social a escala general y el mejoramiento de la calidad de vida. Puede ser entendida como el conjunto integrado de principios, prácticas y técnicas que permiten mediante su aplicación,

¹³ Ibíd, p. 57.

producir cambios significativos en la población objetivo a la que es referida, mediante el uso efectivo y racional de recursos”¹⁴.

Es importante mencionar que para el grupo de investigación esta definición tomó en cuenta la razón instrumental* y económica*, propias del modelo neoliberal, que responde a las dinámicas del mercado, dependiendo de esta manera de las leyes que rigen la economía, es decir de la oferta y la demanda, lo cual se distancia de aspectos del desarrollo humano como la inclusión y participación de los sujetos. Se consideró que esta definición no direcciona su intención hacia una Gerencia Social Incluyente, por lo tanto no se consideró pertinente, para el objetivo de esta investigación.

Por otra parte para el caso de América Latina uno de los mayores exponentes de la Gerencia Social es Bernardo Kliksberg¹⁵, quien propone una Gerencia Social para la inclusión, reconociendo la importancia del desarrollo humano y social en una sociedad orientada por un modelo neoliberalista.

¹⁴ MONTOYA, Cuervo Gloria. et al. Diccionario especializado de trabajo social. Universidad de Antioquia. Medellín. 2002, p. 68.

* “la razón instrumental habla del lenguaje del dominio, de la operación y la máquina, rigiéndose siempre por el supremo valor de la eficiencia. Interesada en el adelanto técnico y el incremento de la productividad, la razón instrumental integra al hombre a la estructura de la fábrica, apareando su cuerpo, manos y cerebro al ritmo de la maquina. El hombre no interesa como conciencia sino como operación, no interesa como goce sino como eficiencia, no interesa como sujeto capaz de librarse sino como objeto susceptible de ser controlado y planificado hasta en sus más mínimos movimientos”. RESTREPO, Luis Carlos. La trampa de la razón. Arango. Colombia. 1989.

* la razón económica “lo esencial en ellas es la consecución del crecimiento económico, entendido como el incremento del producto nacional bruto, es decir, desde el punto de vista exclusivamente cuantitativo de llevar al máximo la producción. Se acepta así que todo crecimiento es bueno y que un mayor crecimiento es siempre mejor”. CAPRA, Fritjot. El punto crucial. Ciencia, sociedad y cultura. Integral. Barcelona. 1985.

¹⁵ Economista y sociólogo, reconocido mundialmente como creador de la disciplina de la gerencia social, aplicada a la lucha contra la pobreza. KLIKBERG, Bernardo y TOMASSINI, Luciano. Capital social y cultura: claves estratégicas para el desarrollo. Banco Interamericano de Desarrollo, Fondo de Cultura Económica de Argentina. Argentina. 2000, p 188.

La Gerencia Social en esencia, busca el desarrollo integral de los seres humanos, que se adquiera la potencialización de sus capacidades, lo cual posibilita una mayor participación, en todos los escenarios en los que se desenvuelven las personas.

Continuando con Kliksberg, la Gerencia Social se encuentra en una constante evolución propiciada por diferentes disciplinas, lo cual genera mayores espacios involucrados en la consolidación, se fundamenta en potenciar el capital social repercutiendo de manera significativa en la persona humana y por ende sus derechos, lo cual conlleva a la generación de sujetos sociales con mayor participación en políticas públicas, contribuyendo en la disminución de la pobreza y la desigualdad que existen mundialmente.

En este sentido “Un reto fundamental de la Gerencia Social es la interpretación y el modelo de pensamiento que se tiene frente a lo social (sus escenarios), de tal forma que la incertidumbre no sea un factor de perturbación sino un elemento necesario a tener en cuenta en el diseño de estrategias gerenciales”¹⁶.

De acuerdo al anterior planteamiento el sector empresarial se ubica en uno de los escenarios propicios para la aplicación de la Gerencia Social, de tal manera que es pertinente ir más allá del desarrollo tecnológico y financiero para replantear los modelos vigentes y lograr una aproximación a propuestas que privilegien el desarrollo humano y a su vez ampliar los horizontes de competitividad, a través de la aplicación de estrategias novedosas que replanteen la administración tradicional para posicionar un tipo de organización que responda a los intereses de la realidad social, de manera incluyente.

¹⁶ MUÑOZ, Hernández María Victoria y TOBÓN, María Cecilia. Gerenciar los servicios sociales. Una propuesta para el desarrollo. Arango Editores Ltda. Bogotá. 2001, p. 24.

En este sentido Pérez plantea, que existe una necesidad enorme de implementar la Gerencia Social ya que “la humanidad ha venido experimentando un gran salto en sus formas de producir bienes y servicios y de relacionarse, haciendo del conocimiento y las habilidades para trabajar colaborativamente las llaves maestras en la demarcación de ventajas comparativas ente los países. Es decir, cada vez es más claro que el principal potencial para la generación de riqueza en las sociedades es su gente, lo que en la práctica significa que a mayor nivel de desarrollo social de un país, más capacidades tendrá para la producción de riqueza. De allí la necesidad e importancia estratégica de la inversión social para tener poblaciones más sanas, mas educadas, y con una cultura centrada en valores democráticos”¹⁷.

Por lo tanto la Gerencia Social, direcciona la intencionalidad de las organizaciones – independientemente del carácter funcional de las mismas-, hacia un horizonte potencializador del desarrollo humano, enfatizando en la importancia de una gerencia efectiva que responda a las necesidades y a la realidad social.

No obstante la finalidad de la Gerencia Social se ha visto transformada, por los efectos propios de la globalización, en la cual las personas son vistas como entes que responden a la sociedad de consumo, dentro de una lógica economicista y neoliberal, la cual impide el desarrollo humano y social, por lo tanto la Gerencia Social Incluyente se propone como una alternativa que posibilita retomar su finalidad en la cual prevalece el sujeto como un ser participativo, talentoso y con potencialidades para incidir en su propia realidad, en busca de un mayor bienestar no sólo económico, sino que abarque su vida de manera integral.

¹⁷ PEREZ, Teodoro. et al. Gerencia social integral e incluyente. Universidad de La Salle. Colombia. 2006, p. 87.

2.2.3 Gerencia Social Incluyente

La categoría de Gerencia Social Incluyente y las que se tuvieron en cuenta se fundamentan en el enfoque de desarrollo humano y calidad de vida, propuesto por la Universidad de La Salle como línea de investigación, por su pertinencia y relación con la investigación.

El concepto de Gerencia Social Incluyente, ha sido elaborado por varios autores enfatizando en el desarrollo integral del ser humano, para el caso de esta investigación, se tuvieron en cuenta los conceptos planteados por María Victoria Muñoz y Teodoro Pérez, ya que estos autores plantean la importancia de orientar los objetivos de las instituciones u organizaciones hacia un desarrollo humano y social, con el fin de potenciar las capacidades de los seres humanos y mejorar así sus condiciones de vida; trascendiendo de una racionalidad económica a mayores y mejores desarrollos humanos, ampliando de esta manera la inclusión social de los sujetos.

De acuerdo a lo anterior “La gerencia social es una propuesta alternativa que tiene como objetivo la construcción de una nueva sociedad en donde los distintos actores sociales, entre ellos las instituciones del sector social, se integren en un proyecto que, más allá de la racionalidad instrumental y la racionalidad estrictamente económica, apunte a desarrollos humanos y colectivos más amplios, en donde la razón de ser de cada institución (su misión y visión) sea una respuesta estructurada a los retos de la sociedad moderna”¹⁸.

De acuerdo a este planteamiento trascender la visión instrumental y económica sin desconocer su importancia, permite orientar los objetivos de una institución hacia un

¹⁸ MUÑOZ, Hernández María Victoria. et al. Gerencia social. Una alternativa para el desarrollo humano. Universidad del Valle. Santiago de Cali. 1996, p 17.

propósito que propenda por el desarrollo integral de los sujetos, que propicien la autonomía y el liderazgo a nivel empresarial, tales acciones se evidencian en los programas que se adelantan en las políticas de bienestar social laboral.

Es importante mencionar que a pesar que Muñoz, no desarrolla de manera amplia el concepto incluyente, sus aportes teóricos son orientados a aproximaciones de una gerencia incluyente teniendo en cuenta que propone la inclusión de los sujetos en los proyectos encaminados al desarrollo humano, los cuales se implementan en diversos escenarios, es decir, que sus planteamientos pueden ser aplicados en el contexto empresarial.

Con respecto a la Gerencia Social Incluyente Pérez, menciona “Es una mediación para hacer factible el desarrollo social. El concepto de gerencia se refiere a los conocimientos, cualidades y habilidades para orientar y gestionar el logro de determinados fines u objetivos. En esta línea, se considera a la Gerencia Social como la dirección, administración y gestión de las complejidades sistémicas de las organizaciones productoras de bienes y servicios dentro de una conciencia de responsabilidad social, en cuanto a hacerse cargo de las consecuencias que en los otros componentes de los sistemas vivientes tienen las propias acciones, para prevenir, mitigar o resarcir tales efectos, de manera que promuevan y generen condiciones para que equitativamente todas las personas puedan disfrutar de una calidad de vida digna y les sea factible desplegar sus capacidades y potencialidades en el marco del desarrollo social”¹⁹.

De acuerdo a lo anterior, el concepto de Gerencia Social Incluyente, se plantea como un modelo dirigido a la búsqueda de un desarrollo humano integral, el cual tiene en cuenta las cualidades y habilidades de los sujetos, lo cual posibilita su participación

¹⁹ Op. Cit, p. 80.

en los contextos en los cuales vive su cotidianidad para el caso de esta investigación la gran empresa. Desde este planteamiento el sujeto se considera de manera sistémica, como parte de un todo, por ende con potencialidades para transformar su propia realidad y además de hacerse cargo de sus acciones, dentro de un marco de autonomía y corresponsabilidad.

Por lo tanto, el sujeto es el eje central de la Gerencia Social Incluyente, puesto que las acciones sociales se deben dirigir hacia su propio bienestar y a la potencialización de sus capacidades.

Teniendo en cuenta lo anterior hablar de sujeto en la Gerencia Social Incluyente, es trascender la concepción que se le ha asignado al ser humano como un ser carente de posibilidades u objeto de caridad que generalmente se le ha atribuido en los ámbitos de las entidades públicas y de las empresas privadas²⁰.

En este sentido tener en cuenta el concepto de sujeto implica reconocer al ser humano como un sujeto de derechos, con capacidades y con gran potencial para participar en situaciones que posibiliten su inclusión en todos los escenarios, entre ellos el sector privado empresarial.

Continuando con la propuesta de la Gerencia Social Incluyente, el sujeto es el centro del desarrollo y no los factores materiales de producción, por lo tanto para abordar al sujeto se debe tener en cuenta como parte de un todo y con unas características particulares²¹:

- Es un sujeto de derechos y también de deberes.

²⁰ Op. Cit, p. 125.

²¹ PEREZ, Teodoro. et al. Gerencia social integral e incluyente. Universidad de La Salle. Colombia. 2006, p. 125.

- Hace parte de una historia, es un sujeto familiar y social.
- Es alguien con quien se puede y se debe contar, ya que está en la capacidad de ejercer una participación activa.
- Es alguien con quien el Estado tiene una obligación de bienestar y la empresa privada tiene responsabilidad y deuda social.
- Es un sujeto transformador de su propia realidad y de la realidad que lo rodea.

Con respecto a estas características el sujeto es potencialmente capaz de participar en situaciones decisorias para su desarrollo y el de las personas que lo rodean, está en la capacidad de contribuir al mejoramiento de condiciones que le generen mayor bienestar y calidad de vida.

Reconocer a los seres humanos como sujetos, es establecer relaciones de igualdad en cuanto a las oportunidades, generando escenarios en los cuales los sujetos se posicionen de manera incluyente.

2.2.3.1 Incluyente

El concepto de incluyente “connota el hacer partícipe a todas las personas sin excepción, pero particularmente a aquellas que han estado excluidas, de las posibilidades de acceso y disfrute autónomo que puede brindar el desarrollo actual de la sociedad, con el propósito de promover el despliegue de sus potencialidades para que vivan una vida digna.”²²

Por lo tanto, para adelantar procesos incluyentes es importante que a nivel empresarial, existan oportunidades para la participación de los sujetos que faciliten la

²² *Ibíd*, p. 81.

formulación de políticas, programas y proyectos que aborden la calidad de vida de los colaboradores, como sujetos de inclusión.

De acuerdo a lo anterior es importante mencionar que en la inclusión los sujetos establecen vínculos vitales consigo mismos y con los demás seres humanos, con el propósito de reconocerse desde la diversidad y la diferencia.

En cuanto a los intereses y objetivos empresariales, la inclusión genera ambientes de confianza e identidad mutua entre colaboradores y empresarios, sin desconocer la importancia de mantener eficiencia en la productividad y el crecimiento económico de la empresa, la inclusión es imperante en el valor y sentido que se debe asignar a todo lo concerniente al bienestar integral de los colaboradores.

2.2.3.2 Calidad de vida

El concepto de calidad de vida varía de acuerdo a las necesidades humanas y por ende la historicidad es determinante en su dinámica. Este concepto se ha venido investigando y construyendo desde diferentes perspectivas, de acuerdo a las diferentes situaciones y contextos.

En este sentido, “La calidad de vida dependerá de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales”²³, en su enfoque de Desarrollo a Escala Humana plantea que la calidad de vida dependerá de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales, las cuales se

²³ MANFRED, Max Neef. Desarrollo a escala humana una opción para el futuro. CEPAAUR. Fundación Dag Hammarskjöld. Chile, 1996, p. 25.

determinan como categorías axiológicas como subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, recreación, identidad y libertad, dichas necesidades a su vez cumplen con las categorías existenciales denominadas por el autor como ser, tener, hacer, estar.

De acuerdo a lo anterior la calidad de vida no solo esta determinada por la adquisición de bienes materiales, sino que además tiene en cuenta otras dimensiones del ser humano, incluye el afecto, la libertad, la participación y las relaciones, en un ámbito de derechos y deberes.

Por lo tanto cuando es posible la satisfacción de la calidad de vida se habla de inclusión y por el contrario cuando hay limitación y privación de acceder a beneficios y oportunidades se habla de exclusión.

En este sentido y para el caso de la presente investigación la calidad de vida es entendida desde la satisfacción de las necesidades de los sujetos, no sólo necesidades de tipo material, sino las que abarquen todas las dimensiones del ser humano teniendo en cuenta la adquisición de beneficios que determinen su bienestar y el de los suyos.

Por lo tanto, “La calidad de vida que puede disfrutar la gente de una sociedad es el resultado integral de la forma como ella esta organizada y donde el progreso social puede ser visto como la erradicación efectiva de las principales carencias que padecen los miembros de una sociedad”²⁴.

²⁴ SEN, Amartya. Progreso y déficit social. Algunas cuestiones metodológicas. Programas de las Naciones Unidas para el desarrollo: índice de progreso social. Proyecto regional para la superación de la pobreza en América Latina y el Caribe, Primera edición. Buenos Aires, p. 123.

2.2.3.3 Corresponsabilidad

Para efectos de esta investigación y como parte de la Gerencia Social Incluyente, se consideró pertinente el principio de corresponsabilidad el cual “parte de que los diferentes actores y agentes sociales son sujetos de derechos pero también de deberes, y que sistémicamente se dan mutuas implicaciones entre unos y otros con efectos y consecuencias que deben ser atendidas equitativamente por quienes generan los factores incidentes en las distintas problemáticas sociales, en las vulneraciones de derechos o en la presentación de obstáculos para el acceso a una vida digna”²⁵.

Por lo tanto, desde un contexto empresarial se deben generar espacios propicios en los cuales los colaboradores o empleados tengan la oportunidad de desarrollar sus capacidades, pero así mismo debe existir reciprocidad e identidad con los objetivos de la empresa, de tal manera que surja sentido de pertenencia y de compromiso en el cumplimiento de sus derechos y deberes.

La corresponsabilidad posibilita, la responsabilidad diferenciada, permite definir el campo de competencias, en el caso de esta investigación, tanto de los colaboradores como del área de calidad de vida y ambiente de trabajo, con el propósito de trabajar de forma mancomunada y solidaria., logrando que los colaboradores se identifiquen con los objetivos empresariales y viceversa.

²⁵ Op Cit, p. 101.

2.2.3.4 Participación

La participación determina la posibilidad que tienen las personas de opinar, sugerir e influir en las decisiones que afectan directamente su calidad de vida.

Teniendo en cuenta los diferentes contextos en los cuales se puede ejercer la participación, a continuación se realiza una descripción de los tipos de participación desde la perspectiva social.

➤ Participación comunitaria

“Es aquella que hace referencia a procesos de organización y movilización, a través de los cuales la comunidad busca ser protagonista o sujetos de su propio desarrollo. Esta tiene una connotación más civilista y busca vincular a los vecinos, usuarios, comunidades, grupos minoritarios y toda la suerte de organizaciones no gubernamentales a la gestión pública en sus diversos niveles de gobierno”²⁶.

Lo anterior permite evidenciar como la ciudadanía en busca del mejoramiento de la calidad de vida, se organiza determinando objetivos comunes que respondan a sus intereses y en algunas oportunidades en procura de dar respuesta a necesidades que el Estado no logra satisfacer.

²⁶ VARGAS, Velásquez Alejo. La participación ciudadana: posibilidades y límites. En: Política Colombiana. Revista de la Contraloría General de la República. P. 34-35.

➤ **Participación social**

“Se refiere a los diversos mecanismos e instancias que posee la sociedad para incidir en las estructuras estatales y las políticas públicas. Por lo tanto el estudio de la participación social es el de las mediaciones entre el Estado y la sociedad.”²⁷.

En este sentido la organización de personas determina la consolidación de grupos sociales, con el propósito de intermediar entre Estado y sociedad civil, facilitando los medios para transmitir las necesidades individuales y/o colectivas.

➤ **Participación ciudadana**

“Es aquella en la cual la persona, el ciudadano, de manera individual y a través del mecanismo del voto, toma parte en la escogencia de las autoridades públicas o elige sus representantes a organismos legislativos del orden nacional, regional o local. Esta tiene una connotación política.”²⁸.

A diferencia de la participación social, la participación ciudadana tiene un componente político, determinante para el empoderamiento y la emancipación de los ciudadanos a fin de lograr transformaciones a nivel de organización social y política que posibilite el ejercicio de la democracia.

²⁷ RESTREPO, Botero Dario Indalecio. Relaciones Estado-sociedad civil en el campo social: una reflexión desde el caso colombiano. Serie encuentros nacionales. Ministerio del Interior. Bogotá. 1997, p 78.

²⁸ Op Cit, p. 35.

➤ **Participación política**

Contemplada en el artículo 40 de la Constitución Política de Colombia “Derecho a elegir y a ser elegido y a la posibilidad de expresarse en derechos de ley”²⁹.

Es decir que la ciudadanía tiene la posibilidad de hacer uso de ciertos instrumentos para lograr hacer efectivos sus derechos y deberes adquiriendo poder político a través de la manifestación de sus intereses particulares y colectivos.

➤ **Participación desde la perspectiva de Gerencia Social Incluyente**

Es importante aclarar que para la presente investigación se tomó como referencia la participación desde la perspectiva de Gerencia Social Incluyente, la cual la define como “la posibilidad de todos para sentir y vivir “el ser parte de”, contar como parte de un todo, ser sujeto activo y tener pertenencia dentro del orden sistémico familiar, social, territorial, espiritual, institucional de los cuales somos parte”³⁰.

En este sentido el sujeto es concebido como un ser humano con capacidades para intervenir en los procesos decisivos que afecten directamente su calidad de vida, convirtiéndose así la participación en un instrumento generador de autonomía y por ende inclusión.

Lo anterior evidencia la importancia de ejercer la participación en los diferentes contextos sociales, con el fin de propiciar el empoderamiento de los sujetos frente a la toma de decisiones en los asuntos que le conciernen, convirtiéndose la participación en un mecanismo importante para la Gerencia Social Incluyente.

²⁹ PEREZ, Ortiz Herminzo. et al. La Constitución de 1991. Medio Ambiente. Bogotá. 1991, p. 6.

³⁰ PÉREZ, Teodoro. et al. Gerencia social integral e incluyente. Universidad de La Salle. Colombia. 2006, p. 112.

2.2.3.5 Acción social profesional

“Propongo la eliminación del termino “Intervención”, reemplazándolo por el de “**Actuación**”. Entendiendo la misma como el conjunto de actos, prácticas y procesos condicionados por interacciones y mediaciones sociales (internas y externas) que estructuran la especificidad del trabajo social, y cuya elección no es ajena a las nociones, visiones o posturas que sobre la realidad, la profesión y la acción social se tengan.”³¹

En este sentido, la acción social profesional es vista para efectos de esta investigación como las acciones profesionales que realizan las y los trabajadores sociales en los diferentes campos de acción propios de la profesión, que para este caso será el sector privado.

De acuerdo a lo anterior trabajo social tiene la posibilidad de direccionar su acción social profesional al campo empresarial, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas, familias, organizaciones y comunidades que giran en torno a este contexto, teniendo en cuenta que es un campo ajustado a un modelo imperante como lo es el modelo neoliberal, es por esto que la intervención de profesionales del área social se hace cada vez más necesaria, entendiendo la intervención como el “actuar profesional, dirigido a un colectivo (grupo, población territorial, institución, organización) o individuo, para la transformación de una situación específica a partir de una realidad contextual; propicia el mejoramiento de la calidad de vida”³².

³¹ VELEZ, Restrepo Olga Lucia. Reconfigurando el trabajo social. Perspectivas y tendencias contemporáneas. Espacio. Universidad de Antioquía. Medellín. 2003, p. 54.

³² CIFUENTES, Gil Rosa María. et al. Intervención de Trabajo Social. Avances y Perspectivas 1995 – 2000. Universidad De La Salle. Bogotá. 2001, p. 18.

La acción social profesional de trabajo social en el contexto empresarial está dirigida a lograr un equilibrio entre los objetivos económicos propios de este sector y la humanización de los mismos, con el propósito de lograr el reconocimiento, crecimiento y desarrollo integral de las personas en espacios sociales anhelados facilitando la libertad, responsabilidad y participación para tener la oportunidad de decidir, opinar y sugerir en este tipo de escenarios.

En este sentido, Corvalan define la intervención como la “acción organizada de un conjunto de individuos frente a las problemáticas sociales no resueltas por la dinámica de la sociedad, con base en ciertos paradigmas conjunto de explicaciones dadas por las teorías de las Ciencias Sociales. Un punto de partida de la intervención es la valoración de la situación social, la idea sobre que de ella debe ser cambiado, se asume con carácter preescriptivo, desde la consideración de determinados actores sociales, en términos de insostenible, injusta y/o poco satisfactoria, para quienes la vivan”³³.

Es preciso señalar que aunque es una definición de intervención, el grupo de investigación consideró pertinente tenerla en cuenta, ya que el autor refiere que la intervención está enmarcada a partir de acciones que pretenden dar respuesta a las diferentes dinámicas y problemáticas sociales que se generan en el contexto social, de tal manera que las acciones profesionales de las y los trabajadores sociales son fundamentales en los diferentes campos, puesto que la profesión de trabajo social se transforma como se transforma la sociedad, por tanto, es importante considerar la intervención profesional en términos de acción.

³³ CORVALAN, Javier. Los paradigmas de lo social y las concepciones de intervención en la sociedad. Centro de Investigación y Desarrollo de Educación – CIDE-.Documento N° 4. Santiago de Chile, 1996, p. 5.

2.3. REFERENTE LEGAL

De acuerdo a lo planteado en la Constitución Política de Colombia de 1991, se propone aplicar la justicia social para los ciudadanos colombianos, generando de esta manera la participación activa de los ciudadanos en contextos políticos, económicos, sociales y culturales. En lo que respecta en el artículo 1 “Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”³⁴.

De acuerdo a lo anterior los colombianos son considerados sujetos autónomos con gran capacidad y oportunidad en ampliar los campos de participación ciudadana, lo cual le permite ser agente activo en cualquier tipo de procesos, incluyendo procesos organizacionales, teniendo en cuenta que la ley manifiesta el respeto a la dignidad humana, es decir, que las decisiones y opiniones que tomen los ciudadanos, en aras de contribuir al desarrollo de la nación deben ser tenidas en cuenta como mecanismos de participación e inclusión.

Otro aspecto relevante de la Ley colombiana frente a la temática de Gerencia Social, es la relacionada en el Código Sustantivo del Trabajo, no sólo en un artículo en particular, sino en la existencia del mismo, teniendo en cuenta que la finalidad de este código es la de “lograr la justicia en las relaciones que surgen entre patronos y trabajadores dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social”³⁵.

³⁴ PEREZ, Ortiz Herminzo. et al. La Constitución de 1991. Medio Ambiente. Bogotá. 1991, p. 4.

³⁵ PEÑA, Peña Rogelio Enrique. Código sustantivo del trabajo. Código procesal del trabajo. Ecoediciones. Bogotá, 2006, p. 1.

Hablar de equilibrio social, es hablar del equilibrio del ciudadano colombiano en todas sus dimensiones y por ende con la relación que establece en materia económica, política, social, ambiental, cultural, entre otras. De acuerdo a este planteamiento y específicamente a lo que propone el Código Sustantivo del Trabajo, la relación de cada sujeto con su patrono, se fundamenta en el respeto, la solidaridad y la justicia en aras de generar climas organizacionales aptos para el desarrollo integral de los trabajadores.

El ambiente empresarial es determinante en la construcción del tejido social, por lo tanto, la medición del impacto social de las mismas se convierte en eje transversal de cada proceso organizacional, con el fin de resaltar la responsabilidad social de las organizaciones, independientemente de su funcionalidad.

De acuerdo a lo anterior el contexto empresarial incide de manera significativa en el desarrollo humano, por lo tanto, desde una perspectiva de calidad de vida, resulta fundamental para la sociedad de hoy el compromiso por parte de las empresas en lo que respecta a la responsabilidad social, teniendo en cuenta las consecuencias surgidas con la implementación del modelo neoliberal, el cual ha generado problemáticas sociales tales como el desempleo, la desigualdad, la pobreza, la exclusión, entre otras.

Es importante ampliar o generar espacios de participación ciudadana en busca del equilibrio entre oportunidades y derechos de los sujetos, además de preocuparse por propender ambientes de alta confiabilidad y desarrollo integral para los trabajadores, cuidando además que en los procesos de las organizaciones exista justicia para dar mayor protagonismo a los trabajadores, para lograr avanzar en el reconocimiento de sus capacidades y potencialidades.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO METODOLÓGICO

A continuación se presenta el diseño que orientó el desarrollo de la investigación, con el fin de lograr un acercamiento de trabajo social a la aplicación de la Gerencia Social Incluyente en Servientrega.

En este sentido se tuvo en cuenta el siguiente proceso: metodología, enfoque, nivel de investigación, población, las técnicas e instrumentos de recolección de información, estrategia de validación, coevaluación y proceso metodológico.

3.1 METODOLOGÍA

El desarrollo de esta investigación se orientó por una metodología de corte cualitativo, caracterizado por, “observar la realidad social como producto y construcción del ser humano y por ende es susceptible de cambio y transformación; estableciendo de esta forma tendencias que pueden variar dependiendo de la cultura y el tiempo en el que se viva. Así mismo permite tener un mayor acercamiento e interacción con las diferentes personas que hacen parte fundamental de la investigación, de tal manera que el conocimiento será el resultado de la construcción colectiva entre sujetos entrevistados y el investigador”³⁶.

En este sentido, este tipo de estudio busca partir de interrogantes y no de la recolección de datos que pretenden realizar hipótesis o leyes universales. Por lo tanto se pretende desde un contexto particular, conocer como se aplica la Gerencia Social Incluyente y el sentido conceptual de la profesión de trabajo social en su

³⁶ Taylor S.J. Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados. Paidós. Barcelona. 1987, p. 20.

práctica cotidiana en la compañía Servientrega. “Los investigadores que usan el método cualitativo buscan entender una situación social como un todo, teniendo en cuenta sus propiedades y su dinámica. Proponen un proceso inductivo que trate de dar sentido a la situación según la interpretación de los informantes, intentando no imponer preconceptos al problema analizado”³⁷.

Es importante señalar, que en las investigaciones de este corte el investigador mantiene una mirada holística del escenario y de las personas, considerándolos como un todo, es decir, teniendo en cuenta su contexto y cultura, además los investigadores cualitativos buscan comprender los hechos sociales a partir de las propias vivencias, actitudes y significados de las personas que hacen parte del estudio. Es importante tener en cuenta que los investigadores apartan sus propias creencias y predisposiciones con el fin de ver las cosas como si fuera la primera vez que ocurrieran, ya que todo es un tema de investigación.

En conclusión esta metodología permite “captar la realidad social a través de los ojos de la gente”³⁸ teniendo una mirada compleja de la problemática que guiará la investigación.

Con esta investigación se pretende describir una situación de manera particular, es decir la aplicación de la Gerencia Social Incluyente en Servientrega, más no se pretenden resultados estadísticamente representativos, ni generalizados.

³⁷ BONILLA, Elssy. et al. La investigación en ciencias sociales. Más allá del dilema de los métodos. Uniandes. Colombia. 1997, p. 35.

³⁸ *Ibíd*, p. 47.

3.2 ENFOQUE

El enfoque de esta investigación es hermenéutico, ya que “da una interpretación global de un hecho, lo comprende y le da sentido frente a una praxis social. Trata precisamente de reconstruir todas las piezas aisladas que aparecen en las diversas interpretaciones de los hechos, en los diversos textos y hallazgos, para recapturar un todo con sentido”³⁹.

De acuerdo a lo anterior se tuvo en cuenta el enfoque hermenéutico para la lectura de contenidos de los programas de calidad de vida y ambiente de trabajo, para interpretar el lenguaje de los colaboradores y la trabajadora social, frente a la temática de la Gerencia Social Incluyente, teniendo en cuenta las categorías: incluyente, calidad de vida, corresponsabilidad, participación, y acción social profesional con las respectivas subcategorías.

En este sentido la hermenéutica es entendida desde un enfoque de comprensión, de indagación para reflexionar en torno a la aplicación de la Gerencia Social Incluyente en Servientrega, desde la perspectiva de los colaboradores y de la trabajadora social de la compañía.

En la presente investigación, el enfoque hermenéutico, hace explícita la interpretación de la información obtenida a través de la aplicación de instrumentos elaborados por el grupo de investigación.

³⁹ TORRES, Alfonso. Aprender a investigar en comunidad. Unisur. Bogotá. 1995, p. 20.

3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de tipo exploratorio- descriptivo. Exploratorio debido a que se hizo un primer acercamiento por parte de la profesión de trabajo social, a la aplicación de la Gerencia Social Incluyente, en Servientrega.

En cuanto al nivel exploratorio “El objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio”⁴⁰.

En cuanto a lo descriptivo se determinaron categorías de análisis que permitieran describir y reflexionar en torno a los programas y beneficios contenidos en las políticas de bienestar del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo de Servientrega y las acciones profesionales de la trabajadora social que responden a una Gerencia Social Incluyente. “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis.”⁴¹

De acuerdo a lo anterior, la presente investigación pretendió explorar en la aplicación de la Gerencia Social desde una visión incluyente, comprendiendo la inclusión de los sujetos desde el logro de la satisfacción de su calidad de vida, el aumento de su participación y la corresponsabilidad con la empresa, esta última entendida como el reconocimiento de derechos pero también de deberes, es decir, distanciándose de la Gerencia Social comprendida como un instrumento que da respuesta al modelo neoliberal, el cual se direcciona a procesos económicos de eficiencia, eficacia y

⁴⁰ HERNANDEZ, Sampieri Roberto. Metodología de la investigación. Mac Graw Hill. México. 2003, p. 58.

⁴¹ *Ibíd*, p. 60.

productividad, impidiendo la humanización de los procesos en el contexto empresarial.

3.4 POBLACIÓN

El número total de población de los colaboradores de Servientrega es de aproximadamente mil colaboradores, el total es aproximado porque el número de colaboradores varía constantemente debido a la movilidad en las diferentes sedes, por lo tanto, el grupo de investigación seleccionó un grupo de treinta colaboradores. La población se seleccionó teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Concertación con la compañía Servientrega
- Disponibilidad de tiempo del grupo de investigación y de los colaboradores
- Edad de los colaboradores (entre 25 y 50 años)
- Antigüedad de los colaboradores en la compañía (mínimo 1 año)
- Jornada diurna

Como parte de la población de estudio, se encuentra la trabajadora social, el criterio que se tuvo en cuenta, fue que hiciera parte del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo de la compañía, que igual a los anteriores criterios fue concertado con Servientrega.

3.5 CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

La elaboración de categorías permitió la interpretación de los datos, analizando todos los temas y conceptos de investigación.

Cuadro 1. Categorías de análisis

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	CONCEPTOS
INCLUYENTE	Acceso Autonomía Potencialidades	Hace referencia a la posibilidad que tienen los sujetos de disfrutar de manera autónoma el desarrollo de sus potencialidades y capacidades.
CALIDAD DE VIDA	Beneficios	Connota la posibilidad que tienen las personas de satisfacer de manera adecuada las necesidades humanas.
CORRESPONSABILIDAD	Derechos Deberes	Involucra a los diferentes sujetos y actores sociales en lo que respecta a la comprensión y el ejercicio equitativo de los derechos y de los deberes de los seres humanos.
PARTICIPACIÓN	Ser parte de Sujeto activo Sentido de pertenencia	Implica la posibilidad que tienen los sujetos de ser vistos de manera activa como parte de un todo, es decir, de manera sistémica dentro de un orden familiar, social, territorial, espiritual e institucional.
ACCIÓN SOCIAL PROFESIONAL	Acciones	Significa comprender la intervención profesional de Trabajo Social en términos de acción social profesional, desde una perspectiva de transformación, acorde a las realidades y propuestas contemporáneas de la sociedad.

Fuente. Grupo de investigación.

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para el desarrollo de ésta investigación se utilizaron las técnicas: análisis documental, entrevista semi-estructurada y observación no participante.

3.6.1 Análisis documental

“Conjunto de operaciones que tienden a representar el contenido de un documento de una forma distinta a la original, provocando la elaboración de un documento secundario”⁴²

Se realizó el análisis de los programas de calidad de vida y ambiente de trabajo de Servientrega, teniendo en cuenta las categorías y las subcategorías, se sistematizó mediante una matriz de categorías, que permitió consolidar, organizar e interpretar la información que se obtuvo de los programas. (Ver anexo 2)

3.6.2 Entrevista semi-estructurada⁴³

La entrevista se aplicó a los treinta colaboradores y a la trabajadora social, a través de una guía de preguntas que diera respuesta a los objetivos de la investigación, el proceso desarrollado se caracterizó por realizarse a partir de preguntas abiertas, aplicando la guía y estableciendo un clima de confianza con los sujetos.

⁴² PINTO, Molina María. Análisis documental. Fundamentos y procedimientos. 2da edición. Editorial Eudema. Madrid, 1993, p. 81.

⁴³ SABINO, Carlos. Proceso de investigación. Panamericana., Bogotá, 2000, p. 37-38.

El instrumento mediante el cual se operacionalizó esta técnica fue la guía de entrevista, la cual se construyó teniendo en cuenta las categorías y subcategorías de análisis.

La entrevista semi-estructurada se aplicó a treinta colaboradores de la compañía (Ver anexo 3) y a la trabajadora social del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo (Ver anexo 4).

3.6.3 Observación directa no participante

“Llamada también observación externa se caracteriza porque el observador no pertenece al grupo que se estudia. La principal ventaja de esta técnica consiste en que el observador puede dedicar a ella toda su atención y realizar anotaciones a medida que se originan los fenómenos objeto de indagación”⁴⁴.

Para registrar los hallazgos que se obtuvieron a través de la observación directa no participante, se utilizó el diario de campo, con el fin de complementar las otras técnicas y registrar el lenguaje no verbal, por lo tanto se utilizó en cada visita al campo. (Ver anexo 5)

3.7 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

Para asegurar la validez y confiabilidad de la investigación, se utilizaron los siguientes procedimientos:

⁴⁴ PEREZ, Serrano Gloria. Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. II técnicas y análisis de datos, la muralla. Madrid, 1994, p. 24-25.

3.7.1 Juicio de expertos

Para el enriquecimiento de la investigación se utilizó esta técnica ya que “es un procedimiento en el que se someten los instrumentos a consideración de personas que por su experiencia en el campo que se analiza pueden contribuir a ampliar la visión y el refinamiento de estos”⁴⁵.

El juicio de expertos se llevó a cabo por parte de dos expertos en Gerencia Social de empresa pública. Uno trabajador social y el segundo financiero y especialista en mercadotecnia. Se sometieron a juicio tanto los instrumentos como el proyecto en general.

Este proceso aportó una reestructuración en cuanto a las preguntas de investigación, ya que en principio se plantearon dos preguntas, por lo tanto se sugirió su articulación para consolidarse en una sola pregunta de investigación. En cuanto a los instrumentos hubo sugerencias de tipo estructural, además se propuso replantear algunos términos que probablemente no serían muy claros para la población a entrevistar.

3.7.2 Prueba Piloto y Ajuste de Instrumentos

Se utilizó con el objeto de determinar la pertinencia de los instrumentos en cuanto al uso adecuado del lenguaje, su claridad y que no existiera una redundancia en la estructura y secuencialidad de los mismos, teniendo en cuenta de igual forma el tiempo requerido para su diligenciamiento, entre otros aspectos.

⁴⁵ ALVARADO, Sara Victoria. et al. Procesos de construcción teórica, métodos y técnicas en la investigación en ciencias sociales. CINDE. Manizales. 1992, p. 74.

Para ello se aplicó la entrevista semi-estructurada a un grupo de seis empleados de servicios generales de la Universidad de la Salle, lo cual contribuyó para replantear de manera más coherente y clara tres preguntas de la entrevista, se incluyeron nuevas preguntas, se logró establecer un tiempo estipulado para su aplicación y se avanzó en claridad, ordenamiento y estructura del instrumento.

3.7.3. Coevaluación

Se realizó con el propósito de involucrar a las personas que participaron en la investigación para complementar y evaluar los resultados, se realizó un conversatorio en Servientrega y en la Universidad de La Salle*.

3.8 ORDENAMIENTO, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Con el propósito de analizar de manera organizada la información obtenida a través de los instrumentos, se realizó una sistematización utilizando: el programa Excel para la caracterización de la población y matrices de acuerdo a las categorías de análisis, para los programas del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo, las entrevistas semi-estructuradas de los colaboradores y de la trabajadora social de la compañía.

En cuanto a la matriz de categorías que se utilizó para sistematizar los programas del subproceso de calidad de vida y las entrevistas semi-estructuradas, se tuvo en cuenta un orden priorizando en palabras claves, en la medida que se identificaban

* Octubre 23 de 2008.

estas se realizaba el análisis de contenido, de esta manera se organizaron e identificaron ideas fuerza, conceptos y se transcribieron los testimonios de los sujetos. (Ver anexo 2)

Por otra parte, la matriz de categorías utilizada para sistematizar la entrevista semi-estructurada, aplicada a los colaboradores de Servientrega, se estructuró a través de las categorías de análisis y de acuerdo a las preguntas planteadas en el instrumento, las cuales hacían referencia principalmente a los datos generales con los que se pretendía obtener la caracterización de la población y ocho preguntas abiertas para indagar acerca de los sentires, ideas y conceptos de los colaboradores frente a la aplicación de la Gerencia Social Incluyente. (Ver anexo 3)

Vale la pena aclarar que la entrevista semi-estructurada a los treinta colaboradores se aplicó teniendo en cuenta los niveles jerárquicos de la compañía (Ver anexo 6), con el propósito de identificar los beneficios que brinda Servientrega a los colaboradores que hacen parte de los niveles 1 y 2 (estratégico y táctico), en comparación con los beneficios que brinda a los colaboradores del nivel 3 (acción), es decir, a quienes desempeñan cargos operativos.

Por ultimo, la matriz de categorías para sistematizar la entrevista semi-estructurada aplicada a la trabajadora social, se estructuró teniendo en cuenta las categorías de análisis y subcategorías, priorizando en palabras claves e ideas fuerza, obtenidas a través de su testimonio como respuesta a las siete preguntas planteadas en el instrumento. (Ver anexo 4)

3.9 PROCESO METODOLÓGICO

El proceso metodológico de esta investigación se dividió en cinco fases (Ver cuadro 2)

Cuadro 2. Proceso Metodológico

FASE	OBJETIVOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS Y/O HERRAMIENTAS	ROL DEL INVESTIGADOR
<p>Preparación de la investigación</p>	<p>Construir: antecedentes, justificación, planteamiento del problema, objetivos, referentes contextual, conceptual y legal.</p> <p>Elaboración del diseño metodológico y de los instrumentos.</p>	<p>Consulta y revisión documental</p>	<p>Textos institucionales, textos producidos y matriz descriptiva</p>	<p>Leer, comprender y analizar el contenido de textos, documentos e investigaciones.</p> <p>Selección y clasificación documental</p>
<p>Validez y confiabilidad de la información</p>	<p>Determinar la pertinencia de los instrumentos, en cuanto al lenguaje, comprensión y claridad.</p>	<p>Entrevista Semi-estructurada</p>	<p>Guía de entrevista</p>	<p>Aplicar la entrevista semi-estructurada a un grupo de 6 personas, empleados del departamento de servicios generales de la Universidad de la Salle. El juicio de expertos se llevo a cabo por parte de dos expertos en Gerencia Social de empresa pública. Uno trabajador social y el segundo financiero y especialista en mercadotecnia.</p>

Recolección de información	<p>Describir los programas de calidad de vida y ambiente de trabajo de la compañía, desde la perspectiva de la Gerencia Social Incluyente</p>	<p>Observación directa no participante</p> <p>Análisis documental</p>	<p>Matriz de categorías</p>	<p>Leer, comprender, apropiar y consignar en matrices de categorías la información obtenida en los programas del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo.</p>
	<p>Identificar si los beneficios que obtienen los colaboradores de la compañía, responden a procesos de inclusión</p> <p>Conocer las acciones que desempeña la trabajadora social del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo y como estas responden a la Gerencia Social Incluyente</p>	<p>Entrevista semi-estructurada.</p>	<p>Guía de entrevista</p> <p>Diario de campo</p>	<p>Reconocer el significado opiniones, sentires y pensares de los colaboradores de la compañía, de la trabajadora social del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo, con respecto a la temática de Gerencia Social Incluyente.</p>
Sistematización y análisis de la información	<p>Alcanzar los resultados que permitan responder a los objetivos planteados en la investigación.</p>	<p>Matrices, esquemas y cuadros.</p>	<p>Grabaciones magnetofónicas, transcripciones en programas Word, Excel Gráficas</p>	<p>Organización de la información y análisis de contenidos</p>

<p>Presentación de resultados</p>	<p>Socializar los resultados a los colaboradores, equipo de trabajo del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo de la compañía Servientrega y comunidad académica de la Universidad de La Salle</p>	<p>Informe coevaluativo Socialización de resultados</p>	<p>Conversatorio</p>	<p>Elaboración del informe final y socializadoras del proceso</p>
--	---	---	----------------------	---

Fuente: Grupo de investigación.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

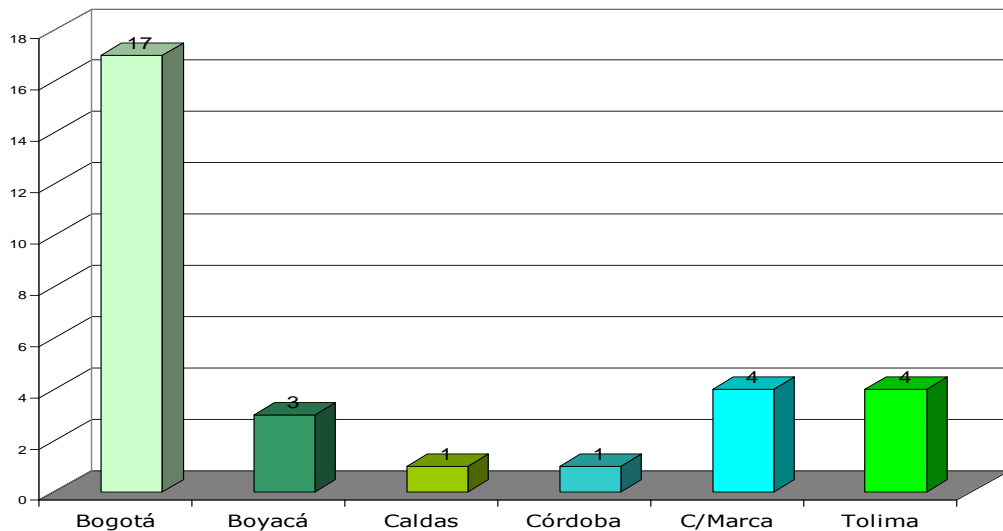
4.1 Caracterización de la población

A continuación se presenta la caracterización de la población, con el fin de conocer aspectos particulares de los colaboradores de Servientrega, específicamente en el contexto empresarial.

➤ **Lugar de procedencia**

Gráfica 1

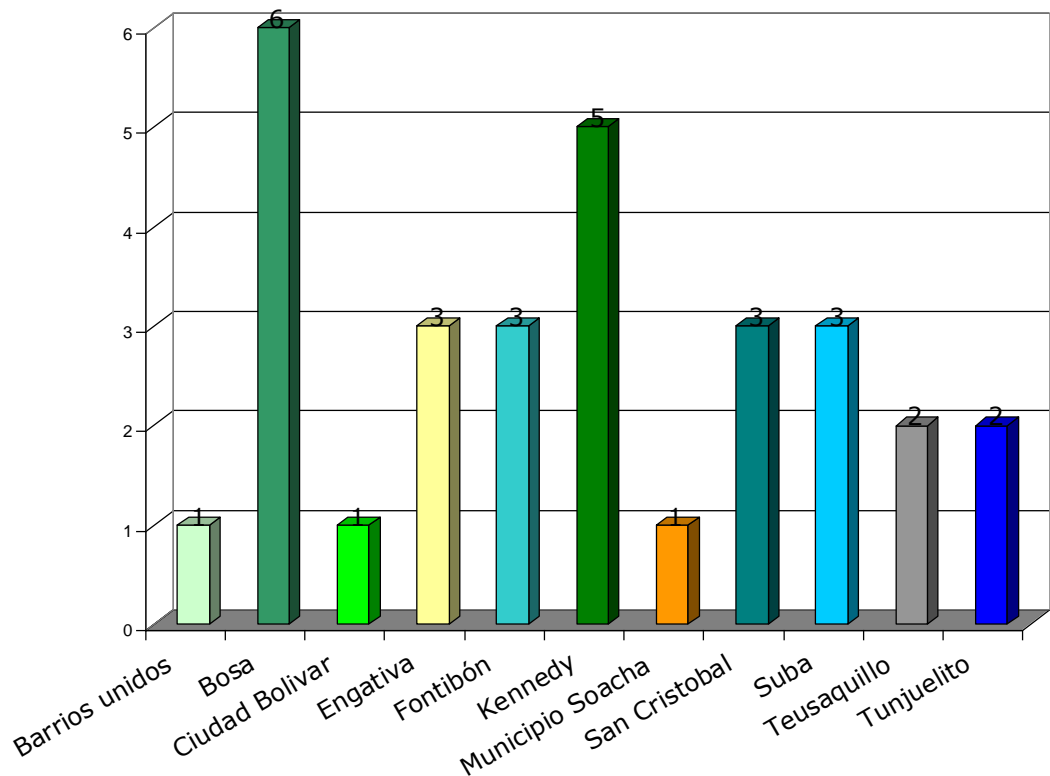
Lugar de procedencia de los colaboradores de la compañía Servientrega Bogotá



De los 30 colaboradores entrevistados, 17 son oriundos de la ciudad de Bogotá, 4 de Cundinamarca, 4 del Tolima, seguido de Boyacá con 3, 1 de Caldas y 1 de Córdoba.

➤ Lugar de residencia

Gráfica 2
Lugar de residencia de los colaboradores de la compañía Servientrega Bogotá

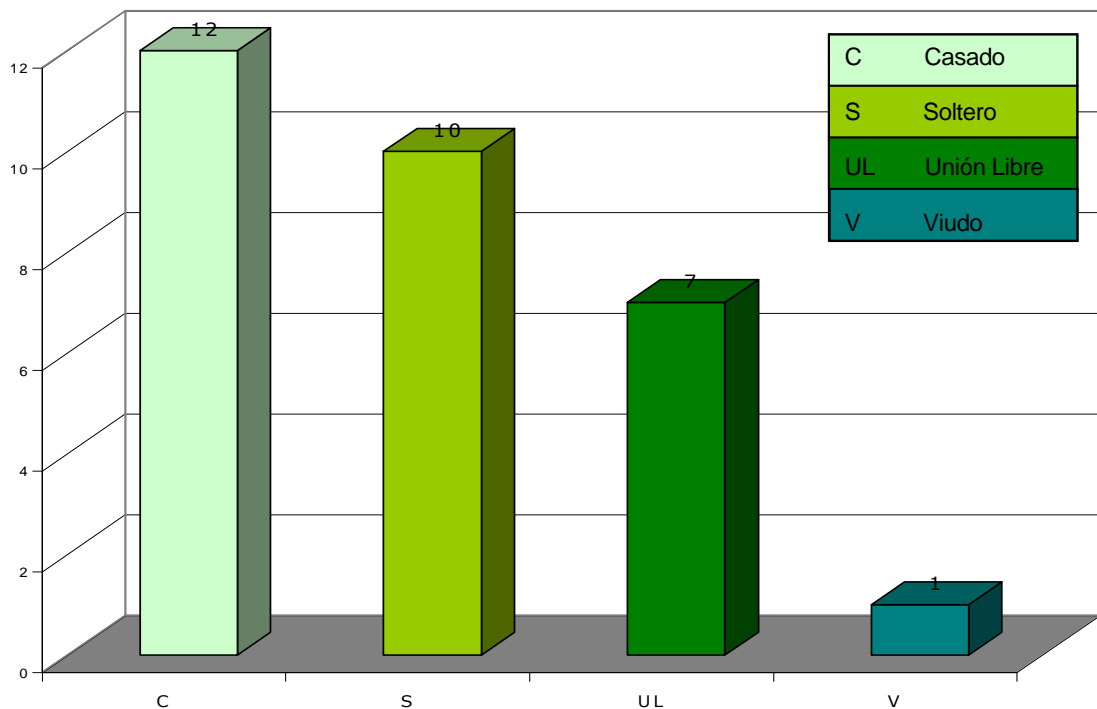


De los colaboradores entrevistados 6 viven en la localidad de Bosa, 5 viven en la localidad de Kennedy, 3 en Fontibón, 3 en Engativa, 3 en San Cristóbal y 3 en Suba, 2 en Tunjuelito y 2 en Teusaquillo, 1 en Barrios Unidos, 1 en Ciudad Bolívar y 1 en el municipio de Soacha.

➤ Estado civil

Gráfica 3

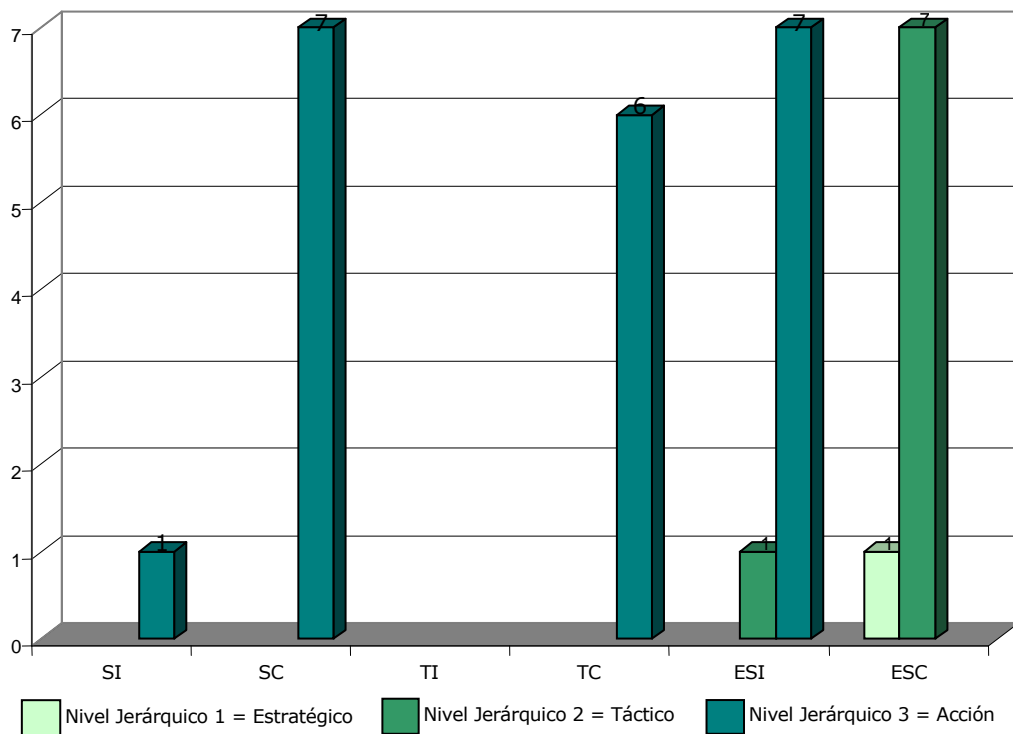
Estado civil de los colaboradores de la compañía Servientrega Bogotá



En la grafica anterior señala que 12 de los colaboradores son casados, 10 solteros, 7 en unión libre y por ultimo 1 viudo. Es decir que hay un predominio de colaboradores casados.

➤ **Escolaridad y nivel**

Gráfica 4
Escolaridad de los colaboradores con relación al nivel jerárquico de la
compañía Servientrega Bogotá



Convenciones

SI Secundaria Incompleta	SC Secundaria Completa
TI Técnico Incompleto	TC Técnico Completo
ESI Educación Superior Incompleta	ESC Educación Superior Completa

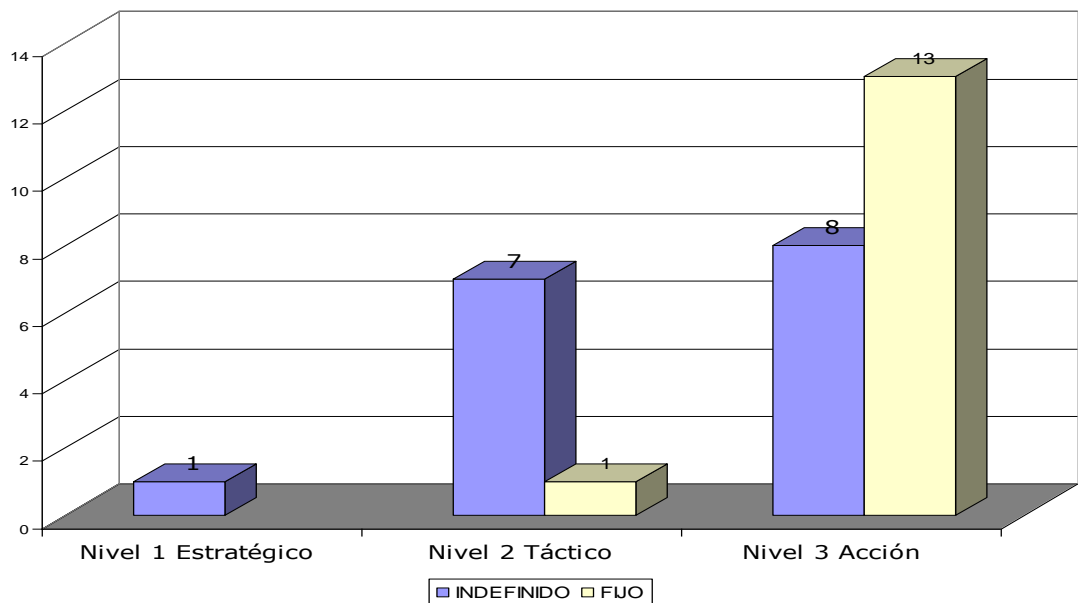
En relación con la escolaridad y niveles asignados por parte de la compañía a los colaboradores de acuerdo a sus cargos, en el nivel 1, hay 1 con escolaridad superior completa (ESC), del nivel 2 hay 1 con educación superior incompleta (ESI) y 7 con (ESC). En cuanto al nivel 3 hay 1 con secundaria incompleta (SI), 7 con secundaria completa (SC), 6 con técnico completo (TC) y por último 7 con (ESI).

De acuerdo a lo anterior quienes han terminado sus estudios superiores tienen mayor posibilidad de acceso al nivel 1 (estratégico), lo cual significa para los colaboradores un incentivo para continuar avanzando en el aspecto académico y favorecerse para ascensos al interior de la compañía.

➤ **Nivel y tipo de contrato**

Gráfica 5

Nivel jerárquico de los colaboradores con relación al tipo de contrato laboral. Compañía Servientrega Bogotá



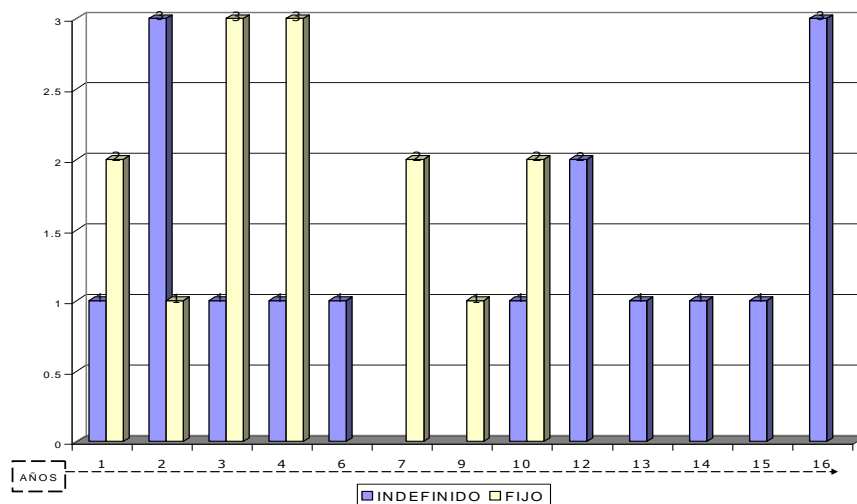
La grafica anterior, señala que del nivel 1, 1 colaborador cuenta con contrato indefinido, pero cabe aclarar que solo se entrevistó a un colaborador del nivel 1, del nivel 2, 7 cuentan con contrato indefinido y 1 fijo. En cuanto al nivel 3, 8 cuentan con contrato indefinido y 13 fijo. Es decir que en el nivel 1 y 2 predomina la vinculación a la compañía con contrato indefinido, a diferencia del nivel 3 que en su mayoría tienen contrato fijo.

De acuerdo a lo anterior es preciso señalar que la investigación no evidenció una desventaja para los colaboradores que se encuentran vinculados con tipo de contrato fijo en lo que respecta a los beneficios, tales como los legales y los extralegales.

➤ **Tipo de contrato y antigüedad**

Gráfica 6

Tipo de contrato laboral de los colaboradores con relación a la antigüedad en la compañía Servientrega Bogotá



En cuanto al tipo de contrato y la antigüedad de los colaboradores en la compañía, la grafica señala que de las 3 personas que llevan 1 año en la compañía 1 cuenta con contrato indefinido y 2 fijo, en cuanto a los 4 colaboradores que llevan dos años en la compañía 3 cuentan con contrato indefinido y 1 fijo, de los 4 que llevan 3 años, 1 tiene contrato indefinido y 3 fijo, de los 4 colaboradores que llevan 4 años vinculados a la compañía, 1 tiene contrato indefinido y 3 fijo, solo un colaborador lleva 6 años en la compañía con contrato indefinido, 2 colaboradores llevan 7 años en al compañía con contrato fijo, 1 lleva 9 años con contrato fijo, de los 3 que llevan 10 años vinculados a la compañía 1 tiene contrato indefinido y dos fijo, los 2 que llevan 12 años en la compañía tienen contrato indefinido, de los colaboradores que llevan 13, 14 y 15 años vinculados a la compañía 1 respectivamente cuentan con contrato indefinido y por último los 3 colaboradores que llevan 16 años en la compañía cuentan con contrato indefinido.

De tal manera que los colaboradores que superan los 12 años vinculados con la compañía en su mayoría cuentan con tipo de contrato indefinido, también se puede observar que hay colaboradores que llevan hasta 10 años en la compañía con contrato fijo. Es preciso mencionar que el tipo de contrato no representa desventajas en la participación de los colaboradores en las actividades programadas por el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo, tampoco en los beneficios que pueden obtener, además no es un determinante en la permanencia de los colaboradores en la compañía.

4.2 Programas del subproceso de Calidad de Vida y Ambiente de Trabajo

Con respecto al primer objetivo planteado, con el cual se busca describir los programas de calidad de vida y ambiente de trabajo, aplicados en Servientrega, que respondan a la Gerencia Social Incluyente, se realizó el análisis de contenido relacionando los programas de Calidad de Vida y Ambiente de Trabajo con las

categorías de análisis: *incluyente, calidad de vida, corresponsabilidad, participación y acción social profesional* (Ver anexo 7), obteniendo los siguientes resultados:

El subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo esta fundamentado en fortalecer la misión, la visión y los valores de la compañía, los cuales están encaminados al desarrollo integral y el sentido de pertenencia de los colaboradores a través del acceso a actividades de tipo social, cultural, familiar, y deportivas que propicien la formación y el desarrollo integral de los colaboradores con el fin de mejorar su calidad de vida, estas actividades se enmarcan dentro de los programas que reciben los nombres: Beneficios y reconocimientos, contribuyendo calidad de vida, talentos en acción, medias verdes (olimpiadas de fútbol), dotación, internacionalización de calidad de vida.

En este sentido el grupo de investigación se interesó por explorar de que forma se operativiza esta política de bienestar, desde la percepción que tienen los colaboradores de la compañía y así mismo conocer cuál es la acción o las acciones sociales profesionales que desempeña la trabajadora social, respecto a la política de bienestar, para lo cual se indagó a través de las entrevistas semi-estructuradas que se aplicaron a los colaboradores y a la trabajadora social.

A continuación se relacionan las categorías y subcategorías con las respectivas palabras claves:

En cuanto a la categoría ***incluyente*** y respondiendo a la subcategoría *acceso*, se identificó que calidad de vida y ambiente de trabajo, plantea un amplio acceso por parte de los colaboradores a diversas actividades, con respecto a la planeación y participación activa en el desarrollo de las mismas, sin embargo de acuerdo a la lectura que se le dio a los programas no se evidenció participación por parte de los colaboradores en la planeación de la política del subproceso de calidad de vida y

ambiente de trabajo, es decir, no hay una construcción conjunta entre colaboradores, dinamizadores y facilitadores de las políticas de la compañía.

Continuando con la categoría *incluyente* y las subcategorías *autonomía* y *potencialidades*, se identificaron las siguientes palabras claves: Iniciativa, creatividad, intelecto, lúdico, integral y habilidades, con lo cual se evidencia un interés por parte de la compañía en incluir a los colaboradores desde una perspectiva de desarrollo integral a través del fomento de actividades sociales, culturales, familiares y deportivas, teniendo en cuenta no solo al cliente interno, sino además a sus familiares.

De acuerdo al análisis de contenido de los programas se evidencia que para Servientrega, la autonomía es entendida como la oportunidad que se les brinda a los colaboradores de demostrar sus capacidades y potencialidades, a través de sus iniciativas e intereses en busca del desarrollo de su creatividad para la consolidación de las actividades tales como el festival regional y nacional de talentos, el día de las brujas, amor y amistad, entre otros.

En este sentido el subproceso busca que a través de la participación de los colaboradores en las actividades se genere un mejor ambiente de trabajo que fortalezca el sentido de pertenencia hacia la compañía, sin embargo es importante comprender que la autonomía se refiere a la oportunidad que deben tener los sujetos con respecto a la expresión de sus intereses y por ende al desarrollo de objetivos que conlleven a su inclusión, al alcance de su propio bienestar y el de las personas que los rodean, es comprender al ser humano como un ser con capacidades para sugerir, opinar y participar en cualquier tipo de decisiones relevantes para su desarrollo humano y social.

En lo que respecta a la categoría **calidad de vida** y la subcategoría *beneficios* las palabras claves que se ubicaron de acuerdo a los programas fueron premiaciones, reconocimientos, obsequios y organización de beneficios.

En este sentido hacen parte de los beneficios que reciben los colaboradores la participación en la planeación de actividades mediante encuestas y sondeos transmitidos por el correo interno y carteleras, además la participación en el desarrollo de actividades sociales, culturales, familiares y deportivas.

De igual forma el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo propone como beneficios extralegales los planes de beneficios y planes de reconocimiento, como una estrategia de motivación para los colaboradores y así incentivar su participación en las diferentes actividades, además de reconocer su talento y habilidades artísticas y deportivas, a través de premiaciones y obsequios.

Hace parte del plan de reconocimientos propuesto por Servientrega el acompañamiento a los colaboradores en momentos de calamidad doméstica, enfermedad, matrimonios, grados y cumpleaños, en cuanto al plan de beneficios se ubican los refrigerios, fondo para calamidad doméstica, auxilio de lentes, entre otros. Esto permite ver que la compañía no solo se interesa por el ambiente laboral del colaborador, sino además de su entorno familiar, social y su desarrollo intelectual.

Por lo tanto la compañía responde a la categoría de calidad de vida a través de algunas de las categorías axiológicas propuestas por Max Neef como son subsistencia, afecto, participación, ocio y recreación que de acuerdo al autor son fundamentales en la vida de las personas ya que posibilitan la satisfacción de las necesidades humanas, sin embargo es importante que para generar una Gerencia Social Incluyente los beneficios que reciben los colaboradores trasciendan más allá de la satisfacción de las necesidades básicas, es decir, que el desarrollo integral de

los sujetos se manifieste de manera constante como prioridad en los objetivos de cualquier compañía.

El subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo, responde a la categoría de **corresponsabilidad**, garantizando el derecho que tienen los colaboradores de acuerdo a lo reglamentado por la ley, en lo que tiene que ver con su bienestar mediante los convenios establecidos con las entidades prestadoras de los servicios de salud como las ARP y EPS antes, durante y después de las jornadas deportivas, así mismo se enfatiza en el deber que asumen los colaboradores al momento de vincularse en las actividades en lo que respecta a horarios y cumplimiento de funciones.

En cuanto a la normatividad, se plantea como deber para el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo, la planeación y el desarrollo de actividades sociales, culturales, familiares, deportivas y de asesoría familiar y/o personal en pro del bienestar de los colaboradores.

Teniendo en cuenta que la corresponsabilidad esta directamente relacionada con los derechos y deberes que adquiere la compañía y los colaboradores entre sí, se evidenció que estos son relacionados con las actividades que adelanta el subproceso, sin embargo no se realiza énfasis en las responsabilidades o compromisos compartidos tanto de Servientrega como de los colaboradores.

Una de las categorías más relevantes de la presente investigación es la categoría **participación**, teniendo en cuenta que permite evidenciar el compromiso de la compañía con los colaboradores en lo que tiene que ver con una mayor y mejor inclusión. En el caso de Servientrega, los programas planteados por el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo, proponen una amplia participación de los colaboradores en lo que respecta a las actividades sociales, culturales, familiares y

deportivas, sin embargo en lo que respecta a la planeación de las políticas no hay una evidente participación de los colaboradores.

Teniendo en cuenta la subcategoría *ser parte de*, perteneciente a la categoría de *participación*, se relacionó con las palabras claves integración e intereses, en el sentido que hay una iniciativa por parte de la compañía por integrar a los familiares de los colaboradores en actividades que les permitan ocupar su tiempo libre y ampliar espacios de recreación, tales como vacaciones recreativas para los hijos de los colaboradores, día de la familia, encuentros de familia, entre otros. Esto les permite a los colaboradores y a sus familiares ser parte de la compañía, expresar sus intereses y no sentirse ajenos a los beneficios que pueden obtener al estar vinculados a Servientrega.

A través de las actividades sociales y deportivas, el subproceso de calidad de vida da respuesta a la subcategoría *sujeto activo*, por medio del trabajo en equipo que adelantan los colaboradores en celebraciones como amor y amistad, día de las brujas, navidad entre otros, en las cuales unen sus intereses e ideas para dar rienda suelta a su creatividad, además los espacios de recreación les permite a los colaboradores salir de la rutina e involucrarse con actividades novedosas y divertidas.

En cuanto a la subcategoría *sentido de pertenencia*, el programa planteado por calidad de vida, intenta abrir espacios de integración entre los colaboradores y los procesos planteados, lo cual puede generar sentido de pertenencia por parte de los colaboradores hacia la compañía al sentir que se les toma en cuenta para la planeación de actividades.

De acuerdo a lo anterior Servientrega, pretende hacer sentir parte de la compañía a los colaboradores y sus familias, mediante su participación activa en las diferentes

actividades programadas, sin embargo no se evidencia que dicha participación trascienda a la toma de decisiones para influir en los aspectos relacionados directamente al mejoramiento de su calidad de vida.

La participación debe estar mediada por escenarios que posibiliten la comunicación abierta entre colaboradores y empleadores, para propiciar empoderamiento y liderazgo, que conlleven a la transformación de las lógicas de poder y jerarquización por ambientes laborales más equitativos e igualitarios.

Por último se hace referencia a la categoría ***acción social profesional***, entendida como las funciones desempeñadas por la trabajadora social del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo, a la cual corresponde la subcategoría *acciones*, las cuales se relacionaron con las palabras claves conmemorar, control y seguimiento, herramienta, evaluación, responsabilidad social y cumplimiento.

De acuerdo a las funciones desempeñadas por la trabajadora social hace parte la difusión mediante diferentes medios de comunicación de las actividades formuladas y planteadas por el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo, además realiza control y seguimiento de las mismas y es responsable de elaborar cada dos años el balance social, con el fin de evaluar los beneficios y acciones sociales que la compañía dirige a los colaboradores como clientes internos, a los accionistas y a la comunidad en conjunto.

Teniendo en cuenta que la acción social profesional propende por el mejoramiento de la calidad de vida de los sujetos, es importante que su participación sea significativa especialmente en lo que concierne a la formulación y planeación de políticas al interior de las compañías, ya que son precisamente los sujetos, (en este caso, los colaboradores) quienes conocen con mayor claridad sus necesidades e intereses.

En conclusión, se obtuvo información en cuanto a las políticas y programas del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo y cómo estas a su vez intentan responder al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y de sus familias, lo cual se distancia del modelo neoliberal, al pretender ver a los colaboradores no solo como entes productivos, sino además como sujetos con capacidades y potencialidades, sin embargo su participación e inclusión se direcciona hacia la planeación y desarrollo de actividades sociales, culturales, familiares y deportivas, es decir que no se evidenció una participación de los colaboradores en la formulación de las políticas que orientan el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo.

En cuanto a los profesionales de trabajo social estamos en capacidad de acuerdo a la formación disciplinar de lograr un equilibrio y humanización de los objetivos económicos y sociales en las compañías.

Por último cabe mencionar que el acceso a la documentación en físico de los programas de calidad de vida y ambiente de trabajo es bastante restringida por las políticas de seguridad de la compañía, hecho que se evidenció a través de la observación directa no participante y por ende se registro en el diario de campo.

4.3 Beneficios

Los resultados obtenidos respecto al segundo objetivo el cual es identificar que beneficios brinda Servientrega a los colaboradores para facilitar su inclusión en la compañía, se obtuvieron relacionando las categorías de análisis con las preguntas planteadas en el instrumento y como se mencionó anteriormente se tuvieron en cuenta los niveles de jerarquización. (Ver anexo 8 y 9)

Es importante aclarar que sólo se tuvo acceso a un colaborador del nivel 1 (estratégico), ya que por disponibilidad de tiempo de los mismos no fue posible ampliar la población perteneciente a este nivel jerárquico.

En cuanto a la primera pregunta ¿En qué tipo de actividades o eventos de la compañía participa y de qué forma?, la cual responde a la categoría de **incluyente**, se evidenció que los colaboradores que hacen parte de los niveles 1 y 2 (estratégico y táctico), en su mayoría participan en actividades deportivas como fútbol y bolos, luego se encuentran las capacitaciones, día de la familia y fin de año, esto a diferencia de los colaboradores del nivel 3 (acción), quienes destacaron como principal actividad el día de la familia, luego las actividades deportivas, capacitaciones y fiestas fin de año.

En este sentido los colaboradores son receptivos a las actividades propuestas por el subproceso, sin embargo los de nivel 3 le dan un mayor reconocimiento a las actividades familiares.

Es importante mencionar que aunque en una minoría, algunos colaboradores de los niveles 1 y 2 expresaron no participar en las actividades básicamente por dos razones: falta de tiempo y por destinar los recursos económicos a actividades académicas.

De acuerdo a lo anterior es evidente que quienes pertenecen a los niveles jerárquicos más altos en la compañía, es decir, los niveles estratégico y táctico dan mayor importancia a las actividades deportivas y en lo que respecta al nivel de acción, del cual hacen parte los operarios, predomina su participación en las actividades familiares, de tal manera que se puede deducir que las actividades del subproceso representan una oportunidad para los colaboradores que por algún

motivo no tienen la oportunidad de participar en este tipo de eventos fuera del contexto empresarial.

En cuanto a la segunda pregunta ¿Qué beneficios ha obtenido al vincularse a la compañía? que responde a la categoría de **calidad de vida** desde una perspectiva de beneficios, es importante resaltar algunas de las respuestas de los colaboradores del nivel 1 y 2, ya que estas responden a una Gerencia Social Incluyente puesto que señalan como principales beneficios el desarrollo intelectual y personal, reconocimiento, estabilidad y progreso familiar. En cuanto a la estabilidad económica aunque es reconocida por este nivel, no hace parte de sus prioridades.

Por su parte los colaboradores del nivel 3, consideraron como principal beneficio la estabilidad económica, seguido de la estabilidad familiar, préstamos económicos, participación en diferentes eventos y por ultimo el mejoramiento en general de su calidad de vida.

Lo anterior evidenció que existe una diferencia entre las opiniones de los colaboradores del nivel 1 y 2 con respecto a las opiniones de los colaboradores del nivel 3, ya que los primeros no realizaron mayor énfasis en la estabilidad económica mientras que los colaboradores del nivel 3 la señalan como uno de los beneficios prioritarios al vincularse a la compañía.

De tal manera que aunque se reconoce que la estabilidad económica es un factor relevante para el mejoramiento de la calidad de vida, esta se puede complementar con beneficios que favorezcan el desarrollo personal, familiar e intelectual, en busca de un desarrollo humano integral.

En cuanto a la tercera pregunta ¿Qué derechos tiene usted como colaborador de la compañía?, la cual responde a la categoría **corresponsabilidad**, los derechos que

más identifican los colaboradores del nivel 1, 2 y 3 son todos los contemplados en la ley, seguido de los extralegales como capacitaciones y la participación en diferentes actividades que adelanta la compañía.

Es importante resaltar que algunos de los colaboradores del nivel 1 y 2 consideran como derechos “crecer dentro de la compañía”, el “desarrollo personal” y la participación en las políticas de la misma. De tal manera que se evidenció por parte de algunos colaboradores la importancia del sentido social y humano que debe existir al interior de la compañía, en este sentido los colaboradores del nivel 3 manifestaron el “buen trato” como un derecho.

De acuerdo a lo anterior los colaboradores tienen conocimiento de sus derechos y reconocen que no sólo están relacionados con el pago de prestaciones legales, sino que además son conocedores del derecho que tienen a ser tratados de manera digna, además realizaron un importante énfasis en el apoyo que la compañía les debe brindar para lograr un desarrollo personal e intelectual.

Continuando con la cuarta pregunta y la categoría *corresponsabilidad* ¿Qué deberes asume usted como colaborador de la compañía?, los colaboradores del nivel 1 y 2 asocian los deberes con las funciones que desempeñan en sus respectivos cargos, seguido a esto identifican como un deber los estipulados en la ley y por último consideran que las buenas costumbres y los valores también representan deberes que ellos deben asumir con la compañía.

Al respecto los colaboradores del nivel 3, manifestaron como principal deber todos los estipulados en el reglamento interno de trabajo, seguido de las funciones que desempeñan y por último resaltan algunos valores como responsabilidad, lealtad, respeto, honestidad, entre otros con el cargo asignado, el cumplimiento con los horarios estipulados y la buena presentación personal.

En este sentido el grupo de investigación consideró que sí existe una corresponsabilidad, lo cual se logró evidenciar en los derechos y deberes que asumen tanto la compañía como los colaboradores, ya que por su parte la compañía no sólo reconoce los deberes legales sino que reconoce que al tener deberes extralegales, estos propenden por mejorar la calidad de vida y el ambiente de trabajo, lo cual puede generar una importante inclusión de los colaboradores.

De igual forma los colaboradores reconocen que es importante el cumplimiento de sus deberes teniendo en cuenta que la compañía les ofrece la oportunidad de mejorar la calidad de vida a través de la estabilidad laboral, familiar y económica, optimizando de esta forma un desarrollo integral.

Se considera importante resaltar que los colaboradores en general realizaron un importante énfasis en los valores morales, lo cual evidencia un significativo sentido de pertenencia y compromiso con la compañía, esto se relaciona con la subcategoría *sentido de pertenencia* que hace parte de la categoría de participación y con la categoría *corresponsabilidad*.

En lo que respecta a la categoría de **participación** la cual se relaciona con la quinta pregunta ¿A usted se le consulta para la planeación de las actividades desarrolladas por el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo?, las respuestas de los colaboradores de los niveles 1 y 2 fueron contradictorias, teniendo en cuenta que la mitad de ellos consideran que sí se les tiene en cuenta y la otra mitad no se sienten tenidos en cuenta para dicha planeación. Los colaboradores del nivel 3 en su mayoría señalan que no están siendo consultados para la planeación de las actividades, ya que el subproceso se encarga de planear y formular las actividades y posteriormente difundir la información. Sin embargo una minoría de colaboradores señaló que han tenido en cuenta sus sugerencias y opiniones recogidas mediante encuestas.

En cuanto a la sexta pregunta y continuando con la categoría *participación* ¿Usted considera que debería participar en estas decisiones?, los colaboradores del nivel 1 y 2 en su mayoría manifestaron que sí deberían participar en la toma de decisiones, ya que consideran que sus puntos de vista pueden aportar para una mejor planeación desde la comprensión de sus necesidades, sin embargo y aunque fue una minoría algunos consideran que dicha participación les restaría tiempo que pueden utilizar en las labores propias de su cargo, además consideran que hay personal encargado de dicha planeación y que lo más importante es la difusión de la información.

Por lo tanto consideran que su participación debería ser más activa ya que el subproceso debería tener en cuenta diferentes puntos de vista y así tener una mirada más amplia a las necesidades de los colaboradores. Las ideas, opiniones y sugerencias le permitirían al subproceso tener mayor claridad para la planeación de actividades.

De acuerdo a lo anterior los colaboradores en su mayoría desean participar en la toma de decisiones, lo cual es un aspecto relevante para que Servientrega tenga en cuenta en el momento de la formulación y planeación no sólo de las actividades, sino además en las decisiones que les conciernen a los colaboradores para su desarrollo y bienestar integral.

De acuerdo a la visitas realizadas por el grupo de investigación a la sede principal de Servientrega en Bogotá, se observó un clima laboral cálido y de compañerismo, además se evidenció que los colaboradores en su mayoría sienten conformidad con las labores adelantadas por el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo, contrario a esto en el Centro Internacional Logístico se evidenció un ambiente de inconformidad y desconocimiento de los líderes del subproceso de calidad de vida y

ambiente de trabajo y por ende de sus funciones, lo cual ha generado en los colaboradores el difícil acceso a información de actividades y eventos.

De acuerdo a lo anterior es importante tener en cuenta que los objetivos del subproceso deben realizar un mayor énfasis en la inclusión de los colaboradores en su totalidad, ya que la fragmentación de la población puede generar exclusión y bajo nivel de participación de los colaboradores.

En cuanto a la séptima pregunta ¿Qué acciones desempeña trabajo social en la compañía?, la cual responde a la categoría de **acción social profesional**, vista como la identificación de los colaboradores a las acciones desempeñadas por la trabajadora social del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo, fue posible evidenciar que para los colaboradores del nivel 1 y 2 estas responden a la búsqueda del bienestar del cliente interno y sus familias, a las oportunidades de desarrollo y crecimiento personal, intelectual y profesional y por último a la búsqueda de la estabilidad en las familias de los colaboradores, coincidiendo con las respuestas de los colaboradores del nivel 3, excepto por la identificación que realizan estos últimos al apoyo por parte de trabajo social en las situaciones de calamidad doméstica.

Sin embargo algunos colaboradores del nivel 1, 2 y 3 no tienen claridad de las funciones desempeñadas por trabajo social, las confunden con las funciones de salud ocupacional o simplemente no identifican ni a la trabajadora social del subproceso y por ende no hay identificación de sus acciones.

De tal manera que aunque es muy valioso que reconozcan las acciones de trabajo social desde la perspectiva de calidad de vida, desarrollo y crecimiento personal, intelectual y/o profesional, sería pertinente que la identificación se diera con mayor claridad y cobertura para toda la población que hace parte de Servientrega.

En este sentido las acciones de trabajo social deben trascender de la consolidación de actividades sociales, culturales, familiares y deportivas a acciones que permitan fortalecer la identidad del profesional desde una fundamentación humanística, social y ética para que tengan un mayor y mejor reconocimiento desde la formación disciplinar.

Por último y de gran importancia se encuentran las sugerencias de los colaboradores de las cuales es pertinente resaltar:

Enfatizaron en la importancia de mejorar la comunicación entre los líderes del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo con los colaboradores, es decir que halla un contacto más directo con el fin de mejorar la recepción de información, especialmente para el caso de currier pie, currier moto, trasportadores entre otros.

Generar espacios de participación para la toma de decisiones en lo que concierne a la planeación de las políticas de bienestar y de las actividades del subproceso de la calidad de vida y ambiente de trabajo.

Mayor presencia del personal del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo en el Centro Internacional Logístico (CIL), teniendo en cuenta que la mayor inconformidad se evidencio en los colaboradores de esta sede.

Realizar evaluaciones mensuales para identificar las necesidades de los colaboradores.

En conclusión se identifico que los sentires de los colaboradores son diferenciados ya que existe inconformidad por parte de los colaboradores del Centro internacional Logístico, puesto que ellos consideran que hay una mayor atención a los

colaboradores de otras sedes y por ende en ocasiones no están al tanto de actividades planeadas por el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo.

Cabe resaltar que los colaboradores del Centro Internacional Logístico en su mayoría pertenecen al nivel 3, es decir auxiliares logísticos, conductores, currier, auxiliar administrativo entre otros.

Los colaboradores se encuentran interesados en participar en la planeación de las políticas y programas de la compañía, porque consideran que su contribución les permitiría dar a conocer sus necesidades e interés y de esta manera se generaría una mejor planeación.

Las actividades programadas por el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo intentan incluir a los colaboradores, abarcando diferentes dimensiones como cultural, social, deportiva y familiar.

4.4 Acción Social Profesional

Con relación al tercer objetivo de la investigación comprender desde la perspectiva de Gerencia Social Incluyente, la acción social profesional de la trabajadora social de la compañía Servientrega, se tuvieron en cuenta las categorías de análisis *incluyente, calidad de vida, corresponsabilidad, participación y acción social profesional* con sus respectivas subcategorías, este proceso permitió identificar palabras claves e ideas fuerza de acuerdo al testimonio. (Ver anexo 10)

En este sentido y respondiendo a la primera pregunta ¿Para usted qué es Gerencia Social Incluyente?, la cual está directamente relacionada con la categoría

incluyente, la trabajadora social, la relaciona con la intervención a través de programas que se dirigen a una población específica y la posibilidad de acceder a los mismos, reflejando de esta forma una de las funciones de las y los trabajadores sociales encaminada a la “intervención en procesos y proyectos relacionados con las Políticas de Bienestar y Desarrollo Humano y Social, teniendo como fundamento los Metacriterios de la Democracia: Bien Común, Justicia y Libertad”⁴⁶

De tal manera que de acuerdo a la formación disciplinar de las y los trabajadores sociales se debe propender por posibilitar espacios que le permitan a los sujetos un desarrollo óptimo de su calidad de vida, por lo tanto es importante que desde un subproceso como el de calidad de vida y ambiente de trabajo se refleje y se logre vivenciar el compromiso como profesionales para lograr el desarrollo integral de los sujetos.

En lo que respecta a las subcategorías de autonomía y potencialidades el grupo de investigación consideró que estas no se evidenciaron en el testimonio que pretendía dar respuesta a la primera pregunta.

Respondiendo a la segunda pregunta ¿Qué percepción tiene trabajo social frente a la participación de los colaboradores en la compañía?, la cual se relaciona con la categoría ***participación***, la trabajadora social refirió:

“... Ellos son muy muy receptivos, son personas muy receptivas a las actividades que se desarrollan, pero también si ellos no tienen claro su proyecto de vida, si no tienen metas claras la compañía pues tiene que recomprometerlos, tiene que hacer programas para ellos, cuando ya se ve que es muy complicado, cuando es una persona que realmente no quiere mejorar, no quiere mejorar el nivel de su calidad de vida, porque a nosotros nos interesa que sean personas estables no solamente a nivel laboral, sino familiar pues hay que hacer todo un proceso de recompromiso y en ciertos momentos ya cuando no le conviene a la compañía pues toca retirarlo, pero

⁴⁶ CONSEJO NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL. “Código de ética profesional de los trabajadores sociales en Colombia”. Consejo Nacional de Trabajo Social. Bogotá. 2002, p. 23.

son muy perceptivos, de hecho la participación en los programas es muy grande". (Voz testimonio Mayo de 2008)

De acuerdo al anterior testimonio la participación de los colaboradores es entendida de acuerdo a la receptividad de los mismos en las actividades planeadas por el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo, lo cual Servientrega evidencia en estabilidad laboral, familiar y personal de su cliente interno.

Sin embargo es importante mencionar que trabajo social debe "Promover la participación de los ciudadanos en planes, programas y proyectos educativos institucionales, de convivencia y seguridad ciudadana, de desarrollo productivo, de descentralización y de prevención integral de las diferentes problemáticas sociales".⁴⁷

Es decir que trabajo social es el garante para que los sujetos sean protagonistas en la planeación y formulación de políticas, programas y actividades, no solo en la ejecución de las mismas, ya que la participación debe posibilitar sujetos socialmente activos e incluidos en procura de tomar en cuenta sus intereses, capacidades y potencialidades.

De acuerdo a las preguntas ¿Cuáles son los deberes que asume la compañía Servientrega con sus colaboradores? Y ¿Cuáles son los derechos que tienen los colaboradores de la compañía?, las cuales hacen parte de la categoría **corresponsabilidad** y las subcategorías deberes y derechos, la trabajadora social enfatiza en que los deberes que asume Servientrega con los colaboradores y por ende los derechos que ellos tienen con la vinculación a la compañía, se clasifican en legales y extralegales, estos últimos direccionados a los programas es decir a las actividades sociales, culturales, familiares y deportivas.

⁴⁷ Ibid, p. 29 – 30.

Cabe resaltar que la trabajadora social mencionó los derechos legales, priorizando en “el buen trato”, lo cual permite trascender el compromiso que tiene la compañía con los colaboradores. Desde este punto de vista las y los trabajadores sociales debemos propender por el respeto y reconocimiento de los sujetos, no sólo como sujetos productivos que respondan a un modelo neoliberal, sino que además el respeto, permite entender a los sujetos como seres humanos con derechos y deberes en el marco del desarrollo integral de todas sus dimensiones.

En cuanto a la pregunta ¿Cuáles son los deberes de los colaboradores?, se priorizan los establecidos en el reglamento interno de trabajo y el proyecto de vida como una estrategia utilizada por la compañía para lograr que los colaboradores tengan una estabilidad familiar, laboral y social, este proyecto de vida lo elaboran los colaboradores al momento de vincularse a la compañía, a través del diligenciamiento de un formato diseñado especialmente para este fin.

En este formato los colaboradores deben dar a conocer sus aspiraciones y metas a mediano y largo plazo a las cuales se les realiza un seguimiento por parte de la compañía con el propósito de visualizar si con la vinculación a Servientrega los colaboradores logran un mejoramiento en la calidad de vida.

El grupo de investigación considera que es un acierto de Servientrega, porque el proyecto de vida les permite a los sujetos planear y proyectarse para el futuro incluyendo sus aspiraciones e intereses personales y familiares.

Por último las categorías **calidad de vida y acción social profesional**, se abordaron a través de la pregunta ¿Considera que su acción social profesional, cumple con el objetivo de una Gerencia Social Incluyente?

En cuanto a la categoría calidad de vida, el grupo de investigación la relacionó con las acciones profesionales de la trabajadora social, en este sentido y de acuerdo al testimonio de la trabajadora social del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo de Servientrega, se determinó que su acción está encaminada a la formulación de actividades que adelanta el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo, que para ellos se denomina responsabilidad social interna, comprometida con el bienestar de los colaboradores.

También se menciona la responsabilidad social externa, entendida como el compromiso que la compañía tiene con la sociedad, con la comunidad y con otros sectores empresariales, en el caso de Servientrega este compromiso se da a través de las fundaciones “Entrégate a Colombia” y “Mujeres de Éxito”. No se profundizó en este aspecto ya que no hace parte del interés de estudio de esta investigación.

Desde este punto de vista la calidad de vida y la acción social profesional se limitan a la ejecución de actividades, ya que se entiende que a través de la participación de los colaboradores en estas actividades se mejora su calidad de vida, sin embargo la Gerencia Social Incluyente propone que el sujeto debe ser visto como parte de un todo, es decir, que su inclusión debe darse desde la visión, misión y valores corporativos de la compañía con el propósito de resaltar sus capacidades en cuanto a la transformación de su propia realidad.

Las actividades sociales, culturales, familiares y deportivas no son el único garante para el mejoramiento de la calidad de vida de los sujetos, en este sentido trabajo social está en la capacidad de generar escenarios que les permitan a los sujetos demostrar sus potencialidades, trascendiendo la concepción de un ser humano carente.

En conclusión la entrevista semi-estructurada con la trabajadora social del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo permitió conocer las acciones sociales profesionales que desempeña, las percepciones y sugerencias que tiene con respecto a la Gerencia Social Incluyente y al funcionamiento interno de la compañía, comprendiendo las acciones adelantadas desde trabajo social en un contexto empresarial, se reflexionó en torno a la formación disciplinar ya que nos permitió evidenciar el compromiso social y humano con la profesión y con los sujetos.

CONCLUSIONES

Para el caso de Servientrega, por ser una compañía del sector servicios se refleja tanto en la misión, visión y valores corporativos el compromiso con el cliente externo, es decir, que su interés se centra en las necesidades de la empresa, sin embargo analizar la dinámica interna específicamente del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo permitió denotar la posibilidad de desarrollo armónico entre el cliente interno y la compañía, a través de la planeación y ejecución de actividades sociales, culturales, familiares y deportivas, impulsadas por este subproceso.

En este sentido, la inclusión de los sujetos que hacen parte de una compañía, se debe reflejar desde la misión, visión y valores corporativos, pero principalmente en la planeación y gestión de las políticas que orientan la compañía y que afectan directamente el bienestar de los colaboradores.

Por otra parte, cabe resaltar la labor que adelanta Servientrega en la construcción de un vocabulario innovador e incluyente, reflejado en la sustitución de términos como:

Trabajador y empleado por colaborador, esto fundamentado desde el proceso de sensibilización que se desarrolla al interior de la compañía, Servientrega considera al colaborador un apoyo para el crecimiento de la misma.

Bienestar social laboral por calidad de vida y ambiente de trabajo, que de acuerdo al testimonio de la trabajadora social y desde una postura realista refirió “no todo puede ser felicidad”, esto genera para el subproceso un constante compromiso con la búsqueda de la transformación de esta realidad.

Gerente y subgerente por dinamizador y facilitador, en este sentido la innovación en la terminología puede generar un mejor ambiente de trabajo y por ende hacer sentir

a los colaboradores como parte de un todo, ya que este aporte permite distanciarse de las formas de administración tradicional y tecnocrática.

El vocabulario incluyente constituye sentido de pertenencia y corresponsabilidad para los colaboradores y los empleadores.

Servientrega contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores a través de las actividades sociales, culturales, familiares y deportivas, respondiendo a necesidades como participación, ocio, recreación, entre otras.

Es importante mencionar que la calidad de vida de los sujetos no depende únicamente de la adquisición de bienes materiales, sino además de la posibilidad de participar en procesos de desarrollo integral diseñados, planeados, ejecutados y gestionados por colaboradores y empleadores.

En este sentido la calidad de vida debe estar mediada en un ámbito de derechos y deberes que garantice no sólo la estabilidad económica, sino además un bienestar integral, es decir, que se tome en cuenta tanto el desarrollo personal como el desarrollo intelectual de los sujetos.

En el caso de la participación, ésta no sólo constituye la posibilidad de satisfacer una necesidad, sino además constituye una posibilidad para la transformación de realidades sociales y humanas.

De tal manera que en la compañía que se pretenda aplicar la Gerencia Social Incluyente, es fundamental que se busque y se logre el desarrollo de todas las dimensiones que constituyen al sujeto (humana, social, espiritual, intelectual, profesional, entre otras).

De igual forma la Gerencia Social Incluyente abarca a la población en su totalidad, es decir, no hay lugar para la sectorización o fragmentación de la misma y en cuanto a su aplicación, tanto colaboradores como empleadores reconocen las mutuas implicaciones de sus acciones, desde una perspectiva de derechos y deberes.

Otro aspecto relevante es la propuesta que Servientrega hace al fomentar la construcción del *proyecto de vida* como un deber de los colaboradores, con el fin de lograr claridad en metas que aporten para su crecimiento personal, intelectual, laboral y familiar.

El proyecto de vida le permite a los sujetos avanzar en la consolidación de sus intereses y esto a su vez se puede ver reflejado en una participación activa en diferentes contextos y en la corresponsabilidad entre colaborador y compañía.

Para Trabajo Social la Gerencia Social Incluyente representa un reto importante, puesto que implica actuar con perspectiva humanística y social en contextos adversos que responden a una realidad en la cual es imperante el modelo de desarrollo neoliberal.

Servientrega realiza un acercamiento a lo que pretende la Gerencia Social Incluyente, en lo que respecta al reconocimiento del ser humano como un sujeto de derechos y deberes, además se interesa por tener en cuenta el ámbito familiar de los clientes internos, promueve el sentido de responsabilidad, la estabilidad familiar, laboral, económica y social con la consolidación de los proyectos de vida, valora los talentos y habilidades a través del desarrollo de las actividades sociales, culturales, familiares y deportivas.

Por último es eminente la necesidad que las empresas sean gestoras de cambios y transformaciones que conlleven a una mayor justicia social y por ende a procesos de

inclusión, igualdad y compromiso con los seres humanos, que permitan la consolidación y posicionamiento de la Gerencia Social Incluyente.

RECOMENDACIONES

➤ **A Servientrega**

Ampliar los escenarios de participación de los colaboradores en la formulación de las políticas que le conciernen al subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo.

Mayor presencia de los profesionales que hacen parte del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo en la sede Centro Internacional Logístico (Av. (CI) 6 N. 34^a-11) y en las diferentes regionales de la compañía.

En cuanto a los medios de comunicación que además de la Intranet y las carteleras se haga uso de otros medios menos impersonales, como estrategias de información e inclusión para la participación activa de los colaboradores, teniendo en cuenta que no todos tienen posibilidades para este acceso, como los currier pie, bicicleta y moto, los transportadores, de tal manera que se facilite la posibilidad de conocer las novedades, eventos y actividades que desarrolla la compañía.

Realizar innovaciones en cuanto a la consulta que se les hace a los colaboradores para la planeación de las actividades, diferentes a las encuestas o sondeos, en este aspecto se puede recurrir directamente a los colaboradores a través de reuniones, con el fin de profundizar de manera más detallada las necesidades de los mismos.

En cuanto a las posibilidades que se ofrecen para capacitación, que éstas abarquen la totalidad de población de colaboradores perteneciente a Servientrega, teniendo en cuenta capacitaciones diferenciadas más no excluyentes de acuerdo a los niveles propuestos por la compañía.

En cuanto a trabajo social del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo, fortalecer los vínculos con los colaboradores para que exista un mayor reconocimiento de la labor de trabajo social en la compañía, a través de un trato más directo y personal.

➤ **A la Facultad de Trabajo Social**

Fortalecer la asignatura de Gerencia Social en cuanto a intensidad horaria a fin de profundizar en sus contenidos.

Ampliar la contratación de docentes con formación en Gerencia Social para asesorías de trabajos de grado.

Promover la producción de trabajos de grado profundizando en la temática de Gerencia Social, desde la perspectiva de una Gerencia Social Incluyente.

Fortalecer la formación profesional, con estudios de posgrado en cuanto a los avances y formas de concebir y actuar profesionalmente en el campo de la Gerencia Social.

➤ **A las y los trabajadores sociales**

A las y los profesionales de trabajo social estar en permanente actualización y capacitación de acuerdo a los avances y retos de la profesión en lo que tiene que ver con la Gerencia Social, generando así un espacio constructivo que viabilice la identidad y especificidad profesional en este campo.

Asumir una postura crítica frente al modelo neoliberal, en lo que respecta a no ser indiferentes frente a sus efectos tales como: pobreza, desigualdad, desempleo,

exclusión, entre otros, con el fin de avanzar en propuestas que respondan a las problemáticas sociales desde una fundamentación humanística e incluyente.

Fortalecer la acción social profesional a través de la constante autorreflexión, identificación y apropiación de la formación disciplinar, en la que prevalezca el valor humano y social desde un compromiso ético.

Como reflexión final se plantean los siguientes interrogantes:

¿La práctica o actuación profesional de trabajo social, significa descubrir y precisar las contradicciones de intereses, las tensiones manifiestas y ocultas entre los sujetos y actores sociales? , esto a su vez ¿representa un compromiso ético y político de trabajo social?

“Todo intelectual tiene una responsabilidad muy especial. Tiene el privilegio y la oportunidad de estudiar. A cambio debe presentar a sus congéneres o a la sociedad los resultados de su estudio lo más simple, clara y modestamente que pueda”

Karl Popper

BIBLIOGRAFÍA

ABRIL, Saavedra Deysi, ORDOÑEZ, Hurtado Adriana y ROZO, Rodríguez Patricia. Estado del Arte, Responsabilidad Social, Balance Social y Gerencia Social desde la Producción de Trabajo Social. Periodo 1990 – 2003. Trabajo de grado obtenido para optar el título de Trabajador Social. Universidad de La Salle. Facultad de Trabajo Social. Bogotá. 2004.

ALVARADO, Sara Victoria. et al. Procesos de construcción teórica, métodos y técnicas en la investigación en ciencias sociales. CINDE. Manizales. 1992.

ARIAS, Daisy y BELTRAN, Aldana Sandra Viviana. Identificación de necesidades de bienestar social laboral de la empresa Comestibles Ricos Ltda. Trabajo de grado obtenido para optar el título de trabajadora social. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Facultad de trabajo social. Bogotá. 2006.

BONILLA, Elssy. et al. La investigación en ciencias sociales. Más allá del dilema de los métodos. Uniandes. Colombia 1997.

CAPRA, Fritjot. El punto crucial. Ciencia, sociedad y cultura. Integral. Barcelona. 1985.

CERÓN, Hurtado Miguel Ángel, citando a CASTILLO, Cardona Carlos 1998.

CIFUENTES GIL, Rosa María. et al. Intervención de Trabajo Social. Avances y Perspectivas 1995 – 2000. Universidad De La Salle. Bogotá. 2001.

Código sustantivo del trabajo. Lito Imperio Ltda. Bogotá. 2006.

CONSEJO NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL. “Código de ética profesional de los trabajadores sociales en Colombia”. Consejo Nacional de Trabajo Social. Bogotá. 2002.

CORVALAN, Javier. Los paradigmas de lo social y las concepciones de intervención en la sociedad. Centro de Investigación y Desarrollo de Educación – CIDE-. Documento N° 4. Santiago de Chile, 1996.

DUQUE, Diana Marlene. et al. Modelos Gerenciales y Gestión del Talento Humano en la Pyme Bogotana. Trabajo de grado obtenido para optar el título de Trabajo Social. Universidad de La Salle. Facultad de trabajo social. Bogotá. 1999.

GONZÁLEZ R, Esperanza. Manual sobre la participación y organización para la gestión local. Foro Nacional por Colombia. Bogotá. 1995.

HERNANDEZ, Sampieri Roberto. Metodología de la investigación. Mac Graw Hill. México. 2003.

KLIKSBERG, Bernardo y TOMASSINI, Luciano. Capital social y cultura: claves estratégicas para el desarrollo. Banco Interamericano de Desarrollo, Fondo de Cultura Económica de Argentina. Argentina. 2000.

Líneas de investigación. Universidad de La Salle. Facultad de Trabajo Social, citando a Declaración Internacional de Escuelas de Trabajo Social. 2001.

MAX-NEEF, Manfred. Desarrollo a Escala Humana, una opción para el futuro. CEPAAUR. Fundación Dad Hammarskjöld 1996.

MONTOYA, Gloria. et al. Diccionario especializado de trabajo social. Universidad de Antioquia. Medellín. 2002.

MUÑOZ, Esperanza y GONZÁLEZ Elena. Es posible la formación de actores sociales a través de la participación ciudadana en la gestión local. EN-Revista tendencias y Retos N° 8. Universidad De La Salle. Bogotá. 2003.

MUÑOZ, Hernández María Victoria y TOBÓN, María Cecilia. Gerenciar los servicios sociales. Una propuesta para el desarrollo. Arango Editores Ltda. Bogotá. 2001.

MUÑOZ, Hernández María Victoria. et al. Gerencia social. Una alternativa para el desarrollo humano. Universidad del Valle. Santiago de Cali. 1996.

PEÑA, Peña Rogelio Enrique. Código sustantivo del trabajo. Código procesal del trabajo. Ecoediciones. Bogotá, 2006.

PEREZ, Serrano Gloria. Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. II técnicas y análisis de datos. La muralla. Madrid.

PEREZ, Ortiz Herminzo. et al. La Constitución de 1991. Medio Ambiente. Bogotá. 1991.

PEREZ, Teodoro. et al. Gerencia social integral e incluyente. Universidad de La Salle. Colombia. 2006.

RESTREPO, Luis Carlos. La trampa de la razón. Arango. Colombia. 1989.

REYNA, Julia. Gerencia social: un nuevo paradigma en la formación profesional. Universidad de Antioquia. Colombia. 1997.

RUIZ, Viera Erika y Tolosa Medina Claudia Patricia. Gerencia y bienestar social aplicados en la cámara de comercio de Bogota. Trabajo de grado obtenido para optar el título de Trabajador Social. Universidad de La Salle. Facultad de Trabajo Social. Bogotá. 2003.

SABINO, Carlos. Proceso de investigación. Panamericana. Bogotá. 2000.

TAYLOR, S. J y BOGDAN, R. Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados. Paidós. Barcelona. 1987.

TORRES, Alfonso. Aprender a investigar en comunidad. Unisur. Bogotá. 1995.

VELEZ, Restrepo Olga Lucia. Reconfigurando el trabajo social. Perspectivas y tendencias contemporáneas. Espacio. Universidad de Antioquía. Medellín. 2003.

WALLERSTEIN, Immanuel. "La multipolaridad hace su entrada". En- Revista CEPA, No. 4 Bogotá, 2007.

<http://www.investigalia.com>. Marzo 2008

<http://www.servientrega.com>. Mayo 2008

<http://www.xpertia.com>. Febrero 2008

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- ARDILA, Mora Blanca. et al. Gerencia del desarrollo social: paradigmas de intervención desde la perspectiva de la educación superior. Universidad De La Salle. Bogotá. 2003.
- BAUTISTA, José. El perfil del Trabajador Social y su importancia en la empresa. Memorias del séptimo congreso nacional de Trabajo Social. Bogotá. 1997.
- CASTILLO, Aponte José. Administración de personal un enfoque hacia la calidad. Ecoe ediciones. Colombia. 2006.
- CORELLA, Esquivel Freddy. Gerencia social: un análisis crítico desde trabajo social. Espacio. Argentina. 2005.
- CORELLA, Esquivel Freddy. ¿Qué es la gerencia social?: definición de la categoría desde el análisis teórico crítico. Revista prospectiva Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano. Universidad del Valle. No 9. Cali. 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto. Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Thomson. México. 2005.
- ELIZALDE, Hevia Antonio. Et al. Memorias Seminario Internacional la Gerencia Social como Desafío para el Desarrollo. Universidad De La Salle. Bogotá. 1996.
- GAITAN, De Rojas Clemencia. Situación actual del bienestar laboral. Revista Colombiana de Trabajo Social No 7. Universidad de La Salle. Bogotá. 1994.
- GALLEGO, Franco Mary. El balance social responsabilidad del Trabajo Social. Revista Colombiana de Trabajo Social No 3. Universidad de La Salle. Bogotá. 1989.
- GARTNER, Isaza Lorena. Guía para la elaboración de proyectos y de informes finales de investigación. Serie Documentos de Trabajo Social N. 5. Universidad del Valle, Facultad de Humanidades, Escuela de Trabajo Social. Manizales. 2001.
- JULIAO, Vargas Clara Stella. Lecturas de gerencia social. Ubicado en: Corporación Universitaria Minuto de Dios.

MOSQUERA, Poin Luz Elena. Fortalecimiento de la capacidad de liderazgo organizacional para el desarrollo de competencias gerenciales de los gestores empresariales del CASUR. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Bogotá. 2005.

RESTREPO, Ana María. Gerencia Social: Nuevo paradigma en la formación profesional. Revista Colombiana de Trabajo Social. No 13. 1999.

RIQUE, Juan José. et al. Cambio social, trabajo y ciudadanía. La participación para el desarrollo social. Espacio. Argentina. 2005.

SALAS, José Humberto. Gerencia social y participación. Revista Prospectiva. Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano No 3. Universidad del Valle. Cali. 1996.

UNIVERSIDAD DE LA SALLE. La Gerencia Social como Desafío para el Desarrollo. Memorias seminario internacional. Universidad de La Salle. Bogotá. 1996.

<http://www.virtual.unal.edu.co>. Noviembre 2007.

ANEXOS

Anexo 1
Producción investigativa y documental
en Bogotá

Producción investigativa

PERFIL DEL TEXTO	APORTE A LA INVESTIGACIÓN
<p>Autoras: RUIZ, Viera Erika y TOLOSA, Medina Claudia Patricia. Título: Gerencia y bienestar social aplicados en la Cámara de Comercio de Bogotá. Año: 1999 Ubicado en: Universidad De La Salle Facultad: Trabajo Social N° topográfico: T62.99 R 934g</p>	<p>Esta investigación propone la formulación de una política de bienestar social en la Cámara de Comercio de Bogotá, planteada desde la participación entre funcionarios y directivos de la entidad. Proponen elementos para desarrollar eficaz y eficientemente procesos focalizados a dar respuesta a los propósitos de los funcionarios de la entidad. La metodología de la investigación es de tipo cualitativo y la investigación de tipo participativo basado en un proceso dialógico y dinámico; el modelo que siguieron es la investigación acción participativa y el estudio es de tipo descriptivo, como técnica se utilizó la entrevista con grupos focales. Las principales conclusiones que arrojó la investigación fueron:</p> <p>Los conceptos de gerencia dan una perspectiva de administración que fundamentan y apoyan las políticas en materia de recursos humanos con una intencionalidad flexible participativa y altamente productiva para el desarrollo de procesos para alcanzar la calidad de vida.</p> <p>El proceso de trabajo que se llevo a cabo conlleva a pensar y profundizar en el rol como trabajador social, el cual la mayoría de veces se asume en forma muy directiva a nivel del área laboral y el objetivo fundamental debe estar siempre enfocado en trabajar con, desde y para los funcionarios en aras de propiciar procesos de realización integral con proyección social.</p> <p><i>Aunque la investigación no hace parte del periodo interés de este estudio (2003 a 2007), su aporte se relaciona con los programas de bienestar social laboral, específicamente en la importancia de incluir a los sujetos desde la función de trabajo social en lo que respecta en las políticas y programas de la empresa, sin embargo se distancia de esta investigación por el hecho de hacer uso de términos como eficaz, eficiente, focalización, recursos humanos, los cuales no se relacionan con la Gerencia Social Incluyente, ya que esta terminología hace parte de las dinámicas propias del modelo neoliberal y de modelos gerenciales propios de la administración.</i></p>

<p>Autoras: ABRIL, Saavedra Deysi, ORDOÑEZ, Hurtado Adriana y ROZO, Rodríguez Patricia Título: Estado del Arte, Responsabilidad Social, Balance Social y Gerencia Social desde la Producción de Trabajo Social. Periodo 1990 – 2003 Año: 2004 Ubicado en: Universidad De La Salle Facultad: Trabajo Social Nº topográfico: T62.04ª87 ER150936</p>	<p>Estado del arte sobre la situación del tema, Gerencia Social desde Trabajo Social en cuanto a concepto, paradigmas y los avances teóricos de Responsabilidad Social y Balance Social desde otras profesiones entre los años 1990 a 2003.</p> <p>De acuerdo a lo anterior se trabajaron 52 investigaciones con la de Gerencia Social, Responsabilidad Social y Balance Social a nivel latinoamericano, de las cuales 35 cumplieron con los criterios establecidos por el grupo de investigación, para poder cumplir con el objetivo propuesto. El trabajo de grado se baso en la metodología de Gloria Calvo y Yolanda Castro, teniendo como fases metodológicas la contextualización, clasificación y categorización. Entre las principales conclusiones arrojadas por la investigación encontramos las siguientes:</p> <p>La Gerencia Social se ha convertido en tema a saber fundamental para la empresa; ya que por su connotación social, política y económica busca el interés general sobre el particular apoyada en la cultura de convivencia, de transparencia en las decisiones, de respeto a los derechos humanos y de cooperación en busca del trabajo sinérgico.</p> <p>En cuanto a las recomendaciones, se sugiere avanzar en la consolidación de la Gerencia Social incorporando la herramienta de balance social en los sectores del ejercicio profesional a fin de articular lo económico, político y social.</p> <p>Propone un mayor avance por parte de los profesionales de trabajo social, en la producción investigativa sobre los temas de gerencia social, balance y responsabilidad social ya que es un campo de acción complejo e importante para la profesión, dado que ha sido abordado por otras profesiones relacionadas con la administración.</p> <p><i>Aunque la investigación no hace parte del periodo interés de este estudio (2003 a 2007), se tomó en cuenta por ser un Estado del Arte y recoger un periodo importante, por tanto, el grupo de investigación se interesó y tomó en cuenta las recomendaciones. El Estado del Arte avanza en la connotación social de la Gerencia Social, reconociendo su importancia a nivel empresarial, sin embargo por ser un estado del arte no profundiza en la aplicación de la Gerencia Social, además se menciona que está siendo empleada mayormente por profesionales de la administración, de tal manera que este grupo de investigación consideró fundamental incursionar desde trabajo social para comprender la Gerencia Social Incluyente como un medio, que posibilite el desarrollo humano y la calidad de vida de las personas y no solo como herramienta del balance social, es decir que no solo se quede en la lógica de la producción y el crecimiento económico, se pretende trascender del modelo neoliberal a una Gerencia Social Incluyente.</i></p>
--	---

<p>Autores: DUQUE, Diana Marlene. Et al. Título: Modelos Gerenciales y Gestión del Talento Humano en la Pyme Bogotana. Año: 2005 Ubicado en: Universidad De La Salle Facultad: Trabajo Social No Topográfico: T62.05 D929m Ej.1 R:153591</p>	<p>Esta investigación tenía como objetivo principal, el conocer los modelos gerenciales y los elementos de gestión del talento humano implementado en pequeñas y medianas empresas Bogotanas de los sectores comercio, industria y servicio, en la ciudad de Bogotá, mediante un estudio cualitativo.</p> <p>Como principales conclusiones se destacan que en la mayoría de los casos los modelos gerenciales aplicados en estas empresas estaban encaminados a una administración tradicional, concentrando el poder en los cargos directivos; en los casos contrarios donde existía mayor aplicación de la Gerencia Social, esta era vista como una estrategia que permitía la maximización de la productividad de las empresas.</p> <p>Por lo anterior es posible resaltar que los empresarios señalaban la importancia del talento humano, pero esto no se veía reflejado en sus acciones.</p> <p><i>De acuerdo a lo anterior hay dos conclusiones principales, que para el caso de este estudio representaron un insumo importante en la consolidación del objetivo de la investigación. El primero tiene que ver con el hecho que los modelos gerenciales utilizados en las Pyme sean de administración tradicional, por lo tanto para el grupo de investigación es importante describir la aplicación de un modelo gerencial como es la Gerencia Social Incluyente, pero en esta oportunidad en la gran empresa Bogotana desde la intervención de trabajo social y el segundo que esta relacionado con el anterior hace referencia al hecho que la se este utilizando como una estrategia centrada en la productividad, lo cual generó inquietud para el grupo de investigación en describir la Gerencia Social Incluyente, es decir no como un medio para la productividad, sino con un fin en busca del desarrollo humano y por ende más incluyente.</i></p>
<p>Autoras: ARIAS, Arias Daisy y BELTRAN , Aldana Sandra Viviana Título: Identificación de necesidades de bienestar social laboral de la empresa Comestibles Ricos LTDA. Año:2006 Ubicación: Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Facultad: Trabajo social</p>	<p>La presente investigación tiene por objetivo realizar la identificación de necesidades de bienestar social laboral en la empresa Comestibles Ricos LTDA. Estas se identificaron mediante el análisis de las áreas de bienestar social laboral teniendo en cuenta el sentir de los empleados desde su cotidianidad laboral, para finalmente establecer resultados como precedentes a partir de los cuales se plantean acciones adecuadas que permitan el fortalecimiento de la calidad de vida al interior de empresa. La investigación es de corte cualitativo y cuantitativo, el diseño metodológico corresponde a la investigación no experimental, el tipo de estudio es descriptivo y la población con al cual se trabajo fueron 554 empleados. Las conclusiones de la investigación fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partiendo del proceso de investigación realizado se puede concluir que el bienestar social de una organización no se concreta a través de acciones

	<p>aisladas desarrolladas individualmente desde las diferentes unidades corporativas por el contrario este depende de la estructuración de un programa que cubra a los empleados en su totalidad.</p> <p>Se logro establecer que el área de bienestar requiere mayor atención dentro de la empresa es el área de protección ya que muestra algunas debilidades en cuanto a incentivos económicos y motivacionales, transporte, educación alimentación entre otros.</p> <p><i>Para el caso de este estudio se tomó como insumo importante que las acciones que desempeña el área de bienestar social laboral se deben dirigir al fortalecimiento de la calidad de vida de los empleados, por lo tanto es conveniente que involucre a los empleados en su totalidad, es decir que no hallan espacios para la exclusión.</i></p>
--	---

Producción documental

PERFIL DEL TEXTO	APORTE A LA INVESTIGACION
<p>Autora: GALLEGO, Franco Mary Título: El balance social responsabilidad del Trabajo Social Año: 1989 Revista: Revista Colombiana de Trabajo Social No 3 Ubicación: Universidad de La Salle</p>	<p>Este artículo refiere que la empresa no debe verse aislada de los hechos sociales, ni de la ciudad, ni mucho menos de la sociedad civil, la empresa es un sistema donde están implícitas las relaciones sociales internas y externas, relación con la comunidad y por lo tanto tiene una responsabilidad social. Esta se refiere a las expectativas, derechos e impactos en cuanto al desarrollo integral de los trabajadores y en que han aportado a la comunidad. Así mismo la empresa debe medir su progreso y el cumplimiento de sus responsabilidades sociales. Otro componente importante que deben tener las empresas es el de balance social que es la evaluación periódica y sistemática del recurso humano de la empresa y la proyección de esta en la comunidad. Esta medición se realiza en varios niveles como lo son: características socio laborales del personal, servicios sociales de la empresa al personal, integración y por ultimo desarrollo personal. Esto se hace a nivel externo y a nivel interno se hace en cuanto a relaciones primarias, relaciones con la comunidad y relaciones con otras instituciones.</p> <p><i>Aunque el artículo no hace parte del periodo interés de este estudio (2003 a 2007), el artículo es pertinente en cuanto a la consolidación de las excelentes relaciones que deben existir al interior de la compañía, lo cual posibilita un ambiente laboral cálido para los trabajadores, además resalta la importancia de su desarrollo integral, específicamente rescatando sus derechos y evidenciando el compromiso de las empresas con la responsabilidad social tanto a nivel externo, como interno. En cuanto al balance social se hace de igual forma interno y externo, siendo una herramienta fundamental para evaluar los aciertos de las empresas y que tanto están respondiendo, frente a un compromiso social con los trabajadores.</i></p>
<p>Autor: GAITAN, De Rojas Clemencia Título: Situación actual del bienestar laboral Año: 1994 Revista: Revista Colombiana de Trabajo Social No 7 Ubicación: Universidad De La Salle</p>	<p>Este artículo hace referencia al manejo que se le esta dando al concepto de bienestar social en las empresas, ya que la autora plantea que en la actualidad no hay un concepto preciso de bienestar y este se asocia con actividades de tipo social, cultural deportivos entre otros. Además se hace referencia que solo se habla de bienestar laboral y no de bienestar integral. En cuanto al bienestar social laboral la autora plantea que “el termino se utiliza para designar los programas de servicios y/o beneficios al interior de las organizaciones, tendientes a satisfacer necesidades sociales, económicas y culturales de los trabajadores y empleadores, así como fomentar las relaciones intra y extra institucionales” (GAITAN. 1994. 5) pero al hacer un análisis critico al concepto se encuentran varios elementos que hacen que el bienestar social laboral no se lleve a cabalidad en las empresas estos son: falta de unidad de criterio en la aplicación del</p>

	<p>termino, actividades desarticuladas y ausencia de procesos, políticas empresariales no definidas o carentes de direccionalidad, perfil del área sin determinar, atención a algunas necesidades básicas y algunas sociales y de autorealización.</p> <p>Por ultimo se presenta una propuesta para mejorar los puntos mencionados anteriormente. Esta propuesta se enfatiza en la necesidad de entender la empresa como un sistema social y desde un enfoque de desarrollo que permita una visión holística de la administración del bienestar social laboral, además debe tenerse en cuenta una serie de electos como al cultura de las personas que laboran allí ya que esta influye en las acciones además la persona debe asumir normas y valores de la empresa. Otro componente importante es el equilibrio y este integra los cambios que pueden producir desestabilizad hasta crisis. Y por ultimo esta tener en cuenta el comportamiento organizacional y este contempla 2 aspectos. El medio; es mirar a la empresa como parte de un sistema mayor por ejemplo Gobierno, familia Sociedad Civil entre otros. El otro aspecto son los modelos; adaptando el modelo de apoyo y el colegial. El primero hace referencia al liderazgo y a generar sentido de pertenencia y participación y el segundo pretende que el trabajador asuma una responsabilidad que genere autodisciplina.</p> <p><i>Aunque el artículo no hace parte del periodo interés de este estudio (2003 a 2007), es importante resaltar la propuesta que se hace en cuanto al concepto de bienestar, ya que la autora propone trascender del concepto de bienestar laboral a bienestar integral lo cual permitiría afianzar las relaciones intra y extra institucionales, además de fortalecer las relaciones entre empleados y empleadores. Además propone ver a la empresa como un sistema incluyente que tiene en cuenta las necesidades de sus empleados, pero que al mismo tiempo genera sentido de pertenecía, en el cual ellos puedan desarrollar sus capacidades y potenciarlas al máximo.</i></p>
<p>Autores: ELIZALDE, Hevia Antonio. et al. Titulo: Memorias. Seminario Internacional la Gerencia Social como Desafió para el Desarrollo. Año: 1996 Ubicado en: Universidad De La Salle N° topográfico: 361.3S471m</p>	<p>Este documento recoge la discusión y reflexiones de varios profesionales de diferentes países acerca de la Gerencia Social, como elemento fundamental en la realidad social contemporánea teniendo en cuenta las problemáticas de la sociedad, el modelo neo-liberal, la participación de los sujetos sociales y miradas de cambio desde la Gerencia Social entre otros temas.</p> <p>Este documento es de gran importancia para la Universidad, la facultad y estudiantes de trabajo social, así como para los docentes, ya que representa el inicio de la Gerencia Social en la Universidad, es aquí donde se evidencia el interés de la academia por integrar al programa académico propuestas novedosas que respondan a la realidad social de nuestro país, significando para las y los trabajadores sociales la oportunidad</p>

	<p>para generar intervenciones con perspectiva de gestión social y una permanente actualización de conceptos en el que hacer profesional.</p> <p><i>Aunque el artículo no hace parte del periodo interés de este estudio (2003 a 2007), Las memorias de este seminario permiten tener una mirada holística de la Gerencia Social, teniendo en cuenta el modelo imperante y de alguna manera evidencia problemáticas pero así mismo ofrece alternativas de cambio. En la actualidad se evidencia que la sociedad esta regida por el modelo neoliberal y obviamente piensa en productividad y rentabilidad, lo cual genera desigualdad, exclusión y desequilibrio en las relaciones sociales, económicas, políticas y culturales.</i></p>
<p>Autor: SALAS, José Humberto Título: Gerencia social y participación Año: 1996 Revista: Prospectiva. Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano. Facultad de Humanidades. No 3. Universidad del Valle. Ubicación: Universidad de la Salle</p>	<p>El autor en su artículo refiere la importancia de complementar la Gerencia Social y la participación, señalando de esta forma el perfil que debe tener un gerente social, el cual debe estar encaminado a promover, administrar y gestionar recursos; debe ser creativo y estar en permanente actualización y capacitación para que de esta forma pueda brindar información oportuna y crear alternativas que respondan a las demandas de la sociedad.</p> <p>De acuerdo a lo anterior el gerente social deberá participar en el control del desarrollo institucional, en el seguimiento del plan estratégico y en el diseño, implementación y evaluación de programas orientados al cumplimiento de la misión de la institución. Por ultimo y después de realizar el recorrido por las funciones que deben ejercer los gerentes sociales, el autor plantea una serie de recomendaciones para ser tenidas en cuenta como lo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El gerente social debe dinamizar la eficiente prestación de los servicios y la optimización de los recursos. • Por lo tanto debe buscar la eficiencia y la eficacia • Debe liderar e influir en procesos de cambio, desde el diseño, planeación, ejecución y evaluación de proyectos. • Debe estar capacitado para afrontar los cambios generado por la dinámica social. • <p><i>Aunque el artículo no hace parte del periodo interés de este estudio (2003 a 2007), Se resalta la importancia de fomentar la participación en los diferentes contextos sociales y de esta forma propiciar el empoderamiento de los sujetos frente a la toma de decisiones en los asuntos que le conciernen, convirtiéndose de esta forma la participación, en un mecanismo importante para la Gerencia Social.</i></p>

<p>Autora: RESTREPO, Ana María Título: Gerencia Social: Nuevo paradigma en la formación profesional Año: 1999 Revista: Revista Colombiana de Trabajo Social. No 13. Ubicación: Universidad de la Salle</p>	<p>El artículo señala la importancia de la Gerencia Social aun sin ser está una temática nueva para la profesión. La autora para la realización de este artículo se basa en la obra de Julia Reyna, la cual le da fundamentación teórica al quehacer del trabajador social con referencia a esta temática.</p> <p>Por lo tanto se evidencia que dentro del nuevo modelo de Gerencia Social existen dos tendencias, las cuales son: la formación de gerentes para la producción y la formación de gerentes que están fundamentados en el humanismo.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior y la evolución del modelo gerencial, el texto refiere replantear la concepción del trabajo social, hacia un trabajo social que sea reflexivo, crítico, transformador, colectivo, interdisciplinario, con un claro sentido de desarrollo y potencialización de la persona.</p> <p>Reflejando de igual forma el artículo la importancia que esta teniendo la Gerencia Social en el ámbito profesional, siendo esto un factor de reflexión para las diferentes unidades académicas.</p> <p><i>Aunque el artículo no hace parte del periodo interés de este estudio (2003 a 2007). Representa un insumo relevante en cuanto al llamado que realiza a las y los trabajadores sociales para dirigir procesos de cambio orientados a buscar el beneficio de los empleados y satisfacer sus necesidades, es decir intervenir desde la fundamentación humanística, además de ello generar sentido de pertenecía, propiciar espacios de participación y que los sujetos sean incluidos en diferentes contextos. El modelo de la Gerencia Social es muy pertinente para los trabajadores sociales pero como lo menciona la autora encaminado a ser crítico, trasformador e interdisciplinario.</i></p>
<p>Autor: CORELLA, Esquivel Freddy Título: ¿Qué es la gerencia social?: definición de la categoría desde el análisis teórico crítico. Año: 2004</p>	<p>El artículo retoma información bibliográfica y cualitativa que se tiene sobre la Gerencia Social. El artículo empieza con una pregunta ¿Qué es gerencia social? Desarrollándola mediante cuadros planteando diferentes definiciones por autores que han escrito sobre el tema. El cuadro consta de referencias bibliográficas sobre Gerencia Social, definiciones de expertos sobre Gerencia Social y termina con definiciones de Trabajadores Sociales sobre Gerencia Social. Para hacer un análisis del cuadro se hace una síntesis de insumos, ya que la Gerencia Social ha sido definida según los resultados como: una profesión o disciplina, traslado de management privado al sector publico, un planteamiento apolítico, algo diferente a la administración, modelo técnica o proceso y medio o cargo. Por ultimo el autor plantea que se comprobó que o existe un análisis</p>

<p>Revista prospectiva Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano. Universidad del Valle. No 9 Ubicación: Universidad de La Salle</p>	<p>critico de las definiciones de la categoría Gerencia Social y que hay que trascender la discusión sobre lo que el gremio de trabajo social esta validando como Gerencia Social.</p> <p><i>Este artículo evidencia la percepción que se tiene de la Gerencia Social, como ésta es vista desde diferentes ángulos y disciplinas que reflejan la evolución que ha tenido en los últimos tiempos, evidenciando de esta forma los fundamentos de una Gerencia Social que da vida a la propuesta de una Gerencia Social más incluyente y participativa. Por lo tanto representa un campo para que trabajo social desarrolle propuestas de una Gerencia Social con un sentido más humano.</i></p>
<p>Autores: RIQUE, Juan José. et al. Titulo: Cambio social, trabajo y ciudadanía. La participación para el desarrollo social. Año: 2005 Ubicado en: Universidad De La Salle Nº topográfico: 361.3R594c 1ed</p>	<p>En este documento se plantean los cambios y las desigualdades que la aplicación de modelos inadecuados han generado en los países tercermundistas y el papel fundamental de las y los trabajadores social en ayudar a los agentes sociales a comprender y adecuarse a los cambios sociales producidos, una de las estrategias propuestas en el documento hace referencia precisamente a la Gerencia Social como instrumento para " optimizar los esfuerzos y el aprovechamiento de los recursos", para la reconstrucción de ciudadanía e identidad.</p> <p>La aplicación de la Gerencia Social es fundamental en una sociedad como la Colombiana, en la cual existen rupturas de carácter social, cultural, económico, y político, debido entre otras cosas a las consecuencias arrojadas por la utilización de modelos inapropiados para la realidad social, de tal manera que la actuación profesional de los trabajadores sociales se convierte en eje transversal en cada una de las dimensiones anteriormente mencionadas, buscando el mejoramiento y el desarrollo del país y de los ciudadanos.</p> <p><i>Lo anterior refiere la importancia de tener en cuenta las condiciones de cada contexto para la aplicación de modelos que den respuesta a las necesidades que se reflejan en las diferentes sociedades, es así como surge la Gerencia Social como una alternativa a la aplicación de modelos que no respondían a las exigencias de la actualidad, que no respondían a un desarrollo humano y social necesario en todas las sociedades, su aplicación evidencia la necesidad de incluir y tener en cuenta a las personas en las organizaciones, resaltando sus aportes, potencialidades y capacidades, estas acciones permiten dar respuesta a las problemáticas que surgen de la aplicación un modelo neoliberal, problemáticas como la pobreza, exclusión, desempleo, entre otras.</i></p>
<p>Autor: CORELLA, Esquvel Freddy Titulo: Gerencia social: un análisis critico desde trabajo</p>	<p>En este documento se realiza un estudio de la profesión de trabajo social, entendiéndola como producto de las necesidades surgidas por la aplicación del modelo capitalista y</p>

<p>social Año: 2005 Ubicado en: Universidad De La Salle Nº topográfico: 361.3E77g 1ed</p>	<p>monopolista. Se propone que el trabajo social se vincule de manera directa al actual contexto y a propuestas como la Gerencia Social con un sustento crítico y analítico para no producir relaciones sociales que se han criticado en el gremio. La constante auto-reflexión del actuar profesional, permite mantener una mirada objetiva de los procesos de que se ejecuten en la vida profesional, evitando repetir conductas que vayan en contra de la esencia de la disciplina y la profesión. La constante auto-crítica construye elementos para redefinir la identidad profesional y por ende entregar productos a la sociedad que generen impacto social significativo y pertinente a la realidad social del país.</p> <p><i>Este libro refleja la importancia de la actuación profesional de las y los trabajadores sociales en los diferentes contextos, para efectos de este estudio su aplicación será tomada en cuenta en el contexto empresarial, donde la aplicación de una Gerencia Social también hace parte de las funciones que deben tener las y los trabajadores sociales, reflejando de esta forma la intencionalidad centrada en los seres humanos y no exclusivamente en la productividad.</i></p>
<p>Autor: CHIAVENATO, Idalberto Título: Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Año: 2005 Ubicado en: Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca No Topográfico: 658.314 C44c Ej.1</p>	<p>El documento señala la importancia de conocer todo lo que involucra una organización, conocer como son y su funcionamiento, con el fin de identificar el comportamiento organizacional y entender que este depende de aspectos como el contexto ambiental, la actividad organizacional, la mentalidad de la organización e indiscutiblemente de las personas que hacen parte de ella.</p> <p>Por lo tanto se señala la importancia de saber y conocer todo del capital humano de la organización, ya que como lo señala el documento son activos que no se ven pero que se convierten en la verdadera riqueza de la organización.</p> <p>Por lo tanto y como conclusión se señala que la integración de talento, organización y comportamiento; se convierten en las condiciones necesarias para lograr el desempeño excepcional de la organización.</p> <p><i>El libro permite reconocer la importancia de que exista un departamento encargado de responder los requerimientos de todo el talento humano de las organizaciones, reconociendo de esta forma su importancia, ya que son las personas el motor de toda compañía.</i></p>
<p>Autores: PÉREZ, Teodoro. et al. Título: Gerencia social integral e incluyente Año: 2006</p>	<p>La propuesta que presenta el libro se hizo a partir de un análisis integral y de un trabajo de investigación profundo que permitió hacer una nueva mirada a la Gerencia Social. Además de ello enfatizan sobre el desarrollo social en un contexto del desarrollo de capacidades y como potencializarlas. Por otra parte insisten en la gestión social como un</p>

<p>Ubicado en: Universidad De La Salle Nº topográfico: 361.3P438g</p>	<p>mecanismo para la búsqueda de un objetivo en común enmarcado en un contexto de responsabilidad social que “incluye los procesos para prever en los seres vivientes las consecuencias de las propias acciones y para prevenir mitigar y resarcir tales efectos” (PÉREZ, Teodoro y Otros).</p> <p><i>Este libro es de vital importancia en el desarrollo de este estudio ya que fundamenta la propuesta de una Gerencia Social Incluyente, no solo en el sector publico sino también en el sector privado, señalando de esta forma la importancia que tienen las personas en una comunidad, familia y desde luego en una empresa o compañía. La propuesta plantea ir más allá de la productividad y de dar respuesta a un modelo neoliberal interesado únicamente en el crecimiento económico, para llegar a obtener un equilibrio entre la productividad deseada y un personal interno satisfecho con su labor, que desarrolle plenamente sus capacidades, que participe, que se encuentre motivado en su sitio de trabajo y por ultimo que sea tenido en cuenta de una forma integral y no solo como un ente productivo.</i></p>
<p>Autores: CASTILLO, Aponte José Titulo: Administración de personal un enfoque hacia la calidad. Año: 2006 Ubicado en: Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca Nº topográfico: 658.3 C 17 O</p>	<p>Este libro hace referencia a las organizaciones empresariales y a la gestión en los procesos de las áreas vitales de la misma como por ejemplo administración de mercados, administración financiera y administración de personal. Al mismo tiempo el autor señala que algunas organizaciones tienden a no enfrenar las dificultades que se presentan con el personal que integra la entidad y se centra en ser más competitivos y productivos, por ende es donde empiezan los problemas a nivel organizacional. Además de ello se resalta la importancia de la gestión en manejo de personal ya que esta articulado a los procesos de planeación, organización coordinación y control que permiten el optimo desempeño de la organización.</p> <p><i>Este libro permite evidenciar la importancia que tiene el personal de toda compañía ya que ésta no solo debe preocuparse por su productividad sino tener en cuenta al ser humano de forma integral para permitirle así un desarrollo no solo profesional sino también personal. Es por esta razón que este libro refleja la importancia de un área o proceso interno que debe tener cada compañía o empresa con el fin de que se encargue específicamente del personal interno, acercándose de esta forma a la temática del presente estudio.</i></p>

Anexo 2

Matriz de los programas del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo de Servientrega

GERENCIA SOCIAL INCLUYENTE	SUBCATEGORIAS	SUBPROCESO CALIDAD DE VIDA Y AMBIENTE DE TRABAJO		
		Palabras claves	Idea fuerza	Actividades
Incluyente	-Acceso			
	-Autonomía			
	-Potencialidades			
Calidad de vida	-Beneficios			
Corresponsabilidad	-Derechos			
	-Deberes			
Participación	-Ser parte de			
	-Sujeto activo			
	-Sentido de pertenencia			
Acción Social Profesional	-Acciones			

Anexo 3

Guía de entrevista semi-estructurada Colaboradores Servientrega

Objetivo: Obtener información por parte de los colaboradores con el fin de conocer los beneficios que obtienen al vincularse a la compañía.

Datos personales

1. Nivel: _____
2. Nombre completo: _____
3. Sexo: **F** ___ **M** ___
4. Edad: _____
5. Lugar de nacimiento: _____
6. Escolaridad: **SI**: ___ **SC**: ___ **TI**: ___ **TC**: ___ **ESI**: ___ **ESC**: ___
7. Estado civil: **C**: ___ **S**: ___ **UL**: ___ **V**: ___
8. Lugar De residencia: _____
9. Ocupación: _____
10. Años en la compañía: _____
11. Tipo de contrato: **D**: ___ **I**: ___
12. Salario: **1**: ___ **2**: ___ **3**: ___ **4**: ___ **Más de 4**: ___

Preguntas:

1. ¿En que tipo de actividades o eventos de la compañía participa y de que forma?
2. ¿Qué beneficios ha obtenido al vincularse a la compañía?
3. ¿Qué derechos tiene usted como colaborador de la compañía?
4. ¿Qué deberes asume usted como colaborador de la compañía?
5. ¿A usted se le consulta para la planeación de las actividades desarrolladas por el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo? **SI** ___ **NO** ___ Explique
6. ¿Usted considera que debería participar en estas decisiones? **SI** ___ **NO** ___ ¿Por qué?
7. ¿Qué acciones desempeña Trabajo Social en la compañía?
8. ¿Qué sugerencias realizaría a los programas del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo planteados por la compañía?

INSTRUCTIVO

Datos personales

- 1) Nivel: se refiere a la clasificación que hace la compañía Servientrega a los colaboradores de acuerdo a sus cargos. **1:** estratégico, **2:** táctico, **3:** acción.
- 2) Nombre completo: Hace referencia a sus nombres y apellidos.
- 3) Sexo: **M:** masculino, **F:** femenino.
- 4) Edad: se entiende por años cumplidos a la fecha.
- 5) Lugar de nacimiento: se registra el nombre del sitio o lugar de la población de la cual es oriundo.
- 6) Escolaridad: Estudios culminados. **SI:** secundaria incompleta, **SC:** secundaria completa, **TI:** técnico incompleto, **TC:** técnico completo, **ESI:** educación superior incompleta, **ESC:** educación superior completa.
- 7) Estado civil, **C:** casado(a), **S:** soltero(a), **UL:** unión libre, **V:** viudo(a)
- 8) Lugar de residencia: localidad donde habita actualmente.
- 9) Ocupación: Cargo que desempeña en la compañía.
- 10) Años en la compañía: hace referencia a los años cumplidos trabajando en la compañía.
- 11) Tipo de contrato: hace referencia al tipo de vinculación que tienen los colaboradores con Servientrega.
D: directo, **I:** indirecto.
- 12) Salario: hace referencia al sueldo que devenga el colaborador. **1:** un salario mínimo legal vigente, **2:** dos salarios mínimos legales vigentes, **3:** tres salarios mínimos legales vigentes, **4:** cuatro salarios mínimos legales vigentes y/o más de cuatro salarios mínimos legales vigentes.

Preguntas

1. ¿En que tipo de actividades o eventos de la compañía participa y de qué forma?

INCLUYENTE	ACTIVIDADES

2. ¿Qué beneficios ha obtenido al vincularse a la compañía?

CALIDAD DE VIDA	BENEFICIOS

3. ¿Qué derechos tiene usted como colaborador de la compañía?

4. ¿Qué deberes asume usted como colaborador de la compañía?

CORRESPONSABILIDAD	DERECHOS	DEBERES

5. ¿A usted se le consulta para la planeación de las actividades desarrolladas por el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo?

6. ¿Usted considera que debería participar en estas decisiones? ¿Por qué?

PARTICIPACION	CONSULTA	TOMA DE DECISIONES

7. ¿Qué acciones desempeña Trabajo Social en la compañía?

ACCION SOCIAL	ACCIONES

8. ¿Qué sugerencias realizaría a los programas del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo, planteados por la compañía?

Anexo 4

Guía de entrevista semi-estructurada Trabajadora social subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo Servientrega

Objetivo: Obtener información por parte de la trabajadora social acerca de la acción social profesional que desarrolla en la compañía Servientrega, con el propósito de identificar si esta se relaciona con la aplicación de una Gerencia Social Incluyente.

Datos personales

1. Nivel: _____
2. Nombre completo: _____
3. Sexo: **F** __ **M** __
4. Edad: _____
5. Lugar de nacimiento: _____
6. Años de experiencia: _____
7. Estado civil: **C:** __ **S:** __ **UL:** __ **V:** __
8. Lugar De residencia: _____
9. Ocupación: _____

Preguntas:

1. ¿Para usted que es Gerencia Social Incluyente?
2. ¿Qué percepción tiene trabajo social frente a la participación de los colaboradores de la compañía?
3. ¿Cuáles son los deberes que asume la compañía Servientrega con sus colaboradores?
4. ¿Cuáles son los deberes de los colaboradores?
5. ¿Cuáles son los derechos que tienen los colaboradores de la compañía?
6. ¿Considera que su acción social profesional cumple con el objetivo de una Gerencia Social Incluyente? Explique su respuesta
7. ¿Qué sugerencias realizaría a los programas del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo planteados por la compañía?

INSTRUCTIVO

Datos personales

- 1) Nivel: se refiere a la clasificación que hace la compañía Servientrega a los colaboradores de acuerdo a sus cargos.
1: estratégico, 2: táctico, 3: acción.
- 2) Nombre completo: Hace referencia a sus nombres y apellidos
- 3) Sexo: **M:** masculino, **F:** femenino.
- 4) Edad: se entiende por años cumplidos a la fecha
- 5) Lugar de nacimiento: se registra el nombre del sitio o lugar de la población de la cual es oriundo
- 6) Años de experiencia: hace referencia a los años ejercidos como profesional
- 7) Estado civil: **C:** casado(a) **S:** soltero(a), **UL:** unión libre, **V:** viudo(a)
- 8) Lugar de residencia: localidad donde habita actualmente.
- 9) Ocupación: Cargo que desempeña en la compañía.

Preguntas

1. ¿Para usted que es Gerencia Social Incluyente?

INCLUYENTE	PALABRA CLAVE	IDEA FUERZA	TESTIMONIO
Acceso			
Autonomía			
Potencialidades			

2. ¿Qué percepción tiene trabajo social frente a la participación de los colaboradores de la compañía?

PARTICIPACION	PALABRA CLAVE	IDEA FUERZA	TESTIMONIO
Ser parte de			
Sujeto activo			
Sentido de pertenencia			

3. ¿Cuáles son los deberes que asume la compañía Servientrega con sus colaboradores?

4. ¿Cuáles son los deberes de los colaboradores?

5. ¿Cuáles son los derechos que tienen los colaboradores de la compañía?

CORRESPONSABILIDAD	PALABRAS CLAVES	IDEAS FUERZA	TESTIMONIOS
Deberes			
Derechos			

6. ¿Considera que su acción social profesional cumple con el objetivo de una Gerencia Social Incluyente? Explique su respuesta

ACCION SOCIAL	PALABRAS CLAVES	IDEAS FUERZA	TESTIMONIOS
Acciones			
CALIDAD DE VIDA	PALABRAS CLAVES	IDEAS FUERZA	TESTIMONIOS
Beneficios			

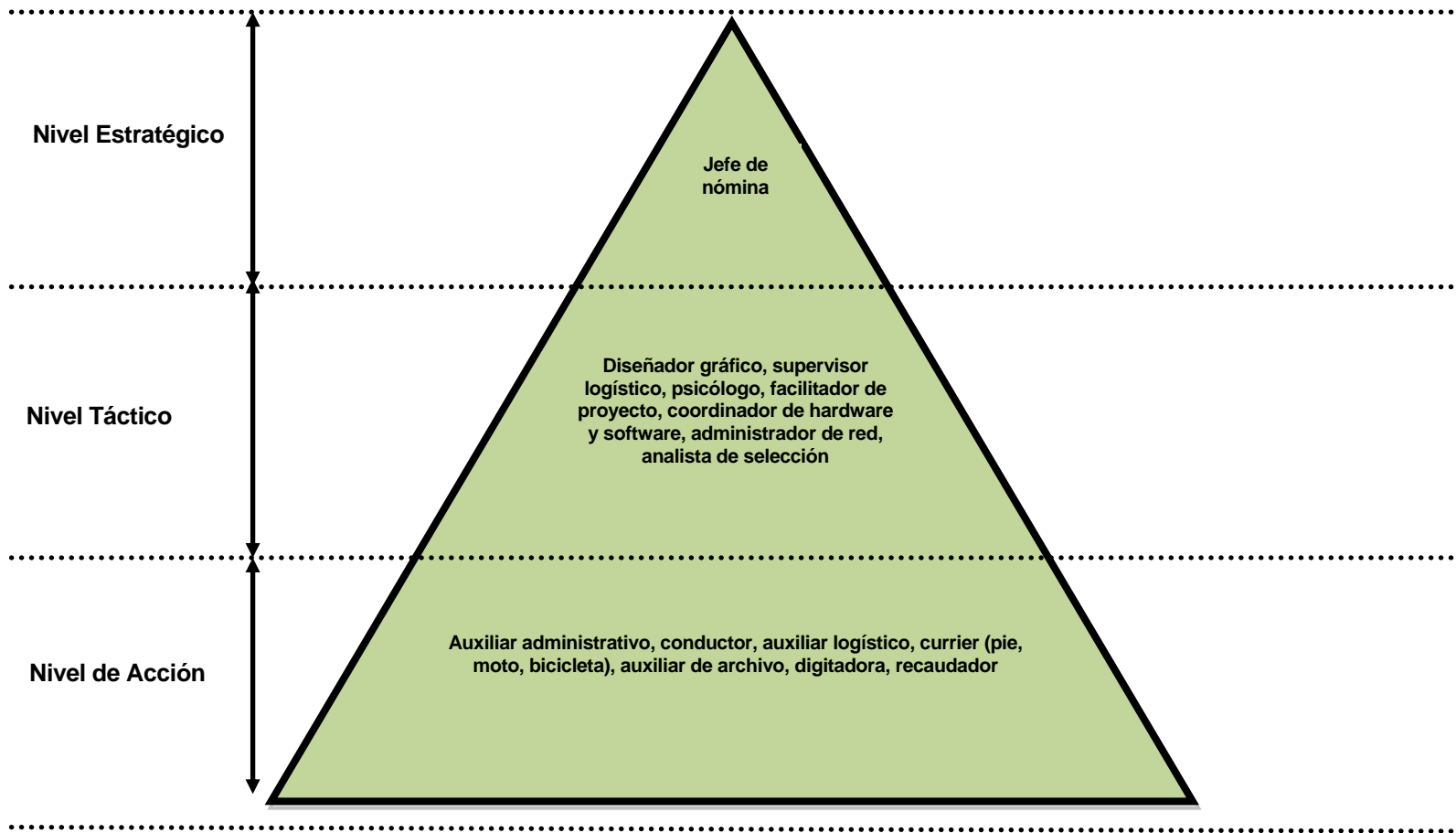
Anexo 5

Formato diario de campo

Objetivo: Identificar el lenguaje no verbal de los colaboradores y la trabajadora social, que aporte a la investigación.
Datos Generales: Fecha: _____ Hora de inicio: _____ Hora de finalización: _____ Tipo de actividad: _____ Lugar: _____ Participantes: _____ _____ _____ _____ _____
Observaciones: _____ _____ _____
Conclusiones: _____ _____ _____

Anexo 6

Niveles jerárquicos Servientrega



Anexo 7
Matriz programas del
subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo de Servientrega

GERENCIA SOCIAL INCLUYENTE	SUBCATEGORIAS	Palabras claves	Idea fuerza	Actividades
Incluyente	-Acceso	-Formación integral	-A través del desarrollo de habilidades y aptitudes	Actividades sociales, culturales, familiares y deportivas
		-Desarrollo	-Propenden por el desarrollo intelectual y cultural de los colaboradores	
		- Redes - Equidad	- Convenios con entidades públicas y privadas que aseguren beneficios laborales y personales - Adecuado manejo de los recursos, dando prioridad al nivel de acción	
	-Autonomía	-Iniciativa	- Promueve y apoya las iniciativas de los colaboradores	ACTIVIDADES SOCIALES (amor y amistad, día de las brujas y navidad)
-Potencialidades	-Creatividad	-Promueve la creatividad	ACTIVIDADES SOCIALES (amor y amistad, día de las brujas y navidad)	

		-Intelecto Lúdico	-Fomenta el desarrollo intelectual y lúdico de los colaboradores	ACTIVIDADES CULTURALES (festival regional y nacional de talentos, grupo folclórico y de danzas, concurso de poesía y cuentos, festival de pintura infantil y tertulias)
		-Integral	-Promueve el desarrollo integral de los colaboradores y de sus familias	ACTIVIDADES FAMILIARES (visita domiciliaria, asesoría jurídica, encuentros de familia, asesoría familiar y/o social)
		-Habilidades	-Potencia el desarrollo de habilidades, mediante el uso adecuado del tiempo libre	ACTIVIDADES DEPORTIVAS (torneos deportivos y olimpiadas deportivas)
Calidad de vida	-Beneficios	- Premiaciones	-Se reconoce la participación de los colaboradores en las actividades deportivas	-ACTIVIDADES DEPORTIVAS (Premiación)

		-Reconocimientos y obsequios	-Se autorizaran obsequios y reconocimientos para diferentes tipos de eventos	PLAN DE RECONOCIMIENTOS (grados, cumpleaños, maternidad, matrimonio, enfermedad y muerte)
		- Optimización de beneficios	-Optimiza el mejoramiento de los beneficios otorgados a los colaboradores, teniendo en cuenta los cargos establecidos por el proceso	PLAN DE BENEFICIOS (refrigerios, fondo de calamidad domestica, auxilio de lentes, préstamo de auditorios, reserva de hoteles y dotación)
Corresponsabilidad	-Derechos	- Dotación	-Asignación de implementos deportivos para los campeonatos	ACTIVIDADES DEPORTIVAS (asignación de implementos de acuerdo al presupuesto)
	-Deberes	-Salud	-Coordina a través de las EPS y ARP, jornadas de salud antes, durante y después de los eventos deportivos	ACTIVIDADES DEPORTIVAS (programas de acondicionamiento físico y gimnasia laboral)

		-Cumplimiento	- La inasistencia a los partidos por parte de los integrantes de los equipos será multada	
		-Responsabilidad	-Desarrollar actividades sociales, culturales, familiares, deportivas y de asesoría familiar y/o personal	Actividades sociales, culturales, familiares y deportivas
Participación	-Ser parte de	-Integración	-Integración de los colaboradores y sus familias con la compañía	ACTIVIDADES SOCIALES (día de la familia, aniversario Servientrega, vacaciones recreativas)
			-Brinda a los colaboradores espacios de integración	ACTIVIDADES DEPORTIVAS (torneos deportivos y olimpiadas deportivas)
		-Intereses	-Realiza actividades deportivas teniendo en cuenta las preferencias e intereses de los colaboradores	ACTIVIDADES DEPORTIVAS (encuestas y sondeos de opinión)
	-Sujeto activo	-Trabajo en equipo	-Promueve el trabajo en equipo	ACTIVIDADES SOCIALES (amor y amistad, día de las brujas y navidad)

		-Recreación	-Brinda a los colaboradores espacios de integración	ACTIVIDADES DEPORTIVAS (torneos deportivos y olimpiadas deportivas)
	-Sentido de pertenencia	-Interacción	-Promueve la interacción entre colaboradores y procesos	Actividades sociales, culturales, familiares y deportivas
Acción Social Profesional	-Acciones	-Conmemorar	-Resalta mediante diferentes medios de comunicación las fechas conmemorativas	Día del profesional, día de la mujer, día de la madre, día del padre, y otros
		-Control y seguimiento	- Control y seguimiento de actividades deportivas	ACTIVIDADES DEPORTIVAS (Creación de comité de deporte)
		-Herramienta, evaluación, responsabilidad social, cumplimiento	-Es responsable de realizar cada dos años el balance social de la compañía	BALANCE SOCIAL

Fuente: Grupo de investigación.

Anexo 8

Matriz entrevista colaboradores niveles 1 y 2 de Servientrega

1. ¿En que tipo de actividades o eventos de la compañía participa y de qué forma?

INCLUYENTE	ACTIVIDADES
	<p>De acuerdo a las actividades identificadas por los colaboradores, en las que mayor participación hay son:</p> <ul style="list-style-type: none">- Actividades deportivas (específicamente en las que tienen que ver con olimpiadas de fútbol y bolos)- Capacitaciones- El día de la familia- Fiesta de fin de año, entre otras. <p>Los colaboradores que no participan en ninguna actividad, básicamente es por falta de tiempo o por ahorrar dinero para el estudio, aunque este testimonio se dio en una minoría de la población entrevistada.</p>

2. ¿Qué beneficios ha obtenido al vincularse a la compañía?

CALIDAD DE VIDA	BENEFICIOS
	<p>Los colaboradores reconocen como principales beneficios los que han obtenido a nivel de:</p> <ul style="list-style-type: none">- Desarrollo intelectual y personal- Reconocimiento- Estabilidad y progreso familiar- Estabilidad económica <p>Es importante mencionar que una parte de los colaboradores mencionaron como beneficios el mejoramiento en la calidad de vida, la autonomía para desarrollar sus funciones y la recreación.</p>

3. ¿Qué acciones desempeña trabajo social en la compañía?

	ACCIONES
ACCION SOCIAL	<p>Los colaboradores de la compañía relacionan las acciones que desempeña trabajo social, específicamente en el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El bienestar de los clientes internos y el de sus familias. -Oportunidades de “desarrollo” y “crecimiento” personal, intelectual y profesional, - La unión familiar. <p>Algunos colaboradores confunden las labores del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo por las desarrolladas por el subproceso de salud ocupacional e igualmente aunque se da en la minoría de casos algunos no identifican claramente las funciones del subproceso.</p>

4. ¿Qué derechos tiene usted como colaborador de la compañía?

5. ¿Qué deberes asume usted como colaborador de la compañía?

	DERECHOS	DEBERES
CORRESPONSABILIDAD	<p>Los colaboradores relacionan sus derechos principalmente con:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Los legales, (salario, seguro, prestaciones, pensión, entre otros) -Extralegales (capacitaciones y la participación en diferentes actividades que adelanta la compañía). <p>Es importante mencionar que algunos de los colaboradores consideran como derechos “crecer dentro de la compañía”, el “desarrollo personal” y la participación en las políticas de la misma.</p>	<p>Los colaboradores identifican principalmente como un deber, el cumplimiento de las funciones asignadas y los deberes legales.</p> <p>Cabe resaltar que algunos colaboradores consideran que las buenas costumbres y los valores morales también representan deberes que ellos deben asumir con la compañía.</p>

6. ¿A usted se le consulta para la planeación de las actividades desarrolladas por el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo?

7. ¿Usted considera que debería participar en estas decisiones?

	CONSULTA	TOMA DE DECISIONES
PARTICIPACION	<p>En cuanto a la participación en la planeación de las actividades las respuestas fueron contradictorias, teniendo en cuenta que la mitad de ellos consideran que sí se les tiene en cuenta y la otra mitad no se sienten tenidos en cuenta para dicha planeación.</p>	<p>En su mayoría los colaboradores consideran que sí deberían participar en las decisiones adelantadas por el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo, ya que consideran que es importante que se tengan en cuenta los diferentes puntos de vista, las necesidades de los mismos y para que se de una mejor planeación. Por otra parte algunos colaboradores consideran que su participación no es necesaria puesto que hay un personal encargado de estas decisiones, que solo es importante que informen de los eventos y además consideran que esto les restaría tiempo que pueden destinar en las funciones propias de sus cargos.</p>

8. Que sugerencias realizaría a los programas de calidad de vida y ambiente de trabajo planteados por la compañía.

Teniendo en cuenta que los colaboradores no diferencian entre los programas que desarrolla específicamente el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo y los programas desarrollados en general por el MECI, las sugerencias más frecuentes son:

- Qué el contacto entre los líderes del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo sea más directo, no solo mediante correos vía intranet o carteleras.
- Mejorar la difusión de información de novedades, eventos o actividades que adelanta la compañía.
- Mayor apoyo para la realización de estudios de posgrados y/o capacitaciones.
- Realizar simulacros de emergencias.
- Fortalecimiento de la labor del subproceso de salud ocupacional.

Anexo 9

Matriz entrevista colaboradores nivel 3 de Servientrega

1. ¿En que tipo de actividades o eventos de la compañía participa y de qué forma?

	ACTIVIDADES
INCLUYENTE	<p>Las actividades más reconocidas por los colaboradores son:</p> <ul style="list-style-type: none">- El día de la familia- Actividades deportivas- Capacitaciones- Fiesta de fin de año, entre otras

2. ¿Qué beneficios ha obtenido al vincularse a la compañía?

	BENEFICIOS
CALIDAD DE VIDA	<p>Los beneficios reconocidos por los colaboradores, una vez vinculados a la compañía son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Estabilidad económica- Estabilidad familiar- Prestamos- Participación en eventos- Mejor calidad de vida, entre otros <p>Evidenciándose de esta forma la acción social que el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo, encabezado por una trabajadora social, desarrollan en la compañía.</p>

3. ¿Qué acciones desempeña trabajo social en la compañía?

	ACCIONES
ACCION SOCIAL	<p>Los colaboradores reconocen como las principales acciones desempeñadas por trabajo social las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Velar por la calidad de vida de los colaboradores- Apoyo en situaciones de calamidad domestica.- Ser líder del proceso de calidad de vida.

	<p>- Investigación y seguimiento de las necesidades de los colaboradores</p> <p>Sin embargo existen colaboradores que no identifican las acciones que desarrolla trabajo social en la compañía.</p>
--	---

4. ¿Qué derechos tiene usted como colaborador de la compañía?
5. ¿Qué deberes asume usted como colaborador de la compañía?

	DERECHOS	DEBERES
CORRESPONSABILIDAD	<p>Los principales derechos reconocidos por los colaboradores de la compañía son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los legales (salario, seguro, prestaciones, pensión, entre otros) - Extralegales (participación en actividades, recreación, vinculación de la familia en la compañía) - Respeto, igualdad, buen trato, valoración del trabajo, entre otros. 	<p>Los deberes que reconocen los colaboradores de la compañía en el momento en el que ingresan a trabajar a Servientrega son los estipulados en el reglamento interno de trabajo, especificando en su mayoría en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Responsabilidad con el cargo -Cumplir con los horarios estipulados -Buena presentación personal -Lealtad, respeto, compromiso, honestidad, entre otros.

6. ¿A usted se le consulta para la planeación de las actividades desarrolladas por el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo?
7. ¿Usted considera que debería participar en estas decisiones?

	CONSULTA	TOMA DE DECISIONES
PARTICIPACION	<p>Con respecto a la participación que tienen los colaboradores en la planeación de las actividades desarrolladas por el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo, los colaboradores señalan en su mayoría que no están siendo consultados para este tipo de planeaciones, ya que este proceso se encarga de formular y plantear las actividades y posteriormente</p>	<p>Los colaboradores señalan que su participación en las decisiones que tienen que ver con la planeación de las actividades realizadas por el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo debería ser mas activa, con el fin de que sus ideas, opiniones y sugerencias les permitan al subproceso tener una mayor claridad de las necesidades e intereses de los colaboradores para desarrollar o llevar a cabo las actividades de la compañía.</p>

	<p>darlas a conocer mediante la intranet y carteleras. Sin embargo algunos colaboradores reconocen que este subproceso ha tenido en cuenta sus sugerencias y opiniones recogidas mediante encuestas.</p>	<p>Algunos de los colaboradores se manifestaron conformes con que estas decisiones sean tomadas por los líderes de la compañía.</p>
--	--	---

8. Que sugerencias realizaría a los programas de calidad de vida y ambiente de trabajo planteados por la compañía.

Teniendo en cuenta que los colaboradores no diferencian entre los programas que desarrolla específicamente el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo y los programas desarrollados en general por el MECI, las sugerencias más frecuentes son:

- Hacer efectivos los convenios con todas las entidades con las que cuenta la compañía.
- Mayor comunicación a nivel interno.
- Hacer uso de medios de comunicación diferentes a la Intranet, para que exista mayor difusión de la información y todos los colaboradores tenga la posibilidad de conocer los eventos y actividades que desarrolla la compañía.
- Realizar evaluaciones mensuales a los colaboradores para conocer más a profundidad las necesidades de los mismos.
- Ampliar los espacios de participación para la toma de decisiones en la planeación de las actividades que se llevaran a cabo.
- Mayor presencia en el Centro Internacional Logístico, ya que esta sede cuenta con una alta concentración de colaboradores.
- Acceso para todos los colaboradores a convocatorias de capacitación y cursos de ingles.
- Agilizar el trámite de los préstamos económicos.
- Realizar más eventos o actividades.
- Planeación y ejecución de actividades deportivas para las mujeres.

Anexo 10

Matriz entrevista Trabajadora social del subproceso calidad de vida y ambiente de trabajo Servientrega

1. ¿Para usted que es Gerencia Social Incluyente?

INCLUYENTE	PALABRA CLAVE	IDEA FUERZA	TESTIMONIO
Acceso	- Programas	Intervención a través de diferentes programas sociales dirigidos a una población en general	“La intervención que se tiene en los diferentes programas sociales que se adelantan en pro de un grupo o una comunidad, llámese empresa, llámese familia, llámese comunidad en general”
Autonomía	Estas subcategorías no se evidenciaron en el testimonio		
Potencialidades			

2. ¿Qué percepción tiene trabajo social frente a la participación de los colaboradores en la compañía?

PARTICIPACION	PALABRA CLAVE	IDEA FUERZA	TESTIMONIO
Ser parte de	- Recomprometer - Reculturar	- Cuando las personas no se adaptan a la cultura, hay que recomprometerlas, reculturarlas	“Yo pienso que es un proceso que ha venido en crecimiento... si y la percepción que se tiene pues es de colaboración de apoyo en los momentos que se requiera, de investigación, también cuando se ha requerido pues ha tocado hacer investigación y pues también hay veces dolorosamente cuando las personas pues no, no se adaptan a la cultura pues hay que recomprometerlas, reculturarlas y en ciertos momentos pues ya llega un momento muy duro que es el de retirar. Ellos son muy muy receptivos, son personas muy receptivas a las actividades que se desarrollan, pero
Sujeto activo	- Apoyo - Receptividad - Proyecto de vida - Metas	- Servientrega percibe a los colaboradores como personas receptivas, colaboradoras y de gran apoyo	

		-La compañía considera importante que los colaboradores, tengan claro un proyecto de vida y unas metas definidas	también si ellos no tienen claro su proyecto de vida, si no tienen metas claras la compañía pues tiene que recomprometerlos, tiene que hacer programas para ellos, cuando ya se ve que es muy complicado, cuando es una persona que realmente no quiere mejorar, no quiere mejorar el nivel de su calidad de vida, porque a nosotros nos interesa que sean personas estables no solamente a nivel laboral, sino familiar pues hay que hacer todo un proceso de recompromiso y en ciertos momentos ya cuando no le conviene a la compañía pues toca retirarlo, pero son muy perceptivos, de hecho la participación en los programas es muy grande”.
Sentido de pertenencia	- Estabilidad	- La compañía busca la estabilidad laboral y familiar de los colaboradores	

3. ¿Cuáles son los deberes que asume la compañía Servientrega con sus colaboradores?

4. ¿Cuáles son los deberes de los colaboradores?

5. ¿Cuáles son los derechos que tienen los colaboradores de la compañía?

CORRESPONSABILIDAD	PALABRA CLAVE	IDEA FUERZA	TESTIMONIO
Deberes	- Legales - Extralegales - Reglamento interno - Proyecto de vida	- Todos los legales y el valor agregado que la compañía ofrece a los colaboradores a través de los programas - Todos los que están en el reglamento interno de trabajo y que los colaboradores tengan un proyecto de vida claro, que les permita tener estabilidad social, emocional y familiar	- “Los deberes, pues los legales todos y los extralegales, pues todo el valor agregado que les podamos dar a nuestros colaboradores desde los diferentes programas” - “Los deberes de los empleados todos los que están en el reglamento interno de trabajo, todos los legales y también uno de los deberes es que tengan un proyecto de vida claro. Un proyecto de vida claro que sepan hacia donde van que sean estables a nivel social, emocional, familiar. De hecho ahorita todos tienen que actualizar su proyecto, tienen que hacer su proyecto de vida y las personas que ingresen a partir del 2009, todas tienen que ingresar un proyecto de vida”.

Derechos	<ul style="list-style-type: none"> - Legales - Buen trato 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los legales - Derechos a ser tratados como personas, valor que tiene claro la compañía ya que para Servientrega el cliente interno es muy importante 	<p>“Los derechos. Los legales, los normales, esos son los derechos que tienen ellos, derechos a ser tratados primero como personas y eso si lo tiene claro la compañía, aquí para nosotros el cliente interno es muy importante y nosotros tenemos que desde talento humano pues brindar el mejor servicio y también dar respuesta oportuna a los requerimientos del cliente interno que en este caso son los colaboradores”.</p>
----------	---	---	---

6. ¿Considera que su acción social profesional cumple con el objetivo de una Gerencia Social Incluyente?

ACCION SOCIAL	PALABRA CLAVE	IDEA FUERZA	TESTIMONIO
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> - Programas - Responsabilidad social 	<ul style="list-style-type: none"> - Servientrega desarrolla programas sociales - La compañía se interesa por una responsabilidad social interna y externa 	<p>“Yo creo que un 70%, porque pues la empresa como les decía es una empresa que ha ido creciendo aceleradamente y el día a día muchas veces no permite que hagamos programas de Gerencia Social Incluyente, sin embargo se trata de hacer los programas normales, básicos que tienen las compañías.</p> <p>Yo pienso que ni siquiera un 70%, yo creo que un 80%, porque acá se trabaja bastante a nivel de responsabilidad social interna con nuestra gente con los programas que le cuento y a nivel de responsabilidad social empresarial externa con todos los programas de medio ambiente, mujeres cabeza de familia, que yo creo que ustedes habrán escuchado que Servientrega tiene una ONG, Fundación Mujeres de Éxito y aquí se trabajan programas de responsabilidad social, igual tiene la Corporación Entrégate a Colombia, entonces ahí estamos haciendo responsabilidad social empresarial y esto tiene que ver con la Gerencia Social Incluyente”.</p>

CALIDAD DE VIDA	PALABRA CLAVE	IDEA FUERZA	TESTIMONIO
Beneficios	- Valor agregado	- Servientrega, a través de los programas pretende generar un valor agregado que beneficie a los colaboradores	“Se trata de generar valor agregado con los programas”

7. ¿Qué sugerencias realizaría a los programas del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo?

- Mejoramiento continuo
- Reforzar la responsabilidad social interna

ABSTRACT

TÍTULO: APLICACIÓN DE LA GERENCIA SOCIAL INCLUYENTE EN SERVIENTREGA BOGOTA D.C, SEGUNDO PERIODO DE 2007 Y PRIMER PERIODO DE 2008.	
AUTORAS MARIA CAROLINA DÍAZ RODRÍGUEZ DIANA CAROLINA OYUELA JIMENEZ ALEXANDRA ALICIA WILCHES VELA	ASESORA GLADYS NUBIA HERNÁNDEZ BELTRÁN
PUBLICACIÓN: Bogotá, Universidad de la Salle, Facultad de Trabajo Social. Año. 2008	
OBJETIVOS: Objetivo General Conocer la aplicación de la Gerencia Social Incluyente en Servientrega, desde el subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo en el segundo periodo de 2007 y primer periodo de 2008. Bogotá. Objetivos Específicos: <ol style="list-style-type: none">1. Describir los programas de calidad de vida y ambiente de trabajo, aplicados en Servientrega, que respondan a la Gerencia Social Incluyente.2. Identificar que beneficios brinda Servientrega a los colaboradores para facilitar su inclusión en la compañía.3. Comprender desde la perspectiva de Gerencia Social Incluyente, la acción social profesional de la trabajadora social de la compañía Servientrega.	
DESCRIPCION: Esta investigación se realiza como Trabajo de Grado, requisito presentado para optar por el título de Trabajadora social, desarrollando la temática, aplicación de la gerencia social incluyente específicamente en la gran empresa Bogotana Servientrega durante el segundo periodo de 2007 y primer periodo 2008.	

FUENTES:

Las fuentes utilizadas en la investigación son:

- Fuentes primarias (Entrevista a colaboradores y trabajadora social)
- Secundarias (Documentos)

CONTENIDO DE LA INVESTIGACIÓN:

La investigación se desarrolló en cuatro capítulos: en el primero se dan a conocer antecedentes, justificación, planteamiento del problema y objetivos; en el segundo se incluye referentes contextual, conceptual y legal; en el tercero se describe el diseño metodológico se incluye metodología, enfoque, nivel de investigación, población, categorías de análisis, técnicas e instrumentos de recolección de información, validez y confiabilidad de la información, ordenamiento, procesamiento y análisis de la información y por último el proceso metodológico; y en el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos a través de la caracterización de la población, análisis de matrices de categorías del programas del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo, entrevistas semi-estructuradas aplicadas a treinta colaboradores y a la trabajadora social.

Por último se presentan las conclusiones y las recomendaciones, en cuanto a las conclusiones, se abordan teniendo en cuenta las categorías de análisis que guiaron la investigación, las cuales se mencionaron anteriormente, en lo que respecta a las recomendaciones están dirigidas a Servientrega, facultad de trabajo social y a las y los trabajadores sociales con el propósito de avanzar frente a los retos de la Gerencia Social Incluyente.

METODOLÓGIA DE LA INVESTIGACIÓN:

En la propuesta metodológica se trataran los aspectos que permitan conocer las características de la investigación para lo cual es pertinente abordar:

- Metodología: cualitativa
- Enfoque: hermenéutico
- Nivel: exploratorio – descriptivo
- Técnicas: análisis documental, entrevista semi – estructurada, observación directa no participante
- Instrumentos: matriz de categorías, guía de entrevista semi – estructurada, guía de observación no participante
- Población: 30 colaboradores de la compañía Servientrega y la Trabajadora Social
- Validez y confiabilidad de la investigación: juicio de expertos, prueba piloto y ajuste de instrumentos

Esta investigación se retroalimentó con las personas que participaron en la misma para complementar y evaluar los resultados, a través de un conversatorio en Servientrega y en la Universidad de La Salle.

CONCLUSIONES:

Para el caso de Servientrega, por ser una compañía del sector servicios se refleja tanto en la misión, visión y valores corporativos el compromiso con el cliente externo, es decir, que su interés se centra en las necesidades de la empresa, sin embargo analizar la dinámica interna específicamente del subproceso de calidad de vida y ambiente de trabajo permitió denotar la posibilidad de desarrollo armónico entre el cliente interno y la compañía, a través de la planeación y ejecución de actividades sociales, culturales, familiares y deportivas, impulsadas por este subproceso.

En este sentido, la inclusión de los sujetos que hacen parte de una compañía, se debe reflejar desde la misión, visión y valores corporativos, pero principalmente en la planeación y gestión de las políticas que orientan la compañía y que afectan directamente el bienestar de los colaboradores.

Por otra parte, cabe resaltar la labor que adelanta Servientrega en la construcción de un vocabulario innovador e incluyente, reflejado en la sustitución de términos como:

Trabajador y empleado por colaborador, esto fundamentado desde el proceso de sensibilización que se desarrolla al interior de la compañía, Servientrega considera al colaborador un apoyo para el crecimiento de la misma.

Bienestar social laboral por calidad de vida y ambiente de trabajo, que de acuerdo al testimonio de la trabajadora social y desde una postura realista refirió “no todo puede ser felicidad”, esto genera para el subproceso un constante compromiso con la búsqueda de la transformación de esta realidad.

Gerente y subgerente por dinamizador y facilitador, en este sentido la innovación en la terminología puede generar un mejor ambiente de trabajo y por ende hacer sentir a los colaboradores como parte de un todo, ya que este aporte permite distanciarse de las formas de administración tradicional y tecnocrática.

El vocabulario incluyente constituye sentido de pertenencia y corresponsabilidad para los colaboradores y los empleadores.

Servientrega contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores a través de las actividades sociales, culturales, familiares y deportivas, respondiendo a necesidades como participación, ocio, recreación, entre otras.

Es importante mencionar que la calidad de vida de los sujetos no depende únicamente de la adquisición de bienes materiales, sino además de la posibilidad de participar en procesos de desarrollo integral diseñados, planeados, ejecutados y gestionados por colaboradores y empleadores.

En este sentido la calidad de vida debe estar mediada en un ámbito de derechos y deberes que garantice no sólo la estabilidad económica, sino además un bienestar integral, es decir, que se tome en cuenta tanto el desarrollo personal como el desarrollo intelectual de los sujetos.

En el caso de la participación, ésta no sólo constituye la posibilidad de satisfacer una necesidad, sino además constituye una posibilidad para la transformación de realidades sociales y humanas.

De tal manera que en la compañía que se pretenda aplicar la Gerencia Social Incluyente, es fundamental que se busque y se logre el desarrollo de todas las dimensiones que constituyen al sujeto (humana, social, espiritual, intelectual, profesional, entre otras).

De igual forma la Gerencia Social Incluyente abarca a la población en su totalidad, es decir, no hay lugar para la sectorización o fragmentación de la misma y en cuanto a su aplicación, tanto colaboradores como empleadores reconocen las mutuas implicaciones de sus acciones, desde una perspectiva de derechos y deberes.

Otro aspecto relevante es la propuesta que Servientrega hace al fomentar la construcción del *proyecto de vida* como un deber de los colaboradores, con el fin de lograr claridad en metas que aporten para su crecimiento personal, intelectual, laboral y familiar.

El proyecto de vida le permite a los sujetos avanzar en la consolidación de sus intereses y esto a su vez se puede ver reflejado en una participación activa en diferentes contextos y en la corresponsabilidad entre colaborador y compañía.

Para Trabajo Social la Gerencia Social Incluyente representa un reto importante, puesto que implica actuar con perspectiva humanística y social en contextos adversos que responden a una realidad en la cual es imperante el modelo de desarrollo neoliberal.

Por último es necesario mencionar que Servientrega realiza un acercamiento a lo que pretende la Gerencia

Social Incluyente, en lo que respecta al reconocimiento del ser humano como un sujeto de derechos y deberes, además se interesa por tener en cuenta el ámbito familiar de los clientes internos, promueve el sentido de responsabilidad, la estabilidad familiar, laboral, económica y social con la consolidación de los proyectos de vida, valora los talentos y habilidades a través del desarrollo de las actividades sociales, culturales, familiares y deportivas.

Es eminente la necesidad que las empresas sean gestoras de cambios y transformaciones que conlleven a una mayor justicia social y por ende a procesos de inclusión, igualdad y compromiso con los seres humanos, que permitan la consolidación y posicionamiento de la Gerencia Social Incluyente.