

**Sistematización de La Práctica Profesional**  
**Plan de Bienestar y Formación Laboral Freshperfum.Co Durante El Periodo**  
**2020**

**Presentado por**  
Karen Lizeth Ruiz Patiño

**Asesor académico**  
Yolima Lezcano Pajón

Escenario de práctica:  
Freshperfum.Co

Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Facultad De Ciencias Sociales y Humanas

Trabajo Social  
Itagüí, Colombia  
2021°

## DEDICATORIAS

*a Bryan Ruiz Patiño, por creer en mi como persona y como profesional.*

Karen Lizeth Ruiz Patiño.

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la docente Yolima Lezcano Pajón, por su asesoría en este ejercicio de sistematización y su constante revisión, así mismo, al equipo de maestros y profesores que componen el cuerpo docente de la Facultad De Ciencias Sociales y Humanas, por sus aportes a la formación autocrítica. y especialmente a Bryan Ruiz Patiño por permitirme desarrollar más que un trabajo de grados un sueño, compartiendo mis conocimientos a los demás y dejando un gran legado, como trabajadora social.

## Índice

Introducción .....	6
<b>Fase del Ver</b> .....	8
Caracterización Centro de Prácticas .....	8
Misión.....	11
Visión .....	11
Objetivo Institucionales.....	11
Localización física y cobertura espacial .....	12
<b>Fase Del Juzgar</b> .....	14
Planteamiento del Problema.....	14
Justificación .....	17
Objetivos.....	18
<b>Marco Referencial</b> .....	19
Antecedentes y Formulación del Problema. ....	19
<b>Componentes Teóricos</b> .....	22
Sistematización .....	22
Plan de Desarrollo Laboral.....	25
Rol del Trabajador Social .....	29
<b>Marco Legal</b> .....	32
<b>Diseño Metodológico de la Sistematización</b> .....	34
Enfoque .....	34
Ruta metodológica-plan de sistematización.....	34

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

Ruta Metodológica.....	37
Apuesta Metodológica para la Sistematización de Experiencias.....	38
<b>Fase del Actuar</b> .....	40
<b>Actividades</b> .....	43
<b>Metas</b> .....	43
Población Con la cual se va a realizar el Diagnóstico .....	45
Entrevistas (cuestionario).....	46
Instrumento encuesta aplicada: .....	47
<b>Hallazgos</b> .....	48
El Diagnóstico.....	49
En cumplimiento del Objetivo de Analizar .....	49
<b>Plan De Formación y Desarrollo Laboral en la empresa Freshperfum.co</b> .....	52
En cumplimiento del Objetivo de crear .....	52
<b>Metodología de intervención</b> .....	55
Cronogramas de actividades .....	57
<b>Devolución Creativa</b> .....	60
<b>Sistematizando Experiencias</b> .....	63

**Plan de Bienestar y Formación Laboral Freshperfum.Co Durante El Periodo 2020**

**Resumen:** El siguiente trabajo es una sistematización de las prácticas profesionales de trabajador social en la empresa Freshperfum.Co entre el 2019 y 2020, este informe se realizó con los 4 momentos del enfoque praxeológico: fase del ver, fase del juzgar, fase del actuar y la devolución creativa. En la primera se da una caracterización del centro de prácticas como fuente de estudio, en la segunda se realiza un diagnóstico de las experiencias vividas desde la sistematización evidenciando la problemática de un área administrativa de talento humano en creación y la falta de un plan de desarrollo laboral, lo que lleva a realizar una investigación teórica que apoye los de manera fundamental en conjunto con la Sistematización de las prácticas como trabajador social e formación, lo que permitió enfocar la necesidad de implementar un plan de desarrollo laboral y con este realizar estrategias para su intervención. En la tercera fase, se expone de manera sistemática el recorrido de intervención y la devolución creativa, donde se plasma la experiencia adquirida, los retos que siguen y una reflexión dedicada a los trabajadores sociales.

**Palabras claves** Sistematización, trabajo social, desarrollo laboral, práctica profesional, experiencias, talento humano

## Introducción

La sistematización del proyecto de Práctica Profesional fue realizada en FreshPerfum.Co, ubicado en el Municipio de la Estrella, Sabaneta, Envigado, caldas y sede principal en Itagüí durante el periodo 2019 al 2020. La construcción del trabajo de grado fue la sistematización de experiencias de la práctica profesional en la empresa FreshPerfum.Co; esta compañía fue propicia para el desarrollo de la praxis gracias a que se evidencio una carencia laboral en cuanto a planes de desarrollo.

El siguiente proyecto, bajo la modalidad “sistematización de la experiencia” se realizó con el fin de culminar la carrera profesional de Trabajadora Social, en la Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO, teniendo en cuenta la orientación de la Corporación Universitaria, el cual se desarrolla en cuatro fases: el Ver, Juzgar, Actuar y realizar una Devolución Creativa. Que básicamente trata de implementar una búsqueda, análisis/síntesis experiencial, que responde a las preguntas **¿qué sucede con mi práctica?,¿Porque quise sistematizar mi practica? ¿Qué experiencia quise sistematizar en mi practica?**

La sistematización de la práctica profesional, permite al trabajador social en formación recopilar, analizar y sintetizar la información central vivida sobre su experiencia en la praxis, en este caso, el objetivo de sistematizar fue el de tener herramientas que permitieran crear un plan de desarrollo laboral desde el área del talento humano de la empresa, para desarrollar en la compañía unas condiciones más favorables para los que hacen parte, principalmente enfocado en el desarrollo de

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

competencias y habilidades de todos los implicados. Durante la sistematización del proyecto de intervención surgieron incógnitas sobre como atenuar la rotación del personal y como crear estrategias que permitieran un clima organizacional pertinente para el desarrollo a gusto de las actividades obreras.

La sistematización de esta práctica se realizó desde la mirada de Oscar Jara y se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, con el fin de poder interpretar la realidad social y laboral en la que se encontraban los empleados de la Empresa Freshperfum.co.

La intención de este proyecto fue la dejar una devolución creativa donde se aborden todos los objetivos, pero más allá se pretendió realizar una sistematización que aporte a la profesión del trabajador social nuevas experiencias para quienes estén interesados reflexionar en su quehacer profesional.

## Fase del Ver

### Caracterización Centro de Prácticas

Fresh Perfum Co Aromas y Fragancias es una empresa colombiana creada en el 2012. En una apuesta a la comercialización y distribución de fragancias, se encuentra en la ciudad de Medellín pues es esta la fuente de inspiración en las esencias, por ser la capital de las flores. Cuenta con varios puntos de venta y tiene como objetivo multiplicarlos, con el valor agregado de sumar una experiencia en los compradores, para así seguir siendo el mejor aliado de sus clientes en el mercado de las fragancias y los insumos para la perfumería.

En Fresh Perfum Co Aromas y Fragancias o en su nombre corto FreshPerfum.Co, como mencionaremos en esta sistematización, los proyectos que han ejecutado han sido planeados y diseñados para los clientes y sus trabajadores y a lo largo de trayectoria han buscado una atención privilegiada para sus clientes y una estructura laboral favorable para sus, contando con personal capacitado con experiencia en la calidad de atención al cliente.

Los valores propuestos por la empresa FreshPerfum.Co para el buen desarrollo institucional surgen desde su historia, aunque algunos ya los conocen otros, en cambio, les resultan nuevos. Pero todos ellos se perciben en su mente, corazones y acciones, sus valores representativos son:

Integridad: fieles a sus principios, calidad: lo que hacen, lo hacen bien, responsabilidad: depende de ellos mismos hacer que suceda, colaboración: potencializan el trabajo en equipo, diversidad: son auténticos e incluyentes, así como



## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

sus esencias, pasión: están comprometidos de manera genuina y liderazgo: desde el ímpetu para forjar el futuro.

La empresa FreshPerfum.Co también cuenta con una filosofía corporativa a la que denominaron “La fórmula de nuestra esencia” donde tienen claro que quienes trabajen con ellos deben tener mentalidad de perfumista, esto quiere decir que son meticulosos, poseen atención al detalle y trabajan todos los días por ser una versión mejorada de sí mismos.

Así como los perfumes tienen tres notas que son las que los hacen únicos, esta perfumería cuenta con “N gramos” que son el reflejo de su esencia como empresa:

N. gramos del corazón. Donde pretenden conectarse desde el corazón, con todo aquello que los hace felices, es el 50% de nuestra esencia. Tener la capacidad de sonreír, ver las oportunidades en las dificultades, practicar un deporte, compartir con los amigos, amar intensamente, tener un hobby, leer un libro, disfrutar de nuestra familia, es la mejor forma de activar sus mentes y llenarlos de energía.

N. gramos del conocimiento. Desde esta filosofía ven cada día es una oportunidad de aprender, de crecer, de alimentar la mente con nuevos aprendizajes. Estos conocimientos conforman el 30% de su esencia. A través de ellos se enfocan para lograr los objetivos, aprender diariamente de los demás e imaginar nuevos escenarios y construir nuevas posibilidades.

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

N. gramos de fondo o base. sus principios, valores y ADN conforman el 20% y son las que fijan la esencia de su filosofía institucional. La esencia es el alma, sus pilares, fortalece la inteligencia emocional, desarrolla habilidades y forja la personalidad.

Fresh Perfum.co tiene como actividad económica principal la comercialización de fragancias e insumos de perfumería, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, mediante la implementación de estándares de calidad y el cumplimiento de los requisitos legales y la normatividad aplicable a la empresa, enfocados en el mejoramiento continuo del SIG.

Adicionalmente, es una empresa comprometida con la protección y promoción de la seguridad y salud de los trabajadores, mediante la implementación de actividades encaminadas a la prevención de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, procurando la integridad física de los trabajadores y partes interesadas, por medio de la identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos y el fortalecimiento de las competencias del personal.

Para la empresa FreshPerfum.Co delimitar los objetivos de gestión son prioridad pues con ellos buscan:

Brindar capacitaciones eficaces para las franquicias, identificar los peligros y riesgos, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles, proteger la seguridad y salud de los trabajadores y partes interesadas, mediante la implementación de actividades encaminadas a la prevención de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, cumplir los requisitos legales y otros que la organización suscriba, fortalecer las competencias del personal, aumentar la satisfacción de los

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

clientes, cumplir los tiempos de entrega, mejorar la conformidad de los productos y servicios y mejorar continuamente el SGI.

La empresa FreshPerfum tiene clara la misión y visión, estos fueron pensados para perfilar los objetivos de la empresa, con la intención de delimitar la manera en que se acerca a su público y sus estrategias de crecimiento y desarrollo futuro, es por esto que sus principios existenciales son:

**Misión.** Inspirar y acompañar en esta historia a nuestros clientes y socios para que se encuentren su propia esencia a través de los aromas y las fragancias.

**Visión.** Nos proyectamos como la mejor empresa a nivel nacional en el campo de la cosmética. Ser la mejor significa llegar a cada rincón a nivel nacional, teniendo una red de franquicias que brindan productos de excelente calidad, a un precio competitivo, garantizando siempre altos estándares de servicio.

**Objetivo Institucionales.** Es el de satisfacer sus clientes, mediante la implementación de estándares de calidad, el cumplimiento de los requisitos legales y la normatividad aplicable a la empresa, enfocados en el mejoramiento continuo del SIG. Protección y promoción de la seguridad y salud de los trabajadores, mediante la implementación de actividades encaminadas a la prevención de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, procurando la integridad física de los trabajadores.

### Localización física y cobertura espacial

La Empresa Freshperfum.co está ubicada en el barrio Cristo Rey, Dirección sector sur de Medellín, en la Comuna 15 Guayabal limita por el sur con el municipio de Itagüí; oriente, río Medellín (o Aburrá); en la cual el uso predominante es el industrial, además cuenta con 4 puntos de venta al Sur de la ciudad en los municipios de Itagüí Carrera 52 # 51 A 37, Sabaneta Calle 68 sur # 45 72 y Caldas Cra 49 # 132 sur 33

### Figura 1

#### Ubicación Geoespacial del Centro de Prácticas Empresa Freshperfum.co



Nota: Adaptación localización de las sedes de la empresa Freshperfum.co, el logo y algunas imágenes de reuniones con los empleados Año 2020.

***Beneficiarios directos del proyecto***

La empresa Freshperfum.co y sus colaboradores, quien apoyó la práctica profesional de trabajo social.

**Contactos.** María Carolina Piedrahita Auxiliar administrativa – contacto: 300 5873939 y el Gerente de la empresa, Bryan Ruiz.

***Beneficiarios indirectos.***

Familiares de los colaboradores y clientes de la empresa Freshperfum.co

## Fase Del Juzgar

### Planteamiento del Problema

Actualmente la empresa Freshperfum.co presenta diferentes inconvenientes en sus procesos administrativos desde el área de talento humano, debido a que el personal no es permanente y hay una rotación evidente de colaboradores, por otra parte, los empleados carecen de capacitación laboral y no ven un futuro en la compañía, por esta situación se evidencia baja motivación de los equipos de trabajo e inconformidad.

El desarrollo por competencias es una estrategia organizacional que permite que los colaboradores de una empresa desenvuelvan sus habilidades y capacidades en pro de un rendimiento más efectivo el cual beneficia el proceso humano y productivo de manera personal y laboral. Otra perspectiva puede ser la de (Ulloa, 2015) que dice lo siguiente:

la formación y desarrollo por competencias es fundamental en la alineación de los colaboradores con la estrategia organizacional, desarrollando y fortaleciendo los conocimientos, habilidades, valores y actitudes de cada uno de los colaboradores, criterios esenciales para un excelente desempeño de la actividad laboral, enfocados en el rápido avance y crecimiento de la tecnología, sistemas de información, conocimientos y sistemas cambiantes del entorno organizacional. Es esencial que los colaboradores tengan una formación directamente relacionada con el desarrollo o COR de la organización, acorde con estos

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

cambios y asuman la responsabilidad lo cual es una realidad que va directamente relacionado con el éxito del colaborador y de la organización. (pg.2)

Reconocer esta problemática es un paso de transformación que crea a necesidad de innovar estrategias que permitan hacer ajustes en los procesos administrativos.

La intención bajo este proyecto fue la de establecer y desarrollar el Plan De Formación y Desarrollo Laboral, decisión que se toma con base a la sistematización realizada partiendo de la experiencia adquirida en la práctica profesional 2, donde se identificaron falencias en la organización del talento humano de la empresa Freshperfum.co durante la práctica.

La rotación del personal es un problema que se evidencia a primera vista desde el área de talento humano, posiblemente se dé, por no tener implementado un plan que permita a los colaboradores visionar un crecimiento laboral y personal a futuro.

Este vacío indiscutible, en primera instancia es la base que creó la necesidad preguntarse y responder ¿porque es necesario implementar el plan de formación y desarrollo laboral en la empresa Freshperfum.co?, para esto se tomó en cuenta la recopilación y análisis de la Praxis ejecutadas anteriormente, haciendo uso de la sistematización de experiencias que se busca plantear en este proyecto para el impacto social.

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

Este proyecto es una continuidad del trabajo de prácticas ya experimentada, se realizó un reconocimiento teórico de lo que implica el trabajo social tanto en la vida comunitaria como en la laboral. se identificó una problemática clave en este trayecto como lo es que actualmente la empresa Freshperfum.co no cuenta con un área que acompañe sus colaboradores en temas humanos, esto hace que el relacionamiento y desarrollo de las actividades puestas y desempeñadas por sus empleados, no estén dando los resultados esperados lo que lleva a la empresa a lidiar con un alto grado de movimiento entrante y saliente del personal.

El tema de rotación se ha vuelto común, debido a la falta de atención que se les brinda a los colaboradores, se refleja un descuido al trabajador desde el no apoyo y reconocimiento de sus habilidades, personales y laborales.

Por ahora, la empresa tiene un enfoque de trabajo y más trabajo, olvidando que el ser humano, tiene sueños, necesidades y aptitudes propias para mejorar y potencializar. Es por esto que se implementó un cambio en el clima organizacional de la compañía destacando la importancia que tiene el componente humano, es parte fundamental para el logro de objetivos de una organización; por ello al desarrollar sus aptitudes, conocer y potencializar sus conductas, motivarlo en su entorno y generar habilidades que le permitan encontrar un bienestar absoluto, traerá como resultado, empleados felices, mejora en resultados y estabilidad.

Interpretar los datos e identificar las necesidades a nivel personal, familiar, social y de las áreas administrativas en los trabajadores de la empresa Freshperfum.co



## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

fueron de suma importancia para tratar la problemática y buscar alternativas en cuanto a los efectos de su desempeño laboral-

Toda influencia de mejora o herramientas que se puedan utilizar para la creación del plan de desarrollo laboral, facilitan al área del talento humano la orientación directa de lo que se quiere potencializar y una buena ilustración de los colaboradores en cuanto la posibilidad de superarse profesionalmente dentro de la empresa.

### **Justificación**

La presente sistematización buscó mostrar los resultados encontrados en el diagnóstico efectuado al personal de la empresa Freshperfum.co, seguido de un análisis que permitió develar la necesidad de diseñar una propuesta de intervención basada desde la continuidad de la problemática y por último la aplicación de la propuesta de transformación e implementación de cambios desde el talento humano.

Se pretendió entonces realizar la caracterización de la problemática desde el diagnóstico partiendo de humanizar el talento humano potenciando la estabilidad desde la visión de un futuro prometedor dentro de la compañía, la parte asistencial y administrativa, para esto se ejecutó la preparación para todo el personal administrativo y asistencial, optimizando los recursos humanos y técnicos disponibles, en busca de una experiencia, que les permita crecer dentro.

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

La sistematización de las prácticas fue soportada desde el informe de práctica profesional 2, bajo el título PROYECTO DEDICADO AL SER, PLAN DE BIENESTAR Y FORMACIÓN LABORAL FRESHPERFUM.CO. La cual permitió recuperar el saber adquirido en la práctica para ser compartido y preservado para beneficio de todos los interesados en el campo social, este a su vez expone nuevos conocimientos como aporte del estudiante en formación del proceso vivido y más allá de esto compartirlos para que otros estudiantes o interesados en este campo puedan analizar las experiencias y desarrollen una orientación en su proceso formativo.

Más que una recopilación de información, en esta sistematización para el impacto social se pretende brindar la experiencia adquirida con base a los conocimientos y saberes desarrollados en la práctica realizando una reflexión profunda para evidenciar nuevas teorías o hallazgos de transformación social en la empresa.

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Sistematizar la experiencia de práctica universitaria en la empresa Freshperfum.co, como herramienta que permita el diseño del plan de formación y desarrollo laboral.

***Objetivos específicos***

- Identificar en los colaboradores de la empresa Freshperfum.co factores que diagnostiquen una falta de acompañamiento y carencia del plan de formación y desarrollo laboral por parte de esta.
- Analizar la información suministrada en el diagnóstico elaborado a los colaboradores de la empresa Freshperfum.co.
- Crear el Plan De Formación Y Desarrollo Laboral en la empresa Freshperfum.co.

**Marco Referencial****Antecedentes y Formulación del Problema.**

Un primer trabajo que proporciona fundamentos teóricos como antecedente por su relación con la presente sistematización es el de Barrantes, A. C., et al. (2020). El proyecto de investigación fue titulado “Estrategias de fortalecimiento para la Capacitación y Desarrollo Laboral de los empleados en la Alcaldía de Cunday, para el segundo semestre del 2020”. Su objetivo principal fue el de disminuir las falencias que presentan los empleados en sus actividades laborales. La idea de este proyecto fue saber cómo elaborar un programa de capacitación según las falencias encontradas en el personal. Diseñaron el marco teórico de la investigación con conceptos destacados para el estudio. Por lo que les permitió la comprobación de los instrumentos y dio cumplimiento a el objetivo general: “formular estrategias que

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

fortalezcan el plan de capacitación y desarrollo laboral de los empleados en la Alcaldía de Cunday, durante el segundo semestre del 2020”. El estudio lo realizaron con el fin de fortalecer la enseñanza, el aprendizaje y los conocimientos de los empleados en el uso de las nuevas tecnologías además de formular las estrategias de capacitación más aptas para que las falencias e inconvenientes que se detectaron en el estudio. El enfoque fue cualitativo. Y la muestra se realizó a 17 empleados de la organización. Como conclusión de esta investigación detectaron que, a pesar de que un alto porcentaje de los empleados tienen el conocimiento en el uso de las herramientas tecnológicas; es necesaria la creación de aplicación de estrategias prácticas que contribuyan al mejoramiento de los planes de formación y capacitación de los empleados que laboran en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Cunday.

Por otro lado, la propuesta de González (2017) también es un fundamento que aporta a esta sistematización, su título fue denominado: “Propuesta de gestión de capacitación para una empresa de productos prefabricados para la construcción”. Su objetivo principal fue “Proponer una estrategia de gestión de capacitación para la empresa “Productos prefabricados para la construcción” que permita fundar las instrucciones y prácticas requeridas para obtener los resultados esperados dentro de la compañía. Para estos proyectos utilizaron métodos mixtos de investigación, integrando herramientas cuantitativas y cualitativas. Como lo fue la auditoria/diagnóstico y la entrevista semi estructurada la muestra se tomó desde la Subgerencia de Recursos Humanos. Como resultados identificaron qué en la

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

compañía no hay un proceso de gestión estratégica de capacitación ni que la han considerado como algo importante para el alcance de metas propuestas en la organización, no hay estrategias políticas, prácticas y recursos relacionados con la gestión sin embargo los empleados ven la capacitación como un camino ser útil para responder a nuevos desafíos o exigencias para mejorar su empleabilidad y calidad de vida laboral.

Teniendo estos antecedentes como referencia teórica con esta sistematización, se buscó exponer las experiencias de la práctica social, iniciando con el acompañamiento desde el departamento de gestión humana en Freshperfum.co como punto de inicio, pero más allá de esto, en busca mejorar las condiciones laborales, se realizó la implementación el plan de formación y desarrollo laboral.

En la práctica social de la empresa Freshperfum.co, se evidenció el vacío sobre el tema de capacitación y desarrollo laboral en la organización, por tal motivo se identifica la necesidad de generar una propuesta que dé prioridad a potenciar el talento y la motivación de los empleados pensando más allá de un trabajo mecánico-monótono, en el futuro profesional de ellos.

### **Componentes Teóricos**

En busca de abarcar las categorías que se desean desarrollar en este proyecto, se identifican todos los componentes teóricos que permitan una asociación entre sí para que fundamenten la ruta y metodología a desarrollar, que garanticen una intervención eficiente, y con ella dar una guía adecuada para lo que se desea alcanzar.

### ***Sistematización***

Aunque poco se habla de sistematización en trabajo social, uno de los primeros referentes fue (Souza, 2000) afirma que:

se refiere a la sistematización como un instrumento pedagógico para la recuperación de experiencias en la modalidad de la construcción de significados y de saberes, como un desafío de aprendizaje, de investigación educativa, en la discusión epistemológica, pero al mismo tiempo situada como una modalidad especial de investigación educativa.  
(pg.3)

Es por esta razón que en este trabajo si bien se va a implementar un plan que ayudara a la empresa freshperfum.co a mejorar su calidad humana, también se determinó la necesidad dejar un aporte experiencial, que sirva como guía o ruta a quienes estén interesados en recrear las experiencias que puede aportar significados y saberes a la carrera de trabajo social y sobre todo compartir de manera ordenada la forma en que se Vicencio la práctica de esta.

Para iniciar hablaremos de la sistematización que en palabras de Sergio (Sandoval, 2001) se define como:

...un proceso metodológico, cuyo objeto es que el educador o promotor de un proyecto recupere su relación con la acción, organizando lo que sabe de su práctica para darla a conocer a otros. Este proceso supone que el sujeto piensa y actúa al mismo tiempo y que uno de los resultados de su práctica es incrementar lo que sabe de la misma. (pg. 129)

Siendo el fundamento que más se aproxima al desarrollo de este proyecto, más que brindar la creación de la implementación del plan de formación y desarrollo laboral se pretendió dejar la experiencia como fuente orientadora del estudiante en formación en trabajo social.

**¿Pero entonces como ordenamos toda esta experiencia e información de manera ordenada para que se logre el objetivo?**

Para iniciar debemos tener claro el concepto de sistematización y el para qué, de este, Según (Castro, 2016)

la sistematización es un proceso participativo que permite ordenar las experiencias vividas; es decir, lo acontecido desde el diseño, elaboración, gestión, ejecución y evaluación de un proyecto. Este proceso se inicia desde que se construye un proyecto de intervención y no una vez que finalizó la última actividad práctica; su

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

recuperación teórica se da desde la primera fase de la intervención, o sea la investigación, y concluye con la evaluación, siendo lo más común de la sistematización el ordenamiento y clasificación de datos, estructurados en categorías, que posibilitan la construcción de bases de datos, su análisis e interpretación conceptual y por lo tanto teórica. (Pg. 9)

Es por esto es por lo que se buscó en lo posible sistematizar la experiencia vivida en el centro de practica anteriormente realizada y donde se identificó la problemática a intervenir.

En un segundo plano se buscó apoyar el área de talento humano en formación desde la implementación del plan de formación y desarrollo laboral, esto como un despliegue de actividades que se ejercen en la profesión de trabajo social, o en ese caso como estudiante en formación generando intervención para el cambio en busca de mejorar las condiciones.

Para definir que es el talento humano en una empresa tomaremos el concepto que aporta, la Real Academia Española de la Lengua (RAE) en donde:

se refiere a la persona inteligente o apta para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, y que tiene la capacidad de resolver problemas dado que posee las habilidades, destrezas y experiencia necesaria para ello; apta, en el sentido que puede operar competentemente en una determinada actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación. (RAE)



## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

Según (tesis.uson, s.f.) citando a Pilar Jericó (2001) define el talento de una forma muy parecida, aunque más resumida: “personas con capacidades que están comprometidas a hacer cosas que mejoren los resultados en la organización. Asimismo, define al profesional con talento como alguien comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en su entorno y organización”. (Pg.8)

Si bien se trata de definir talento humano en una organización su una manera poco digerible, por esta razón lo vemos más fácil en determinar acciones, como lo es el comportamiento y actuación, en su clima organizacional, el cual se puede ver directamente según (García, Rojas, & Díaz, 2011).

En el diario vivir en los empleados, al interior de una organización, cambios que suceden en la empresa y que pueden ocasionar actitudes diferentes en las personas, con respecto a todo aquello que nos rodea, encerrando todo un conjunto de características del ambiente que se vive dentro de la organización y que son percibidas directas o indirectamente por los que laboran en ella y que a su misma ves influyen en su conducta.

### *Plan de Desarrollo Laboral*

Actualmente se hace de suma importancia que dentro de las organizaciones se estén realizando de manera constante procesos que estén encaminados a dirigir a las personas, teniendo especial cuidado en la capacitación que se les ofrezca desde el punto de vista de la cultura y del ambiente, para que puedan cumplir de manera

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

eficiente y responsable todas aquellas actividades que estén dentro de su competencia.

Un buen clima organizacional es vital si se quiere contar con una organización donde las personas realicen sus actividades con el firme propósito de servir a la comunidad, que tenga día a día actitudes positivas y que a través de un buen control y asesoramiento estén en capacidad de lograr los objetivos y las metas que han sido planteadas por la empresa.

(Ortega & perdomo, 2007, pág. 7) citando a Davis y Cols (1999) Señalan que “las actitudes son los sentimientos supuestos que determinan en gran medida a la percepción de los empleados respecto a su entorno y a su compromiso con las acciones previstas, lo que en última instancia determina su comportamiento”. Se entiende entonces que cuando una persona se encuentra satisfecha con sus labores, podrá realizar un trabajo de más calidad y mucho más estimulante.

Cuando se determina un estrés que representa un empleado en su ritmo de trabajo, este puede provocar algunas situaciones negativas dentro del entorno y tiene que ver como el factor ambiental, sobrecarga de trabajo, problemas familiares o económicos, entre otras. Todos estos factores hacen que los empleados se tornen incapaces de tomar decisiones, muestren descompensación, puedan incluso enfermasen, lo que va a provocar en ocasiones, pérdida del empleo.

Ya centrándonos un poco más en las categorías principales para la sistematización abordamos varios conceptos que darán luces y guía a la propuesta principal para sistematizar experiencias con bases a la implementación del capital o

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

recurso humano en el centro de prácticas, en primer lugar está la *formación laboral*, actualmente las empresas invierten en capital que les permita maximizar todo proceso productivo para el crecimiento expansivo y para esto también recurren a la implementación en tecnología para hacer de dichos procesos un mecanismo sistemático pero más sencillo y rápido, para el autor (Ibarra, 2000):

Debe haber transformaciones de los procesos productivos en donde no solo requiere de equipos, sino desarrollar nuevas formas de gestión ya sean de organización, capacitación y desarrollo de los trabajadores para que:

propicien el uso racional y eficiente de los recursos y estimulen el potencial creativo e intelectual de todos los integrantes de la organización. En ese sentido, una estructura organizacional basada en puestos de trabajo implica que el trabajador debe seguir determinados patrones de producción y estrictos manuales de procedimientos, los cuales se traducen en una serie de actividades repetitivas y rutinarias. En cambio, en un modelo de operación flexible y dentro de una estrategia de mejora continua, el individuo debe demostrar habilidad y capacidad para aportar experiencia y conocimientos, así como para participar en la identificación, análisis y solución de los problemas que merman la calidad y productividad en el centro de trabajo. Así, la organización basada en la especialización y en el puesto de trabajo se transforma en una estructura de redes y equipos de alto desempeño, capaces de innovar,

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

aprender y aportar soluciones creativas e inteligentes a los problemas de la actividad productiva. (Pg.97)

hoy en día la industria productiva enfoca su mirada al trabajo humano, dejando de lado enaltecer la capacidad física del mismo sino desarrollando su potencial, inteligencia, conocimiento y creatividad, así las máquinas y equipos pasan a segundo plano y se un papel importante al humano , y no solo en cuanto producido mecánico y repetitivo que pueda aportar sino también estimular sus capacidades para que sea un ciudadano preparado para los cambios, para perfeccionamiento de la innovación y de aprendizaje continuo a lo largo de toda su vida productiva.

Por esto el segundo concepto es el *Desarrollo personal*, que viéndolo desde el punto de vista del autor (Ibarra, 2000), si evitamos limitar las capacidades del trabajador y le permitimos desarrollar las habilidades personales, podrá ser enriquecedora tanto para este mismo como para el desarrollo organizacional de la compañía.

lograr el éxito trabajando con las personas, no reemplazándolas o limitando el alcance de sus funciones, y considerar a los recursos humanos como una fuente de ventaja competitiva y no tan sólo como un costo a minimizar o evitar. Las empresas que aceptan esta perspectiva diferente son las que están en mejores posibilidades, no solo de permanecer en el mercado, sino también de competir con éxito en el mundo globalizado. (Pg.98)

el tercer concepto seria el del *desarrollo laboral* y para que este se dé, es necesario que las empresas tengan en su plan de desarrollo laborar integrado el

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

concepto de desarrollo laboral, es un hecho que todo laborante sabe que al pasar el tiempo ejerciendo el mismo cargo se convierte quizás en rutina, esto es inevitable al momento de estar ejerciendo la misma actividad, hay muchos de estos que desarrollan estudios mayores que pueden servirle para creer en la compañía o para desarrollar e innovar actividades que pro de la misma satisfaciendo su yo interior y llenando cada vez ese vacío de superación, por esto es importante que como empresas se conozcan los anhelos y capacidades de los colaboradores para desarrollarlo y ponerlo en una práctica en beneficio de todos, para el autor (Mariño, 2013):

El desarrollo laboral se presenta en la vida del sujeto como una oportunidad, con características positivas para los diversos aspectos que enfrenta todo sujeto cuando labora para una determinada empresa, Generalmente las personas realizan estudios en áreas específicas, como la ingeniería, administración de empresas, etc. Estas personas se les contratan en determinada empresa por su capacidad de desarrollar determinada actividad para la cual fueron preparadas, es decir están capacitadas adecuadamente para un trabajo específico. (Pg.2)

### ***Rol del Trabajador Social***

En palabras de (Alvaro, 2015) El rol del profesional en Trabajo Social es interpretado como una construcción constante:

es una parte constitutiva de la especificidad, y como tal se resignifica constantemente. Genéricamente, rol es un concepto que puede ser

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

definido como el papel que ejerce una persona cuando ocupa una posición, y de la cual se espera una determinada conducta mientras ejerce ese rol. (pg.1)

Las expectativas en torno al rol desempeñado provienen de dos líneas: En primer lugar, las expectativas que los demás tienen acerca de la conducta de quien ocupa una posición y ejerce un determinado rol. Es decir, todo lo que los demás esperan que esta persona realice en el ejercicio de su rol. Esto configura el "deber ser para los demás", un primer aspecto de la estructura del rol. (Alvaro, 2015, pág. 2)

Por otra parte, se encuentran las expectativas que se tienen acerca de la propia conducta mientras se ocupa una posición determinada. Es decir, todo lo que uno mismo espera realizar mientras ejerce un determinado rol. Este segundo aspecto se constituye en el "deber ser para sí mismo". (Alvaro, 2015, pág. 2).

Cabe mencionar, que según (Alarcon & Lai, 2007, pág. 47) indican que a partir de un estudio realizado en Bélgica por el Sociólogo (Bajoit, 1997) con un grupo de Trabajadores Sociales, se plantea que “es en torno a la relación existente en Trabajo Social y las personas que el profesional se constituye” además este estudio aportó algunos elementos reveladores para la profesión:

Uno de los resultados más significativos del estudio y que consideramos importante destacar, es que el rol social, implica cuatro dimensiones esenciales (Alarcon & Lai, 2007):

- Una finalidad que le da su sentido cultural y social.

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

- Competencias que definen la identidad social de aquellos que lo ejercen.
- Redistribuciones que confieren un estatus social a quienes practican esas competencias.
- Una capacidad de imponer a otras normas de su rol, es decir, una autoridad que le permite integrarse de la mejor forma, por ejemplo, a equipo multidisciplinarios. (Bajoit, 1997, pag. 30)

En ese sentido, es necesario denotar que el Trabajador Social actúa e interactúa según el campo ocupacional en el que se desenvuelve y sus funciones están estrechamente unidas a las posiciones que se ocupan, en las organizaciones donde se trabaja.

El trabajador social en el área del talento humano actúa anticipadamente ante posibles situaciones que pueden derivar en problemas en las relaciones entre individuos, o entre éstos y su entorno social. Desarrolla y ejecuta proyectos que intervengan ante situaciones de incumplimiento de los derechos humanos o exclusión social.

### **Marco Legal**

Durante la práctica y el desarrollo de la presente sistematización se realiza una búsqueda de normativas que dieran soporte legal a la capacitación de los empleados como un método a implementar en las empresas colombianas con el fin de desarrollar en el personal sus habilidades y conocimientos buscando realizar las labores de manera más positiva.

Como primer soporte legal tenemos la constitución política de Colombia de 1991 donde decreta en el Artículo # 54 lo siguiente:

Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud. (Colombia C. P., 1991, pág. 17)

Este artículo indica que el plan de desarrollo laboral no debe tomarse como una posibilidad, sino que es obligatorio para todas las empresas del estado colombiano, todo personal debe tener encuentros sobre capacitaciones y desarrollo de habilidades que le permitan desempeñar sus cargos efectivamente y proyectarse profesionalmente dentro de la compañía, esta visión es muy acertada con el de cualquier empresa sea o no gubernamental.

Para poder emplear en las empresas todo programa de desarrollo laboral la orientación diseñada en la ley 1567 de 1998 es fundamental, en este se crea el sistema de capacitación que dice lo siguiente:



## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

Créase el sistema nacional de capacitación, definido como el conjunto coherente de políticas, planes, disposiciones legales, organismos, escuelas de capacitación, dependencias y recursos organizados con el propósito común de generar en las entidades y en los empleados del Estado una mayor capacidad de aprendizaje y de acción, en función de lograr la eficiencia y la eficacia de la administración, actuando para ello de manera coordinada y con unidad de criterios. (pg. 1)

Esta ley es creada directamente con la intención de desarrollar sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado, sin embargo, este es un marco legal pertinente para sustentar legalmente esta sistematización.

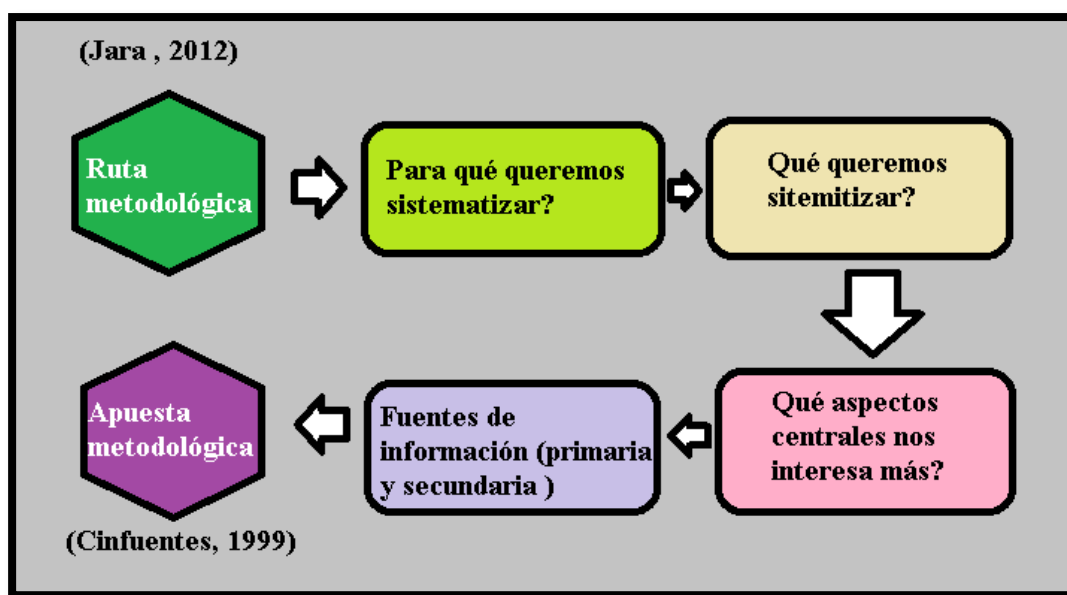
### Diseño Metodológico de la Sistematización

#### Enfoque

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo para interpretar la realidad en la que se encuentran los empleados de la Empresa Freshperfum.co, sus comportamientos, experiencias laborales y su interacción con su entorno y así tratar de estudiar cual es el bienestar que se genera en ellos a través de esa problemática.

#### Figura 1

##### *Ruta metodológica-plan de sistematización*



Nota: Ruta y apuesta metodológica para sistematizar según (Jara,2012) y

(Cinfuentes,1999)

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

Para iniciar con el diseño metodológico es fundamental tener en cuenta el (Figura 1) donde se traza la ruta metodológica propuesta por (Jara, 2011) y la apuesta metodológica propuesta por (Cifuentes, 1999), como guía de sistematización en este proyecto social.

La práctica de sistematizar en un proyecto investigativo es de suma importancia ya que es un trámite que genera conocimientos significativos de la experiencia vivida y en la cual se involucra al individuo a un contexto determinado, en el caso del quehacer del trabajador social esta práctica contribuye a la construcción de la experiencia y con base a ella el uso de reflexionar sobre el contexto actual, cuando se une la práctica y la teoría se desarrolla la praxis y si a esta le sumamos la sistematización de experiencias no solo estamos explotando el quehacer del trabajador social sino que estamos dejando un legado que puede ser utilizado por otros interesados en este campo, para disfrutar, observar y analizar las realidades de otros que pasan por el mismo propósito o similar. Para (Clark, 1998)

La sistematización de experiencias es una alternativa de empoderamiento social y epistémico que permite que diversas colectividades diseñen y experimenten caminos posibles para reconstruir la trayectoria de sus experiencias más significativas y leerlas críticamente buscando recuperar de las experiencias los conocimientos más relevantes. La sistematización de experiencias es un viaje de reconocimiento profundo al interior de procesos vividos, que busca reconstruir, recuperar, nombrar, preservar y transformar en una narración del presente los conocimientos que han surgido de prácticas históricas de organización,

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

participación y movilización social en territorios rurales y urbanos, y en contextos sociales, políticos y culturales muy diversos.

La sistematización de experiencias es entonces un método para narrar de manera ordenada las experiencias adquiridas en este caso, en el trayecto profesional del trabajo social para de esta manera exponer y analizar el quehacer de esta, para otros autores como (Jara, 2011)quién dice:

La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explica la lógica del proceso vivido en ellas: los diversos factores que intervinieron como se relacionan entre sí y porque lo hicieron de ese modo. Las sistematizaciones de experiencias producen conocimientos y aprendizajes significativos que posibilitan apropiarse de los sentidos de la experiencia, comprenderlas teóricamente y orientadas hacia el futuro con una perspectiva trasformadora. (Pg.4)

### **¿Para qué queremos sistematizar la practica en un trabajo de investigación?**

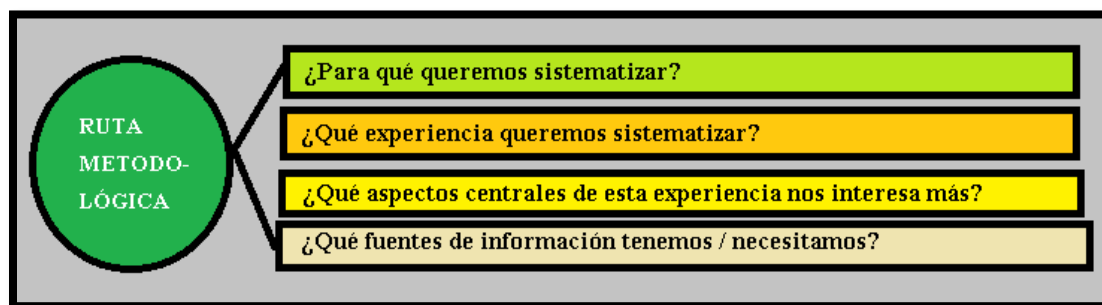
El fin de sistematizar la práctica profesional es de contribuir a la reflexión constante y continua sobre el quehacer profesional en este caso el de un trabajador social, dejando las experiencias individuales como un legado, que puede significar el mejoramiento de la práctica o inclusive un conocimiento nuevo del campo a ejercer, que permite identificar por medio de las experiencias vivenciadas las confrontaciones, retos, exigencias y limitaciones que tenemos como profesionales en

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

un campo en concreto. Se pretende entonces con esta sistematización, desarrollar una intervención desde la experiencia, dando continuidad a las practicas ya antes realizadas pero esta vez mediando la posibilidad de desarrollar el proyecto desde el área del talento humano en la empresa freshperfum.co permitiendo teorizar y organizarlas la experiencia para visualizar el rol del Trabajo Social en el ámbito empresarial.

**Figura 2**

### *Ruta Metodológica*



Nota: Ruta metodológica propuesta por (Jara,2012), en donde se determinan 4 preguntas claves para sistematizar experiencias.

### **¿Qué experiencia queremos sistematizar?**

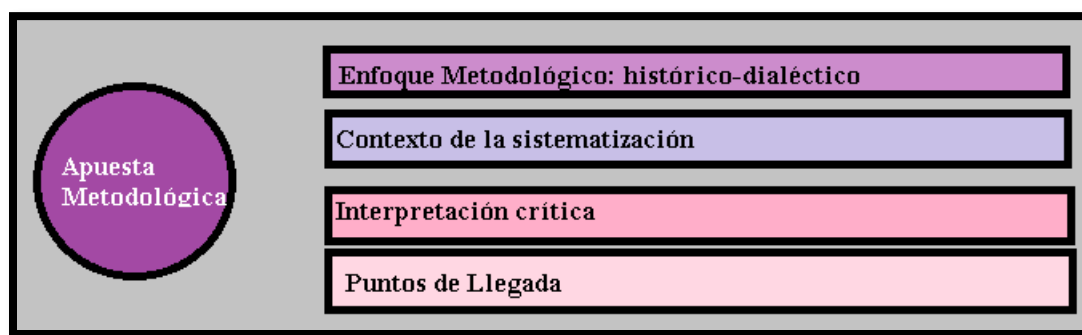
Queremos sistematizar el posicionamiento del rol de Trabajo Social en el campo empresarial más específicamente en el área de recursos humanos, producto del desarrollo de la práctica profesional de Trabajo Social en la empresa freshperfum.co, proceso desarrollado desde el año 2020 a partir de la identificación de problemáticas que permitieron el desarrollo de un proyecto de intervención que permitió observar la necesidad de crear el Plan De Formación Y Desarrollo Laboral el cual se desarrollara en este proyecto.

### ¿Qué aspectos centrales de esta experiencia nos interesa más?

La idea principal es centrarnos en aspectos que ayuden a identificar aquellos elementos claves que se desarrollan el quehacer profesional que permita intervenir en el mejoramiento del área del talento humano de la empresa y que a su vez aporte bases para resolver las problemáticas identificadas y ya antes mencionadas en el planteamiento del problema además de analizar esos elementos que permiten dar cuenta de los aprendizajes y aportes que se lograron a partir de dicha experiencia, combinada entre teoría y práctica.

### Figura 3

#### *Apuesta Metodológica para la Sistematización de Experiencias*



Nota: Apuesta Metodológica 4 pasos importantes para realizar una sistematización completa según (Cifuentes ,1999)

### ¿Qué apuesta metodológica vamos a seguir?

Teniendo en cuenta la ruta metodología de referencia a Cifuentes R. M. (1999) quien apuesta a una metodológica que brinda elementos para la construcción de la

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

sistematización dando unos pasos. En primer lugar, se optará por utilizar un *enfoque cualitativo*: una de las opciones dadas por Cifuentes y por el lado de sistematización se realizará un enfoque *histórico-dialéctico* con perspectiva crítica, el más pertinente para este proyecto pues permite identificar las experiencias como elemento clave de la práctica social e histórica, de forma dinámica, compleja y contradictoria que pueden ser leídas y comprendidas, de manera dialéctica, entendiéndose como una unidad de elementos constitutivos que se hallan en movimiento propio y constante.

Aterrizando el concepto para el autor Ghuiso (1998) retomado por Sánchez A. (2010), el enfoque histórico-dialéctico entiende las experiencias como unidades ricas y contradictorias que se hallan en movimiento propio y constante, teniendo a los actores como elementos esenciales de la participación, así mismo, mediante una perspectiva crítica, se generan reflexiones que permiten organizar un conjunto de elementos (conocimientos, prácticas, datos, etc.), que están desarticulados, dispersos o poco visibles.

## Fase del Actuar

### En cumplimiento del Objetivo de Identificar

Figura 3

Sistematización de La Práctica Profesional Plan de Bienestar y Formación Laboral Freshperfum.Co Durante El Periodo 2020				
Muestra	Metodo utilizado	Técnica aplicada	Instrumentos	Objetivo General Sistematizar la experiencia de práctica universitaria en la empresa Freshperfum.co, como herramienta que permita el diseño del plan de formación y desarrollo laboral.
108	Histórico-dialéctico	Entrevista semi-estructurada	Cuestionario (corpus de preguntas)	Identificar en los colaboradores de la empresa Freshperfum.co factores que diagnostiquen una falta de acompañamiento y carencia del plan de formación y desarrollo laboral por parte de esta.
		sistematización de experiencia	Ficha sistematización de la experiencia.	Analizar la información suministrada en el diagnóstico elaborado a los colaboradores de la empresa Freshperfum.co.
		Trabajo de campo	Cronogramas de actividades	Crear el Plan De Formación Y Desarrollo Laboral en la empresa Freshperfum.co.
<b>Pregunta problematizadora</b>				<b>¿porque es necesario implementar el plan de formación y desarrollo laboral en la empresa Freshperfum.co?</b>

Nota: Ruta de sistematización, Objetivos, metodología, muestra y pregunta problematizadora.

En atención al objetivo “identificar en los colaboradores de la empresa Freshperfum.co factores que diagnostiquen una falta de acompañamiento y carencia del plan de formación y desarrollo laboral por parte de esta”. Se tuvo en cuenta el proceso desarrollado durante la práctica profesional en la empresa Freshperfum.Co., es decir la problemática a la cual proporcionaremos precedencia, teniendo en cuenta



## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

que los argumentos abordados pertenecen a la importancia de potenciar el talento y la motivación de los empleados, pensando en un beneficio de mejorar las condiciones y los estilos de vida en cada uno.

Durante la práctica social, se realizó el diagnóstico, partiendo de implementar herramientas que permitieran validar las acciones del área del talento humano, la parte asistencial y administrativa de la empresa Freshperfum.co, aplicando recursos en recolección de datos que permitieran evidenciar la falta de compromiso y de intervención en desarrollo laboral en la empresa.

Para identificar si en la empresa hay una falta de acompañamiento y una carencia del plan de formación y desarrollo laboral, se elaboró una propuesta de intervención que tuviese como foco todo el personal administrativo y asistencial, tratando de identificar si existe una optimización de los recursos humanos y técnicos disponibles, en busca de una experiencia que les permita crecer dentro, desde el sentido humano donde es primordial reconocer al otro.

### **Justificación del Programa**

Desde el modelo praxeológico en el que la Universidad tiene su enfoque, la fase del actuar consiste en plantear una propuesta de intervención en el que haya un aporte y una transformación en el campo de práctica. Como Trabajador Social en formación se busca identificar unas problemáticas para que de forma coherente se intervenga desde la profesión, con el apoyo interdisciplinario. En el qué hacer

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

profesional se realizó un diagnóstico para describir las problemáticas que se presentan en la parte asistencial y administrativa.

De acuerdo con la experiencia adquirida hasta el momento en el escenario de la práctica, se puede inferir que la Empresa Freshperfum.co, tiene como principal objetivo brindar un proceso integral en su calidad de atención a clientes y empleados, además de permitir el crecimiento de cada integrante de su área, con la implementación de diferentes actividades que permitan fortalecer sus procesos y mostrar excelentes resultados. No obstante, existe un descontento en el personal, pues sienten que son objetivos y propuestas que no se llevan a la práctica.

La intervención propuesta en la práctica estuvo encaminada, en identificar por medio de recolección de información, si este descontento tenía fundamentos reales, que permitiera seguir con un proceso de transformación en pro del mejoramiento personal-laboral dentro de la empresa. Se tuvo presente los empleados y la parte asistencial de Freshperfum.co. partiendo de la indagación sobre situaciones que han generado la disminución de la productividad laboral y la rotación de personal, y sus posibles causas; asociando está a la falta de un plan de desarrollo laboral.

### **Propuesta de Recolección de Información**

Para iniciar con el proceso de recolección de información de manera eficiente fue necesario en la práctica, recolectar en datos la opinión de los empleados, sobre el bienestar en el trabajo y la satisfacción laboral, entendiendo el ambiente de trabajo y detectando posibles fallas, la orientación escogida se dividió en cuatro fases de

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

validación, iniciando con la determinación del objeto de estudio, objeto de intervención, identificación de los sujetos y determinación de intencionalidades.

Por estas razones se implementa una metodología que permita una recolección de datos segura; con la asignación de las herramientas coherente para el desarrollo de la técnica y de esta manera entender la secuencia lógica de plan de intervención, se partió desde la complejidad existente en el campo problemático, con datos claros que permitieron conocer la población a intervenir.

### **Actividades**

Se realizó un acompañamiento por medio de las recomendaciones institucionales como herramienta fundamental establecida en el área del Talento Humano, donde se pedía un trato humano y un acompañamiento al personal, en cuanto dudas, confidencialidad y tranquilidad del proceso. Con base a estas indicaciones se procedió a realizar encuestas de satisfacción del clima laboral como punto de partida.

### **Metas**

Generar expectativas en los empleados de Freshperfum.co, que les permitiera ser honestos con la información a suministrar, destacando que la elaboración e implementación del diagnóstico, es una metodología que permite identificar falencias y es un punto fundamental para cualquier propuesta a mejorar, en busca del trabajo digno, igualdad de oportunidades, el trato humanístico y una visión de crecimiento laboral para el personal.

***Antecedentes y Formulación del Problema:***

El comportamiento de los empleados al interior de una organización se define como aquellos cambios que suceden en la empresa y que pueden ocasionar actitudes diferentes en las personas, con respecto a todo aquello que nos rodea, encerrando todo un conjunto de características del ambiente que se vive dentro de la organización y que son percibidas directas o indirectamente por los que laboran en ella y que a su misma vez influyen en su conducta.

Actualmente se hace de suma importancia que dentro de las organizaciones se estén realizando de manera constante procesos que estén encaminados a dirigir a las personas, teniendo especial cuidado en la capacitación que se les ofrezca desde el punto de vista de la cultura y del ambiente, para que puedan cumplir de manera eficiente y responsable todas aquellas actividades que estén dentro de su competencia.

Un buen clima organizacional es vital si se quiere contar con una organización donde las personas realicen sus actividades con el firme propósito de servir a la comunidad, que tenga día a día actitudes positivas y que a través de un buen control y asesoramiento estén en capacidad de lograr los objetivos y las metas que han sido planteadas por la empresa.

Cuando se determina un estrés que representa un empleado en su ritmo de trabajo, este puede provocar algunas situaciones negativas dentro del entorno y tiene que ver como el factor ambiental, sobrecarga de trabajo, problemas familiares o

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

económicos, entre otras. Todos estos factores hacen que los empleados se tornen incapaces de tomar decisiones, muestren descompensación, puedan incluso enfermasen, lo que va a provocar en ocasiones, pérdida del empleo.

### *Población Con la cual se va a realizar el Diagnóstico*

Empleados de la empresa Fresferfum.co

### **Técnicas e instrumento**

Las Técnicas interactivas es una herramienta importante, ya que facilitan el aprendizaje significativo, además de ser un aporte fundamental para encaminar el proceso de diagnóstico y recolección de datos.

Esta manera de intervenir la realidad permite que los sujetos participen y de ellos salga esa parte emocional y social, permitiendo así una integración y una inserción a los diversos espacios, para la empresa Freshperfum.co, se intervino desde:

**Lo social.** Con la visión de identificar situaciones y condiciones en las que se estructuran y constituyen las redes sociales, darse cuenta de lo que acontece y sucede en un tiempo y espacio, lo que implica comprender y articular las distintas dimensiones de la realidad.

**Lo Investigativo.** Desde la necesidad de acercarse a la realidad social y construir nuevos conocimientos que permitan dejar las manipulaciones sociales de un lado y plantear estrategias que permitan la autonomía, toma de decisiones y relaciones.

**Lo disciplinar.** La intervención social ha estado ligada a la satisfacción de necesidades básicas desde un enfoque carencial, pero se debe asumir un enfoque hacia el individuo que acompañe el desarrollo de potencialidades, cualidades y autonomía, que les permita ser seres reflexivos, propositivos y de alto alcance de superación.

## **Técnicas**

### ***Entrevistas (cuestionario)***

La entrevista es una técnica cualitativa. Que permite evaluar aspectos respectivos tanto del conocimiento, como habilidades y actitudes, tiene como característica esencial, permitir la comunicación directa con las fuentes de información y su polifuncionalidad, pues admite ser empleada en diversas fases de los diagnósticos, con informantes claves que tienen dificultades para participar en las diferentes actividades de carácter grupal, en contextos organizacionales y comunitarios entre otros. (TorresCarrillo & Navarro, 1999, pág. 1)

Con ejecución de esta técnica, permitió conocer a más profundidad las situaciones, problemáticas y/o necesidades que presentan todos los empleados administrativos y asistenciales que hacen parte de la empresa Fresperfum.co

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

**Instrumento encuesta aplicada:****Tabla 1****Encuesta clima Organizacional empleados empresa Freshperfum.Co**

NÚMERO	PREGUNTA	RESPUESTA	RESPUESTA	CANTIDAD SI	CANTIDAD NO
1	La empresa donde laboras, se preocupa por mantener un clima laboral agradable para los empleados	SI	NO	6	4
2	La carga laboral que manejas dentro de la organización, es compensada con actividades que te ayuden a reducir niveles de estrés			7	3
3	La organización motiva y reconoce tu labor			8	2
4	Se debe contar con una continua preparación para la humanización que favorezcan la formación			9	1
5	La humanización se hace sentri en una nueva construcción basada en visión, confianza, etica, normas y excelente comunicación			9	1
6	Es cercana la comunicación con tus supervisores			3	7
7	Es necesario promover la cultura de humanizar en la empresa			8	3

RESPUESTA	CANTIDAD
SI	49
NO	21



Nota: En esta tabla se evidencia la participación de los empleados de Freshperfum.Co en una encuesta para diagnóstico.

### **Hallazgos**

La Entrevista permitió identificar en los colaboradores de la empresa Freshperfum.co falta de acompañamiento y carencia del plan de formación y desarrollo laboral. Esto se logró gracias al aporte de testimonios de situaciones suministrados por los 108 empleados.

El cuestionario no obtuvo la misma naturalidad, se difiere que esto ocurrió puesto que antes de emplearse la entrevista con las orientaciones se implementó esta herramienta, con el fin de desde su sentir previo; identificar sus percepciones. Arrojando como resultado que un 30% no ve que se cumple con las expectativas laborales y en un 70% que si se cumple.

La no concordancia en cuanto la entrevista y el cuestionario, se debe a la poca tranquilidad y confianza de expresar sus inconformidades laborales de manera abierta, es por esta razón que, al acompañarlos, explicarles sobre las no represarías y de que era un proceso para mejorar su la estabilidad laboral en la empresa, el personal, fue más abierto en la entrevista.

Toda información relevante se ingresó en una matriz de análisis donde se procede ingresar los datos para delimitación de esta en busca de una presentación crítica del diagnóstico.



## **El Diagnóstico**

### **En cumplimiento del Objetivo de Analizar**

El diagnóstico se realizó con el fin de conocer a fondo cual es el sentido de la problemática identificada desde la práctica de Trabajo Social en la Empresa Freshperfum.co. Se abordó a nivel personal, familiar, social con la ayuda de recopilación de datos desde el área en proceso de creación “talento humano”, buscando en su momento encontrar la causa de la rotación laboral y todas aquellas influencias que se puedan dar a conocer y faciliten un buen abordaje de la problemática desde la mirada de los empleados frente los procesos administrativos internos que se manejan, todo proceso de mejoramiento requiere disposición por parte de la empresa y un contacto directo con empleados.

Según (Arteaga & González, 2001, pág. 86) citando a (Barros,1982) El diagnóstico es el “Proceso de medición e interpretación que ayuda a identificar situaciones, problemas y factores causales en individuos y grupos, siendo su objeto aporta elementos fundamentales, y suficientes para emprender la acción transformadora”.

El diagnóstico es un proceso de elaboración y sistematización de información que implica realizar una inserción para conocer y comprender las necesidades dentro de un contexto determinado, sus causas y evolución. La importancia de una buena realización de un diagnóstico nos permite comprender cualquier situación, cual es la importancia, como debemos actuar, las posibles consecuencias derivadas de una situación problemática y cómo con esa información se transforma, en este caso una

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

propuesta capacitación y desarrollo laboral en una empresa donde la rotación es un problema establecido.

**Figura 3**

<b>Categoría</b>	<b>Análisis</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Análisis</b>
<b>Plan de Bienestar</b>	En el discurso de los empleados se evidencia la categoría plan de bienestar, aunque se evidencia que apenas se encuentra implementándose y hay muchos vacíos	<b>Necesidades personales, sociales, económicas y culturales.</b>	En esta categoría se evidencia un discurso de motivación mientras se formulan mejoras al ambiente de trabajo. En cuanto a estímulos y cuestiones salariales creen que aún no hay propuestas estables que se asocie al cargo y supla todas las necesidades.
<b>Formación Laboral Freshperfum.Co</b>	Los empleados no evidencian acciones propuestas a mejorar el desarrollo y las competencias de los trabajadores, ni tampoco un equilibrio entre las aptitudes del empleado y los requerimientos de sus cargos laborales.	<b>Competencias de los trabajadores en las empresas</b>	En el discurso de los empleados, no se evidencia una propuesta empresarial que desarrolle competencias de aprendizaje, flexibilidad y adaptación al cambio y creatividad e innovación, lo que les dificulta forjar una visión a futuro de crecimiento en su cargo laboral ni un sentido de pertenencia con la compañía

Nota: Análisis categorial

Para dar respuesta al objetivo de analizar la información suministrada en el diagnóstico elaborado a los empleados de la empresa Freshperfum.co. se diseñó una herramienta de matriz de análisis de información relevante donde se ingresaron los datos y de esta manera concluir lo siguiente:

1. Se identificó que existe un área de talento humano apenas en construcción y esta situación en los empleados no genera una proyección a futuro o de crecimiento en la compañía, la sensación de que estén vinculados a una

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

empresa que se preocupe por el personal como un elemento principal para el desarrollo de la compañía no se refleja en su discurso.

2. Por otra parte, se evidencio que en la empresa no se tienen planes de capacitación laboral, por tal motivo los empleados no sienten que se este nutriendo constantemente sobre el rol que están cumpliendo.
3. También se expuso que no hay un plan de desarrollo laboral en donde el empleado pueda visionar un progreso profesional hacia un ascenso o proceso donde pueda avanzar educativamente.
4. El sentir de varias muestras es el de que no tienen una estimulación salarial más pertinente para el cargo a desempeñar, ni tampoco una actualización del papel en ese cargo.

Es por tal motivo que la creación del plan de formación y desarrollo laboral en la empresa Freshperfum.co. es una realidad que debió asumirse con la relevancia del caso y un contexto que tuvo que ser intervenida.

### **Plan De Formación y Desarrollo Laboral en la empresa Freshperfum.co**

#### **En cumplimiento del Objetivo de crear**

Con el propósito de proponer un plan de mejoramiento en la empresa Freshperfum.co de acuerdo con la problemática identificada, se dio paso a la creación de un plan de formación y desarrollo laboral de la siguiente manera:

#### **Delimitando objeto de estudio:**

Fue necesario examinar las condiciones económicas, los cambios acelerados, las crisis sociales y económica que deben enfrentar en la actualidad las empresas, por esto es necesario en las compañías fomentar emprendimientos conforme al cambio del contexto, resaltando la importancia de promover y mejorar las experiencias positivas en las organizaciones y hacer referencia a aquellas facetas de la personalidad que contribuyen a la productividad de los empleados.

Gracias a la indagación de experiencias en talento humanos de otras empresas, se identificó lo importante que es entender que las organizaciones que implementan prácticas basados en esquemas planificados de actividades orientadas a facilitar el logro de metas, exponen prácticas más positivas en los empleados y equipos de trabajo, afianzando la necesidad que presentaba la empresa Freshperfum.Co.

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

por lo tanto, es de suma importancia que una organización muestre y ofrezca condiciones favorables para la humanización del personal, proporcionando un ambiente donde se evidencia la eficacia, los componentes a nivel social y emocional.

### *Reconocimiento del Otro*

Para Fresperfum.co se propuso direccionar al empleado en rendimiento y satisfacción en la organización teniendo en cuenta el sentido humano, con base a esta visión se resaltó la importancia de desarrollar espacios para la implementaciones de capacitaciones en pro del talento humano, siendo este el primer pilar de toda compañía, dentro de los límites de la organización sin perder sus funciones y los roles, buscando generar espacios de reconocimiento, y esperando como resultado empleados felices y satisfechos en su desempeño diario, dando paso a un buen desarrollo individual, grupal , un clima laboral favorable, comunicativo y que potencia las relaciones humanas, se buscaba comprender que si el empleado se siente integrado con la organización tienden a su mejor productividad.

### *Determinando Sujetos*

El proyecto se ejecutó con los empleados de la empresa Freshperfum.co, se realizaron capacitaciones para aportarles buenos conocimientos, con la posibilidad de mejora y de ascender en puestos de trabajo, otorgándoles tareas de responsabilidad para que se sientan parte de la organización y de resaltando que todas sus actuaciones son muy importantes para los directivos de la organización.

### ***Indagando Intencionalidades***

#### ***Agencia***

La intencionalidad de la empresa Fresperfum.co fue desarrollar en conjunto con los empleados, aprender acerca de las organizaciones para las cuales laboran, conocer cada uno de sus empleados y conocer el nuevo entorno que se planea para ellos, conocer a fondo las necesidades de cada empleado y con la empresa y proporcionar herramientas que podrán utilizar en sus puestos de trabajo y así se mejora el bienestar en el trabajo y generamos gran satisfacción laboral.

#### ***Sujetos***

La intencionalidad de los sujetos fue contar con un cambio en su rutina organizacional, saber que los toman en cuenta y que su rol de empleado es válido, se sienten comprometidos y que están emocionalmente relacionados con la organización y así cada que un nuevo integrante ingrese a la organización; se contagiara de un buen ambiente laboral y así tendremos un personal satisfecho y con muy buena productividad.

#### ***Profesional***

Área se encuentra en implementación, en el momento se cuenta con la practicante de Trabajo Social. Se hizo un acompañamiento personal, ya que el estrés laboral es un problema de salud que afecta directamente al empleado - empleador y así diagnosticando e identificando cuales son los riesgos, se estableció un plan de acción para conseguir eliminar o minimizar riesgos y brindar una mejor atención a los nuevo clientes e integrantes de la empresa.

### **Metodología de intervención**

El método de intervención fue el de hacer encuentros de grupo, consiste en la organización y capacitación de grupos pequeños mediante procesos que impliquen una dinámica de grupo, orientados a enriquecer y mejorar el funcionamiento social, tanto a niveles preventivos como de tratamiento social. Gira en torno a un grupo, pero sin desconocer las características de cada uno de sus miembros, contribuyendo al perfeccionismo y a la consecución de objetivos sociales útiles.

### **Población**

El proyecto está dirigido para el personal comercial y administrativo de la empresa Freshperfum.co. Ya que es evidente la falta de compromiso y atención a los usuarios. Surge como una alternativa para contribuir en el desarrollo de sus potenciales y en el fortalecimiento de sus habilidades.

### **Estratégicas**

Los encuentros se hicieron los lunes y viernes, con espacios de dos horas, para permitir que realizaran las ocupaciones de ese día, se hizo en las horas de la mañana y cada encuentro se abordó con un tema diferente, pero enriquecedor para el bienestar de los empleados y el buen y mejor funcionamiento de la empresa.

### **Técnicas e instrumentos**

*Encuentros grupales* Según (López & Vizcaya, 2013) “Las técnicas y dinámicas grupales son una importante herramienta de trabajo con personas, que ha sido utilizado en diferentes campos como el educativo, laboral, político, comunitario, entre otros”

**Plan de acción**

**Actividad 1:** Fomentar, particularmente aquellos colaboradores que deseen crecer dentro de la organización y no contratar personas ajenas a la empresa, ya que es una forma certera de desanimar los empleados y beneficia directamente la institución ya que contratar internamente, está el hecho de que un empleado ya conoce los valores y la misión y quedaría perfecto en tu modelo organizacional.

**Actividad 2:** Promover el COACHING, se ofrecen secciones semanales para discutir estrategias que ayuden directamente a los administrativos y asesores comerciales Empresa Freshperfum.co para tener un mejor desempeño, ya que los largos días de trabajo pueden obstaculizar el desarrollo personal.

**Actividad 3:** Conferencias motivacionales, se realizan dos veces al año, un buen discurso motivacional, talleres de creatividad y las actividades de integración de equipos.

**Actividad 4:** incentivación de metas creando un nivel de competencias y recompensa a tus colaboradores, regalar incentivos como boletas para un evento deportivo o para el cine, tarjetas de regalo, cena para dos o tiempo libre.

**Propuestas:**

- Flexibilidad
- Crear ambiente de oficina único y agradable
- Hacer buen seguimiento a los empleados nuevos
- Aclarar las metas y responsabilidades
- Recompensar y celebrar



## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

### Elaboración del presupuesto:

- Humanos
- Materiales
- Locativos
- Financiero

### Cronogramas de actividades

*Figura 4*

Mes	Actividades											
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Enero												
Febrero												
Marzo												
Abril												
Mayo												
Junio												
Julio												
Agosto												
Septiembre												
Octubre												
Noviembre												
Diciembre												

Nota: Cronograma anual para ejecución de actividades, plan de bienestar y desarrollo laboral.

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

**Recursos Materiales****Tabla 2****Plan de acción Recurso Humano**

<b>NOMBRE</b>	<b>FUNCIÓN</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Practicante	Asistencia del proyecto (30 horas semanales)	\$429.000	\$429.000	Contrato de prácticas, por periodo de 10 meses
Líder Administrativa	Apoyo en todas las necesidades, compras y cronogramas, además será quien este al pendiente de resultados y que se cumplan las actividades propuestas	Integrante de la empresa encargada de velar por el cumplimiento de procesos en general	1'200.000	Contrato termino fijo con la empresa
<b>TOTAL</b>		<b>\$429.000</b>	<b>1'200.000</b>	<b>1'629.000</b>

Nota: Tabla de presupuesto para el proceso de desarrollo laboral de los empleados de Fresperfum.co

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

**Tabla 3****Plan de acción Recurso físico**

MATERIAL	JUSTIFICACIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Instalaciones Sede administrativa- puntos de venta	socialización del proyecto	No aplica costo, dado que la empresa ya cuenta con los elementos requeridos	N-A
Computador	trabajo de campo e interno	La empresa ya cuenta con ellos	N-A
Teléfono	Grabación de algunos eventos	La empresa ya cuenta con ellos	N-A
Video beam	Proyección de videos y socialización del proyecto	\$6'000.000	\$6'000.000
Tablero	Capacitaciones, talleres de formación	\$ 250.000	\$ 250.000
Una memoria USB	Archivos de seguridad	\$ 25.000	\$ 25.000

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

TOTAL, RECURSOS FISICOS	\$ 875.000	\$ 875.000
-------------------------	------------	------------

Nota: Tabla de presupuesto para el proceso de desarrollo laboral de los empleados de Fresperfum.co recursos materiales (físicos).

### Devolución Creativa

La práctica profesional para el trabajador social en un contexto empresarial es muy relevante, su papel es el de identificar problemáticas sociales, personales y económicas que obstaculicen el buen funcionamiento del área del talento humano y el clima organizacional, pero más allá es el de intervenir y proponer planes de mejoramiento que permita a la empresa transformar intencionalidades y optimizar la calidad laboral de sus empleados.

Una vez conocemos los empleados, sus necesidades y sus deseos, la empresa en acompañamiento del trabajador social deben hacer una propuesta que oriente hacia una mejor disposición laboral, donde el empleado va a sentirse más seguro y satisfecho dentro de un ambiente laboral aceptable.

En definitiva, no solo se trata de producir mecánicamente, sino que la empresa debe ver los empleados como individuos con sueños, metas y necesidades, ver desde lo humano. Indagar, identificar y analizar cómo influye desde el plano personal las condiciones laborales que se brindan, si son eficientes o existen problemáticas que se deben afrontar, es el compromiso del trabajador social.

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

Es muy importante el proceso de adaptación de los empleados en papel de nuevos protocolos, como lo es la humanización, entendiendo donde encuentran dificultades y por qué, analizando las posibles respuestas, nada puede ser posible en la empresa sin pretender diseñar un ambiente de humanización a nivel estructural y de empleados, sin tenerlos en cuenta, siempre mejorando la disposición de estos.

La experiencia en el centro de prácticas fue muy fructífera para el practicante de trabajo social, porque permitió conocer la realidad de los empleados, identificar las necesidades, proponer planes de mejoramiento e intervenir.

La transformación es un proceso lento, pero si se siguen los pasos adecuados a las necesidades, los resultados a medida que vayan llegando, se esperan sean positivos. A la fecha después de la propuesta plan de formación y desarrollo laboral e intervenir se realizó una encuesta de satisfacción que permitió deducir que:

1. Los empleados después de los encuentros propuestos por el plan de bienestar y desarrollo laboral evidencian que, si bien el área de talento humano apenas está construyéndose, los pasos que se están dando en cuestión de mejoramiento son positivos.
2. Los empleados iniciaron a evidenciar acciones propuestas a mejorar el desarrollo y las competencias de los trabajadores, en busca de un equilibrio entre las aptitudes del de ellos como trabajadores y los requerimientos de sus cargos laborales.

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

3. Se resalta un discurso motivacional por parte de la empresa, afirman que son consiente de las intervenciones que se han venido desarrollando, son pasos para mejora al ambiente de trabajo y la carga laboral.
4. En cuanto a estímulos y cuestiones salariales se evidencia un alto grado de aceptación, pues con el plan de desarrollo laboral la empresa evidencio las falencias y aumento el salario.
5. En cuanto a las capacitaciones aprobadas y aplicadas, se evidencia un discurso de mejoramiento por parte de los empleados en cuanto una visión más clara de su futuro en la compañía, y ven con relevancia que se están tratando temas que en los que desarrollan competencias de aprendizaje, flexibilidad, adaptación al cambio, creatividad e innovación.

El trabajador social es un apoyo fundamental en las empresas, porque está capacitado para desde lo humano, identificar todas esas falencias que generan problemas al interior de las compañías y resolverlas en pro de un mejor funcionamiento interno de la empresa, pero también en los empleados un acompañamiento, personal, profesional, cultural, social y económico, que permitan visionarse, crecer en estos aspectos, pero una mejor calidad laboral y de vida.

## Sistematizando Experiencias

Figura 5

Ficha		
Cuadro de consistencia del plan de sistematización		
Nombre: Karen Lizeth Ruiz Patiño		
Qué experiencia	Para qué	Pregunta Eje
Sistematización de La Práctica Profesional Plan de Bienestar y Formación Laboral Freshperfum.Co Durante El Periodo 2020	Sistematizar la experiencia de práctica universitaria en la empresa Freshperfum.co, como herramienta que permita el diseño del plan de formación y desarrollo laboral.	¿por qué es necesario implementar el plan de formación y desarrollo laboral en la empresa Freshperfum.co?

Fecha	Año 2020	
Qué se hizo	Para qué	Quienes
Se indagó información, identifiqué una problemática, se realizó una propuesta y se intervino.	Para identificar necesidades u problemáticas y afrontarla con un plan de transformación social.	Empleados Freshperfum.co
Como	Resultados	Observaciones
Identificando en los empleados de la empresa factores que diagnostiquen una falta de acompañamiento y carencia del plan de formación y desarrollo laboral por parte de esta, Analizando la información suministrada en el diagnóstico elaborado a los trabajadores de la empresa y Creando el Plan De Formación Y Desarrollo Laboral en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• los pasos que se están dando en cuestión de mejoramiento son positivos.</li> <li>• Se evidencian acciones propuestas de mejoramiento al desarrollo y las competencias de los trabajadores.</li> <li>• un nuevo discurso motivacional por parte de la empresa.</li> <li>• se evidencia nuevos incentivos por desempeño y aumento salarial</li> <li>• capacitaciones aprobadas, aplicadas y programadas por el resto de año.</li> </ul>	El trabajador social es un apoyo fundamental en las empresas, porque está capacitado para desde lo humano, identificar todas esas falencias que generan problemas al interior de las compañías y resolverlas en pro de un mejor funcionamiento interno de la empresa y una acción social con los empleados.

Nota: sistematización de experiencias

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

Recopilando las experiencias en la práctica profesional, se cree pertinente exponer los resultados de manera sincrónico que fueron determinantes en ella para uso del trabajador social y adicional efectuar unas propuestas respondiendo a la necesidad de implementar el plan de desarrollo laboral en busca de la transformación en problemáticas identificadas al interior y fuera de la empresa.

Al inicio en el centro de práctica se identifica un grupo de personas que trabajan en una compañía con un fin común, cubrir sus necesidades básicas de vida, evidenciando además que no cuentan con apoyos constantes para fomentar su crecimiento dentro de la empresa o apoyarlos en cualquier eventualidad del día a día. Desde el área administrativa se observó vacíos de comunicación, de procesos y resultados, muchas ideas, pero sin un orden y finalidad para encontrar un resultado.

Fue importante, escuchar a cada integrante y crear espacios de confianza y afinidad, en los cuales ellos sintieran un verdadero cambio que les permitiera conocer que es un equipo de trabajo, que es trabajar en un mismo fin, con sentido de pertenecía y significado para cada uno.

En el proceso de diagnóstico, se indagó sobre la información importante sobre problemáticas para tener encuentros practicante-empleado e implementar propuestas que los llevaran a tener un sentido de pertenencia con la compañía a la cual se encuentran vinculados. Tales como planes de desarrollo personal que servirían tanto en el campo laboral como en sus vidas extra-laborales.

Sistematizar permite la posibilidad de analizar la información recopilada de una manera minuciosa desde, los recuerdos, la observación, entrevistas y actividades



## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

propuestas y ya antes mencionadas en el apartado de la fase del juzgar, enalteciendo el trabajo realizado, exponiendo las carencias, de lo resuelto, de lo que esta y lo que sigue en proceso de mejora, como en el desarrollo de cada una de las acciones desempeñadas con los colaboradores de Freshperfum, cambios desde la parte más mínima como la actitud, habilidades y formas de comunicarse, desde el respeto, compromiso y satisfacción.

La compañía Freshperfum, estuvo abierta a cada una de las propuestas expuestas, desde la autorización para el manejo de datos hasta el capital monetario para desarrollarse las actividades propuestas en el plan de desarrollo laboral, los colaboradores como papel importante también aportaron información y datos pertinentes para hacer posible la creación del plan de desarrollo laboral, dando información relevante, como los gustos personales, familiares y en el campo profesional. Permitiendo así tener claras las propuestas de capacitación que debían darse y las actividades más precisas para impartirse. (véase la metodología de la fase del juzgar)

Uno de los resultados más relevantes frente a la implementación del Plan de desarrollo laboral, fue el de identificar el compromiso que tienen las empresas frente la necesidad de implementar herramientas que den resultados positivos en cuanto el crecimiento personal de los colaboradores y por ende mejorar los resultados en cuanto el desempeño de este en la compañía.

El problema central por el que atraviesan algunas compañías es el de querer implementar el plan de desarrollo, ya sea por el área de recursos humanos o por otra

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

instancia, pero al final no se tiene un compromiso desde los directivos o ya sea desde el área administrativa, que no brinda los recursos necesarios para que sean efectivos. Es importante para las empresas comprender que el activo más importante de una compañía es el capital humano.

El problema de muchas compañías es que solo realizan planes de desarrollo para un solo sector, pero para que sea un plan efectivo se debe aplicar tanto a colaboradores administrativos como operativos, pues son todos los que transforman el clima organizacional de la empresa, ya que, si están a gusto y ven en esta la posibilidad de crecer, hay una alta posibilidad mermar el índice de rotación del personal.

La apuesta con la empresa Freshperfum.co en cuanto al plan de desarrollo laboral básicamente es la propuesta de capacitaciones en la que desarrollan habilidades y competencias que creen en la mentalidad de los trabajadores una posibilidad de crecer dentro de la compañía. Es notable en cuanto las experiencias de otras compañías que implementan este proyecto, un cambio significativo en los colaboradores al desarrollar sus destrezas, pues aumenta el valor y el sentido de pertenencia entre los empleados hacia la compañía y esto hace crecer exponencialmente el clima organizacional dentro de la empresa que al final influye mucho con el sistema operativo y mecánico.

Se espera con esta propuesta que Freshperfum.co en el futuro tenga bajos índices de rotación del personal dentro de la empresa, porque se presume gracias al diagnóstico que muchas veces es a causa de no ver una posibilidad de escalar

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

favorablemente a largo plazo, estas rotaciones están ligadas casi siempre a que los colaboradores sienten que desde dentro de la empresa no hay un plan de desarrollo interesante para ellos.

Desde el trabajo social es necesario implementar acciones que den cuenta al colaborador que son valiosos e importantes, y se espera con ello que se sientan seguros y sin la necesidad de voltear a ver otras posibilidades en otras empresas porque se sienten agentes significativos en donde se encuentran.

Se concluye entonces, que por parte de la compañía se debe contar con presupuesto, tiempo e interés por parte de los líderes, para llevar a otro nivel dichos procesos. Y siempre que sea posible hacerse la pregunta de **¿Por qué la empresa falla en el plan de desarrollo laboral?** Y de esta manera replantear propuestas que logren pensar en un plan de desarrollo que permitan mantenerse en el tiempo. Evitando enfocarse en el área operativa y de ventas, y enfocarse en que lo realmente importante de momento es el crecimiento de los trabajadores o colaboradores.

El plan de propuesto para la empresa Freshperfum.co busca mejorar el autoestima y rendimiento de los trabajadores, motivando a estos a que aprendan de diferentes temas y así crecer dentro de la misma, con la visión de que salgan de la burbuja donde están desde que entraron, y se tracen metas que permitan moverse en diferentes escenarios, comprendiendo que estamos trabajando con seres humanos y a los seres humanos están hambrientos de mejorar su rendimiento y de crecer en todos los campos de su vida de manera positiva y eficiente, de esta manera la empresa

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

personal más capaz y más feliz tendrá un desarrollo en cuanto al rendimiento y resultados.

Esta mejora, va de la mano con la calidad, se propone a través del plan de necesidades de capacitación adecuado donde se identifican los aspectos en dónde queremos apostar que sea coherente a las necesidades para el desarrollo de nuestros colaboradores. Siempre desde la comunicación y el liderazgo, pues un acompañamiento continuo garantizará la permanencia de lo propuesto en el tiempo, desarrollando cada vez más diagnósticos que determine falencias que permitan desarrollar propuestas cada vez más acordes a las necesidades de los colaboradores y de la compañía.

### **Aporte para el trabajador social**

Durante el proceso de prácticas, realizadas en la Empresa Freshperfum.co, se llevó a cabo el modelo praxeológico planteado por la Universidad Minuto de Dios, el cual está fundamentado por 4 fases, ver, juzgar, hacer y devolución creativa. Esta guía se utiliza para cualquier institución, donde el profesional en formación ejerce lo aprendido durante su formación académica y a su vez adquiere conocimientos de lo aplicado, logrando transformar a partir de la acción, el espacio y la realidad social del contexto de práctica.

Es muy importante resaltar la labor del Trabajador Social, se ocupa de garantizar que las organizaciones proporcionen las condiciones para que el colaborador alcance sus metas, se sienta satisfecho con su trabajo y muy motivado

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

para permanecer dentro de las organizaciones, los trabajadores sociales se preocupan por el bienestar y el de la familia, el trabajador social es comprometido con la organización, participa en procesos de selección, bienestar, formación y desarrollo.

Con base a lo anterior, se busca que los objetivos diseñados para la Empresa Fresperfum.co se cumpla y logre un impacto de cambio hacia los pensamientos de los empleados de la parte comercial y administrativos, generando buen clima laboral; para el cumplimiento de dichos objetivos, se generaron determinadas técnicas interactivas y actividades que permiten un buen aprendizaje.

La práctica profesional de un trabajador social es importante porque servirá como experiencia laboral, proporciona autonomía a la hora de realizar procesos y tomar decisiones, forma de manera positiva en el quehacer de la labor social y da elementos tales como, la importancia de implementar propuestas que mejoren la calidad humana de las personas en cualquier aspecto de su vida, también de lo necesario de un grupo muy unido en una comunidad y de interacción grupal continua.

El trabajador social debe de dar un acompañamiento permanente, sin importar el campo donde se esté desempeñando su labor, pues de esta manera tiene conocimiento de primer mano de lo que sucede, y en caso de identificar problemáticas generar unas propuestas que permitan transformación de las mismas, aportando evidencias a mejorar y seguido a estas acciones que servirán a los grupos sociales que le rodean.

la creación de un proyecto social permite la renovación de cada ser, el querer encontrar mayores posibilidades, permite que el éxito venga acompañado de más

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

ideas que se convierten en habilidades y por ende una vida feliz desempeñándose en todos los aspectos de su vida. permitirá también que una comunidad empresarial reconozca a sus empleados como lo primero y más importante, además cambiar la forma de laborar, pues cada integrante, se tiene capacidades diferentes y es importante rastrearlas y potenciarlas para el beneficio propio del colaborador como de la misma compañía.

Como aprendizaje significativo, las prácticas realizadas en la empresa Freshperfum.co rompió el paradigma y el mito de que los trabajadores sociales simplemente son trabajadores asistencialistas en temas de redes de apoyo para grupos sociales marginados o de extrema pobreza, con esta experiencia se puede dejar como reflexión que los trabajadores sociales tienen un rol más allá de la intervención en un grupo una comunidad con problemas sociales, el trabajador social puede ser asertivo y con un plan de desarrollo propositivo, puede ser un elemento fundamental en las empresas, ya que en estos contextos también existen fenómenos y realidades que necesitan ser transformadas con ayuda del trabajador social, en beneficio de la parte humana del ser y que el sobre el trabajador social en sólo lugares marginales se transformó, pues en este campo se puede también identificar poblaciones con necesidades sociales que pueden ser tratadas desde el contexto de una empresa.

## Bibliografía

- (s.f.). Obtenido de <https://www.consejonacondetrabajosocial.org.co/decreto-2833-de-1981/1567>, D. (1998). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246>
- Alarcon, P., & Lai, R. (2007). *Identidad, Roles Profesionales y Formación Académica en Trabajo social: el caso de la Universidad de Magallan*. Obtenido de [http://www.umag.cl/biblioteca/tesis/alarcon\\_paz\\_2007.pdf](http://www.umag.cl/biblioteca/tesis/alarcon_paz_2007.pdf)
- Alvaro, R. (2015). *El Rol del trabajador social. Reflexiones acerca del rol definido teóricamente y el rol desempeñado en la intervención profesional*. Obtenido de [http://filo.unt.edu.ar/wp-content/uploads/2017/05/intro\\_ts\\_unidad2\\_el\\_rol\\_del\\_trabajador\\_social\\_17.pdf](http://filo.unt.edu.ar/wp-content/uploads/2017/05/intro_ts_unidad2_el_rol_del_trabajador_social_17.pdf)
- Arteaga, C., & González, M. (2001). *Diagnóstico*. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/1006/1/Diagnostico.%20e n%20Desarrollo%20comunitario.pdf>
- Betancourt. (05 de julio de 2016). *Cómo hacer un árbol de problemas: Ejemplo práctico. Recuperado el 13 de octubre de 2021*. Obtenido de <https://www.ingenioempresa.com/arbol-de-problemas/>
- Castro, M. (2016). *sojsitematicacion en trabajo social Un proceso de construcción del conocimiento entre la práctica y la teoría*. Obtenido de <https://www.acanits.org/assets/img/libros/Sistematizacion.pdf>
- Clark. (1998). *Del poder al Empoderamiento. Más poder del que imaginamos. Dossier sobre Noviolencia y Empoderamiento Social. Inglaterra*. Internacional de Resistentes a la Guerra.
- Colombia, C. P. (1991). Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/emmontanac.pdf>
- Colombia, P. d. (1981). Obtenido de consejo nacional de trabajo social: El Presidente de la República de Colombia
- Colombia, P. d. (1981). *consejo nacional de teabajo social*. Obtenido de <https://www.consejonacondetrabajosocial.org.co/wp-content/uploads/2018/02/LEY-53-DE-1977.pdf>
- García, M., Rojas, M., & Díaz, S. (2011). *Relación entre el cambio organizacional y la actitud al cambio*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/679/67922583009.pdf>

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

- Ibarra, A. (2000). *Formación de los Recursos Humanos y Competencia Laboral*. Obtenido de [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_articulo/ibarra1.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_articulo/ibarra1.pdf)
- Jara, O. (2011). *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias*. Obtenido de [http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6\\_JAR\\_ORI.pdf](http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf)
- López, M., & Vizcaya, N. (2013). *Manual de Técnicas y Dinámicas Grupales Volumen II*. Obtenido de [MANUALDETECNICASYDINAMICASGRUPALES.pdf](http://www.intranet.cij.gob.mx/Archivos/Pdf/MaterialDidacticoPreventivo/MANUALDETECNICASYDINAMICASGRUPALES.pdf):  
<http://www.intranet.cij.gob.mx/Archivos/Pdf/MaterialDidacticoPreventivo/MANUALDETECNICASYDINAMICASGRUPALES.pdf>
- Mariño, S. (2013). <https://www.buenastareas.com/ensayos/Desarrollo-Laboral/7463944.html>. Obtenido de <https://www.buenastareas.com/ensayos/Desarrollo-Laboral/7463944.html>
- Ortega, S., & perdomo, j. (2007). *Factores influyentes en el clima organizacional y estrategias para lograr un buen funcionamiento interno en la organización*. Obtenido de <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/2258/131467.pdf>
- Sandoval, A. (2001). *Propuesta Metodológica Para Sistematizar La Práctica Profesional Del Trabajo Social*. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=46556#:~:text=La%20sistematizaci%C3%B3n%20vista%20como%20un,pr%C3%A1ctica%20es%20incrementar%20lo%20que>
- Souza, F. (2000). *Sistematización: Un Instrumento Pedagógico En Los Proyectos De Desarrollo Sustentable*. Obtenido de [http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0713/6\\_SOU\\_SIS.pdf](http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0713/6_SOU_SIS.pdf)
- tesis.uson. (s.f.). *Gestión Del Talento*. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19064/capitulo3.pdf>
- TorresCarrillo, & Navarro, A. (1999). *Técnicas Prácticas De Intervención Psicosocial- Caja De Herramientas*. Obtenido de <https://docplayer.es/16994767-Tecnicas-practicas-de-intervencion-psicosocial-caja-de-herramientas.html>
- Ulloa, M. (2015). *la importancia de la formación y desarrollo por competencias en las organizaciones en el mundo actual*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7461/UlloaSaavedraMonicaJohana2015.pdf?sequence=1>



## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

Prieto P (2013). *gestión del talento humano como estrategia para retención de la persona. Facultad de ciencias económicas y administrativas. especialización en gestión del talento humano y la productividad.* tomado de:

<https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20de%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20de%20personal.pdf?sequence=1>

Guzmán M (2015). *Sistematización Trabajo Social en Un proceso de construcción del conocimiento entre la práctica y la teoría. Universidad autónoma de yucatán academia nacional de investigación en trabajo social.* tomado de: <https://www.acanits.org/assets/img/libros/Sistematizacion.pdf>

[www.losrecursoshumanos.com](http://www.losrecursoshumanos.com). *Portal especializado en temas de RRHH con más de 8000 artículos a la fecha. Título del artículo: "Formación de los Recursos Humanos y Competencia Laboral". Fecha de publicación: 05/03/2008. Autoría del contenido: LosRecursosHumanos.com. Obtenido el 19/03/2021, desde la url: <https://www.losrecursoshumanos.com/formacion-de-los-recursos-humanos-y-competencia-laboral/>*

Barrantes, A. C., et al. (2020). *Estrategias de fortalecimiento para la Capacitación y Desarrollo Laboral de los empleados en la Alcaldía de Cunday, para el segundo semestre del 2020. [Curso de Profundización]. Repositorio Institucional UNAD.* <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/38133>.

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/38133/emmontanac.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

González, R. (2017). *Propuesta de Gestión de Capacitación Para Una Empresa De Productos Prefabricados Para La Construcción.* Recuperado de:

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149825/Gonzalez%20Leiva%20Rodri%20go.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

### Referencias de Imágenes

**Figura 1.** Adaptado. Ruta metodológica-plan de sistematización. Nota: Ruta y apuesta metodológica para sistematizar según (Jara,2012) y (Cinfuentes,1999) url:  
([https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1667&context=trabajo\\_social](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1667&context=trabajo_social))  
Dominio público.

**Figura 2.** Adaptado. Ruta Metodológica. Nota: Ruta metodológica propuesta por (Jara,2012), en donde se determinan 4 preguntas claves para sistematizar experiencias. url:  
([https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1667&context=trabajo\\_social](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1667&context=trabajo_social))  
Dominio público.

**Figura 3.** Apuesta Metodológica para la Sistematización de Experiencias. Nota: Apuesta Metodológica 4 pasos importantes para realizar una sistematización completa según (Cinfuentes ,1999) url:  
([https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1667&context=trabajo\\_social](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1667&context=trabajo_social))  
Dominio público.

### Figura 1. Elaboración propia de los autores

Ubicación Geoespacial del Centro de Prácticas Empresa Freshperfum.co. Nota: Adaptación localización de las sedes de la empresa Freshperfum.co, el logo y algunas imágenes de reuniones con los empleados Año 2020.

## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

### **Figura 2. Elaboración propia de los autores**

Nota: Ruta de sistematización, Objetivos, metodología, muestra y pregunta problematizadora.

### **Figura 3. Elaboración propia de los autores**

Nota: Análisis categorial

### **Figura 4. Elaboración propia de los autores**

Nota: Cronograma anual para ejecución de actividades, plan de bienestar y desarrollo laboral.

### **Figura 5. Elaboración propia de los autores**

Nota: sistematización de experiencias.

### **Tabla 1. Elaboración propia de los autores**

Encuesta clima Organizacional empleados empresa Freshperfum.Co. Nota: En esta tabla se evidencia la participación de los empleados de Freshperfum.Co en una encuesta para diagnóstico.

### **Tabla 2 Elaboración propia de los autores**

Plan de acción Recurso Humano. Nota: Tabla de presupuesto para el proceso de desarrollo laboral de los empleados de Fresperfum.co

**Tabla 3 Elaboración propia de los autores**

Plan de acción Recurso físico. Nota: Tabla de presupuesto para el proceso de desarrollo laboral de los empleados de Fresperfum.co recursos materiales (físicos).

Anexos



<p><b>Califique con una X de 1 a 5 siendo 5 la máxima nota</b></p> <p><b>QUE TAN IMPORTANTE CREE USTED QUE FUE ESTE TALLER PARA SU LABOR Y PORQUE</b></p>	
1	
2	
3	
4	
5.	X
<p>EXPLIQUE POR FAVOR SU CALIFICACIÓN:</p> <p>R: Es importante ya que reforzamos nuestras habilidades laborales y Reportamos necesidades en nuestros puntos.</p>	
<p>Que temas te gustaría ver en próximas capacitaciones</p>	
<p>- Desarrollo personal y convivencia laboral</p>	
<p>MUCHAS GRACIAS</p>	



NIT. 1.036.653.948-0  
☎ 300 587 3939  
@ administracion@freshperfum.co  
📍 Carrera 50 # 51 - 49. Itagüí, Antioquia

## ACTA DE REUNIÓN

**Acta N°: 01**

**Fecha: 27/02/2020**

**Hora: 08:00**

### Orden del día

- Entrega de mensaje de motivación
- Firma formato asistencia
- Presentación Karen Ruiz
- Temas en general a recordar:
  - Puntualidad y hora de ingreso
  - Presentación Personal
  - Uso de elementos de protección personal guantes, tapabocas, botas
  - Forma de terminar producto.
  - Impulsar, promocionar y ofrecer productos.
  - Apoyo en el equipo
  - Consumo de alimentos
  - Uso de celular
  - Protocolo
  - Facturación
  - Inventario
  - Navegación de internet
- Rotación
- Sentido de pertenencia – Reuniones
- Días Especiales, celebraciones, integraciones.
- Pregunta final reunión ¿Qué te gustaría que en Fresh se creara para mejorar tu proceso en general?

Finaliza la reunión a las \_\_09:35\_\_

### Comentarios y desarrollos

Se da inicio al orden del día, se realiza la presentación de cada una de las personas presentes, se entrega mensaje motivacional, Karen realiza la presentación como encargada del Área De Recursos Humanos, informa sobre el acompañamiento, seguimiento y reforzamiento de los procesos comerciales, informa que la finalidad de la reunión es dar cumplimiento a los procesos generales definidos por la compañía, además que el conducto regular a continuar es reportar las novedades con el área de recursos humanos, se definen procesos en general de reportes para temas de inventario, deberá ser reportado al área administrativa y la comunicación directa queda en el área de recurso humano, (en caso de alguna novedad – el área de márquetin apoyara) Asimismo, se informa sobre las proyecciones que se tiene con el área de recurso humano como realizar actividades, generar integraciones fomentar la unión, el apoyo, la perfección la calidad laboral y humana.

Dentro de la reunión se refuerzan temas como la Puntualidad, haciendo énfasis en el respeto y cumplimiento de ingreso, el cual está acordado a las 09:45 (el punto a las 10:00 debe estar abierto)

La puntualidad es un tema de respeto y se procura que la hora de apertura del local sea a las 10 am por ende el ingreso debe realizarse 15 minutos antes, se recuerda el motivo por el cual el perfume lo debe terminar el cliente y lo importante de informarle al cliente al momento de hacerlo, también se enfatiza en el autocuidado, el uso de los EPP, (elementos de protección).

- ° El Cliente siempre debe terminar su loción.
- ° El Uso del celular está totalmente prohibido
- \*El uso del guante es obligatorio, durante toda la jornada
- ° Deben Impulsar todos los productos, ofrecer las promociones y recordar que la próxima recarga saldrá más económico el producto.
- ° Presentación personal, SIEMPRE deben estar impecables, cabello limpio, uñas limpias y maquilladas, rostros maquillados muy sutil, nada de colores exagerados, accesorios pequeños y acordes al uniforme, cepillarse los dientes, retoque en el maquillaje para que la cara no este brillante, lavar los uniformes antes de colárselos

Recordar que todos los puntos son FRESH, por lo tanto a todos los puntos se les deben hacer lo mismo, y entre los compañeros deben ayudarse y apoyarse, el cliente debe volver a nuestros puntos frehs, no ha donde Yuliana, Jaider o cualquiera de nosotros, nuestros clientes deben recordarnos por la excelente en el servicio.



**fresh.**CO<sup>®</sup>  
 perfum.  
 Aromas & Fragancias

NIT. 1.036.653.948-0  
 ☎ 300 587 3939  
 @ administracion@freshperfum.co  
 📍 Carrera 50 # 51 - 49. Itagúí, Antioquia

Pregunta general para todos los colaboradores, no debían firmar este tipo de encuesta:

¿QUE TE GUSTARÍA QUE EN FRESH SE CREATA PARA MEJORAR TU PROCESO EN GENERAL?

Luego de dar por finalizada la reunión y leer las mejoras solicitada por los asesores comerciales, se conocen los siguientes procesos a mejorar:

- Mayor acompañamiento por parte de su líder en su proceso y evaluación
- Capacitaciones en maneja comercial y objeciones de clientes
- Salidas grupales que permitan la unión de los colaboradores
- Música para los puntos de ventas
- Capacitaciones sobre que perfume se ofrece dependiendo el tipo de piel p PH.
- Mejorar la calidad en las etiquetas, evitando que se borren fácilmente
- Hacer rotación para los diferentes puntos
- Usar la camiseta blanca una sola vez por semana, dado que se ensucia bastante rápido

Se finaliza la interacción con la siguiente frase:

Muchas gracias y recuerden que ustedes son nuestra razón, por eso confiamos en la excelente gestión comercial que día a día le brindan a nuestros clientes

Se hace entrega de un refrigerio, costeadado por la empresa:

° (Jugo frutal - Galas)





NIT. 1.036.653.948-0  
 ☎ 300 587 3939  
 @ administracion@freshperfum.co  
 📍 Carrera 50 # 51 - 49. Itagüí, Antioquia.

Se aclaró tema de apoyo entre puntos de Itagüí 1 2, deben de tener muy claro el tiempo y el desplazamiento, (máximo 5 minutos) evitar incumplir el tiempo requerido.

Se generó recordación de Protocolos, aleatoriamente se eligió un colaborador para Que indicara el guipón de bienvenida, dado que muy pocos asesores comerciales lo informan

- **Cientes Nuevos**
- **Cientes Nuevos Sin Existencia en el punto**
- **Cientes Frecuentes**
- Clientes Frecuentes Sin Existencia en el punto
- Clientes Frecuentes Sin Existencia en el punto y en los otros puntos.
- Llamas Telefónicas Cliente Nuevo
- Llamas Telefónicas Cliente Frecuente
- Despacho de pedidos pendientes
- Toma de datos
- Pago por consignación
- Whatsapp Cliente Nuevo
- Protocolo para cartera
- Aclaración por cambios en color de fragancias:

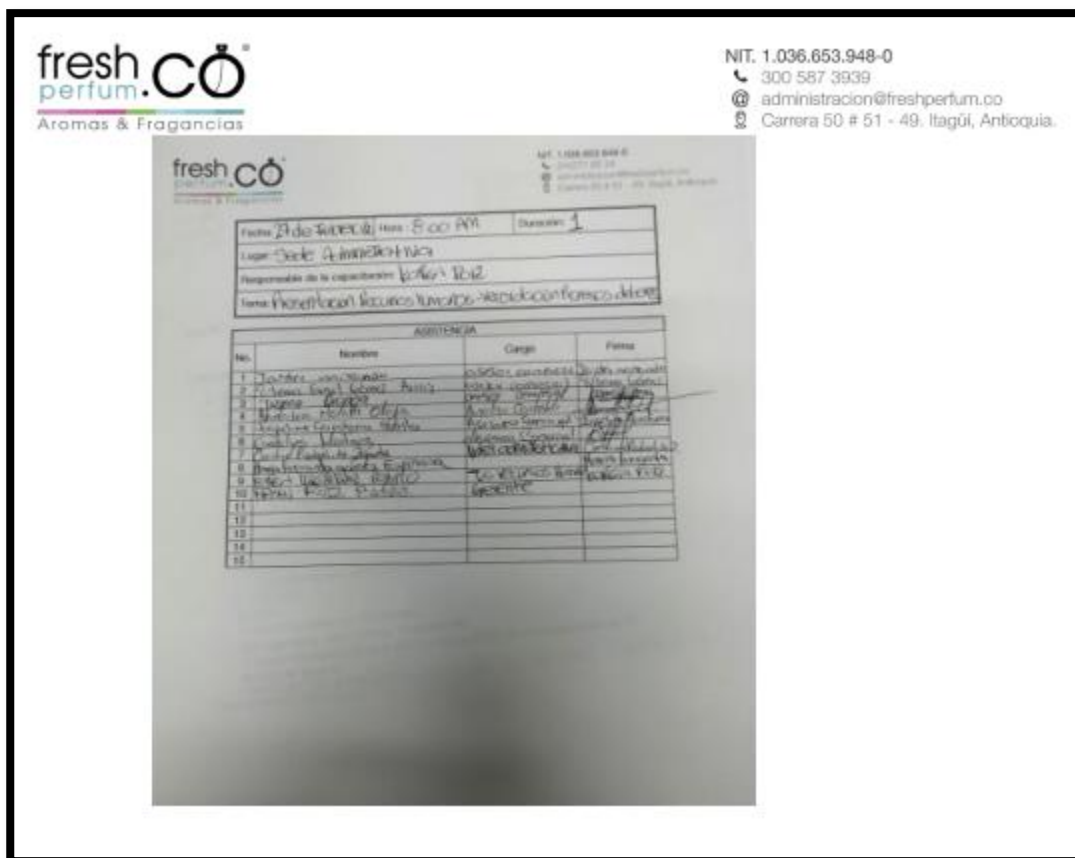
#### **Sistema de facturación.**

- Cerrar la sesión del programa de facturación e ingresar con el código correcto (guardar la contraseña (ayuda visual) - SI NO LA CIERRAN VA A SEGUIR FACTURANDO EL DÍA ANTERIOR Y NO TENDRÁ REGISTRO del presente día. - Retirar siempre la llave.


- **INVENTARIO** (Para que ningún producto falte) los inventarios se los deben continuar enviando a carolina, los días viernes y lunes en AM deben reportarme que les hace falta en los puntos así los fines de semana estarán siempre todos los productos disponibles, también decir, en general que elementos faltan de uso laboral

° **RECORDAR**- que dentro del puesto solo podrás comer unos dulces, bebidas tapados o sellados, no se deben comer alimentos que dejen ARINAS o que al atender al cliente se vean con la boca llena de comida o aliento no deseado, además no debes tener chicles mientras atiendes los clientes

SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL



## SISTEMATIZACIÓN PRACTICA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES Y/O REUNIONES DEL SIG</b>	Versión: 01 Edición: 06/02/2019
---	--	------------------------------------

Fecha: 11 noviembre 2020	Hora: 7:30 - 9:35	Duración:
Lugar: sede administrativa		
Responsable de la capacitación: Karen Ruiz		
Tema: Reinducción		

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Yessimar Marquez	Asesora Comercial	Yessimar M.
Maira Alejandra Carmona	Asesora Comercial	Maira Alejandra C.B.
Gladys Anais Martinez	Asesora Comercial	
Joanna Alejandra Oropeza	Asesora Comercial	
Jaider Miranda	Asesor comercial	Jaider Miranda
<b>VERIFICACION DE LA EFICACIA DE LA CAPACITACION</b>		
<b>MEDIO</b>	<b>EFICAZ SI O NO</b>	<b>APRUEBA</b>
EVALUACION		
SIMULACRO		
PREGUNTAS VERBALES		

Firma del capacitador: Karen Ruiz