



EXPERIENCIA DE PRÁCTICA PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL NIVEL I Y II

EMPRESA PREFLEX S.A

Presentado por:

Luisa Juliana Alfonso Aranzales

Sistematización para optar por el título de Trabajadora Social

Docente Asesor:

Claudia Janneth Garzón Benavides

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

SOACHA, CUNDINAMARCA

2017

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	4
Agradecimientos.....	4
Resumen	5
Abstract.....	6
Introducción.....	7
CAPÍTULO I: METODOLOGÍA DE LA SISTEMATIZACIÓN.....	10
1.1 Justificación.....	10
1.2 Objeto de la sistematización	13
1.3 Preguntas de la sistematización.....	14
1.3.1 Pregunta generadora	14
1.3.2 Preguntas orientadoras	14
1.4 Objetivos.....	15
1.4.1 Objetivo general	15
1.4.2 Objetivos específicos.....	15
1.5 Metodología.....	16
CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	17
2.1 Contexto de la experiencia	17
2.2 Marco geográfico- PREFLEX S.A.....	23
2.3 Marco legal.....	25
2.4 Marco conceptual	27
CAPÍTULO III. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA	34
3.1 Antecedentes.....	34
3.2 Descripción de la práctica nivel I y II.....	34
3.2.1 Proyecto de intervención	35
3.2.2 Planes de bienestar.....	47
3.2.3 Selección y contratación.....	57
3.2.4 Convenios	62
3.2.5 Actividades administrativas.....	68
CAPITULO IV INTERPRETACIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	72
4.1 Periodización de la experiencia	72

4.2 Recomendaciones	74
CONCLUSIONES	81
REFERENCIAS	87

Índice de Tablas

Contenido	pág.
Tabla 1. Momentos metodológicos propuestos por las autoras María de la Luz Morgan y Teresa Barnechea.....	16
Tabla 2 Leyes que sustentan la experiencia vivida en PREFLEX S.A	25

Índice de Figuras

Contenido	pág.
Ilustración 1. Mapa geográfico ubicación PREFLEX S.A.....	25

Dedicatoria

A las y los colaboradores de PREFLEX S.A, ya que en todo momento conté con su colaboración y disposición para el desarrollo de mi práctica profesional.

Sus historias de vida, su amistad y sus expectativas de Gestión Humana, me motivaron a conocer lo que ya existía y buscar la manera de mejorarlo para y por Uds.

Al Trabajo Social, gracias al cual conocí un campo de acción en el que nunca pensé desarrollarme, en este logré descubrir mis capacidades y poner en práctica el conocimiento teórico recibido en la academia.

Agradecimientos

Primeramente, agradezco a mi familia por su apoyo incondicional, su amor, por sacrificar tantas cosas para que hoy día sea quien soy.

Al equipo de Gestión Humana PREFLEX S.A, por transmitir su conocimiento, acompañarme y guiarme en cada decisión, pues el desarrollo de esta experiencia no habría sido exitoso de no haber contado con su apoyo.

A las y los colaboradores, que me permitieron conocerlos ofreciéndome un espacio de sus jornadas y de sus vidas.

A mis tutoras, por su paciencia, dedicación, comprensión y consejos que hicieron posible la materialización de este sueño.

Juliana Aranzales

Resumen

La presente reflexión está basada en la experiencia de práctica profesional nivel I y II de una profesional en formación en Trabajo Social, desarrollada en la empresa PREFLEX S.A directamente en el área de Gestión Humana, la finalidad de esta reflexión reside en analizar el rol del Trabajador Social dentro de una institución perteneciente al sector privado, la importancia que tienen los planes de bienestar en ámbito laboral, personal y familiar de todos los colaboradores. Esta reconstrucción está basada en la guía establecida por Maria de la Luz Morgan y Teresa Bernechea, adicionalmente se tendrán en cuenta elementos como; GH, Bienestar laboral, alteridad y participación con el fin de posibilitar herramientas de intervención que dirijan el accionar de los profesionales en pro de aportar positivamente a la calidad de vida de los colaboradores desde el escenario empresarial.

Palabras claves: GH, Bienestar laboral, alteridad y participación

Abstract

This reflection is based on the experience of professional practice level L and II of a professional in Social work training, developed in the company Preflex S.A directly in the area of human management, the purpose of this reflection lies in analyzing the Role of the Social worker within an institution belonging to the private sector, the importance of the welfare plans in the work, personal and family area of all collaborators. This reconstruction is based on the guide established by Maria de la Luz Morgan and Teresa Bernechea, in addition, elements such as; GH, working well-being, alterity and participation in order to enable intervention tools that direct the action of professionals in favor of contributing positively to the quality of life of collaborators from the business stage.

Keywords: GH, labor welfare, alterity and participation

Introducción

El sector privado corresponde a aquella parte de la economía compuesta por las empresas y las diversas apuestas productivas que desarrollan actividades que no están controladas directamente por independientes a la supervisión el estado, está orientado hacia dos grandes fines: la productividad y la supervivencia, por una parte la productividad hace referencia al resultado de diferentes actividades, acciones y medios que se han utilizado para cumplir con un objetivo específico, en cuanto a la supervivencia se aspira a que esta se convierta en un valor corporativo y una actitud por parte de los colaboradores en conjunto con los directivos en donde sean capaces de superar las crisis o momentos negativos tomándolos como una oportunidad de crecimiento y aprendizaje en equipo.

Ahora bien, las empresas son el punto de encuentro de experiencias y situaciones en las que se ven involucradas las distintas áreas del ser humano dado que este debe ser concebido desde su integralidad, es allí en donde el profesional en Trabajo Social pone en práctica su formación y conocimiento adquirido en beneficio de la estabilidad laboral y empresarial tomando como punto de partida el bienestar de los colaboradores; hay que mencionar además que el Trabajador Social asume un reto dentro de este escenario empresarial dado que su labor debe trascender del plano administrativo hacia acciones transformadoras que no solo se centren en la competitividad y la supervivencia si no que tengan en cuenta la calidad de vida de los colaboradores.

Considerando lo anterior, se quiere compartir con él o la lectora la sistematización fundamentada durante el proceso de práctica profesional de una trabajadora social en formación desarrollada en la empresa PREFLEX S.A directamente en el área de Gestión

Humana (GH), ésta experiencia tuvo lugar en los procesos de bienestar laboral, contratación, y labores administrativas, además se gestionaron diversas alianzas estratégicas por parte de la profesional en formación con el fin de fortalecer dichas actividades y generar espacios alternativos en pro de fomentar un bienestar en todas las dimensiones de los colaboradores.

El deseo que impulsó esta sistematización se remite al interés personal de dar a conocer la situación actual de los trabajadores sociales dentro de una empresa perteneciente al sector privado, a partir de esto se reflexionará sobre el quehacer profesional en dicho sector, además es importante hacer un análisis sobre este tema de manera que se aporte a la deconstrucción de imaginarios que limitan el desarrollo exitoso de diferentes actividades propuestas por el profesional. Es importante que las empresas reconozcan los procesos y resultados obtenidos desde este tipo de escenarios en los que se busca visualizar a los colaboradores en su totalidad puesto que lo que sostiene la competitividad y la productividad de una empresa es el factor humano por lo cual este debe ser potencializado, promovido y protegido.

En lo que refiere al aporte que esta experiencia hace al Trabajo Social, le propone a los profesionales una reflexión junto con una autoevaluación de la intención, el alcance y la efectividad de sus acciones en la búsqueda del bienestar de los colaboradores generando una nueva forma de intervenir la realidad del sector privado y la relación que este tiene con el factor humano.

Para el desarrollo del análisis de esta experiencia de práctica profesional se tomará como base la metodología de las autoras María de la Luz Morgan y Mercedes Barnechea a partir

del texto titulado El conocimiento desde la práctica y una propuesta de método de sistematización de experiencias (2007) con base en la guía propuesta por las autoras se ejecutó un análisis de la vivencia a partir de la recapitulación de todo el proceso de práctica profesional la cual incluye ejecución del plan de bienestar laboral, alianzas estratégicas, un proyecto de intervención, actividades administrativas, para así dar a conocer las lecciones aprendidas de dicha experiencia y finalmente formular recomendaciones.

El presente documento consta de cuatro partes, en la primera se desarrollará la metodología incluyendo temas como: preguntas orientadoras y generadoras de la sistematización, los objetivos y el objeto de la misma. En la segunda parte se realiza la contextualización geográfica e institucional de la empresa, adicional a esto se narrará minuciosamente la experiencia vivida en la empresa PREFLEX S.A donde se dará cuenta de los aciertos, desaciertos, eventos, alianzas, encuentros, que percibió la trabajadora social en formación dentro de este campo de acción.

Seguidamente, se encontrará el análisis de la experiencia desde los sustentos teórico/conceptuales que se tomaron como guía en el proceso, se compartirán los aprendizajes obtenidos de esta reflexión y posteriormente se harán algunas recomendaciones tanto como para las empresas pertenecientes al sector privado como para los profesionales en Trabajo Social que ejecuten su quehacer profesional en este escenario.

Finalmente se invita al lector que posea este documento a acercarse a una reflexión que lo llevará a conocer el desarrollo del área de Gestión Humana de una empresa perteneciente al sector privado, entendiendo así las dinámicas que se presentan dentro de ésta, dado que muchas de éstas son desconocidas para personas que no están vinculadas a la empresa.

CAPÍTULO I: METODOLOGÍA DE LA SISTEMATIZACIÓN

1.1 Justificación

La intención del presente documento es recopilar y dar a conocer la experiencia vivida en la empresa PREFLEX S.A de manera que se pueda brindar aprendizajes a los profesionales en formación de Trabajo Social, para que a partir de estos se logre fortalecer su rol en de los procesos que desarrollan dentro de una empresa perteneciente al sector privado, ya que su labor debe responder a la necesidad de las empresas de generar procesos integrales en donde las dinámicas empresariales empoderen y transformen la realidad de los colaboradores dentro y fuera de las jornadas establecidas, para esto es necesario que el profesional trascienda de la realización de tareas netamente administrativas a la generación de acciones transformadoras, así mismo se quiere resaltar la necesidad de escribir y repensar críticamente las intervenciones que realizan las y los Trabajadores Sociales al interior del sector privado puesto que esta reflexión se convierte en un aporte al constructo teórico práctico de la profesión orientando las decisiones y acciones que le competen al profesional

Según el boletín técnico del (DANE 2017) en Junio de 2016 la tasa de desempleo fue del 8,9 %, en el informe expedido por esta misma institución en Junio del presente año se declaró que en Colombia ésta tasa se ubica en el 7,8 % lo que refiere que 552.000 personas encontraron un empleo formal, En el trimestre de Abril a Junio de 2017 las ramas de actividad que mayormente contribuyeron a la empleabilidad de los colombianos fueron: agricultura, ganadería, caza, silvicultura, actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler, esto da cuenta de los diversos esfuerzos que han venido desarrollando las empresas

en conjunto con el estado con el fin de brindar una amplia gama de oportunidades laborales a las cuales puedan acceder los colombianos, con el fin de obtener acceso al recurso económico que posibilita la satisfacción de las necesidades básicas de los colaboradores y sus familias.

La Federación de Aseguradores en Colombia (Fasecolda) en su informe sobre indicadores de riesgo, la informalidad laboral en Colombia laboral llega al 65,8 % ubicada en su gran mayoría en el sector de comercio, la hotelería y los restaurantes, es importante resaltar que si bien este tipo de ocupación laboral es un mecanismo de subsistencia para las familias colombianas, este tipo de empleabilidad no cumple con los requerimientos establecidos los cuales han sido diseñados para asegurarle al colaborador una respuesta efectiva a sus necesidades básicas (ElTiempo 2016); por lo tanto las personas que hacen parte de este gremio laboral se ven obligadas a enfrentarse a diversos riesgos y situaciones que afectan su calidad de vida.

Ahora bien, uno de los aspectos que motivó la realización de esta reflexión reside en el interés personal de exponer la importancia del rol del Trabajador Social dentro de una empresa ya que en la experiencia que tuvo lugar en PREFLEX S.A, se identificó que las acciones y decisiones tomadas por parte del profesional en formación logran tener una gran incidencia tanto en el área laboral como en el área personal de los colaboradores y en el desarrollo de las relaciones interpersonales al interior de la empresa, puesto que a cargo del área de Gestión Humana (en adelante GH) se encuentran diversas labores, programas y tareas que apuntan de manera directa al bienestar de los colaboradores, el profesional en formación está capacitado para intervenir en estos escenarios, creando espacios en donde la participación de todas las personas vinculadas a la entidad se incremente y el clima laboral

sea satisfactorio para todas las áreas que componen la empresa, implementando estrategias que potencien las habilidades de los colaboradores, además de la generación de espacios en los que se entiendan las relaciones que se desarrollan en el ámbito laboral estableciendo alianzas con diferentes instituciones que ofrezcan productos o servicios según la necesidad colectiva de los colaboradores, al ser GH la responsable de lo mencionado anteriormente, preferiblemente debe estar constituida por profesionales pertenecientes a las Ciencias Humanas y Sociales que entiendan al ser como un agente capaz de transformar su propia realidad como lo expone el Consejo Nacional de Trabajo Social (p.21) “El ser del Trabajo Social configura, por una parte, el reconocimiento del “otro” y de “los otros” como sujetos sociales y políticos capaces de transformar realidades sociales en los procesos de formación, participación, movilización y acción colectiva” esto da cuenta de la relación existente entre el Trabajo Social y el área de GH.

Así pues la presente sistematización da cuenta de la acción desarrollada por el profesional en Trabajo Social en un contexto empresarial como mediador entre los objetivos de productividad de la empresa y los objetivos personales de los colaboradores, promoviendo la interacción entre las diferentes áreas de la empresa, trasgrediendo las relaciones de jerarquía que dificultan el reconocimiento colectivo de habilidades y conocimientos que fortalezcan las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo dentro de la misma.

Finalmente, con el fin de entender los procesos desarrollados por el área de GH y sus alcances se realizó en primera instancia un diagnóstico comunitario, en el que se contó con la participación de 100 colaboradores de las diferentes dependencias, en este se concluyó que la principal causa de su baja participación en las actividades del plan de Bienestar

Laboral correspondía a la *poca difusión de las estrategias del área de Gestión Humana*, también se evidenciaron algunas otras causas como: sobrecarga laboral de los colaboradores y falta de diseño estratégico de actividades de participación masiva; con base en la información recopilada dentro de dicha indagación surgió el proyecto de intervención “Proyecto de gestión participativa PREFLEX S.A” el cual se realizó por medio de actividades tales como: la gestión de alianzas estratégicas, el seguimiento y proposición de nuevas actividades en los planes bienestar, ejecución de los procesos de contratación y promoción de propuestas para postulación a cargos nuevos.

1.2 Objeto de la sistematización

El objeto definido para esta propuesta de sistematización de experiencias consta de la reconstrucción del proceso de la práctica profesional nivel I y II de una trabajadora social en formación el cual tuvo lugar en la empresa PREFLEX S.A, directamente desde el área de Gestión Humana durante los meses de Julio 2016 a Junio de 2017, teniendo como base la descripción del papel que cumple el Trabajo Social al interior de organizaciones pertenecientes al sector privado.

Ahora bien, es importante nombrar los tres niveles a los que se espera aportar desde la reconstrucción de la experiencia vivida, en primera instancia se mencionará el ámbito empresarial, dicho sector logrará conocer el alcance que puede llegar a tener la acción del profesional en Trabajo Social al interior de la empresa, además cómo su presencia contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales; en lo que refiere a la intervención social ésta sistematización pretende aportar a la comprensión de dinámicas empresariales y la relación que éstas tejen con otros aspectos de la vida de los

colaboradores de manera que la intervención profesional no se termine al interior de la empresa si no por el contrario logre hacer un trabajo en red con los diferentes ámbitos de la vida del ser humano.

Finalmente en cuanto a la pertinencia disciplinar que representa este ejercicio académico reside en el fortalecimiento y reconocimiento de la labor del profesional de Trabajo Social en este campo, puesto que con base en la experiencia vivida en PREFLEX S.A se identificó que la labor del profesional en formación debe estar proyectada a trascender de labores netamente administrativas que si bien tienen un papel importante en el bienestar del colaborador, no lo abarcan por completo por lo cual dificultan en alguna medida el planteamiento y desarrollo de proyectos o actividades alternativas que plantean una concepción mucho más integral del individuo donde se tienen en cuenta aspectos como la familia, la convivencia, proyecto de vida, relaciones interpersonales etc.

1.3 Preguntas de la sistematización

1.3.1 Pregunta generadora

- ¿Por qué es importante el accionar del trabajo social en el sector privado?

1.3.2 Preguntas orientadoras

- ¿Por qué se deben establecer alianzas estratégicas con diversos actores para fortalecer la acción del profesional en formación?
- ¿Qué aspectos se deben fortalecer en el profesional en formación para que se desenvuelva asertivamente en las instituciones pertenecientes al sector privado?

- ¿Cuál es el rol que debe cumplir el profesional en formación dentro del área de Gestión Humana?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

- Recuperar la experiencia de la práctica profesional nivel I y II para analizar la relevancia del accionar del Trabajador Social dentro del sector privado, en la empresa PREFLEX S.A, directamente en el área de Gestión Humana.

1.4.2 Objetivos específicos

- Reconocer los aportes brindados por el Trabajo Social en relación a los planes de Bienestar Laboral, para ser tenidos en cuenta por los profesionales vinculados a las empresas pertenecientes al sector privado.
- Identificar el papel desempeñado desde Trabajo Social dentro de una empresa privada para dar a conocer la importancia de su accionar dentro del mismo.
- Resaltar las alianzas estratégicas de mayor incidencia en el fortalecimiento y ejecución del plan de bienestar laboral ofrecido por PREFLEX S.A., para señalar los beneficios otorgados por éstas, en función del alcance y la cobertura propuesta por el área de GH.

1.5 Metodología

Con el fin de reconstruir organizadamente la experiencia para así poder reflexionar sobre esta, se retomará el enfoque deconstructivo el cual podría entenderse según el autor Alfredo Ghiso como “una intervención que permite entrar en la voz, en la autoconciencia de lo institucional, en los imaginarios y en aquellos campos donde existen formas institucionalizadas de ejercicio del poder” este enfoque brinda la posibilidad de reflexionar acerca de las acciones que se han desarrollado y analizar como los actores presentes en esta pueden proyectarse hacia nuevos escenarios de acción que se construyen con base en los cuestionamientos que se hacen al estado actual de la realidad.

Dicho lo anterior es importante aclarar al lector que la metodología que guió el presente proceso es propuesta por María de la Luz Morgan y Teresa Barnechea quienes conciben la sistematización como “una manera de extraer y hacer comunicables los conocimientos producidos en los proyectos de intervención en la realidad con intencionalidad de transformación” para lograr este objetivo proponen cuatro fases que se exponen a continuación.

Tabla 1. *Momentos metodológicos propuestos por las autoras María de la Luz Morgan y Teresa Barnechea*

Fuente: Construcción propia

<i>Momentos del proceso</i>	<i>¿Qué hacer?</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>Diseño del plan de sistematización</i>	Es aquí en donde se deben definir las expectativas de la sistematización especificando contenidos centrales como: objetivos, plan de trabajo, objeto de la sistematización y

	ejes que orientan la reflexión.
	En esta fase se consideran elementos como la institución
• <i>Reconstrucción de la experiencia</i>	en la que desarrolló la experiencia y territorio donde se ejecutó a su vez es importante darle un sentido crítico para así fundamentar los nuevos conocimientos
• <i>Análisis e interpretación del proceso</i>	Se aclaran los sustentos teóricos que serán confrontados con la experiencia para finalmente extraer nuevos conocimientos de la misma.
• <i>Comunicación de los resultados</i>	Se comparte el aprendizaje adquirido a través de todo el proceso de manera que se comprenda la lógica de lo sucedido.

CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

2.1 Contexto de la experiencia

Con el fin de comprender en profundidad la experiencia vivida se abordarán temáticas que brinden un contexto más amplio a nivel histórico, económico y social las cuales han sido de gran influencia para la situación actual del sector empresarial, organizacional y lo relacionado con empleabilidad. Partiendo del pensamiento de Karl Marx quien nos ayuda a entender el funcionamiento del sistema económico actual, el complemento que a este le ofrece las teorías de la administración las cuales aportaron principalmente a la materialización del área de GH dentro de las empresas. En este orden de ideas el contexto de la presente experiencia estará guiado por la estructura mencionada anteriormente.

Karl Marx describe los siguientes modos de dominación que han estado presentes a lo largo de la humanidad en los cuales los hombres se han organizado de diferentes formas con el fin de producir, distribuir y consumir productos o bienes que satisfagan sus necesidades, en primera instancia, se halla el esclavismo en este momento de la historia no existía una mercancía más importante que la fuerza humana o la fuerza del trabajo, la compra y venta de los primeros esclavos africanos produjo una riqueza tal que permitió desarrollar dinámicas especiales para las sociedades presentes de ese periodo; no obstante es importante resaltar que este modelo estuvo basado en la explotación, lo que permitió a los esclavistas no solo ser dueños de las personas sino también de los medios de producción desconociendo sus derechos fundamentales, adicionalmente sometidas a arduas jornadas de trabajo sin posibilidades de desempeñarse como seres autónomos y libres. Este modo de dominación se nutrió de dinámicas violentas y crueles, esto ocasionó que la productividad fuera muy baja ya que debido a la explotación a la que eran sometidos los esclavos su vida era corta a causa de su precaria condición de salud.

Tiempo después llegó el feudalismo como afirma (Salvador 2000) tuvo su origen en la edad media en un periodo en el que las relaciones de producción se forjaban especialmente alrededor de la tierra junto con una economía basada en la adquisición y producción de esta, este sistema de producción se basó en una relación de vasallaje la cual consistió en la fidelidad otorgada por el vasallo al señor feudal, quien era dueño de la tierra en la que el vasallo debía trabajar. A través de un contrato, el señor feudal adquiría poder sobre el vasallo, en este documento se prometía fidelidad, respeto y obediencia por parte del mismo pero también se especificaban los derechos a los que este se hacía acreedor, las obligaciones a las que debían responder las dos partes involucradas; pero aún con estos

términos la compensación por parte del señor feudal era voluntaria, es decir no existía una regulación entre las horas de trabajo de los vasallos con la cantidad de caballos, armas y vestidos que el señor feudal entregaba.

Ahora bien, esta forma de retribución era el único medio de subsistencia con el que contaban los vasallos, como afirma (U.BuenosAires 2009) citando a Marx “El trabajo cumple además un papel de mediación social, porque es un trabajo colectivo gracias al perfeccionamiento de los medios de producción y la relación social es una exigencia del desarrollo técnico”. Las dinámicas que se desarrollaron en este periodo reconocieron en gran medida que todas las personas tenían necesidades que suplir para su supervivencia, apareciendo así las primeras formas de trabajo remunerado que lograron cambios definitivos en las formas de producción en las que ya se empezó a notar la importancia de los trabajadores.

La suma de todos estos momentos históricos abrió el camino para el surgimiento del capitalismo, este se basaba en los modos de producción privados donde el hombre pasó de ser obligado a utilizar su fuerza o a intercambiarla por productos y tierras para su supervivencia a vender su fuerza de trabajo, para que de este modo pudiera acceder a una retribución monetaria que de cierto modo garantizara su existencia. Las grandes industrias y fábricas fueron quienes impulsaron en primera instancia el capitalismo, sin embargo con la aparición de este modo de dominación se marcó por completo la división de las clases sociales siendo la burguesía o clase alta, la que contaba con todos los beneficios sociales y económicos quienes a su vez empleaban al llamado proletariado, las personas que hacían parte de esta categoría no tenían la posibilidad de ser dueños de los medios de producción,

recibían una retribución correspondiente al tiempo y al esfuerzo desempeñado en las labores que le fuesen asignadas.

En su inicio, el capitalismo no idealizaba el trabajo como una oportunidad de desarrollo debido a que este no es realizado por gusto ni de manera voluntaria por el contrario se lleva a cabo con el fin de dar respuesta a las necesidades básicas de las personas, es decir la fuerza de trabajo es vendida como un tipo de mercancía para poder subsistir. Alrededor de estas dinámicas empezaron a surgir teorías y escuelas de la administración que entendían las relaciones de poder en cuanto a la producción, pero también se interesaron por entender diversos aspectos relacionados con las tareas asignadas.

Ahora bien, después de haber mencionado los tres principales sistemas económicos que se han presenciado a lo largo de la historia, se hace relevante mencionar las teorías de la administración dado que para llegar al porqué de la importancia de la intervención del Trabajo Social en el sector empresarial es importante tener en cuenta estos aspectos, partiendo de que las teorías de la administración han estado presentes desde las primeras formas de organización del hombre, sin embargo no se mencionarán todas para hacer énfasis en la que guarda relación con el accionar de GH que es directamente el área en donde se desenvuelve el profesional en Trabajo Social.

El *Enfoque de los recursos humanos* el cual según (Robbins 2009) reconoce la necesidad de potenciar las relaciones existentes entre los gerentes o directivos de las organizaciones con el colaborador, partiendo de su sentido de ya que este cuenta con un gran sentido de iniciativa, creatividad y conocimientos que son de suma importancia para lograr los objetivos institucionales que a su vez le aportan al cumplimiento de los objetivos

personales de cada colaborador, dado que para este momento de la historia este es reconocido como la parte fundamental de las organizaciones, contando con su participación en la toma de decisiones es más factible que se obtenga la productividad esperada.

Finalmente luego de mencionar la teoría que respalda en gran manera los procesos desarrollados por GH es importante hacer un breve recorrido de la historia de la empresa en Colombia y cómo esta se ha visto transversalizadas en su funcionamiento y en su forma de concebir al colaborador por el enfoque de las relaciones humanas; específicamente el siglo XX para esto se retoma a (Davila 2003) quien en su libro “Empresas y Empresarios en la historia de Colombia “ afirma que la aparición de la empresa en Colombia significó una apertura de nuevas oportunidades, perspectivas y alianzas las cuales se fundamentaron en teorías y enfoques de la administración que tenían como objetivo fortalecer los procesos productivos y laborales dentro de las empresas; por tal razón en esta época surgieron grandes compañías e industrias que se mantienen en la actualidad, estas se fortalecieron de procesos basados en las alianzas estratégicas que permitieron la generación de nuevos espacios laborales los cuales incrementaron los índices de empleabilidad de esta época.

Con dicha apertura económica las empresas tenían la responsabilidad de dar respuesta a los requerimientos internacionales ya que esto determinaba en parte el éxito de la empresa, por lo tanto su foco estuvo en promover espacios de participación, brindar mayor apertura de oportunidades laborales, impulsar la flexibilización de los procesos de contratación y desvinculación estas acciones se relacionaron de igual manera con tres cuestiones fruto de la modernización en Colombia éstas son propuestas por (Milkovich 1994), la primera es nombrada como: *la gestión de la producción* entendida como la serie de pasos a seguir que permiten que el producto llegue a buen término, la segunda: *organización de la producción*

la cual posibilita establecer lineamientos que fomenten el orden dentro de la línea de producción con el fin de generar procesos de competitividad y un producto exitoso, finalmente la *gestión de recursos humanos* a través de la cual se fomenta la importancia de capacitar a los empleados en aspectos como seguridad industrial y labores diversas del trabajo.

Con respecto a lo anterior los Moreno y Garrosa (2013) refieren que de esta manera las empresas adquirieron un reto encaminado a la consolidación del área de Gestión Humana en las empresas que aún no estuviera constituida, en muchas organizaciones y empresas esta área se convirtió en un apoyo especialmente en las *relaciones laborales* entendidas como el sistema en el que las empresas y los colaboradores interactúan entre sí dentro de la institución ,el *fortalecimiento de la cultura organizacional* lo que refiere al marco de acción para la empresa basado en valores, tradiciones, políticas y comportamientos que otorgan sentido a las formas de interpretar la vida dentro de la organización, y el *clima laboral* es decir las percepciones que tienen los colaboradores de todos los aspectos de hacer parte de una organización o empresa. El aporte de esta área permitió que las instituciones como la empresa PREFLEX S.A contaran con el personal idóneo que trabajara mancomunadamente para lograr los objetivos de la empresa, que potenciara sus habilidades a través de programas de formación, capacitaciones y espacios gestionados por la misma en busca del bienestar de los colaboradores y sus familias.

El área de Gestión Humana permitió que ciertas responsabilidades y funciones fueran descentralizadas de la gerencia de una empresa y se transfirieran a otras áreas con el fin de incentivarlas para aportar su esfuerzo, trabajo y conocimiento hacia los objetivos y metas de la empresa afirman (Gregorio Calderon Hernandez 2005) dado que antes de existir esta

área entre los gerentes y los colaboradores sólo existía una relación legal en donde se establecían acuerdos referidos a temas de salario, cumplimiento de aportes parafiscales junto con el seguimiento de la normatividad vigente, por el contrario GH permitió una interacción asertiva entre la empresa, sus objetivos y la integralidad de los colaboradores.

En definitiva, al analizar y conocer los sucesos históricos, económicos y sociales que han tenido influencia en la empresa tal y como la conocemos hoy, permite entender que ésta no es un ser único e independiente si no que corresponde a un ser integrado por diferentes elementos, los cuales conforman un entramado vivo, dinámico, dependiente y cambiante, por tal razón la situación actual de la empleabilidad, la economía y la empresa en Colombia debe ser leída desde una perspectiva sistémica que permita tener en cuenta los factores sociales, personales y políticos.

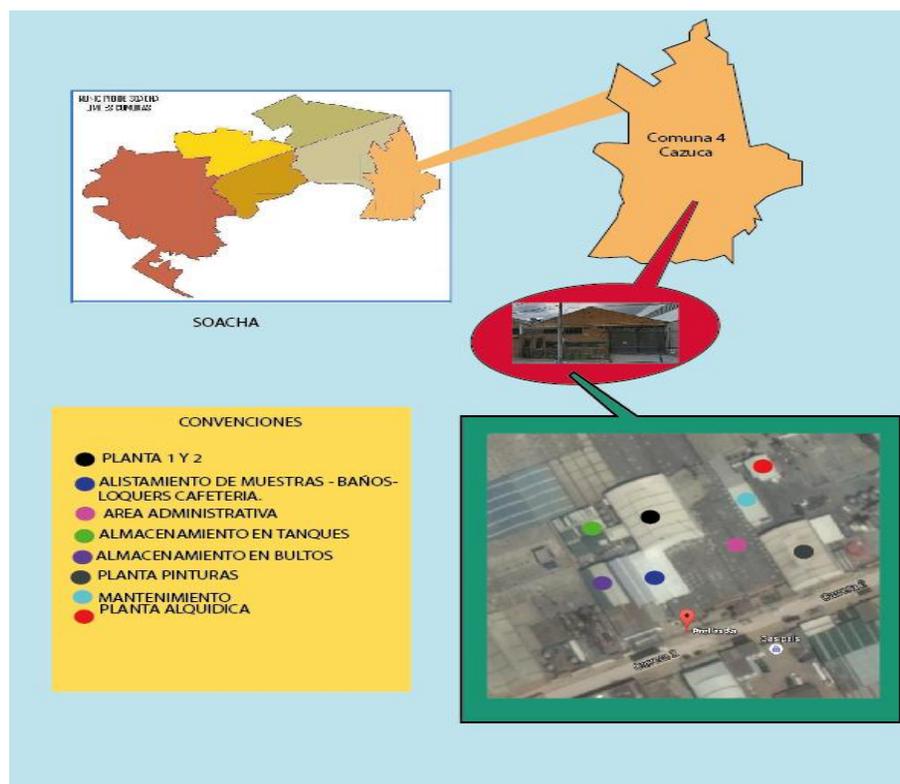
2.2 Marco geográfico- PREFLEX S.A

La empresa PREFLEX S.A se encuentra ubicada en la comuna 4 (Cazuca) del municipio de Soacha específicamente Cra 2 # 56-45, este sector es conocido por la alta presencia de industrias dedicadas a la producción de químicos, gas, jabones, pinturas entre otros insumos de gran comercialización. Aún con la presencia de éstas empresas, es una zona que no cuenta con vías pavimentadas de acceso por lo cual la movilización entre este lugar y la autopista Sur se hace complicada más en temporadas de lluvia cuando se presentan grandes inundaciones, además otro aspecto a resaltar de esta zona es el alto impacto ambiental y de salubridad que se genera sobre las personas que allí desarrollan sus labores dado que muchas de las fábricas allí presentes expelen fuertes olores, humos y aguas residuales que contaminan la atmósfera, también se caracteriza por ser un lugar donde constantemente los

ruidos de la maquinaria y la producción industrial entorpecen la tranquilidad y la comunicación entre las personas.

La sede de PREFLEX S.A (Cazucá) en la cual se desarrolló la presente experiencia es donde funciona el área de producción de la producción de las pinturas, adhesivos para empaques y madera junto con las resinas y auxiliares para textiles, dado que cuenta con la infraestructura adecuada para la producción de estos implementos, lo anteriormente mencionado se encuentra distribuido en la primera planta, por otra parte el área administrativa está compuesta por dependencias encargadas de: Gestión Humana, Compras, Servicios Generales, Seguridad Industrial, Sistemas, Facturación, Servicio al Cliente, Gerencia del área de Investigación y Desarrollo, estas están ubicadas en la segunda planta de la empresa, ésta cuenta con acceso a servicios públicos como luz, internet, telefonía, agua y gas además posee un sistema de vigilancia privado.

A continuación, se presenta el mapa de ubicación de dicha empresa en donde se especifican las áreas en la que está distribuida, con el fin de brindarle al lector un acercamiento al contexto.



2.3 Marco legal

“Es evidente que el único gobierno que puede satisfacer por completo todas las

Ilustración 1. Mapa geográfico ubicación PREFLEX S.A

exigencias del estado social es aquel en el que todo el pueblo participa (Jimenez 1997)

En el siguiente apartado se mencionarán algunas leyes que soportan la acción del área de GH en PREFLEX S.A

Tabla 2 *Leyes que sustentan la experiencia vivida en PREFLEX S.A*

Fuente. Construcción propia

<i>Ley/ artículo/ decreto.</i>	Aplicación	Relación con la experiencia.
<i>Artículo 25 – Constitución política de Colombia</i>	“El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.”	Uno de los pilares fundamentales para el Trabajo Social es la defensa, la promoción y el cumplimiento de los Derechos Humanos por tal razón éste artículo da soporte al quehacer del profesional dado que al establecer el trabajo como un derecho fundamental, posibilita la satisfacción de las necesidades básicas del ser humano y la promoción de su calidad

		de vida.
		A nivel empresa el departamento de
	Por medio de este se establece	gestión humana es el encargado de
<i>Artículo 53 –</i>	la responsabilidad del congreso	regular estos requerimientos legales
<i>Constitución</i>	de crear el estatuto del trabajo	como lo son, Contratación, entrega de
<i>política de</i>	por medio del cual se debe	incentivos monetarios, vinculación
<i>Colombia</i>	garantizar el trabajo digno y	laboral, licencias, convenios entre
	justo para el empleado.	otros partiendo de la búsqueda del
		bien integral del colaborador.
	Es deber del Estado	Gestionar la participación de las
	implementar de forma gradual	empresas en este tipo de programas es
	y progresiva, mecanismos para	una de las gestiones que realiza el
<i>Artículo 8 de la</i>	favorecer un empleo y unas	profesional en Trabajo Social
<i>ley de 1622 de</i>	condiciones de trabajo de	buscando beneficio tanto para las
<i>2013.</i>	calidad para los jóvenes, así	comunidades como para la empresa
	como potenciar mecanismos de	dado que la ley establece una serie de
	orientación e inserción	beneficios para las empresas que
	laboral”.	brinden estas oportunidades a los
		jóvenes que empiezan su vida laboral.
<i>Artículo 4 ley</i>		
<i>53 de 1977 –</i>	Establece como obligatorio	En este artículo se resalta la
<i>Código de ética</i>	para las empresas que tengan	importancia que tiene el profesional
<i>de Trabajo</i>	un número elevado de	de Trabajo Social dentro el contexto

<i>Social</i>	trabajadores que deberá ser calificado por el gobierno, contratar para el servicio de los mismos Trabajadores Sociales con el objeto de que impulsen procesos con ellos para el desarrollo de políticas de empleo, salario e inversión de los mismos.	empresarial puesto que este deberá desarrollar acciones transformadoras que potencien la participación y el reconocimiento de las habilidades de los colaboradores de manera que al interior del ambiente laboral se reconozca la integralidad del colaborador y la importancia de su bienestar dentro y fuera de la empresa.
---------------	---	---

2.4 Marco conceptual

Para el desarrollo y obtención del resultado final de éste documento de sistematización de experiencias se tuvieron en cuenta conceptos y postulados teóricos los cuáles tienen por objetivo ofrecer al lector un panorama completo de comprensión y análisis bajo las siguientes categorías: Trabajo Social, GH, bienestar laboral, alteridad y participación.

En primera instancia puesto que este ejercicio compete a un desarrollo de práctica profesional en Trabajo Social se procederá a definirlo según el autor Natalio Kisnerman quien lo comprende como:

Disciplina que se ocupa de conocer las causas-efectos de los problemas sociales y lograr que los hombres asuman una acción organizada, tanto preventiva como transformadora que los supere. No es simplemente ejecutora de lo que otras de lo

que otras disciplinas elabora. Interviene en situaciones concretas que muestran determinadas ciencias, investigando y coparticipando con los actores en un proceso de cambio. (Pg 97.)

En cuanto a la experiencia vivida en la empresa PREFLEX SA y en relación con lo expuesto anteriormente se quisiera aclarar que no se logró un proceso organizativo en su totalidad puesto que la comunidad PREFLEX S.A no cuenta con la disponibilidad de tiempo total dado que dentro de esta empresa cada persona tiene unos tiempos y unas labores que no siempre coinciden con las del resto del grupo, por esta razón en muchas ocasiones se dificultaba concretar reuniones o encuentros en los que estuvieran presente todos los interesados, sin embargo en los espacios en los que se contó con su participación se logró conocer la causas de las problemáticas que se mencionarán posteriormente en la descripción de la experiencia, con base en estas se formularon acciones que pretendían garantizar el bienestar de los colaboradores, así mismo se promovió un trabajo en red que incluía actores tanto internos como externos en el cual se buscó mancomunadamente la consecución de un objetivo grupal.

Por otra parte en relación con el desarrollo específico de la experiencia en PREFLEX S.A, se hace necesario aclarar que el profesional en formación que desarrolle su accionar en el ámbito empresarial debe asumir una postura propositiva en cuanto la generación de espacios en los que se potencien las capacidades de los colaboradores en las diferentes áreas, manteniendo en estos una escucha activa que le permita partir de las expectativas de los colaboradores de manera que se amplíe la cobertura que puedan llegar a tener las actividades propuestas por el área de GH.

Posterior a esto, hablar de GH se hace relevante dado que fue en esta área que se desarrolló la experiencia de práctica profesional, por tal razón se toma como referencia a (Pardo y Arteaga 2001) quienes reconocen GH como:

Es un área de soporte y de apoyo dentro de la dinámica empresarial, porque su función es contribuir en la creación de un buen ambiente o clima organizacional acorde con las expectativas de productividad, calidad y competitividad esperadas en el mercado. Trabajar con este propósito implica apuntar a las actitudes, valores, motivaciones (intrínsecas y extrínsecas) del individuo, porque, al contribuir en la calidad de vida del cliente interno, se logra el impacto esperado en atención, servicio y oportunidad para nuestro cliente externo. (p.43)

De acuerdo con (Pardo y Arteaga 2001) y Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente es necesario mencionar que el área de GH tiene a su cargo diferentes componentes de acción los cuáles apuntan al cumplimiento y la mejora de estándares de calidad y clima organizacional de la empresa, éstos son ejecutados por los profesionales de las ciencias humanas y sociales quienes a través de técnicas y estrategias de intervención llevan a cabo asertivamente procesos como *contratación*, buscando vincular al personal idóneo para cada una de las vacantes existentes, desarrollo del *plan de bienestar laboral* con el cual se busca conocer las necesidades de los colaboradores en su ambiente laboral, personal y familiar y a su vez *establecer convenios* con diferentes instituciones que aporten a la satisfacción de las mismas involucrando a todas las áreas y a todos los colaboradores de dicha empresa, para esto se hace necesario incentivar su participación en los mismos para poder hacer una constante evaluación de los resultados y el alcance que puedan a llegar a tener.

Implementar un *plan de capacitaciones* es de suma importancia para el área puesto que la

formación en diferentes aspectos laborales y personales genera estabilidad y rentabilidad tanto para la empresa como para el colaborador, *seguimiento* en casos de dificultades extraordinarias de los colaboradores, incumplimiento al reglamento interno de trabajo, promociones de cargo, bonificaciones extra salariales, recepción y cobro de incapacidades, y también procesos de acciones legales que involucren a la empresa, estos componentes de acción impulsan al área para el logro de sus objetivos, los cuales, según las autoras son:

- Compromiso real y efectivo de la alta dirección y gerencia.
- Identificación de las características y necesidades de la comunidad empresarial con la cual se trabajará.
- Gestión de coordinación de apoyo con las diferentes gerencias o jefaturas de la compañía

Acerca de la experiencia desarrollada en PREFLEX S.A se hace evidente la responsabilidad que tiene esta área en establecer y fomentar un clima organizacional en donde existan relaciones interpersonales guiadas por principios de equidad, respeto, participación entre otros valores que promuevan el bien común dentro de la empresa, por tal razón los objetivos que mencionan las autoras son acordes con lo que se desarrolló dentro de PREFLEX S.A puesto que las actividades y responsabilidades en esta área estaban encaminadas a conocer de manera cercana las necesidades de los colaboradores, para que así se concretaran acciones reales y efectivas que le apuntaran a la satisfacción de las mismas, trascendiendo de una comprensión individualista de los colaboradores a una concepción y reconocimiento íntegro del ser humano comprendiendo así lo importante que es para la empresa contar con las capacidades, opiniones, participación y sentido de pertenencia de todos sus colaboradores dado que esto significa el cumplimiento de los

objetivos personales como los empresariales y el fortalecimiento de dinámicas empresariales encaminadas a la promoción de relaciones interpersonales asertivas en todas las áreas de esta.

Acorde con lo anterior se hace necesario resaltar que el objetivo principal del área de GH dentro de diferentes empresas es generar bienestar laboral este concepto se ha reformulado a medida que las mismas han evolucionado, en la actualidad es una propuesta activa y preventiva que permite un desarrollo efectivo y eficaz de las entidades pertenecientes al sector privado. Según (Moreno y Garrosa 2013) citando a la ILO (International Labour Organization) define el bienestar laboral como “el sector responsable de la promoción y el mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones”, además es responsable de ser el puente entre las características y metas organizacionales con la excelencia del trabajador en todos los ámbitos que lo componen.

Ahora bien, para el análisis específico de la pertinencia disciplinar del Trabajo Social dentro de esta área se hace necesario mencionar que su principal foco es velar por el bienestar del colaborador dentro del ambiente laboral, en donde debe tener en cuenta como se mencionó anteriormente las habilidades y potencialidades de cada uno de éstos no sólo a nivel personal sino también sobre su entorno y la interacción que tiene con los otros, por lo tanto se puede relacionar con los postulados del desarrollo a escala humana propuesto por Max Neef en su texto “Desarrollo a escala humana: conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones” publicado en el año 1994, dado que propone al ser humano como el centro de acción e impulso del desarrollo personal, comunitario y social reconociendo que su participación y opinión se convierten en la base para la construcción de acciones asertivas

con su realidad, identifica que posee las siguientes necesidades: subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad, la satisfacción de estas en conjunto aseguran según el autor la promoción y el mantenimiento de la calidad de vida para los seres humanos.

Al observarlas detenidamente se hace evidente que estas no conciben de manera centralizada las necesidades físicas o económicas sino que por el contrario amplía su visión al incluir factores como la interrelación con otros sujetos, el entorno en el cual vive este y el desarrollo de su proyecto de vida por lo tanto, para la búsqueda del bienestar laboral al interior de las empresas esta se convierte en una guía que puede orientar la acción de los profesionales de manera que los planes de bienestar y las acciones que desarrolle el área de GH tengan en cuenta la comprensión plural de las necesidades propuestas por Max Neef.

Con el fin de analizar teóricamente la razón de ser del proyecto de intervención de la profesional en formación se abordará el tema referente a la *alteridad y participación* se hará mención de estos en conjunto, dado que la participación en el ámbito laboral se refiere a la mejora de condiciones tanto personales como colectivas por lo cual la concepción que se tiene del otro (alter) y la relación que se teje con éste son de vital importancia; en primera instancia la alteridad es entendida por (Rojas y Contreras 2017) como una relación dialógica de corresponsabilidad con el otro a partir de la cual se construye tanto la identidad personal como la colectiva, esta interacción está basada en la comprensión y la equidad con el otro, además citando a Levinas refiere que “desde el instante en que el otro me mira, yo soy responsable de él. Y es que esta responsabilidad para con el otro es anterior a cualquier compromiso: el futuro son los otros- el nosotros con los otros”, dicho lo anterior es evidente que la alteridad trasciende de la comprensión alejada y desinteresada del otro en la

cual se tolera lo que este otro es, mas no se acerca de manera comprensiva buscando una construcción conjunta, y es desde este punto donde parte la alteridad en la búsqueda de espacios de diálogo y prospectiva conjunta en donde se valora y se potencia la diferencia en la construcción social.

Considerando ahora la categoría de participación la cual es definida por (Pardo y Arteaga 2001) como aquel proceso identitario de pertenencia el cual brinda la posibilidad de obtener una verdadera conciencia de sí y del entorno en donde se asumen responsabilidades con ellos mismos y con los otros de manera que se amplía la capacidad de autonomía, decisión, sentido de cooperación y solidaridad entre los colaboradores. Este elemento se aborda fuertemente desde el área de GH ya que para llevar a cabo sus planes de bienestar se hace imprescindible la presencia activa, voluntaria y consciente de los colaboradores pues es a través de esta que se logran identificar las necesidades y áreas críticas en las cuales se debe intervenir, es necesario hacer hincapié en el hecho de que la participación al interior de las empresas pertenecientes al sector privado debe obedecer a un carácter propositivo que trascienda de la representatividad en donde se consuma la opinión de las masas en un solo sujeto el cual muchas veces está impulsado por intereses personales que desconocen la totalidad. Finalmente, estas dos categorías en el ambiente laboral le brindan un plus al profesional en Trabajo Social ya que una vez este logre promover la importancia de la alteridad como la base de las relaciones personales de los colaboradores, posibilita la comprensión de la diferencia potencializándola como el ingrediente fundamental de la participación activa, con el fin de conseguir consensos grupales que beneficien tanto al colaborador en su particularidad como a las diversas áreas que conforman la empresa.

CAPÍTULO III. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

3.1 Antecedentes

El desarrollo de la práctica profesional nivel I y II de la Trabajadora Social en formación surge del convenio establecido entre la Corporación Universitaria Minuto de Dios y la empresa PREFLEX S.A, es decir la facultad de Ciencias Humanas y Sociales directamente desde el programa de Trabajo Social establece un periodo de un año para que los estudiantes pongan en práctica los conocimientos teóricos adquiridos en la academia desde los primeros semestres, esto se lleva a cabo en diferentes instituciones pertenecientes al sector público y privado, fundaciones, comedores comunitarios entre otros establecimientos, la presente experiencia tuvo lugar en una empresa PREFLEX S.A en el periodo de Julio 2016 a Junio 2017.

En cuanto a PREFLEX S.A es importante mencionar que es una empresa que ha estado presente en el mercado por más de treinta años desarrollando soluciones que han innovado diferentes procesos y productos en cuanto a la fabricación de resinas y adhesivos para las industrias textilera, del empaque, de la madera y de las pinturas, (PREFLEX 2006) refiere que por una parte su visión corresponde a: ofrecer a nuestros clientes productos y servicios de excelente desempeño, desarrollados teniendo en cuenta la sostenibilidad ambiental, el bienestar de nuestros colaboradores y el progreso de nuestra comunidad. Y su misión a: Ser empresa líder en nuestros negocios estratégicos en América Latina, basándose en valores corporativos los cuales son: respeto, integridad, excelencia, innovación y trabajo en equipo.

3.2 Descripción de la práctica nivel I y II

La descripción de la práctica profesional nivel I y II se llevará a cabo por medio de ejes temáticos en los cuales se desempeñó la profesional en formación, dicha ejes estarán divididos en: objetivos, descripción, población participante y aprendizajes con el fin de dar a conocer detalladamente las funciones que se ejecutan dentro del área de Gestión Humana de la empresa PREFLEX S.A.

3.2.1 Proyecto de intervención

Objetivo. Dar cumplimiento al requerimiento propuesto por la práctica profesional para el I y II nivel.

Descripción. Para la realización de proyecto de intervención llamado “Proyecto de gestión participativa PREFLEX S.A, primero se hizo necesario construir un diagnostico comunitario guiado por el sociólogo Argentino Ezequiel Ander Egg quien propone cuatro pasos en su texto “Diagnostico Social” para lograr conocer las necesidades que tiene la comunidad en la que se desea intervenir estas son:

- Caracterización de la población y del territorio. A partir de la línea de base, la cual consiste en una serie de encuestas con la finalidad de conocer aspectos relevantes de la comunidad y general del territorio, así identificando las principales problemáticas sociales, la estratificación socioeconómica, entre otros.
- Identificación de problemas sociales. A partir de la observación y otras herramientas como lo son: las encuestas, entrevistas, identificar las principales problemáticas que están afectando a la comunidad y cuáles serían sus causas, consecuencias y alternativas de solución.

- Pronóstico social. Identificar aspectos del presente y del pasado, promoviendo soluciones a las diferentes problemáticas.
- Priorización. Priorizar las necesidades y problemáticas que afectan a las familias y en general a la comunidad.

Este proceso se llevó a cabo durante segundo semestre del año 2016 y contó con la participación de 100 colaboradores de las diferentes áreas de la empresa, la profesional en formación de dirigió área por área comunicándoles la intencionalidad de realizar dicho diagnóstico y esperando que ellos contaran con la disposición y el tiempo de participar, en algunos casos los compañeros de planta se encargaban de pasar la información voz a voz para participar de estos espacios y colaborar a la profesional en formación quienes le expresaron a las directivas del área que consideraban que la actitud de la profesional en formación de acercarse al contexto de la planta de producción para conocer su realidad era agradable y bien recibida por ellos esto los impulsaba y los motivaba para participar en grupo en las actividades o espacios establecidos, situación que no se presentó con los colaboradores de áreas administrativas quienes afirmaron que por cuestiones de tiempo no podían participar ni hacer parte del diagnóstico que se estaba realizando desde el área de GH así bien, una vez a los colaboradores que accedieron a participar se les entregó una encuesta con preguntas de respuesta única las cuales iban dirigidas a los planes de bienestar ofrecidos por la empresa buscando así priorizar las problemáticas de manera que el área de GH pudiera dar posibles soluciones para este, después de haber tabulado las respuestas se evidenció que la principal problemática radicaba en el acceso limitado a la información que tenían los colaboradores sobre el plan de bienestar laboral lo cual generaba una baja participación en el mismo; teniendo los resultados de este diagnóstico el equipo

interdisciplinar que lideraba el área aprobó el proyecto creado por la profesional en formación, la planeación de este contó con el acompañamiento del interlocutor quien era el puente directo entre la empresa y la institución y el docente tutor que estaba encargado de la revisión del proceso de práctica profesional.

El proyecto de intervención se llevó a cabo en el periodo de Enero a Junio de 2017, este tenía por nombre “**Proyecto de gestión participativa PREFLEX S.A**” tuvo como objetivo general: Promover la participación de los colaboradores de la empresa PREFLEX S.A con el fin de aportar al mejoramiento de su calidad de vida dentro de la misma.

Este fin se complementó con los siguientes objetivos específicos

- Fortalecer los canales de comunicación entre la empresa y el colaborador.
- Gestionar convenios los cuales potencialicen la ejecución del plan de bienestar
- Generar espacios de interacción entre el colaborador y su familia.

Para el desarrollo del primer objetivo específico se llevaron a cabo las siguientes actividades

- Jornadas de actualización de carteleras y correos corporativos.

Esta actividad se desarrolló a lo largo del nivel I y II de la práctica profesional dado que constantemente se debía realizar una actualización de la información referente a convenios, cumpleaños actividades, reuniones y capacitaciones con el fin de garantizar la participación y apoyo de todos los colaboradores. La profesional en formación al iniciar su jornada laboral hacia una revisión del correo corporativo identificando aquella información que

podiera ser de interés para todos los colaboradores, la cual posteriormente se imprimía y se llevaba a las diferentes carteleras informativas que estaban ubicadas en diferentes lugares de la planta. En ocasiones los colaboradores solicitaban al área de GH la publicación de información extra de temas tales como restaurantes, reuniones exequiales, números de contacto de los asesores de las diferentes entidades bancarias con las que existía convenio, entre otros, dado que para los colaboradores especialmente aquellos que estaban ubicados en planta se dificultaba desplazarse hasta la oficina de GH por su carga laboral.

- Talleres de capacitación a los colaboradores de las diferentes áreas atendiendo a temáticas como; reglamento y beneficios.

Para el cumplimiento de este objetivo se diseñaron diferentes actividades, en primera instancia se gestionó con las entidades las cuales estaba establecido un convenio realizaran dos visitas mensuales en las cuales cada asesor debía presentarse con información sobre nuevos beneficios para los colaboradores, haciendo seguimiento especial a casos específicos y además presentar el portafolio actualizado, puesto que la profesional en formación no poseía toda la información referente a estas entidades, así mismo los representantes de estas según el contrato previamente firmado con PREFLEX S.A, tenían la responsabilidad de atender directamente a los colaboradores en los espacios que la profesional en formación de GH definiera. Para esto se estableció que el área de GH podía usar la sala de juntas y ubicar en esta a los asesores, el horario de atención estaría previamente publicado en las carteleras y los correos corporativos de todos los colaboradores, una vez los asesores dieran por terminada la reunión se acercaban al área a solicitar los documentos de los colaboradores en caso de tratarse de préstamos o informar al

área sobre los tramites que deseaban hacer estos ya que estos siempre debían estar avalados por la dirección del área de GH y nómina.

Los trámites adelantados por estas entidades para los colaboradores se realizaban del área de GH dado que debían verificar datos referentes al tipo de contrato, ingreso salarial y su historial al interior de la empresa con el fin de seleccionar asertivamente a las personas beneficiarias de posibles prestamos teniendo en cuenta que legalmente un colaborador no puede superar en deudas el total de su ingreso salarial.

Como resultado de la llegada de la temporada decembrina con el fin de evitar accidentes e inconvenientes al interior de la planta las directivas tomaron la determinación de implementar el uso del alcoholímetro como requisito obligatorio para el ingreso a la planta. Así bien desde el área de GH gestionó una alianza con la empresa distribuidora de este dispositivo con el fin de socializar a los colaboradores el objetivo de esta nueva norma, el significado de cada medida a su vez fue esta persona la encargada de formar al equipo del área de HSEQ quienes serían los responsables de manejar el alcoholímetro los días establecidos, por otra parte la participación del área de GH se evidencio en cuanto a los espacios que se generaron desde esta para difundir las sanciones y consecuencias a las que se verían enfrentados los colaboradores en caso de incumplir a la norma.

Al interior de la empresa se diligenciaban las “tarjetas prevenir” las cuales son un instrumento aplicado por el área de HSEQ con el fin de identificar posibles riesgos dentro de la planta tomando como referencia la percepción de los colaboradores, en una ocasión uno de los coordinadores manifestó al área de GH su preocupación en cuanto a el incumplimiento por parte de los colaboradores al ingresar a la planta (uso inadecuado de los

elementos de protección) ya que esto a futuro podría generar accidentes que podría comprometer la integridad física de los mismos, a raíz de esta sugerencia el área de GH realizó un taller de asistencia obligatoria para todos, puesto que este tema también compete a la parte administrativa en colaboración con el área de HSEQ en el que se reforzaron temas como salud laboral, seguridad en el trabajo, entre otros haciendo hincapié en la importancia del correcto uso de los elementos de seguridad puesto que dentro de la planta se utilizan insumos como químicos, ácidos y maquinaria que podrían perjudicar su bienestar a corto mediano y largo plazo. Debido a las rigurosas medidas de seguridad al interior de la planta se negó el permiso para realizar una actividad que estaba propuesta en el proyecto, la cual pretendía realizar unos murales a lo largo de la planta en donde se diera un espacio extra para conocer las percepciones de los colaboradores; pero esta actividad no se autorizó puesto que el uso de diferentes materiales podrían interferir con la producción de insumos de PREFLEX S.A.

El segundo objetivo específico el cual corresponde a: Gestionar convenios los cuales potencialicen la ejecución del plan de bienestar. Este constó de una actividad la cual estuvo dividida en tres momentos; como primera medida se realizó un listado de todas las instituciones aledañas a la empresa, esta se realizó con base en un recorrido de reconocimiento y acercamiento de dichas instituciones realizado por la profesional en formación en compañía de su interlocutora por la comuna cuatro del municipio de Soacha en donde se solicitó recibir información sobre el portafolio de productos y servicios ofertado por esta después de este proceso la profesional en formación solicitó una reunión al área de GH con el fin de revisar la información recolectada y seleccionar posibles aliados que desarrollaran trabajos al objetivo de la empresa y las necesidades de los colaboradores.

Al analizar la información y los portafolios se identificaron tres posibles aliados los cuales tenían su accionar económico en el sector de la alimentación, prácticas deportivas y el sector bancario; en una segunda ocasión se acercó la profesional en formación nuevamente a estas instituciones con el fin de solicitar un encuentro con el área encargada de convenios y gestión del personal para establecer posibles alianzas que beneficiaran a ambas empresas, desafortunadamente no se recibió una respuesta positiva dado que por la fecha del año en la que se encontraban gran parte de sus procesos estaban en la etapa de finalización y cierre por lo cual no contaban con los recursos, personal y el espacio para aliarse en ese momento con PREFLEX S.A, pero manifestaron el interés de hacer parte de este proceso en el comienzo del próximo año, es decir esta labor quedó pendiente a realizar para quien recibiera el área de GH en el segundo semestre de 2017.

Para finalizar la ejecución del “Proyecto de gestión participativa PREFLEX S.A” en su tercer objetivo específico el cual pretendió: Generar espacios de interacción entre el colaborador y su familia.

En primera instancia este objetivo buscaba dar continuidad a un plan de trabajo propuesto por la dirección anterior el cual tenía por nombre “Escuela de Padres” este trabajo temáticas como: pautas de crianza, planificación familiar, educación y reproductiva, consumo de SPA entre otros. A pesar de la importancia y el impacto que tuvieron dichas actividades, luego de recibir los resultados de la evaluación de desempeño la cual se realizaba semestralmente fue notoria la necesidad de trabajar en tres grandes temáticas que afectaban al colaborador en su ambiente laboral y familiar, la primera de estas hacía referencia al manejo inadecuado de las emociones y la falta comunicación asertiva, a lo que esta área decidió intervenir en dos sesiones diferentes.

Primeramente en compañía de otra profesional en formación se realizó la convocatoria para quienes desearan participar del taller en el cual se abordaría la temática de manejo de emociones, se contó con la participación de 25 colaboradores tanto de áreas administrativas como de planta y se trabajó de la siguiente manera:

La primera actividad se basó en la lectura de un relato de vida de un personaje ficticio el cual pasaba por diferentes situaciones en su vida (abandono, alegría, temor, enamoramiento, soledad) luego de escuchar esta historia los colaboradores debían identificar cada una de las emociones que experimentaba el protagonista, cada uno de ellos participó reconociendo los momentos de tristeza, dolor, felicidad etc., al cerrar este relato se hizo referencia al parecido que guarda con la vida de ellos puesto que se experimentan diferentes emociones y situaciones en la vida personal que están cambiando constantemente.

La segunda actividad consistía en escuchar una mezcla de sonidos (sonido de guerra, naturaleza, tráfico y fiesta), se invitó a los colaboradores para que cerraran los ojos mientras oían atentamente y luego debían comentar al resto del grupo que habían sentido con cada sonido se quisiera resaltar la participación de un auxiliar de planta quien menciona que en el sonido de guerra había sentido mucha ansiedad y temor pues se imaginaba que su familia estaba en peligro y tenía que salvarla, en contraste otro participante respondió que específicamente en ese sonido no había sentido nada negativo sino por el contrario le recordaba el sonido de un videojuego que le gustaba mucho; esta actividad dio pie para hablar acerca de cómo los seres humanos cambian constantemente su estado emocional a partir de estímulos externos además se aclaró que este cambio constante no es un hecho negativo para la persona sino que la dificultad reside en como enfrenta este cambio

emocional y con qué actitud lo asume en relación con su entorno, en el caso específico de PREFLEX S.A se habló de los estímulos externos que tienen tales como el ruido o los olores y hasta qué punto las y los colaboradores permiten que estos alteren su estado de ánimo y su relación con los demás,

Para finalizar este taller y dar continuidad con las temáticas que se pensaban abordar se pegaron algunas fotografías de rostros que expresaban alguna emoción en el tablero se pidió a cada participante que escribiera en un trozo de papel la emoción que le transmitía cada una de las fotografías al revisar lo escrito por estos se identificaron diversas respuestas por medio de las que se abordó la dificultad que se genera cuando no hay un manejo correcto de emociones y esto afecta la comunicación no verbal expresando sensaciones de rabia, incomodidad e ira y como estas a su vez pueden entorpecer la convivencia y las buenas relaciones al interior de la empresa, teniendo en cuenta lo que se abordó durante este espacio se invitó a los colaboradores a participar en el siguiente taller en el cual temática principal la comunicación asertiva.

Para el segundo encuentro se contó con la participación de los mismos colaboradores aunque la invitación seguía abierta para todas las áreas, en esta ocasión el taller fue dirigido por la profesional en formación quien dividió el espacio de la sala de juntas en dos estaciones en las cuales se iban a desarrollar las actividades de la siguiente manera: Una vez se dio inicio al taller la profesional menciono que en esta ocasión quería escuchar lo que cada colaborador entendía por comunicación y que tipos de comunicación conocían; solo uno de los participantes logró reconocer uno de los tipos de comunicación pero no entendía a qué hacía referencia, entre todos los demás se construyó un significado de comunicación asociándolo exclusivamente con la capacidad de hablar con el otro, así bien

la profesional tuvo claro que el punto de partida para este espacio era compartir las definiciones de comunicación y los tres principales tipos de comunicación: asertiva, pasiva y agresiva.

Una vez se planteó el tema, uno de los colaboradores formuló una pregunta haciendo referencia a que podía causar en una familia el hecho de que los dos padres usaran comunicación agresiva con sus hijos, la profesional en conjunto con los demás colaboradores le respondieron que esto podía ocasionar a los menores que no desarrollaran sus habilidades sociales o que su manera de expresarse no fuera la más adecuada y seguramente su comportamiento también sería agresivo.

Seguido a esto se dieron las especificaciones de las dos estaciones en la primera, se ubicaron una serie de frases las cuales hacían referencia a los tres tipos de comunicación estas debían ubicarse en las tres partes del tablero que estuviera titulada con el tipo de comunicación correspondiente , una vez pasaran voluntariamente debían expresar porque motivo decidieron ubicar allí, uno de los participantes ubicó la frase “escucha respetuosamente la opinión de los demás sin dar a conocer su punto de vista” en la parte donde iban ubicadas las frases correspondientes a comunicación asertiva; lo cual causo confusión entre los demás participantes debido a que la profesional en formación había mencionado anteriormente que la persona que se comunicara asertivamente tenía la capacidad de escuchar respetuosamente a los demás pero también tenía la capacidad de manifestar con el mismo respeto que no estaba de acuerdo y exponer su punto de vista, una vez los colaboradores mencionaron esto el participante ubicó nuevamente la frase en el lugar correcto y participaron los demás con la mejor disposición.

A continuación se dirigieron a la segunda estación en donde debían elegir a tres de los participantes para interpretar una situación desde los tres tipos de comunicación, en este caso se planteó una situación referente en la que un personaje ficticio llegara tarde a una entrevista de trabajo y el personal de seguridad no lo dejara ingresar al interior de las instalaciones en donde tenía la cita; el primer participante trató de solucionar esta situación excusándose y tratando de llegar a un acuerdo con el personal de seguridad exponiendo las razones por las cuales había tenido un retraso en su llegada, además antes de llegar al sitio de la reunión llamó a la persona con la cual había concretado la cita para informarle que llegaría luego del tiempo que habían acordado, haciendo referencia a la comunicación asertiva. Al segundo participante le correspondió comunicación pasiva, la representó disculpándose con el personal de seguridad y retirándose del lugar aceptando que había llegado tarde sin dar explicación alguna para postergar la cita, el tercer participante representó la comunicación agresiva utilizando gritos e insultos en contra del personal de seguridad y culpándolo por su retraso al no permitirle el ingreso a las instalaciones en donde tenía la entrevista de trabajo. De esta manera se finalizó el taller, no sin antes hacer una reflexión sobre la importancia de aplicar la comunicación asertiva puesto que esta ayuda a prevenir conflictos con los demás y consigo mismo garantizando la construcción de relaciones interpersonales basadas en la sana convivencia.

Con esta actividad se finalizó la ejecución del “**Proyecto de gestión participativa PREFLEX S.A**”

Población participante. Colaboradores entre los 25- 45 años, coordinador de nómina, asesores de las entidades bancarias, tutor de práctica profesional, profesionales en formación y personal del área de GH.

Aprendizaje.

- Partiendo de las actividades realizadas en los niveles de práctica profesional I y II es importante que los profesionales en formación rijan su accionar y su intervención a la normatividad y reglamentos internos de la empresa para evitar futuros inconvenientes, puesto que estas están establecidas pensando en el bienestar del colaborador al interior de la empresa, además el seguimiento de estas normas le facilitará contar con aliados claves de las otras áreas para la ejecución de futuras actividades.
- La gestión de alianzas estratégicas es primordial puesto que la empresa no logra responder a todas las necesidades y requerimientos de los colaboradores, por tal razón debe buscar aquellas instituciones o entidades que sirvan de complemento a su objetivo y a la búsqueda del bienestar de los colaboradores, es decir la importancia de esta gestión de alianzas fue relevante cuando la profesional en formación evidenció que la empresa cumplía con su compromiso legal de realizar el pago mensual del salario de los colaboradores, pero aun así existían aspectos que no eran cubiertos en su totalidad por ejemplo la alimentación, dado que un porcentaje de estos recurrían a un tercero para suplir esta necesidad por esta razón la empresa estableció un convenio con tres restaurantes cercanos a la planta para esto de manera que se pudiera hacer el cobro directamente de la nómina de cada colaborador.
- Cuando el profesional en Trabajo Social se desenvuelve en escenarios de producción industrial (uso de maquinarias, olores fuertes, ruido constante) los cuales generan un alto nivel de estrés sobre los colaboradores, se hace necesario que el profesional procure gestionar y promover espacios alternativos que le brinden a

los colaboradores una actividad a su rutina laboral (deporte, arte, danza, música) ya que estas actividades en muchos de los casos benefician el bienestar de las personas disminuyendo los niveles de estrés y frustración aportándole a la generación de sana convivencia dentro de la empresa y la mejora de su productividad.

3.2.2 Planes de bienestar.

Objetivo. Dar cumplimiento a uno de los lineamientos contractuales referidos a las labores que debía llevar a cabo el profesional en formación, establecidos entre la empresa, la universidad Minuto de Dios y el mismo.

Descripción. Una vez la profesional en formación dio inicio a sus labores de práctica profesional nivel I se le delegaron dentro del área de GH las tareas a las cuales debía responder adicional de las tareas académicas que fueran establecidas por la universidad, la principal de ellas a las que debía darle continuidad fue el plan de bienestar laboral, el cual estaba constituido por:

- ***Celebraciones.***

El área de GH estaba encargada de la organización, convocatoria, desarrollo y cierre de las actividades de celebración las cuales estaban propuestas para las fechas especiales del año tales como: celebración del día de la madre, padre, mujer, hombre niño, amor y amistad, navidad, fin de año para el desarrollo de estas el área hacia una reunión para establecer el lugar en donde se realizaría dicho evento; en algunas ocasiones se realizaba dentro de la empresa cuando la participación era masiva y la celebración iba dirigida a toda la comunidad PREFLEX S.A, en casos específicos del presupuesto anual del área se

destinaba una parte para realizar las anteriormente mencionadas actividades en otros lugares como restaurantes, parques, salas de conferencias entre otros.

Una vez elegido el lugar por el equipo interdisciplinar del área se hace la invitación masiva por medio de carteleras y correos corporativos en los que se especifican la fecha, hora, el lugar y el motivo de dicha invitación, la profesional en formación se encargaba de que todos los colaboradores estuvieran informados de este calendario de actividades, inscritos en listados y en las ocasiones en las que solo participaban un grupo específico de colaboradores (mujeres, hombres, etc.) se encargaba de solicitar con anterioridad los permisos necesarios para el desarrollo de las mismas.

Para citar un ejemplo de este tipo de actividades, en la fecha de celebración del día de la mujer la profesional en formación se encargó de la reservación y decoración del salón que fue elegido para ésta, por medio de las carteleras y correos corporativos se invitó a todas las colaboradoras a participar de esta actividad, internamente se cotizó con diferentes empresas de transporte el valor que podría llegar a tener el servicio para aproximadamente 30 personas, es importante mencionar que para este tipo de celebraciones se cuenta con la participación de la caja de compensación a la que estaba afiliada la empresa CAFAM mediante un listado de las personas inscritas en la actividad se solicita a esta colaboración CAFAM puede enviar algún tipo de obsequio (libro, galletas, almanaques etc.) u ofrecer el salón para llevar a cabo la celebración, para el día de la mujer el área de GH obsequio en nombre de CAFAM un libro para cada una de las participantes.

La directora de GH solicitó con anterioridad los permisos necesarios para que las mujeres que habían confirmado su asistencia tuvieran un reemplazo en su labores en la

empresa, la empresa de transporte estaba citada a las 12:30 pm para recoger a las personas y llevarlas hasta el lugar en el que se había hecho la reservación, a la entrada se les entregó a cada una de ellas una rosa (obsequio del gerente de la empresa) y se les indicó en donde debían ubicarse; para darle apertura a esta celebración el presidente de la empresa expresa por medio de un poema lo valioso que es contar con el esfuerzo y el trabajo de todas las mujeres en PREFLEX S.A, agradece a las asistentes por su arduo trabajo y la dedicación con la que cumplen y aportan a la empresa sin importar el área en el que desarrollan sus labores, hace mención de lo orgulloso que está de las colaboradoras que han ascendido dentro de la empresa, que han cumplido parte de sus logros personales mientras hacen parte del equipo de trabajo, de las mujeres que se han hecho madres en el transcurso de su vinculación. El presidente de la compañía termina su intervención agradeciendo a todas las mujeres por su participación y al área de GH por hacer que este tipo de espacios sean significativos para todos en la medida en que afiance aspectos como la confianza, el reconocimiento, la entrega, el trabajo en equipo dentro de la empresa.

En este momento se invitó a las participantes seguir a la mesa en la que estaba ubicado el bufet y eligieran a su gusto los alimentos, una vez regresaron a la mesa, una de ellas expresó el agradecimiento a las directivas por año tras año generar el espacio en el que se pudieran reunir a compartir anécdotas y experiencias vividas en la empresa y en su vida personal, este espacio finaliza cuando la empresa de transporte nuevamente llega al lugar con el fin de regresar a las participantes a las instalaciones de la empresa aproximadamente a las 4:00pm.

Para cerrar la actividad la directora de GH agradece a todas por su participación, su tiempo, y la disposición que demuestran para hacer parte de estas actividades, una vez la

empresa de transporte llega a su destino la profesional en formación archiva las listas de asistencia los números de contacto de tanto de la empresa de transporte como del restaurante en donde se desarrolló la actividad con el fin de establecer alianzas para futuras celebraciones. A pesar de que las fechas a celebrar siempre tienen una temática diferente el proceso es similar en cuanto a la organización, convocatoria, desarrollo y cierre.

El área de GH tiene la responsabilidad de llevar a cabo de la celebración de cumpleaños de los colaboradores, el primer día de cada mes la profesional en formación imprimía el calendario es donde se especificaba el nombre, el área y el día en que cumplía cada colaborador, este era publicado en las carteleras y enviado al correo corporativo de todos los colaboradores, la revisión de este era la primera tarea en la mañana que debía cumplir la profesional en formación para que en el momento en el que llegara el colaborador a su puesto de trabajo (oficinas o planta de producción) ya estuviese decorado, en el presupuesto del área se incluía la compra de elementos como globos, serpentinas, hojas de colores en las que se imprimía la tarjeta que hacía parte de la decoración.

Periódicamente la profesional en formación era la encargada de solicitar los obsequios de cumpleaños que le ofrecía la empresa a cada colaborador este se solicitaba a la pastelería Cascabel, una vez se descargaba del sistema de GH el listado de las personas a celebrar dicho mes se hacía la solicitud vía mail con el contacto directo de Cascabel este se encargaba de enviar el pedido a la empresa tres días después de recibir dicho correo, para la celebración grupal del cumpleaños de los colaboradores PREFLEX S.A se contaba con otra empresa aliada la cual era pastelería Dulcita; se hacía la solicitud para 150 personas una semana antes de la mencionada reunión. El último viernes de cada mes todos los colaboradores se reunían a las 3:00 pm en la entrada de la planta; para el desarrollo de esta

actividad la profesional en formación con la colaboración del área de servicios generales recibían la torta y la dividan en porciones para que en el momento en el que se reunieran todos los colaboradores el espacio estuviera listo, al aproximarse la hora establecida se debía llamar a las extensiones de las diferentes áreas para invitarlos o recordarles que era el día de la celebración grupal de cumpleaños, una vez todos los colaboradores estuviesen reunidos la profesional en formación agradece la asistencia y solicita a las personas que cumplieron años ese mes pasen al frente, seguido a esto todos los colaboradores cantan y aplauden a los homenajeados, se acercan comparten unos momentos con ellos felicitándolos y agradeciéndolos por su amistad ya que hay muchos colaboradores que llevan un largo tiempo vinculados a la empresa y eso genera lazos entre los mismos, para finalizar se comparte la torta entre todos los asistentes se agradece por la asistencia, la profesional en formación es la encargada de entregar el espacio en las condiciones adecuadas.

- *Capacitaciones.*

Dentro del plan de bienestar y las labores que eran responsabilidad de la profesional en formación se encontraban el tema de las capacitaciones este podía dividirse en dos categorías, la primera hacía referencia a las capacitaciones que debían ser dictadas directamente por el área de GH; estas se encontraban en el plan de desarrollo del área y se incluían las que se obtuvieron como resultado del proyecto de intervención ejecutado por la profesional en formación mencionado en el apartado anterior, semestralmente en la empresa PREFLEX S.A se realizaba la evaluación de desempeño la cual era revisada por las directivas de la empresa con el fin de conocer las debilidades y fortalezas por medio de los resultados que eran entregados por el área de sistemas, seguidamente el equipo

interdisciplinar de GH analiza los resultados de tal manera que se puedan priorizar las debilidades en cuanto a relaciones interpersonales de los colaboradores y desde ahí crear el plan de acción para mejorar estos índices, en los indicadores se mostró que en ese semestre existía un déficit en cuanto al trabajo en equipo, falta de comunicación asertiva, también se evidenciaron conflictos entre los colaboradores y sus jefes inmediatos entre otros aspectos.

Para el desarrollo de estas la profesional en formación debía solicitar a los jefes de área el permiso para que los colaboradores se pudiesen ausentar de su área específica de trabajo, se citaban en grupos de aproximadamente 15 colaboradores de diferentes áreas ya que estos temas eran de interés para todos una vez se hacia la publicación de las personas que debían asistir y el horario se preparaba el espacio; estas capacitaciones debían ser ejecutadas por la asistente de GH y la profesional en formación.

Con el fin de explicar la metodología utilizada para el desarrollo de estas capacitaciones se tomará como ejemplo la capacitación sobre “trabajo en equipo” que fue desarrollada por el área de GH. Una vez se ubicaron los colaboradores en la sala de juntas, se les entregó la lista de asistencia y se les solicito prestar la mayor atención a la historia de vida que la profesional en formación les iba a leer; se trataba de un personaje ficticio que en había trabajado durante dos años en una empresa en la que las personas eran envidiosas con las demás, no se hablaban entre sí y el mínimo error de los compañeros era acusado y exagerado de tal forma que la consecuencia de este fuera ser despedido, y dos años más tarde se vinculó a una empresa en donde periódicamente se hacían reuniones en las que se fortalecían las relaciones interpersonales entre los colaboradores de todas las áreas de empresa, espacios de esparcimiento y pausas activas. Al finalizar esta narración uno de los colaboradores expreso que en su área de trabajo se evidenciaban características de las dos

empresas que se habían mencionado, hacía referencia a que si bien siempre habrían diferencias entre las personas ya que cada una tenía su forma de hacer las cosas y su forma de ser, lo ideal era que se pudiera generar un ambiente tranquilo en donde se respetara y se entendiera al otro sin necesidad de perder su postura y su punto de vista, después de esta intervención la profesional en formación les muestra los indicadores y explico la razón por la cual debían participar de una serie de capacitaciones, todos expresaron que estaban de acuerdo y que el área contaba con su participación siempre y cuando el horario programado no interfiriera con sus actividades laborales, la asistente de GH hace una breve reflexión sobre la importancia de trabajar en equipo, de fortalecer los lazos dentro de la jornada laboral y los resultados positivos que trabajar en equipo conlleva para la empresa y para todos los colaboradores seguido a esto se entrega a cada participante una historieta de tres escenas en la que se representaba una conversación entre dos amigos a cerca de la forma más rápida de cambiar de lugar unas cajas muy pesadas, la actividad consistía en que los participantes debían inventar el diálogo entre los dos amigos con respecto al tema del trabajo en equipo, se les dio un espacio de diez minutos para que realizaran esta actividad y voluntariamente compartiera su dialogo con los demás asistentes después de esto se recogió la lista de asistencia, se agradeció a los colaboradores por la disposición en cuanto a las actividades, en este momento otro de los participantes agradece a la asistente de GH y a la profesional en formación por preparar este tipo de espacios para todos y hace la recomendación que estas capacitaciones también deberían darse a los jefes de áreas pues expresaron que en ocasiones no se dirigían a ellos como un equipo, esta observación se lleva a los respectivos jefes para que las jornadas laborales fueran más agradables para todos, de esta manera se cierra este espacio.

La segunda categoría de capacitaciones en las que participa el área de GH son aquellas que si bien solicitadas al área no son desarrolladas por la misma; para esto la profesional en formación recibía la solicitud de los diferentes jefes, coordinadores o directores de área quienes también debían entregar el listado de las personas que debían recibir estas capacitaciones es decir si el director del área de compras requería una capacitación para su equipo de trabajo desde el área de facturación y temas pertinentes a esta la profesional en formación debía acordar la fecha con las dos áreas para llevar a cabo el encuentro solicitado, citar a las personas y solicitar el espacio en que se llevaría a cabo el encuentro, del desarrollo de las temáticas se hacía cargo el director o algún representante del área a la que se le hizo previamente la solicitud.

- ***Créditos por calamidad doméstica.***

En el desarrollo de la práctica la profesional en formación tuvo la oportunidad de tramitar préstamos solicitados por los colaboradores que atendían a diferentes calamidades como: robo a sus viviendas, enfermedades de sus familiares, cuentas bancarias, entre otras. Para obtener este crédito como primera medida el colaborador debía solicitar una reunión con la directora de GH en la que se haría oficialmente la solicitud del préstamo, seguido a esto la profesional en formación se encargaba de diligenciar junto con el colaborador la documentación requerida, en esta se debía hacer mención brevemente de la situación, el valor, las cuotas en las que sería diferido dicho préstamo, entre otros datos que posteriormente el área de contabilidad estudiaría.

La función principal del profesional en formación en esta categoría de planes de bienestar consistía en ser el puente entre los recursos financieros de la empresa y las

necesidades extraordinarias que se le presente al colaborador, haciendo un previo estudio de la documentación adjunta a dicha solicitud con el fin de verificar su legitimidad y de esta forma poder tener respuesta a esta en el menor tiempo posible.

Población participante. Vendedores de la pastelería Dulcita y Cascabel, colaboradores PREFLEX S.A, hijos de los colaboradores de hasta los 12 años, colaboradores de la empresa de transporte.

Aprendizaje.

- Ofrecer espacios a los colaboradores en los que la empresa los reconozca como parte importante de los procesos y del cumplimiento de los objetivos organizacionales genera sentido de pertenencia con la empresa y las labores a realizar dentro de la misma, puesto que una empresa podría ejemplificarse como una máquina que está compuesta por diferentes engranes que deben estar alineados y en buen estado para asegurar su correcto funcionamiento, como lo expresan los colaboradores al sentir que hacen parte de esta “máquina” se interesan no sólo por cumplir el horario establecido si no se involucran y aportan ideas de cómo mejorar diferentes aspectos de la empresa a la que hacen parte cumpliendo así sus objetivos personales y profesionales a la vez que se cumplen los organizacionales. Para llevar a cabo cualquier tipo de actividades dentro del campo laboral el profesional en formación debe tener en cuenta las instituciones o empresas con las que pueda hacer alianza para delegar algunas tareas en relación con las actividades y potenciar de esta manera los recursos con los que cuenta o el presupuesto que está asignado para dichas celebraciones.

- Si bien este tipo de celebraciones y espacios para los colaboradores son importantes, la labor de la profesional en formación trascendía de la decoración y la cotización de espacios físicos a un plano en donde se le otorgara al colaborador el reconocimiento por parte de sus compañeros, jefes directos y de las directivas de la empresa puesto que en muchas ocasiones por las jornadas, la carga laboral, la alta producción no se cuenta con la posibilidad de que los colaboradores interactúen entre sí, propongan nuevas estrategias para potenciar las jornadas laborales, aspectos que se podrían manejar de diferente manera apuntándole a la mejora de la empresa tanto física como productivamente, estos resultados le dan a la profesional en formación nuevas líneas de trabajo para que las celebraciones aporten de forma positiva a la calidad de vida del colaborador y al clima organizacional.
- El espacio que sea otorgado a los profesionales en formación para realizar capacitaciones o talleres son importantes tanto para él como para los colaboradores puesto que en la medida en que éste puede aplicar diferentes herramientas o instrumentos propios del Trabajo Social que sirvan como guía para conocer las fortalezas o debilidades de los diferentes equipos de trabajo con los que tenga contacto a partir de esto generar actividades y acciones transformadoras que puedan ser aprobadas e implementadas no solo por el área de GH si no por toda la empresa. Ahora bien para los colaboradores la importancia reside en que este tipo de espacios no sólo fortalecen los aspectos trabajados en las capacitaciones si no también promueven el empoderamiento y la participación de estos frente a los procesos que se están llevando dentro de la empresa dado que ellos son quienes los conocen de primera mano.

- En lo que refiere a los planes de bienestar se concluyó que estos espacios son el principal escenario de interacción y acercamiento, entre las expectativas empresariales y las necesidades específicas de los colaboradores de manera que se dé respuesta a estos elementos buscando un equilibrio entre los mismos, además estos planes mejoran la imagen de la empresa frente al mercado laboral y económico ya que el bienestar de los colaboradores es un determinante directo frente a los procesos de productividad y competitividad. Ahora bien, la importancia de los planes de bienestar en el ejercicio profesional es amplia dado que estos representan uno de los más altos niveles de pertinencia y exigibilidad para el profesional en formación pues requieren la aplicación de conocimientos adquiridos en la formación académica y en la experiencia profesional tales como: gestión de recursos, procesos de convocatoria masiva, ejecuciones de proyectos, caracterización de la población, acercamiento y establecimiento de alianzas con otras entidades e instituciones, vinculación del núcleo familiar e intervenciones con la misma; por esta razón el compromiso del profesional en formación con la ejecución de las mismas actividades es fundamental ya que estas tienen influencia directa sobre el bienestar de los colaboradores y la relación que este mantiene con la empresa, el entorno, con sus compañeros y su familia.

3.2.3 Selección y contratación

Objetivo. Vincular nuevo personal que posea las habilidades y conocimientos requeridos para los campos ofertados por PREFLEX S.A

Descripción. Con el fin de identificar los posibles candidatos para cubrir las vacantes ofrecidas por la empresa, el área de GH divide esta labor en varias fases:

- **Convocatoria.** en este momento PREFLEX S.A contaba con dos canales para difundir la información referida a las vacantes disponibles, en primera instancia por medio de la plataforma virtual de Computrabajo se publicaban las ofertas en donde se especificaban los requerimientos, beneficios y responsabilidades que este tenía a partir de allí se postulaban las personas interesadas, esta información llegaba directamente a la dirección del área de GH donde se hacía una revisión de los currículos de los postulantes posterior a esto se realizaba el primer filtro de selección en el que se citaba a estos posibles candidatos para la aplicación de pruebas psicotécnicas en las instalaciones de la empresa PREFLEX S.A. por otra parte, estas vacantes eran divulgadas mediante el voz a voz (personas recomendadas por algún colaborador vinculado con la empresa) la profesional en formación recepcionaba las hojas de vida para hacer el mismo proceso de selección y citación anteriormente mencionado.
- **Pruebas Psicotécnicas.** Esta fase trascurría posterior al filtro, los candidatos se dirigían a las instalaciones de PREFLEX S.A en donde bajo la dirección de la profesional en formación se aplicaban tres pruebas psicotécnicas (Wartegg, Test de personalidad 16PF y Valanti) estas tenían como fin identificar aspectos generales de su personalidad, sus habilidades sociales y competencias ciudadanas; para el desarrollo de estas se destinaban aproximadamente 50 minutos luego de este tiempo las pruebas eran recogidas y revisadas por medio de plantillas y digitales que arrojaban un porcentaje que era analizado por la profesional en formación quien

emitía un concepto sobre cada uno de los posibles candidatos con base en ese concepto la directora del área de GH citaba a los seleccionados de esta etapa.

- **Entrevista.** Esta se llevaba a cabo en dos momentos, el primero de estos estaba a cargo del área de GH esta consistía en conocer aspectos de su vida familiar, lugar de residencia, formación académica, experiencia laboral, habilidades y competencias sociales tales como: trabajo en equipo, escucha activa y liderazgo, esta entrevista se daba en un ambiente de confianza y de tranquilidad con el fin de que el aspirante se sintiera cómodo al hablar de su vida personal, familiar y laboral con la profesional en formación. Luego de esto se le informaba al jefe directo del área en la que existía la vacante los resultados de esta primera etapa de selección, este tenía la responsabilidad de enviarle la prueba técnica correspondiente al área en donde se desenvolvería el aspirante para que la profesional en formación citara a esta persona a un segundo filtro, con los resultados de esta el jefe directo era quien decidía si ya este candidato era idóneo para la vacante disponible.
- **Exámenes médicos.** Posterior al concepto emitido por las dos áreas la profesional en formación debía remitir al candidato al consultorio de salud ocupacional Medical Protection, el cual era uno de los aliados estratégicos de la empresa encargado de esta fase de la selección, es importante mencionar que para cada cargo existían unos exámenes específicos esta remisión debía ir con la firma del área de GH. Los resultados de estos se tardaban aproximadamente dos o tres días, durante este tiempo el candidato debía esperar la llamada de la profesional en formación, una vez llegaban los resultados de los exámenes a la empresa se enviaban a la directora de Seguridad en el trabajo quien era la encargada de determinar si las condiciones de salud que presentaban estaban acorde con los requerimientos de la vacante.

- **Poligrafía.** Para dar cumplimiento a este requerimiento y después de haber tenido la aprobación de la directora de HSEQ, la profesional en formación debía comunicarse con el señor Julio Molina quien era el encargado de realizar la prueba del polígrafo a los candidatos con el fin de agendar una cita, una vez se concretaba este encuentro se le brindaba la información al candidato para que se acercara a dicha oficina; esta prueba debía aplicarse a todos los posibles candidatos por políticas de seguridad de la empresa en esta se indagaba por aspectos tales como vida crediticia, consumo de SPA, historia clínica, relaciones familiares y sentimentales, historial judicial etc. La persona encargada de esta prueba enviaba al correo electrónico de GH los resultados y un concepto final donde especificaba si el candidato se adaptaba a las condiciones de seguridad de PREFLEX S.A, teniendo en cuenta este concepto y los resultados de todo el proceso de selección y contando además con la aprobación general del área la profesional en formación debía comunicarse con este nuevamente con el fin de solicitar la documentación requerida para iniciar el proceso de contratación.
- **Contratación.** Seguido al proceso de selección se iniciaba con el proceso de contratación legal de los futuros colaboradores esta constaba de dos partes la primera era la revisión de términos y firma del contrato laboral, los OTRO SI correspondientes a cada cargo y las afiliación correspondiente a la seguridad social, EPS,ARL, fondo de pensiones y cesantías, fondo de empleados (opcional) y caja de compensación CAFAM, para llevar a cabo dichas afiliaciones el área de GH solicitaba al futuro colaborador fotocopias de cedula de sus familiares y registros civiles de sus hijos, las vinculaciones tales como: EPS, fondo de pensiones y cesantías eran de libre elección acorde a las preferencias de este.

- **Inducciones.** La última fase que compone la selección y contratación de nuevo personal hace referencia a las inducciones que el colaborador debe recibir, de esto se encarga la profesional en formación quien un día antes de este proceso solicitaba a todas las áreas de trabajo un espacio en su jornada para dar esta guía al nuevo colaborador, así bien la inducción de GH daba apertura a este cronograma la profesional en formación abordaba temas relacionados con: reglamento interno de trabajo, las clases de faltas y sanciones, deberes, prohibiciones y obligaciones a las que el colaborador debía responder, esta capacitación tenía una duración de aproximadamente 45 minutos dado que era el espacio que tenía la profesional en formación para socializar beneficios a los que se hacía acreedor desde que estaba legalmente vinculado a la empresa, algunos de estos son: participación en los planes de bienestar, convenios con planes exequiales, acceso a créditos y libranzas, paseos y otras actividades de integración, posterior a esta charla se realizaba la entrega del manual de funciones el colaborador debía leerlo, si tenían alguna duda frente al mismo era el momento oportuno para expresarla de lo contrario firmaban el documento y lo regresaban a la profesional en formación ya que este debía estar archivado en la carpeta de documentos personales del colaborador, seguidamente se acompaña al grupo de inducción a recibir la capacitación correspondiente a las áreas de Calidad y Seguridad Industrial, luego de esto se hacía entrega de la dotación y elementos de protección para finalizar el proceso de inducción haciendo un reconocimiento de la planta de producción.

Población participante. Colaboradores PREFLEX S.A, poligrafista, EPS, ARL, fondo de pensiones y cesantías, Medical Protection, aspirantes.

Aprendizajes.

- Para la empresa es muy importante que desde el momento en el que la persona se vincule laboralmente esté informada por completo aspectos como los beneficios y el reglamento interno de trabajo de manera que esto genere estabilidad en el colaborador y garantice en cierta medida que a largo plazo este no se va a ver involucrado en alguna falta lo que también genera estabilidad a la empresa puesto que un colaborador que conoce claramente sus funciones, beneficios, derechos y deberes representa a largo plazo una persona con estabilidad laboral al interior de la empresa lo que a su vez deriva en un beneficio para esta ya que le permite ahorrar esfuerzos y recursos en la búsqueda constante de un personal que tiene poca estabilidad dentro de esta.
- La labor del profesional en formación en el proceso de selección y contratación debe estar guiada la mayor parte del tiempo por un sentido de objetividad, es decir que las decisiones que tome en cuanto al nuevo personal, la información que brinda y otros deben ser asertivas y a su vez responder principalmente el equilibrio entre las necesidades de la empresa y el perfil de los aspirantes, además no debe generar falsas expectativas ni garantizar situaciones a las cuales el área de GH ni la empresa tienen alcance, por el contrario debe brindar una información transparente, realista y oportuna de manera que el futuro colaborador conozca correctamente la empresa y lo que esta espera de él.

3.2.4 Convenios

Objetivo. Identificar y consolidar alianzas estratégicas con diferentes actores con el fin de participar en escenarios en los que el área de GH no tiene alcance y a su vez aportar al bienestar integral de los colaboradores.

Descripción. La profesional en formación en su proceso de práctica profesional se encargó de atender a periódicas reuniones con la caja de compensación CAFAM, la cual tenía la responsabilidad de mantener informada a la empresa de los nuevos productos o servicios que ofertaran; de esta manera la profesional en formación expuso su interés de vincular a la empresa PREFLEX S.A al programa 40 mil primeros empleos, este tenía como fin mejorar la empleabilidad de los ciudadanos entre los 18 y 28 años de edad facilitando por medio de diferentes empresas su primera experiencia laboral.

La intencionalidad de vincular a la empresa a este programa se dividía en dos partes: primero apoyar a la población anteriormente mencionada a acceder a las vacantes ofertadas por la empresa ya que uno de los requisitos que debe cumplir un recién graduado para aplicar a diferentes cargos es contar con una experiencia laboral que en muchos de los casos no ha sido difícil adquirir, la segunda consistía en lograr que la empresa fuese acreedora de los beneficios que brinda el gobierno y la caja de compensación para las empresas aliadas tales como la garantía de que el estado se haría cargo de financiar el salario y los aportes a seguridad social del joven aspirante los primeros seis meses de su vinculación, por otra parte la caja de compensación era responsable del proceso de convocatoria y selección, la profesional en formación solo se encargaría de realizar la solicitud a CAFAM especificando las características del cargo para que esta hiciera la revisión del perfil de los posibles candidatos la empresa finalmente tenía la posibilidad de aprovechar el dinamismo, la creatividad y el entusiasmo de la población joven del país.

Con base en lo anteriormente mencionado el área de GH decidió iniciar el proceso de vinculación , para esto debía contar con la aprobación de los directivos de la empresa, para esto se citó a una reunión en donde se expresó en interés del área en que la empresa hiciera parte de esto comentando además los beneficios que esta adquiriría, luego de recibir una respuesta afirmativa la profesional en formación se comunicó con el asesor de la caja de compensación con el fin de solicitar los documentos requeridos para realizar el convenio entre dicho programa y PREFLEX S.A. posterior a esto se realizaron los trámites correspondientes dando lugar a que la caja de compensación hiciera la debida revisión de los documentos e hiciera posible la vinculación, tiempo después establecida la alianza se iniciaron labores de manera mancomunada con el fin de responder a los objetivos de dicho programa vinculando a jóvenes entre los 18 y 28 años de edad que cumplieran con los parámetros establecidos por el programa 40 mil primeros empleos.

La caja de compensación familiar CAFAM es uno de los aliados de la empresa PREFLEX S.A que más beneficios en cuanto a recreación y deportes aporta a sus afiliados, el torneo de futbol “inter-empresas Cafam” fue otro de los convenios establecidos por la profesional en formación contando con el apoyo de la dirección del área de GH, el grupo de colaboradores expreso al área de GH su interés en participar nuevamente de este torneo puesto que dos años atrás fueron expulsados del mismo campeonato por una riña entre ellos en uno de los partidos, razón por la cual la dirección de la empresa decidió cancelar este convenio. No obstante frente a esta nueva solicitud por parte de colaboradores de las diferentes áreas de la empresa la dirección de GH decidió solicitar una reunión con los gerentes de la empresa ellos expresaron que no era conveniente por lo sucedido en la

ocasión anterior, la respuesta de GH fue que se haría el debido seguimiento al torneo para evitar este tipo de sucesos.

Una vez los gerentes dieron la aprobación la profesional en formación convocó a los colaboradores que estaban interesados en hacer parte del mencionado campeonato de fútbol, al establecer el equipo que iba a participar se les solicitó su asistencia a ciertas reuniones que iban a haber antes de que CAFAM le diera inicio al campeonato, en estos encuentros la profesional en formación abordaba temáticas importantes como el cumplimiento de las reglas establecidas por la caja de compensación, la entrega del carné de los jugadores, solicitó a los colaboradores especificar sus tallas para delegar la confección de los uniformes adicional a esto se establecieron reglas entre los jugadores y el área de GH; estas reglas referían que cada colaborador era responsable de solicitar los permisos con su jefe directo, es decir que el área de GH no interferiría en las jornadas laborales que debieran cumplir, el área se encargaría de gestionar los recursos para poder realizar dicha inscripción y los colaboradores se encargarían de los gastos correspondientes a transporte, uniformes y arbitraje.

Además las reglas de en cuanto a las relaciones dentro del equipo comprometían a los jugadores a aplicar las temáticas que ya se habían trabajado anteriormente en la ejecución del proyecto de intervención tales como comunicación asertiva, trabajo en equipo, manejo de emociones entre otras para que de esta forma la empresa siguiera apoyando estas iniciativas de participar en espacios en los que los colaboradores pudieran divertirse, compartir otros escenarios con sus compañeros, fortalecer su vínculo fuera y dentro de las jornadas laborales, una vez se estableció este reglamento interno se realizó la inscripción a este campeonato, por medio de los canales de comunicación interna se informaba a los

colaboradores los horarios y las empresas con las que se debía competir, esta era recibida directamente de la caja de compensación CAFAM.

La empresa ofrecía la posibilidad para todos los colaboradores de disfrutar de un beneficio para el pago de sus almuerzos, este consistía en que los restaurantes con los que se tenía convenio los cuales eran tres, estos dirigían a fin de mes la cuenta de cobro de cada colaborador especificando el día en el que realizó el pedido y el valor de la compra así bien, la profesional en formación debía verificar que los valores coincidieran para posteriormente enviarlos al área de nómina para que este valor fuera descontado a fin de mes.

Los colaboradores expresaron a la profesional en formación que en ocasiones el servicio de uno de los restaurantes no era el mejor, puesto que los pedidos no llegaban a la hora que se solicitaban, no correspondían a lo que ellos habían solicitado, los valores no coincidían, debido a esto la profesional en formación con el apoyo de la directora del área de GH realizó una reunión con los administradores de los tres restaurantes en donde expuso las inconformidades de los colaboradores para que estos tuvieran la oportunidad de evaluar el servicio que estaban prestando pues se había establecido que dos meses después de esta reunión se realizaría una encuesta a los colaboradores para definir que restaurante debía ser cambiado con el fin de estudiar nuevas propuestas en cuanto a servicio, calidad y precios.

Así bien, cumplido este plazo la profesional en formación realizó dicha encuesta, antes de comunicarle el resultado a los administradores recibió la propuesta de varios restaurantes pero decidió apoyar la propuesta de uno de los colaboradores quien en compañía de su esposa inauguraron un restaurante cerca a la empresa lo que sería beneficiosa para la empresa en la medida en la que para la activación del nuevo convenio no se requeriría

documentación extra ya que el administrador de dicho restaurante era uno de los colaboradores que llevaba años vinculado a la empresa, este decidió tener unas atenciones especiales aptando por ofrecer valores especiales para estos en las cartas de alimentos, adicional a esto podrían incluir alimentos en fines de semana los cuales también serían cargados a sus cuentas de nómina sin ningún valor adicional y finalmente apoyaría la iniciativa de microempresa del colaborador en mención, previamente se realizó un seguimiento a su proceso de vinculación y no se evidencio ninguna falta ante el reglamento interno de trabajo por lo cual las directivas no expresaron tener algún inconveniente con el establecimiento de este nuevo convenio, este colaborador expreso el agradecimiento hacia el área de GH y a la profesional en formación por el apoyo y hacer posible esta oportunidad.

Población participante. Asesores CAFAM, administradores de los restaurantes, colaboradores y directivos PREFLEX S.A

Aprendizajes.

- Al lograr la vinculación de nuevos aliados estratégicos con la empresa el profesional en formación reconoce que el alcance de su accionar no logra responder en totalidad a la satisfacción de todas las necesidades presentes en el colaborador, en consecuencia de esto busca identificar aquellos actores, entidades o instituciones que por medio de sus acciones, programas o planes respondan a los requerimientos anteriormente mencionados, por lo cual el profesional en formación consigue delegar alguna de estas tareas a las que no logra responder a otros actores que son pertinentes para la misma.

Ahora bien, esta actitud demuestra un alto nivel de madurez y compromiso con los colaboradores por parte del profesional en formación en Trabajo Social dado que el liderazgo dentro de un grupo o comunidad no significa que sólo una persona sea quien responda a todas las situaciones, sino por el contrario un buen líder es aquel que es capaz de identificar talentos y habilidades en los otros a quienes les confía la responsabilidad de cumplir con ciertas tareas que buscan la consecución de un objetivo común mas no personal.

Dicho lo anterior en el contexto de la empresa PREFLEX S.A se evidencio que aun cuando al área de GH se le presentan retos los cuales no posee la respuesta en totalidad se hace imprescindible aliarse con aquellos actores estratégicos que contribuyen a la resolución de estas situaciones, es importante aclarar que al hablar de alianzas no se limita únicamente a otras empresas y/o instituciones sino que también se hace referencia a la relevancia que tiene la interdisciplinarietà en el ejercicio del Trabajo Social, pues como se concluyó luego de la experiencia vivida en PREFLEX S.A al interior del sector empresarial o industrial el profesional en formación debe tener la capacidad de poner en dialogo sus conocimientos y percepciones junto con los provenientes de otras disciplinas y/o profesiones, de manera que se logren articular estos aportes en búsqueda del bienestar de la empresa y sus colaboradores.

3.2.5 Actividades administrativas.

Objetivo. Dar cumplimiento a las obligaciones referidas en el contrato en donde se estipulaba la responsabilidad de dar apoyo a todas las actividades del área de GH era responsabilidad de la profesional en formación de Trabajo Social.

Descripción. El protocolo a seguir para solicitudes de permisos realizadas por los colaboradores partía de presentar una carta al área de gestión humana en esta debía especificar la fecha en la que requería ausentarse de la empresa o atender a citas médicas u otra eventualidad, el motivo y la firma del jefe inmediato del área a la que pertenece, así mismo para solicitud de vacaciones, traslados de eps, certificaciones laborales, cartas de recomendaciones etc. Estas solicitudes debían estar archivadas en las carpetas individuales de todos los colaboradores.

La profesional en formación era la encargada de que esta documentación estuviera organizada y archivada en dichas carpetas en temporadas de fin de año o de bonificaciones esta tarea era extensa y ocupaba gran parte de la jornada laboral, lo que en cierta medida obligo que se debieran postergar algunos compromisos tanto académicos como laborales que tendrían mayor incidencia en el desarrollo profesional y personal de la misma, sin embargo era necesario que esta documentación estuviese archivada ya que eran documentos personales de los colaboradores y por políticas de la empresa nadie excepto los colaboradores del área de GH deban tener acceso a esta.

Otra de las tareas administrativas a la que la profesional en formación debía responder era la entrega de los desprendibles de pago y el seguimiento a alguna inconformidad por parte de los colaboradores, es decir una vez era consignada la nómina el desprendible de pago era enviado vía mail a todos los colaboradores, en algunos casos en los que los

colaboradores no usaban correos electrónicos solicitaban en la oficina de GH el desprendible en físico en algunas ocasiones se lograba que los colaboradores abrieran una cuenta de correo electrónico o reutilizara hojas de otras oficinas para esto con el fin de contribuir a la preservación del medio ambiente.

Para el mes de mayo de 2017 la empresa tuvo una reestructuración en las direcciones de área, como consecuencia de esto el área de GH se unió con el área de compras las cuales a partir de la fecha serían dirigidas por una Administradora de empresas, lo cual tuvo gran repercusión en los procesos que se estaban llevando a cabo debido a su enfoque netamente administrativo es importante mencionar que el área de GH estaba constituida por una Psicóloga, una Trabajadora Social y una profesional en formación también en Trabajo Social lo cual facilitaba los procesos ya que tenían un enfoque humanista y cada una desde su rol profesional entendía la importancia de concebir al colaborador como un ser integral y desde el ámbito laboral aportar a su calidad de vida empoderándolo de sus capacidades para que este fuera gestor de la satisfacción de sus necesidades y las de su familia.

La nueva directora del área de GH hizo algunas modificaciones en cuanto al plan de trabajo que se estaba desarrollando durante los últimos meses, una de estas fue redireccionar la labor de la profesional en formación en pro de sustituir a la persona encargada del telemarketing lo cual tuvo consecuencias negativas tanto para el área de GH como para la profesional en formación dado que la asistente de GH tuvo que hacerse cargo de los procesos que la profesional en formación estaba desarrollando, las tareas diarias a las que debía responder generando sobre carga laboral en ella, las reuniones con diferentes asesores que estaban a su cargo, procesos de selección, capacitaciones, inducciones entre otras labores que recayeron en ella, teniendo en cuenta que era solo una persona la que

debía hacerse cargo del área algunos de los procesos se detuvieron otros se pospusieron puesto que se le debía dar respuesta únicamente a la selección de nuevo personal según los requerimientos y afiliaciones a las diferentes entidades promotoras de salud.

La profesional en formación expresó su inconformidad ante la dirección de GH y la universidad dado que las nuevas tareas asignadas consistían en organizar una base de datos, comunicarse con cada uno de los posibles compradores y ofrecer los productos de la empresa con el fin de incrementar las ventas, lo cual no tuvo en ningún momento pertinencia disciplinar, este cambio provocó que la profesional en formación no concluyera todas las actividades que debía realizar para darle fin a su proceso de práctica profesional, sin embargo la profesional en formación no obtuvo autorización para terminar con su contrato ya que esto traería implicaciones legales para la universidad, ni autorización para retomar sus labores en el área de GH puesto que la nueva directora del área ya había comprometido a la profesional en formación con los encargados de telemarketing.

Población participante. Colaboradores PREFLEX S.A, posibles clientes

Aprendizaje.

- El profesional en formación debe desarrollar la capacidad de expresar de manera respetuosa y adecuada las inconformidades o diferencias que tenga frente a las decisiones que se tomen o las labores que se le asignen, puesto que cuando estas situaciones no se expresan pueden generar una incomodidad o un ambiente no óptimo para el desarrollo de su acción; en lo que concierne a la experiencia desarrollada en la empresa PREFLEX S.A se hizo evidente que esta no permitió durante un momento específico de la práctica profesional los espacios, recursos y

tiempo necesarios para que la profesional en formación desarrollara las acciones concernientes a su campo disciplinar, dicha situación fue expresada sin recibir una respuesta favorable por parte de la nueva directora de GH, sin embargo se dejó el precedente de la situación con el fin de evitar futuros inconvenientes.

- El desarrollo de algunas labores administrativas según la experiencia vivida en PREFLEX S.A aporta de cierta manera al bienestar de los colaboradores en cuanto a la organización y el manejo adecuado que se le da a sus documentos o a su información personal ya que para la consecución de otros beneficios como préstamos y cambios de eps es vital este papeleo, por lo cual el profesional en formación no debe desconocer este tipo de labores sino buscar la manera de que la ejecución de estas le represente un beneficio a las acciones que planea desarrollar y no le consuma la mayor parte de su jornada laboral.

CAPITULO IV INTERPRETACIÓN DE LA EXPERIENCIA

4.1 Periodización de la experiencia

Las autoras metodológicas quienes fueron las guías para la reconstrucción de esta experiencia proponen este momento con el fin de identificar y dar a conocer los diferentes momentos que esta tuvo, más allá de delimitar la experiencia en fechas se pretende determinar el porqué de los sucesos dentro de la vivencia. Para la construcción de la periodización se nombrarán las tres fases propuestas por las autoras las cuales harán alusión a la siembra de un árbol, esto se realizara con un estilo narrativo en donde se relacionara dicha siembra con el proceso de práctica profesional.

Sembrando la semilla para un árbol. Esta fase está comprendida entre el periodo de Julio 1 de 2016 a Enero 1 del año 2017, en el recorrido de estos meses la profesional en formación tuvo la oportunidad de acercarse y conocer a todos los colaboradores de la empresa, de conocer las necesidades que tenían en cuanto al ámbito laboral, realizó un diagnóstico comunitario que tendría como resultado la planeación y ejecución de un proyecto titulado “proyecto de gestión participativa PREFLEX S.A” el cual tenía como objetivo promover la participación de los colaboradores en los planes de bienestar laboral, también tuvo su primer acercamiento con un equipo de trabajo interdisciplinar del cual aprendió a expresar sus ideas, cumplir con un cronograma de actividades, escuchar atentamente los postulados de los diferentes profesionales y hacer de estos un aprendizaje personal, también conoció las responsabilidades a los que debía responder en el tiempo que contractualmente estaba estipulado, de esta manera tuvo lugar la experiencia vivida en PREFLEX S.A junto con el compromiso, los aprendizajes adquiridos por la profesional en formación en Trabajo Social.

Regando y cuidando la tierra para la semilla. Se ubica esta fase desde Enero a Marzo de 2017 en esta, la profesional en formación era la responsable de diferentes procesos y eventos dentro del área de GH en el desarrollo de estos se buscaba que el principal objetivo fuese promover el bienestar de los colaboradores tanto en el ámbito laboral como en el personal y familiar, teniendo como base los conocimientos teóricos recibidos desde la academia y la práctica en algunos escenarios en los que había participado en el periodo anterior así bien, el objetivo de la profesional en formación fue partir de los planes de bienestar establecidos por la empresa y realizar una búsqueda de posibles aliados estratégicos que se aliaran al área para lograr suplir ciertas necesidades expresadas por los

colaboradores que ciertamente no podían ser suplidas desde esta, también vincularse con diferentes programas que en cierta medida beneficiaran a la empresa en cuanto a la delegación de algunos procesos lo cual generaría un ahorro significativo en cuanto a recursos que posiblemente fueran otorgados al área de GH con el fin de crear nuevos espacios que fomentaran la participación y el bienestar de los colaboradores vinculados a la empresa y a sus familias.

Alimentándonos de los frutos del árbol. La fase final se desarrolló del 1 de abril al 30 de junio de 2017, teniendo en cuenta que en este momento terminó el proceso de práctica profesional esta fase hace referencia al conocimiento y crecimiento que tuvo la profesional tanto personal como académica y laboralmente, puesto que en este periodo la dirección de GH debía realizar la primera evaluación de desempeño del año y para esto era necesario previamente realizar la evaluación del proceso, del manejo y del alcance que tuvo el accionar de la profesional en formación, este proceso de evaluación se llevó a cabo desde la dirección del área y el tutor delegado por la universidad quienes expresaron que la labor desarrollada fue asertiva y logró cumplir los objetivos establecidos por los dos actores mencionados anteriormente, en el cierre de las actividades la profesional evidencio tres líneas de acción en las que el trabajo social tiene completa pertinencia: gestión de espacios alternativos para el reconocimiento de la integralidad de los colaboradores, procesos de selección y contratación que sean objetivos y desarrollados de manera efectiva y finalmente la construcción de alianzas estratégicas que aporten un beneficio adicional a los colaboradores desde los planes de bienestar laboral.

4.2 Recomendaciones.

Con el fin de hacer las respectivas recomendaciones a los diferentes actores que estuvieron presentes en el desarrollo de la presente experiencia se hace necesario retomar el concepto de Trabajo Social organizacional el cual (Santos 2016) en su libro Trabajo Social Organizacional define como :

Método de intervención el cual propicia cambios que promueven el bienestar social y laboral que rigen el funcionamiento de las organizaciones, buscando un sentido de compromiso y pertenencia hacia la compañía contribuyendo a la satisfacción de necesidades y a que el clima organizacional sea favorable (p.35)

Esto contrastado con la experiencia en PREFLEX S.A se evidencio que si bien es un escenario organizacional, los métodos de intervención caso, grupo y comunidad también se hacen presentes dado que cada colaborador hace parte de diferentes grupos que a su vez conforman comunidades, uno de los objetivos del Trabajo Social organizacional es brindar posibilidades de empleabilidad para dichas comunidades con el fin de que sean gestoras de sus propios recursos partiendo de las habilidades de cada uno de los integrantes de esta, por lo tanto el profesional acompaña procesos de tipo comunitario donde promueve el desarrollo de las mismas a partir de la apertura de oportunidades laborales, como se mencionó anteriormente también se realiza acompañamiento individual en casos excepcionales tales como calamidades domésticas, duelos familiares, no solo con el colaborador sino con los miembros de su familia esto con el fin de propiciar un ambiente adecuado para los ellos.

Para que el accionar de los profesionales en formación que se desenvuelvan en organizaciones pertenecientes al sector privado sea asertivo se proponen las siguientes

recomendaciones en tres niveles; a la empresa en la cual se desarrolló la experiencia de práctica profesional, al área de GH ya que tiene contacto directo con los colaboradores de todas las áreas que conforman la empresa y finalmente recomendaciones para los profesionales en formación de las ciencias Humanas y Sociales:

Para PREFLEX S.A.

- Procurar que la persona que esté encargada de la dirección del área de GH sea un profesional de las Ciencias Humanas y Sociales dado que su objeto disciplinar es el ser humano, por lo tanto las acciones o decisiones que este empresa estarán encaminadas al mejoramiento del bienestar de los colaboradores lo que a su vez beneficiará a la empresa en cuanto a su productividad, el clima laboral y las relaciones interpersonales que se establecen dentro de la misma.
- Posibilitar la apertura de nuevos espacios alternativos en los cuales se trabaje en pro del bienestar de los colaboradores puesto que desde la experiencia se evidenció que en ocasiones existe por parte de las directivas un temor en autorizar o emprender nuevas actividades que no se desarrollen de la misma manera de las que ya estaban establecidas, esto puede ocasionar un desinterés por parte de los colaboradores ya que pueden considerar las actividades del plan de bienestar repetitivas y sin un objetivo definido.
- Evaluar la eficacia de los incentivos que se implementan para los colaboradores y si se hace necesario innovar en estos con otras estrategias de manera que cada uno de estos se convierta en una motivación para el equipo de trabajo y decidan esforzarse para ser merecedores de este, esta evaluación podría desarrollarse partiendo de los resultados de la evaluación de desempeño en la parte en la que los colaboradores

refieren los aspectos que consideran deben mejorar, esto se recomienda fruto de la observación de la profesional en formación en donde identificó que algunos de los incentivos ofrecidos por PREFLEX S.A no generaban en los colaboradores la intención de iniciar una sana competencia para adquirirlos.

- Cabe mencionar que esta recomendación no se limita a PREFLEX S.A sino que está dirigida a todas las empresas pertenecientes tanto al sector público como privado, hace referencia a la importancia de cuidar y velar por que estas no pierdan en su horizonte de acción el sentido humano que las impulsa a trabajar por el bienestar de los colaboradores; dado que es esta la base que define en gran medida el nivel de productividad y crecimiento de la empresa razón por la cual es vital que los líderes al interior de las mismas tengan en cuenta la promoción y protección del talento humano.

Para el área de GH.

- Aprovechar al máximo la creatividad, el deseo de aprender y la actitud innovadora que suelen tener los profesionales en formación al momento de empezar a desarrollar su práctica profesional, puesto que estos elementos pueden ser de gran utilidad para la empresa en la planeación y en la ejecución de actividades y/o programas que persigan el bienestar del colaborador y la empresa, además fruto de estas capacidades el área de GH se puede nutrir de grandes ideas y planes para ejecutar a futuro; sin embargo la recomendación reside en que las labores de tipo administrativo asignadas a los profesionales en formación no sobrepasen las actividades anteriormente mencionadas sino que sea posible encontrar un equilibrio

entre estas de manera que se puedan desarrollar acorde a las necesidades de la empresa.

- Reconocer la necesidad de establecer alianzas estratégicas con actores o instituciones que aporten desde su quehacer o su visión a la consecución de unos objetivos previamente definidos, puesto que el área de GH debe ser consciente que su alcance en cuanto a recursos y personal no abarca la totalidad de las necesidades identificadas en la población de colaboradores y es en este momento en donde los profesionales que se encuentren presentes allí deben ser los encargados de gestionar los convenios y alianzas que favorezcan el desarrollo y la ejecución de sus planes. Así mismo frente a los aliados ya existentes en el área de GH se deben potenciar identificando habilidades y fortalezas en el trabajo hasta ese momento realizado, de manera que se puedan encontrar nuevas áreas de apoyo común donde el compromiso y la corresponsabilidad sean el fundamento para el desarrollo de las labores.
- Los profesionales que se encuentren a cargo del área de GH en el momento del diseño y planeación de actividades para los colaboradores deben hacerlo partiendo de un diagnóstico y/o acercamiento al contexto en el que se desenvuelven estos, con el objetivo de identificar y conocer de primera mano las realidades o problemáticas a las que se encuentran, para que así la creación de las posibles propuestas sean fruto del conocimiento de esta realidad de manera que no sean lejanas de las situación a la que se quiere responder, por lo tanto este tipo de actividades requiere que las y los profesionales tengan un alto nivel de compromiso para que logren trascender de una formulación de proyectos desde su escritorio hacia la lectura y comprensión de la realidad de la empresa.

Para los profesionales de las Ciencias Humanas y Sociales que se desempeñen en el área de GH se recomienda tomando como referencia a (Pardo y Arteaga 2001) quienes proponen tres áreas de intervención profesional para quienes se desempeñen en dicha área en instituciones pertenecientes al sector privado , la primera de estas se titula como: *área de protección*, esta se entiende como la capacidad para crear sistemas de beneficios y retribuciones alternativas para los colaboradores de manera que se posibilite la mejora de su calidad de vida, además estos estímulos significan una mejor productividad y rendimiento laboral para la empresa, el profesional debe velar por que la calidad en la atención que se brinda a los colaboradores y la eficacia que tienen los servicios sea optima, así mismo es responsabilidad de este administrar y dar un buen uso a los recursos que tenga a su disposición dentro de la empresa como fuera de esta.

Seguido a esto se encuentra el *área socioafectiva* la cual se reconoce como aquella que busca reconocer al colaborador en su individualidad con emociones, sueños, costumbres, temores y expectativas pero a su vez este individuo se relaciona en grupos y colectividades resaltando principalmente el núcleo familiar; en primera instancia el trabajo que desarrolle GH con el colaborador como persona incide de manera directa en su estima personal, la manera en como consolida relaciones con los otros, la confianza que tiene en sí mismo , su comunicación asertiva con respecto a los problemas y la toma de decisiones frente a los mismos. Ahora bien, la relación de este con su núcleo familiar y la empresa se debe fortalecer de manera que los procesos de capacitación, los planes de bienestar o las campañas que se realicen tengan en cuenta a las familias y parientes cercanos haciendo extensiva la invitación a estos, logrando que el núcleo del colaborador conozca el rol que

desempeña el dentro de la empresa promoviendo además la comprensión, la convivencia y la fraternidad entre ellos.

A continuación se presenta el *área creativa*: en esta se hace fundamental partir de las opiniones, aportes o intereses de los colaboradores en donde se les reconoce como un ser integral donde la formación no se remite únicamente a lo técnico o especializado de su trabajo, sino por el contrario se trabaja en el fortalecimiento de su potencial y sus talentos a través de temas de interés que formen habilidades sociales, promuevan la elaboración del criterio propio e impulsen el pensamiento creativo e innovador. Para finalizar esta el *área lúdica* se comprende como las expresiones creativas y espontaneas a nivel físico y mental del trabajador donde se permite oxigenar los ambientes de trabajo y fortalecer las relaciones entre los diferentes departamentos o dependencias de la empresa, sin embargo es importante que el profesional a la hora de desarrollar estas actividades tenga especial cuidado en promover la sana competencia, el respeto mutuo, el trabajo en equipo la equidad y horizontalidad previniendo roces personales, frustraciones emocionales o competencias agresivas. Dicho lo anterior la recomendación se extiende para el área de GH con el fin de que tengan en cuenta las áreas mencionadas en el momento del diseño y proposición de los planes de bienestar empresariales.

- Con base en la experiencia vivida en la empresa PREFLEX S.A se hace necesario recomendar que durante los procesos de selección y contratación de nuevo personal las decisiones que tome el profesional a cargo serán definitivas en este proceso por lo tanto este no debe perder la objetividad al llevar a cabo estos, si bien se reconoce que el profesional no se puede desligar en totalidad de su opinión y percepción personal no debe perder de vista cuales son las características y requerimientos que

posee la vacante disponible para que así el perfil que seleccione este acorde con las necesidades de la empresa.

- Los profesionales en Ciencias Humanas y Sociales como su nombre lo indica tienen por objetivo el trabajo con seres humanos, personas que poseen necesidades, talentos, sueños, temores y demás por lo tanto este debe tener la capacidad de responder con madurez, objetividad y profesionalismo a las situaciones a las que se enfrentan estas personas, en el caso específico del trabajo dentro del área de GH el profesional es aquel puente que intercede entre las necesidades de los colaboradores y las respuestas que la empresa puede ofrecer a estas, por lo tanto su actitud hacia estas solicitudes debe estar guiada por la disposición y voluntad, donde el colaborador logre encontrar una persona de confianza que escuche de manera atenta su petición y le ayude a encontrar soluciones a las situaciones en las que se encuentra inmerso.

CONCLUSIONES

Como se ha mencionado a lo largo del documento el profesional en formación que se desempeña en el área de GH debe otorgar gran importancia a la gestión de alianzas estratégicas, las cuales fortalecen y retroalimentan su accionar al interior de la empresa puesto que como se evidenció en la experiencia vivida y se expresó, el área de GH no posee

la totalidad de recursos económicos, humanos y físicos que abarquen totalidad de las necesidades identificadas en los colaboradores, por lo tanto es en este momento donde el profesional en formación adquiere la responsabilidad de identificar aquellos actores y/o instituciones que apoyen los aspectos a los que dicha área no logra dar total cobertura, de manera que encuentre un soporte para los propósitos que se desean alcanzar en donde desarrolle una labor de trabajo en equipo, gestión de recursos, delegación de labores y corresponsabilidad entre los aliados.

Ahora bien, sumado a lo anterior este tipo de labores en el sector empresarial exige a los profesionales que se desenvuelvan allí poseer o desarrollar ciertas actitudes, habilidades y acciones que garanticen el equilibrio entre las expectativas de la institución y los requerimientos expresados por los colaboradores, a continuación se mencionan algunos aspectos que posterior a la reflexión de la experiencia vivida en PREFLEX S.A se considera deben ser fortalecidos en los profesionales en formación.

En primera instancia el manejo de relaciones personales y públicas entendiéndolas como los vínculos que tiene al interior con los colaboradores y directivas pero a su vez las redes de apoyo que teje con instituciones o aliados externos, la suma de estas dos corresponden a un entramado de vínculos que amplía el alcance de las acciones que ejecuta GH en busca del bienestar de los colaboradores, además está el compromiso, este hace referencia a la obligación que adquiere el profesional al momento de vincularse con la empresa sin embargo este compromiso no sólo es de tipo contractual sino que también se deriva de la formación académica que ha recibido la que a su vez está ligada a un código de ética profesional, por lo tanto su acción e intervención con los colaboradores debe estar fundamentada en la responsabilidad profunda y la conciencia clara acerca de la incidencia

positiva o negativa que puede ocasionar una decisión tomada por el profesional en formación, por otra parte la capacidad de escucha es uno de los aspectos más importantes a fortalecer en el ejercicio profesional dado que es por medio de esta que logrará conocer y comprender la realidad a la que se enfrentan los colaboradores y a su vez esta le dará las pautas necesarias para definir la acción que tomará, esta habilidad le permitirá al profesional inconvenientes o confusiones que resultaran en un diagnóstico erróneo en el que se impondrán acciones que no aportarán significativamente a la mejora del bienestar de la empresa.

En cuanto al rol del profesional en formación en Trabajo Social dentro del área de GH y la importancia de su labor, se quisieran resaltar algunas características que brinda los autores (Moreno y Garrosa 2013) haciendo referencia al concepto de liderazgo servidor este se define como:

Aquella persona que proporciona una meta, dando significado al trabajo y basándose en los puntos fuertes de sus seguidores. Ayudando al desarrollo de los demás, no solo ayuda a la persona en cuestión, sino que también beneficia a las personas que le rodean, así como a la empresa y a la sociedad en su conjunto.

(p.315)

Este concepto guarda una estrecha relación con el ejercicio profesional del Trabajador Social pues este tiene la responsabilidad de recurrir a la ayuda y el apoyo de los actores protagonistas de su intervención, con el objetivo de motivarlos y así disponer de manera adecuada de los recursos con los que se cuenta con el fin de conseguir una meta común. Su labor dentro de la empresa siguiendo a (Moreno y Garrosa 2013) tiene dos focos, uno de

estos se orienta a la tarea; el cual refiere dos fases importantes la primera corresponde al empoderamiento de los colaboradores en donde se busca otorgarles autonomía en el desarrollo de sus tareas para que así tomen parte activa y consiente de los procesos o planes desarrollados, el segundo momento hace referencia a la orientación que brinda el profesional para estos ya que es su responsabilidad ser un apoyo, establecer y exponer claramente los objetivos comunes que se desean alcanzar, adicional a esto debe comunicarle a los colaboradores cuál es su rol dentro de este plan y lo que se espera de ellos, posibilitando de esta manera una lectura amplia de lo que se planea hacer y alcanzar evitando caer en falsas expectativas que se descontextualizan del objetivo real, vale la pena resaltar que el Trabajador Social en formación es un líder que primeramente está llamado a servir a los demás sin perder de vista que su responsabilidad corresponde a algo más grande que él mismo.

Mientras tanto el segundo se centra en la persona, propone que el profesional en formación debe desarrollar una actitud humilde la cual le permita poner sus talentos, conocimientos y logros a disposición del objetivo común, además es aquel que tiene la capacidad de reconocer los aportes y cualidades de los demás de manera que logra establecer un aprendizaje horizontal donde la retroalimentación entre los colaboradores y el líder es constante. Hay que mencionar también que los profesionales en formación se convierten en modelos a seguir cuando tienen la habilidad de reconocer los sentimientos de los demás, escuchar atentamente sus pensamientos u opiniones y ser fieles a sus propios códigos morales de actuación.

Acerca de los objetivos planteados por la presente sistematización se responde al que indaga por las alianzas estratégicas más relevantes de la experiencia vivida en la empresa

PREFLEX S.A, en primer lugar se halla el vínculo que se estableció con Helm Bank pues esta entidad posibilitó, por una parte los préstamos solicitados y la compra de cartera, pero además de esto fue gracias a la formación de sus asesores que se logró concertar unos espacios de capacitación en los cuales se formó a los colaboradores en temas de ahorro y economía financiera, lo que estableció en ellos nuevos hábitos en sus hogares que les permitían tener un recurso extra ante calamidades no esperadas y otras obligaciones monetarias.

Otro de los convenios a resaltar fue el establecido con CAFAM el cual se dividió en dos áreas específicas de trabajo: la primera corresponde al programa llamado “40 mil primeros empleos” el objetivo y beneficios de este se mencionaron anteriormente, el apoyo que este significó para PREFLEX S.A, residía en que al ser la caja de compensación familiar la encargada de realizar el proceso de selección y contratación esta labor representaba un ahorro significativo para PREFLEX S.A en cuanto a recursos, tiempo y disponibilidad del personal de GH además al vincular a población joven se contaba con el potencial, ánimo y creatividad de estos en la ejecución de los planes de bienestar y otras actividades desarrolladas en la empresa. El segundo programa con el que se trabajó mancomunadamente fue el campeonato Inter empresas CAFAM en donde se dió apertura a un espacio de esparcimiento, diversión y sana competencia lo que beneficiaba de manera directa el bienestar de los colaboradores y su relación con los demás compañeros.

En cuanto a la creación de estos convenios es importante mencionar que es un trabajo que debe realizarse en red, que cada institución por su parte cuenta con un portafolio de productos o servicios que son de interés para la empresa que pretende realizar dicha alianza, el profesional en formación asume el reto de generar los espacios para que estos

portafolios sean conocidos por las directivas, de dar a conocer por qué esta alianza beneficiara tanto a la empresa como a los colaboradores vinculados, puesto que los directivos deben dar el aval y de esto depende el desarrollo de ciertas actividades que estén inmersas en el plan de bienestar laboral.

Para finalizar, el principal aporte que se reconoce en el presente documento por parte del Trabajo Social para el área de GH y los planes de bienestar que esta desarrolla al interior de la empresa es lo referido al tema de familia, teniendo en cuenta que ésta es comprendida como el núcleo fundamental de la sociedad y a su vez es uno de los más fuertes métodos de intervención de la profesión.

De esta manera se evidenció que la relación de esta con el colaborador influye de manera directa sobre el desempeño de este al interior de la empresa puesto que en muchos casos la principal motivación para cumplir con los horarios, normas y objetivos establecidos es la consecución del bienestar de su familia y poder satisfacer las necesidades de la misma. Por tal razón es un elemento fundamental del trabajo del área de GH puesto que se debe tener en cuenta para el desarrollo de actividades, capacitaciones, salidas y demás para que así el contexto familiar no esté aislado del ambiente en el que se desenvuelve el colaborador, las labores que éste desempeña en la empresa y la forma en cómo se relaciona con sus pares. Es importante que el área de GH en el momento de diseñar los planes de bienestar laboral tenga en cuenta la participación de la familia dado que al fortalecer la relación entre esta y la empresa, en el colaborador se incrementara el sentido de pertenencia con la empresa lo cual se verá reflejado en el cumplimiento al reglamento interno de trabajo, las metas establecidas por los diferentes jefes de área hacia

los objetivos institucionales y a su vez impulsara el cumplimiento en sus objetivos personales y profesionales.

REFERENCIAS

DANE, Departamento Administrativo Nacional de estadísticas. «Boletín Técnico comunicación informativa DANE.» *Principales indicadores del mercado laboral*. Bogotá DC, 27 de 07 de 2017.

Davila, Carlos. *Empresas y empresarios en la historia de Colombia siglos XIX - XX*. Norma, 2003.

ElTiempo. «Estos son los sectores con más y con menos empleo formal en el país.» Bogotá DC, 26 de 04 de 2016.

- Gregorio Calderon Hernandez, Julia Clemencia Naranjo, Claudia Milena Alvarez. «La Gestion Humana en Colombia: características y tendencias de la practica y de la investigacion .» Bogota , 2005.
- Jimenez, Ana Maria Silva. «Revista de derecho .» Valdivia, diciembre de 1997.
- Legoff, Jean Pierre. *El mito de la empresa*. Paris , 1992.
- Milkovich, George. *Dirección y Administración de recursos humanos un enfoque de estrategia* . Canada: Pearson Education , 1994.
- Moreno, Bernardo, y Eva Garrosa . *Salud Laboral. Riesgos Laborales Psicosociales y BienestarLaboral* . España: Piramide , 2013.
- Pardo, Luz Patricia, y Patricia Arteaga . *Gestion Social del Talento Humano*. Mexico Df: Lumen , 2001.
- Pardo, Patricia, y Patricia Arteaga . *Gestion Social del Talento Humano*. Mexico DF: Lumen, 2001.
- PREFLEX. «Plan de bienestar .» Soacha, 23 de enero de 2006.
- Robbins, Stephen. *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones* . Pearson education , 2009.
- Rojas, Andrea, y Carolina Contreras. «PazArtela bien es responsabilidad de todos sistematizacion de experiencias en el complejo metropolitano de Bogota COMEB .» *Sistematización*. Cundinamarca, Soacha: Universidad Minuto De Dios , 13 de 06 de 2017.
- Salvador, Moxó. *Feudalismo, señorío y nobleza en la castilla medieval* . Real academia de la historia , 2000.
- Social, Consejo Nacional de Trabajo. *Codigo de Etica de los Trabajadores Sociales* . Bogota : Grupo editorial Ibañez , 2015.