

**Aportes al bienestar laboral a partir de la intervención realizada por el trabajador social, para la disminución de la rotación de personal en la unidad de negocio distribuciones Medellín de la Compañía Colombiana, Corbeta y/o Alkosto S.A.**

**Johana García Martínez**

**Maribel Muñoz Chavarría**

**Sara Natalia Zapata Bolívar**

**Trabajadora Social en Formación**

**Asesor:**

**Stefani Castaño Torres**

**Socióloga**

**Facultad de Ciencias Humanas y Sociales**

**Programa Trabajo Social**

**Corporación Universitaria Minuto de Dios**

**Bello**

**2015**

## Tabla de Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>1. FASE I VER</b>	<b>5</b>
1.1 Descripción de la experiencia	5
1.2 Eje de la sistematización	36
1.3 Categorías	37
1.4 Formulación de la pregunta	43
1.5 Sb preguntas	44
1.6 Objetivo general	45
1.7 Objetivos específicos	46
1.8 Justificación	47
<b>2. FASE II JUZGAR</b>	<b>49</b>
2.1 Marco Teórico	49
2.2 Enfoque	56
2.3 Tipo De La Investigación	58
2.4 Discursos Teóricos	61
2.5 Interpretación Hermenéutica	64
<b>3. FASE III ACTUAR</b>	<b>72</b>
3.1 Propuesta De Intervención	72

<b>4. FASE VI DEVOLUCIÓN CREATIVA</b>	<b>76</b>
<b>4.1 Síntesis</b>	<b>76</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>79</b>
Anexos	82

Para el ejercicio de la Sistematización Praxeológica como opción de trabajo de grado, se dará a conocer una problemática social que fue pertinente intervenir desde el área del Trabajo Social, en la empresa Colombiana de Comercio, Corbeta y/o Alkosto. Para esto, se fundamentó en el modelo educativo de la Corporación Universitaria Minuto de Dios “Enfoque praxeológico”, el cual se basa en cuatro fases que a continuación se explicarán.

La primera fase es el Ver, donde se darán a conocer las características específicas del contexto en el que se dio la práctica profesional, aquí se establecerán todos los aspectos generales de la Agencia de práctica, también se darán a conocer las problemáticas de los colaboradores, la actividad económica, la estructura de la organización y la dinámica social.

Lo anterior se presenta con la intencionalidad de dar a conocer una perspectiva global del contexto y el rol que desempeñó el Trabajador Social en la organización, teniendo en cuenta las actividades y estrategias ejecutadas durante la práctica.

Posteriormente en la fase del Juzgar, el Trabajador Social podrá formular un Marco Teórico argumentado desde la teoría existente, también se analizará dicha teoría y se vinculara con las acciones que realiza la Compañía, a partir del proceso de práctica profesional desarrollado en la organización, una vez la problemática está establecida bajo principios teóricos llega la fase del Actuar, donde se recomendarán estrategias pertinentes para intervenir la realidad, después de haber analizado la experiencia y la parte teórica.

Por último, en la fase de la Devolución Creativa se realizará un trabajo escrito que dé cuenta de lo aportante que resultó el ejercicio de sistematizar la experiencia de práctica,

permitiendo la construcción teórica que aporte a la profesión de Trabajo Social y a las mismas Ciencias Sociales y Humanas.

A continuación se desarrollará el proceso de sistematización que surge a partir de la práctica profesional realizada en la Compañía Corbeta S.A, donde se expondrá dicha experiencia y se mostrarán los aciertos y dificultades de dicho proceso.

## 1. Fase I ver

### 1.1 Descripción de la experiencia

Lo primero fue entender qué es Corbeta, su nombre completo es Colombiana de Comercio, Corbeta y/o Alkosto S.A. es un grupo empresarial distribuido en siete unidades de negocio.

Por un lado se encuentran las marcas propias como *camiones Fotón*, *Electrodomésticos Kalley* y *motos AKT*. Por otro lado, los almacenes de retail *Alkomprar*, *Alkosto* y *K-tronix*, además del área de *Distribuciones* que está dividido en cinco canales de distribución clasificados en los siguientes canales: Electrónica, Hogar, Ferretería Consumo Masivo y Automotores. Dentro de estos canales se manejan marcas como Sony, LG, Samsung, Panasonic, Corona, Imusa, Cristar, Rimax, Procter&Gamble, Castrol, entre otras marcas del país e importadas.

Respecto a la historia de la entidad se encuentra que en 1953, el Sr. Santiago Mejía Olarte decide fundar en Medellín a Mercantil Colombiana Ltda. Donde la actividad principal era la distribución de telas, 6 años más tarde decide expandir su negocio y abre la primera oficina en Bogotá, en 1961 inicia una gran expansión de sus actividades en los departamentos de Cundinamarca, Boyacá y parte de los Llanos Orientales. En el mismo año, se consigue la distribución de Productos NOEL en una amplia zona de Bogotá. En 1962 compra su primer local en Bogotá en la zona industrial y en 1976 fue creada la Unidad de Negocio Corbeta, distribuyendo productos de hogar, ferretería y electrónica; lo que hoy se conoce dentro de la Compañía como Variedades. Desde 1978 hasta el año 2014 se obtiene la distribución de los productos Inextra que sigue siendo la marca con mayor distribución para Corbeta y uno de los clientes más importantes, 8 años más tarde se logra

fundar Colombianita (Actualmente llamado Alkosto), después en 1995 se lograron unificar las operaciones del grupo empresarial Colombiana de Comercio y Corbeta con Agencias en Bogotá, Cali y Medellín, es decir, en las 3 principales ciudades del país.

En 1996 la Compañía observa la necesidad de transformarse y deja de ser Limitada para convertirse en una Sociedad Anónima. En 1997, Colombiana de Comercio S.A. decide innovar siendo la primera Organización de Colombia en ofrecer la venta de sus productos por internet. En 2005 se logra crear un sistema de pago que beneficiaba tanto a Funcionarios como a Clientes pues los pagos se realizaban a cuotas.

En 2007 nace un nuevo negocio; la distribución en Colombia de camiones y tractores FOTON, paralelamente se crea en Bogotá la Ensambladora de Computadoras PCK para atender la demanda de este producto. En la actualidad, el negocio de Distribuciones opera desde: CEDI Funza, Cali, Pasto, Barranquilla y Medellín cubriendo todo el territorio nacional. En cuanto a la operación de Textiles, su centro es Medellín y cuenta con oficinas de Asesores Comerciales en Bogotá y Cali (Colombiana de Comercio, Corbeta y/o Alkosto, 2010).

En la ciudad de Medellín la empresa Corbeta está ubicado en la comuna 15 – Guayabal en la Calle 1 50D – 06 en el barrio Cristo Rey. Corbeta se encuentra en una zona industrial, está rodeado por Noel, Haceb, Quala y la Congregación Mariana. El estrato socioeconómico es tres en promedio para las viviendas que se encuentran cerca.

El grupo empresarial Colombiana de Comercio, Corbeta y/o Alkosto S.A se especializa en la fabricación y comercialización de productos al por mayor y al detal, a

través de modelos de negocio innovadores y diferenciados, que generan un alto valor social y empresarial.

También, el grupo empresarial colombiana de Comercio, Corbeta y/o Alkosto S.A busca consolidar su liderazgo en la comercialización del portafolio de productos y servicios a través de la excelencia operacional, la innovación permanente, la gestión del talento y la responsabilidad social.

El grupo empresarial Colombiana de Comercio, Corbeta y/o Alkosto S.A tiene como valores rectores la ética comercial, el respeto, la solidaridad, la honorabilidad, la innovación, entre otros, de igual manera no solo ve importantes los valores, esto llevó al grupo empresarial a incluir algunos principios que orienten su empresa como lo son la legalidad, la responsabilidad social, el espíritu comercial, la orientación a la creación de valor económico y social, la eficiencia y eficacia operacionales y la sostenibilidad ambiental, en la empresa se busca que tanto los valores como los principios sean lo que les orienten sus actividades comerciales y laborales.

La práctica profesional estaría centrada en la Unidad de Negocio Distribuciones porque es para donde había sido contratado el practicante, es importante mencionar que desde Distribuciones Medellín se maneja satelitalmente Distribuciones Barranquilla y Montería.

La Unidad de Negocios Distribuciones se dedica específicamente a la comercialización de productos de grandes marcas mencionadas anteriormente, su objetivo es llegar a los principales canales de distribución, presentando excelentes servicios de venta y aportando al crecimiento de los proveedores por medio de una excelente distribución.



Distribuciones se encuentra dividido en dos áreas, el área Comercial y el área Logística. La mayor cantidad de funcionarios son los Representantes de Venta y Auxiliares Logísticos, por lo que las necesidades más marcadas se encuentran en esta población. Las dos áreas son interdependientes pero poseen estructuras diferentes y las condiciones laborales se encuentran medidas de forma diferenciada, esto va desde el salario hasta las condiciones de trabajo; incluso algunos programas propuestos desde el área de Gestión Humana aplican para un área y para la otra no.

Colombiana de Comercio, Corbeta y/o Alkosto es una Empresa que emplea a aproximadamente 7.000 personas en todo el país, Distribuciones Medellín posee 370 empleados a los cuales se les brindan todas las garantías legales que debe entregar una empresa a sus colaboradores.

El área de Gestión Humana, la cual es el objeto de la presente sistematización está integrada por la Coordinadora, la analista, el profesional practicante en Trabajo Social y el Técnico practicante de Gestión Humana, desde allí se manejan los programas de Selección de Personal, Bienestar Laboral y el programa de Formación y Desarrollo.

A continuación se describirá qué se hace en cada uno de los programas manejados en Gestión Humana:

### **Proceso de selección**

Todos los procesos de Gestión Humana son manejados por el mismo personal (Coordinadora, Analista y Practicante) las cuales ya se mencionaron anteriormente, esta área pretende mantener a la Compañía con el personal necesario para sostener la actividad económica, se encargan de cubrir las vacantes que se generan a partir de renunciaciones, terminaciones de contrato o ampliación de planta.

A partir de filtros estructurados a nivel nacional y planteado específicamente según el perfil del cargo, se realiza cada proceso de selección, es por eso que primero se realiza el proceso de convocatoria interna y externa de acuerdo al perfil o cargo requerido (Interno para darle la oportunidad a los trabajadores de avanzar dentro de la compañía - externa cuando se requiere un perfil especial y experiencia específica) después se hace un reclutamiento que significa hacer análisis y recepción de hojas de vida (Quiénes cumplen con el perfil y quiénes no) se hace citación a la entrevista grupal o individual dependiendo del cargo, donde se aplican pruebas psicométricas (ITPC, 16PF, Valanti y CCV para los comerciales)

Cuando la primera parte de esta lista se hace verificación de Referencias Laborales, Visita Domiciliaria (Solo aplica para el área Logística) o en algunos casos Polígrafo y se finaliza con verificación en Centrales de Riesgo, Antecedente Policiales y Disciplinarios.

## **Bienestar Laboral**

El área de Bienestar Laboral se encarga de realizar actividades que conlleven al mejoramiento del clima laboral, la cultura organizacional y el sentido de pertenencia. También se realizan actividades con el fin, de mostrarles a los colaboradores lo importantes que son cada uno de ellos para la Compañía, así promover la satisfacción laboral.

Se enumerarán brevemente las actividades que se realizan:

1. Celebración de cumpleaños mensual.
2. Empleado del mes del área Logística
3. Oferta de subsidios de vivienda.
4. Celebración de fechas especiales (Día de la mujer, día del Vendedor, día del Auxiliar Logístico, Navidad)
5. Auxilios Educativos para empleados.
6. Vacaciones Recreativas.

### **Formación y Desarrollo**

En este programa se intenta formar desde el hacer, gestionando convenios con entidades que puedan capacitar o formar a los colaboradores, en temas como Excell, Logística, Mercadeo y Ventas, entre otros.

Después de comprender cómo estaba organizada el área, se empezó a indagar acerca del rol y las funciones que cumplía el practicante, y se encontró que especialmente la labor era realizar visitas domiciliarias para los procesos de selección, verificar referencias laborales y calificar pruebas psicométricas, además apoyar y proponer actividades de Bienestar Laboral.

Estas funciones llevaban a que el practicante fuera un apoyo más que todo para Selección, sin embargo, mientras transcurría el tiempo se empezó a denotar que el practicante tenía mucho tiempo libre dentro de su horario laboral y que básicamente sus funciones se basaban en ser asistente del área, dejando de lado sus labores como profesional.

A partir de esto, inicia el diagnóstico que lleva al profesional en práctica a plantear el objetivo de posicionar el rol del Trabajador Social configurándolo a partir de las políticas y manejos que da la empresa a los procesos, así se podría tener una visión de lo que llegará a ser a medida que se da a conocer en la organización. Se comprendió que se debía articular los intereses de la empresa y los fundamentos teóricos del Trabajo Social para lograr un posicionamiento positivo dentro de Corbeta.

Por consiguiente el practicante pudo entender que en los procesos de aprendizaje es inevitable sentir frustración, sin embargo es la oportunidad para aprender más de ese proceso, pero cuando se sintió frustración hubo reflexión y autoexigencia para pensar y dar respuesta al cómo se podría hacer que las cosas mejoraran, fue cuando realmente afloraron los conocimientos como estudiante, dado que esta situación exigió leer, investigar, analizar y aplicar.

### **Proceso Diagnóstico**

Durante la búsqueda de cómo aportar a Corbeta desde el Trabajo Social, el practicante encuentra como dato relevante que en las entrevistas de retiro que él mismo debe sistematizar, algunas personas planteaban inconformidades con su jefe inmediato y expresaban que esa era la razón por que renunciaban. Al hacer un análisis más profundo de

estas entrevistas, se encontró que mensualmente renunciaban hasta tres personas de un área específica.

Lo anterior llevó al practicante a interrogar acerca de cuáles eran las razones por las que ocurrían varias renunciaciones voluntarias dentro de un área en un solo mes. Es por eso que se le preguntó a la coordinadora de gestión humana acerca de su percepción sobre este tema, ella indica que hay un interés alto del área por investigar esta situación y poder determinar qué estaba faltando por parte de la empresa para evitar que las personas se fueran.

Para iniciar el diagnóstico, el practicante plantea como eje determinar las principales causas de la rotación del personal en Colombiana de Comercial, Corbeta y/o Alkosto S.A. y su afectación en el funcionamiento óptimo de la organización.

De esta manera, el practicante plantea que para realizar este diagnóstico se utilizarían técnicas de investigación cualitativa que permitieran establecer antecedentes de la problemática, de modo que se iniciaría con la revisión documental, dado que esta sería la herramienta para conocer cifras actuales y de meses anteriores, así realizar un análisis de los meses en que más hubo rotación y en las áreas donde más se evidenció. Posteriormente utilizaría el árbol de problemas que se aplicaría con los jefes de área, con el fin de que ellos plantearan cuáles son las falencias que debían ser intervenidas y que dieran su aporte acerca del tema, teniendo en cuenta que para algunos la rotación del personal podía no ser negativa.

Posteriormente se propuso realizar encuestas y entrevistas que dieran a conocer la percepción de los colaboradores, dado que esta es una herramienta importante para la obtención de información de un grupo de individuos.

A continuación se describirá todo el proceso de ejecución del diagnóstico. Para dar cumplimiento a los objetivos se inicia analizando cuáles son los índices de rotación del personal; para identificar el número de retiros mensuales y en qué área se dan de forma más pronunciada.

La fórmula con la que se calculó el índice de rotación fue la siguiente:

$$\frac{\text{Número de retiros del mes}}{\text{Número de Colaboradores en el mes}} (100)$$

Desde gestión humana fueron facilitados los archivos donde estaban registrados los retiros que se habían dado entre enero del 2014 y julio de 2014. Al analizar la información se encontró que Distribuciones Medellín posee una rotación del 1.25% durante los primeros seis meses del 2014.

Sin embargo, al hacer un promedio de rotación el índice arrojado era relativamente bajo, debido a que se tomó el global de la empresa, lo que quiere decir que unas áreas sopesan las otras. Por lo anterior se divide la rotación por área logística y área comercial por medio de los datos suministrados, de modo que permita medir la rotación por área y así medir en qué partes de la empresa está concentrada la mayor rotación.

Al realizar el ejercicio planteado anteriormente, los índices de rotación arrojaron lo siguiente:

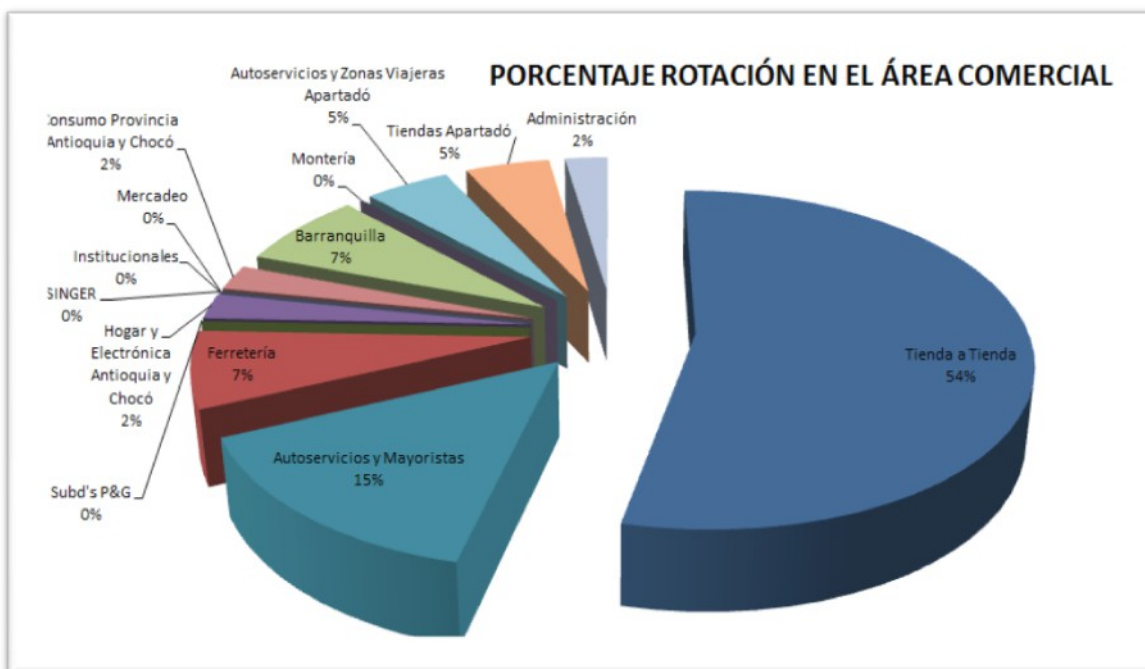
### Porcentaje Rotación Logística

Entre enero de 2014 a julio de 2014

Área	Promedio de rotación	Número total
<b>Logística</b>	3,2	37
<b>Comercial</b>	3,2	41

Al obtener el porcentaje de rotación de la ambas áreas (Comercial y Logística) se encontraron dos especificidades en cada una, por lo cual se hizo un análisis dividido por áreas, dado que permitiría conocer el contexto de cada una.

### Comercial

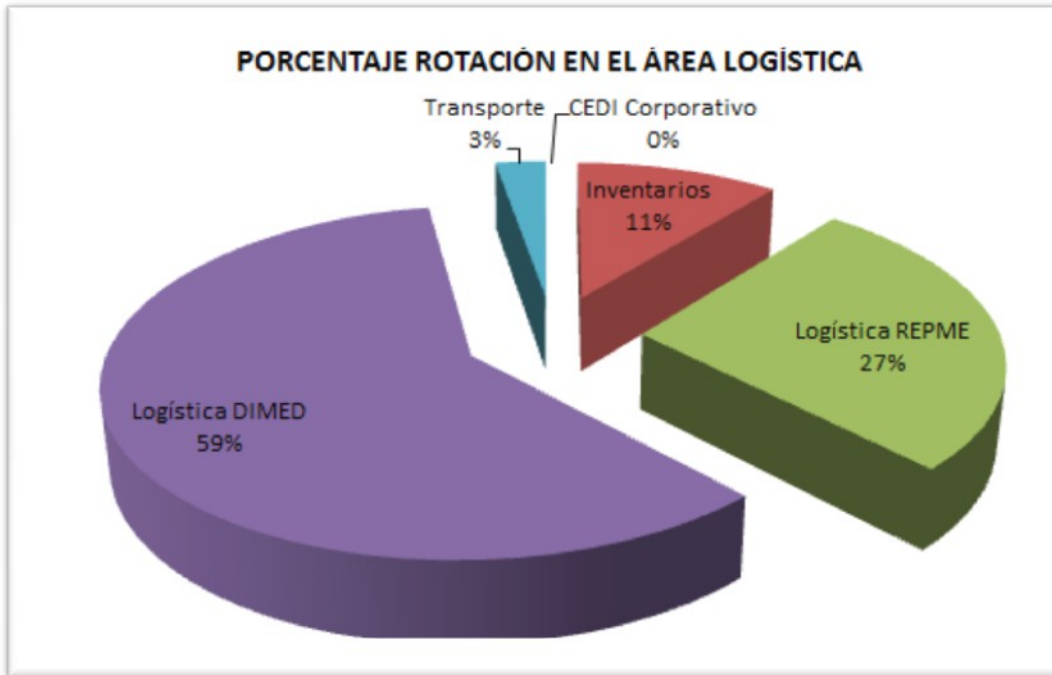


Si bien todo el área comercial tenía un total de retiros de 41 personas en un lapso de 6 meses, se encontró como relevante que solamente el canal de ventas tienda a tienda había tenido 22 retiros en los 6 meses en que se hizo el cálculo, teniendo en cuenta lo anterior este canal representaba el 54% de la rotación en el área comercial con tan solo un equipo de 35 personas en promedio, el otro 47% estaba constituido por una población de 165 personas contemplada en 13 áreas. Por lo cual el canal de ventas tienda a tienda tenía un promedio de 2 retiros mensuales. El resto de canales del área comercial tenían un promedio de rotación del 1.0% durante los primeros seis meses en los que se hizo el cálculo del canal tienda a tienda.

Por esta razón se consideró imprescindible ahondar en las razones del por qué, específicamente en esta área están concentrados el 54% de los retiros del área comercial donde hay un global de 200 personas en promedio laborando con la Compañía.

**Logística:**





El área logística tenía un total de 37 retiros en los primeros seis meses del año 2014, pero al igual que en el área comercial había un sector de logística donde se concentra más del 50% de los retiros. Esta área es llamada DIMED y poseía el 59% de la rotación, con un total de 51 personas y 22 retiros. El resto del área logística con 99 personas poseía un promedio del 1.4 de rotación. Con este resultado se pudo decir que el área logística DIMED tiene un promedio de tres retiros mensuales.

A partir de la revisión realizada de las cifras, se decidió ahondar en las observaciones puestas en las entrevistas de retiro por cada uno de los funcionarios, ya que el formato permitiría conocer la razón por cual la persona se retira de la compañía (VER ANEXO 1) Sin embargo solo se recolectaron aspectos generales identificados en la encuestas, debido a que estas poseían información de personas específicas y por seguridad y confidencialidad no debe ser publicada.

La información recolectada fue la siguiente:

- Mala comunicación entre jefe y colaboradores, dado que algunos colaboradores no se sienten escuchados ni informados acerca de lo que ocurre en la compañía.
- Renuncias voluntarias por inconformidad con su superior (DIMED)
- Indiferencia de la compañía frente a la rotación continua de compañeros.

Ellos planteaban que también hay unas fortalezas de la empresa, las cuales se pueden potenciar más, se mencionarán con el objetivo de visualizar cuáles son los asuntos que muchos colaboradores valoraban y cómo se podrían vincular luego en el proyecto de intervención.

- Se sienten apoyados por el área de gestión humana.
- Puntualidad a la hora de consignar nómina.
- Empresa sólida.
- Aprendizaje continuo de los procesos internos de la empresa.
- Se les hace entrega de toda su dotación.
- Posibilidades de ascender.

Teniendo en cuenta el análisis de las cifras y de las observaciones puestas en las entrevistas de retiro, el practicante decide, con autorización de la coordinadora de gestión humana, convocar a una reunión a los jefes, con el objetivo de mostrarles los resultados del rastreo inicial de la información y conocer, según ellos, cuál es la razón por la que se da la rotación del personal y qué estrategias pueden implementarse para mitigar el problema.

Para esta reunión se establecieron 4 categorías en las que se abordaría el tema, teniendo en cuenta la información recolectada en las entrevistas de retiro y que según el análisis inicial era aspectos coyunturales dentro del tema de la rotación de personal, sin embargo se hace la aclaración de que eran categorías iniciales y que durante el proceso se podrían plantear más o por el contrario eliminar alguna, las categorías planteadas eran la insatisfacción de los colaboradores frente al salario enmarcado en exceso de trabajo, el

cargo o las labores realizadas, formación y capacitación, procesos de selección, relaciones interpersonales con los jefes y equipo de trabajo.

La reunión se realizó con el área comercial el día 17 julio de 2014 y con el área logística el 18 de Julio de 2014, se realizó acta de ambas reuniones (VER ANEXO 2 y 3). Durante la exposición de la información recolectada los líderes de equipo se mostraron interesados en conocer más acerca de la situación. Se utilizó la metodología árbol de problemas para generar una reflexión acerca del tema, así mismo poder plantear desde las posibilidades existentes alternativas de solución en las que el Trabajador Social con sus competencias pudiera intervenir.

En ambas reuniones se pudo obtener información valiosa que se sistematizó para obtener los asuntos más relevantes de los cuales se habló en la reunión.

En la técnica árbol de problemas los jefes del área Comercial describen a nivel general lo siguiente:

### **Causas**

1. Reprocesos de los representantes de ventas y los jefes en sus funciones por no manejar adecuadamente los formatos y el sistema.
2. Falta de apoyo y seguimiento del jefe a los colaboradores.
3. A las personas no les quedan claras las condiciones laborales del cargo cuando ingresan a la compañía.

### **Efectos**

1. Generan más trabajo y agotamiento en los colaboradores.

2. Los representantes de ventas se desmotivan al no sentirse acompañados en su labor.
3. Frustración al encontrarse con condiciones diferentes a las que creían.

### **Alternativas de solución**

1. Capacitar a los jefes en el manejo del sistema para que ellos puedan asesorar a sus vendedores. Hacer capacitaciones periódicas para recordar conceptos.
2. Talleres para jefes, donde ellos puedan fortalecer sus habilidades comunicativas y de liderazgo con su equipo, así llevarlos a cumplir metas con motivación y no con amenaza.
3. Realizar estrategias que permitan explicar de una forma más clara las condiciones del contrato a las personas nuevas en la compañía.
4. Implementar acciones para atender a nivel individual a los colaboradores, cuando se les presenten situaciones en cualquier ámbito de su vida.

En la técnica árbol de problemas de los jefes del área logística plantearon a nivel general lo siguiente:

### **Causas**

1. Falta de programas de bienestar laboral.
2. Los auxiliares logísticos no están informados de las actividades propias de la labor que se realizan en la bodega cuando ingresan.
3. Falta de motivación por parte de los jefes a sus colaboradores.

### **Efectos**

1. Desmotivación y bajo sentido de pertenencia.
2. Bajo rendimiento laboral lo que les impide pasar el periodo de prueba.

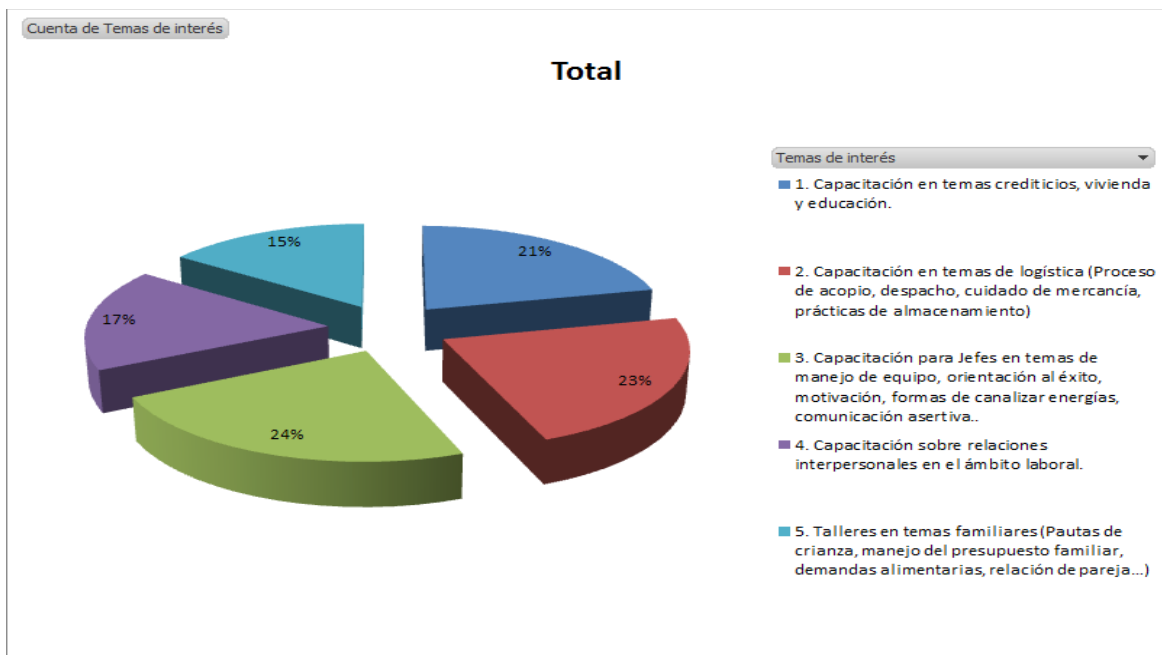
### **Alternativas de solución**

1. Implementar nuevos programas de bienestar laboral.
2. Diseñar una inducción teórica y práctica para los auxiliares, específicamente de las labores que realizarán en la bodega.

3. Capacitar a los jefes para tener un mejor acompañamiento con su equipo.
4. Realizar capacitaciones y atención individualizada para el personal.

Al conocer la percepción de los jefes de ambas áreas acerca de la rotación del personal, se realiza una encuesta aleatoria y anónima en el área logística, dado que fue el área donde se obtuvo la autorización (VER ANEXO 4) para conocer los intereses de las personas en cuanto capacitaciones, con el fin de analizar si este podría ser un foco de intervención del practicante frente a la problemática. Los resultados fueron los siguientes:

### Logística.



En las gráficas anteriores se evidencia el alto interés que tenían las personas por capacitarse y por tener unos jefes capacitados en el manejo de equipos.

Además se realizaron entrevistas semiestructuradas a representantes de ventas, auxiliares logísticos, gerentes de unidad y el área administrativa. No se realizaron entrevistas estructuradas y oficiales en el sentido de que no quedaban evidencias físicas ni nombres mencionados, en efecto fueron conversaciones informales con el personal, debido a que no se obtuvo la autorización por parte de la gerencia de gestión humana.

Sin embargo a nivel general las personas expresaron que consideran que en la empresa no se implementan suficientes programas de bienestar laboral que contribuyan a la disminución del estrés, las relaciones interpersonales, clima laboral, entre otros. Además, algunas personas dicen que debe hacerse seguimiento a los jefes, debido a que si se identifica alta rotación en un equipo de trabajo es porque algo en la estructura de trabajo está fallando.

A partir del análisis anterior el practicante investiga acerca de la rotación del personal y por ende en la motivación y satisfacción laboral, con el fin de conocer de qué depende la rotación del personal y cuáles son sus principales causas, además cómo puede una empresa contribuir a la disminución de la rotación del personal a partir del bienestar laboral.

Por consiguiente el practicante plantea cuál sería su objeto social dentro de la intervención profesional a realizar y dice que su objeto es contribuir a la disminución de la rotación de personal de Colombiana de Comercio, Corbeta y/o Alkosto, de Distribuciones Medellín, mediante el mejoramiento del clima organizacional y otras áreas que inciden en la rotación, enfocado a las cinco esferas de la vida: familiar, personal, laboral, afectivo y social.

Así aportar al fortalecimiento de las relaciones entre líderes y equipo de trabajo, el mejoramiento de los procesos internos, el sentido de pertenencia y la disminución del estrés. Para la Compañía estos ámbitos son muy importantes para el desarrollo de sus colaboradores, dado que esto impactaría en la satisfacción laboral y por ende en la disminución de retiros voluntarios.

Lo anterior sería desarrollado bajo una metodología de Acción - Participación para que a partir de la orientación brindada por la Trabajadora Social, los jefes y colaboradores en general se empoderaran de sus procesos de transformación de manera voluntaria

El Trabajador Social a partir de los aportes hechos a la organización, haría una intervención donde promoviera el desarrollo social, la calidad de vida y bienestar laboral, todo esto a través de acciones pertinentes enfocadas a la problemática.

Finalmente dentro del diagnóstico, el practicante hace unas recomendaciones generales que se enfocan en la importancia de darle a conocer a toda organización los programas de bienestar laboral que se estuvieran realizando en pro del colaborador y analizar si estos son efectivos para pensar cómo replantearlos o hacerlos llegar a los colaboradores de forma más asertiva. Plantea una necesidad evidente de trabajar con los jefes de área, temas relacionados con sus equipos de trabajo, para que ellos adquirieran la capacidad de motivar y llevar al cumplimiento de las metas a sus colaboradores de una forma estratégica y humana, además capacitar a los colaboradores en temas de su interés que al mismo tiempo vayan acorde a la misión empresarial, formándolos desde el hacer y el ser.

Por último dice que desde gestión humana, se debe iniciar un acompañamiento constante al personal nuevo, al mismo tiempo, rediseñar una inducción organizada desde lo técnico, dado que en el momento se les acompaña pero no hay una estructura definida (Esto ocurría en el área logística).

A partir de las recomendaciones realizadas, el practicante inicia una propuesta de intervención que le es planteada a la organización, teniendo en cuenta el diagnóstico que se realizó.

La propuesta tiene como objetivo contribuir a la disminución de la rotación del personal en Colombiana de Comercio, Corbeta y/o Alkosto S.A – Distribuciones Medellín, mediante estrategias de motivación y capacitación a los jefes y colaboradores en general desarrolladas durante el 2014 - 2015.

Para esto explica que la propuesta de intervención estaría sustentada a través del paradigma comprensivo interpretativo porque le permitiría al Trabajo Social entender la realidad que vive la organización, comprenderla e interpretarla, en ese sentido, el paradigma dejaría reconocer la realidad de la rotación de personal como un problema que genera múltiples pérdidas a la compañía, él daría la oportunidad de comprender los efectos ya mencionados del problema, para así desarrollar acciones concretas que lo ataquen.

Por consiguiente, plantea que el paradigma comprensivo interpretativo le da la oportunidad de involucrar a toda la organización en el proceso de disminución de la rotación de personal, tanto en recibir capacitación como en multiplicarlo con los compañeros y personas a cargo, siendo así un proceso holístico donde los individuos de la organización construyen o deconstruyen su propia realidad. La teoría del pensamiento



complejo sería la que sustentaría la propuesta de intervención, porque daría la oportunidad de ir del todo a las partes y de las partes al todo como lo plantea Edgar Morín.

A partir de lo anterior, el practicante resalta que se puede tomar como relevante que la propuesta está basada en mirar las necesidades generales de la compañía, pero sin dejar de lado las problemáticas individualidades o puntuales que existen dentro de esta, es por eso que se trabajaría a nivel individual y colectivo. Adicionalmente dice a través de esta teoría se podrían generar redes comunicacionales y de trabajo en equipo buscando impactar en la satisfacción laboral y el sentido de pertenencia, a través de la problematización de los aspectos generales que permitieran priorizar y llevar a cabo actividades que ataquen las causas del problema.

Por lo tanto, la rotación del personal era el problema central que en muchas ocasiones causa la insatisfacción laboral, quien a su vez está ligado a la desmotivación y el bajo sentido de pertenencia.

Bajo la línea del paradigma se decidió plantear como modelo de la intervención la investigación – acción – participación, porque daría paso a la participación activa de los colaboradores, para realizar una construcción colectiva de saberes generando transformación, teniendo en cuenta el análisis e investigación que se había realizado del contexto institucional.

A continuación se describirá detalladamente todas las acciones realizadas orientadas a la prevención de la rotación del personal en la entidad, para esto se debe aclarar que la intervención está enmarcada en cuatro líneas de acción llamadas comunicación asertiva en

los equipos de trabajo, capacitación a los colaboradores, asesorías psicosociales y actividades de bienestar laboral; El proceso se describirá a partir de cada una de ellas.

### **Línea de acción 1: Comunicación Asertiva en los Equipos de Trabajo**

Dentro de la primera línea de acción se pretendía fortalecer los canales de comunicación de los jefes con sus equipos y así generar un mejor clima laboral. Para esto, se diseñaron talleres reflexivos acerca de la comunicación asertiva en los equipos de trabajo, la temática se trabajó con los líderes de equipo porque según el análisis desde Trabajo Social se debía iniciar trabajando desde este grupo poblacional. Posteriormente se empezaron a trabajar estos talleres con los supervisores por una solicitud de la dirección logística, tras evidenciar el impacto positivo que se tuvo con los líderes de equipo.

Dentro del proyecto de intervención se diseñaron cinco talleres, los cuales se dictarían mensualmente, los cinco talleres hablaban acerca de la comunicación asertiva pero se combinaban con temáticas como la inteligencia emocional, el liderazgo y trabajo en equipo.

### Guía temática de los talleres

Nombre del taller	Objetivo	Focos temáticos	Momentos y actividades
<p>1. Comunicación asertiva, ascendencia, descendencia y horizontalidad en la comunicación.</p>	<p>Describir la comunicación ascendente, descendente y horizontal como formas de comunicaciones entre jefes y colaboradores y su aplicabilidad en el contexto laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de Comunicación.</li> <li>• Comunicación verbal y no verbal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del objetivo del taller.</li> <li>• Conceptualización de los tipos de comunicación.</li> <li>• Desarrollo de la técnica central (Dibujo a ciegas)</li> <li>• Socialización.</li> <li>• Lectura de cierre (El teniente y el sargento)</li> </ul>
<p>2. Comunicación y emoción.</p>	<p>Reconocer la relación que existe entre las emociones y la comunicación con el propósito de que jefes, supervisores y colaboradores logren reflexionar acerca de cómo dominar sus emociones en situaciones diarias de su labor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emociones propias.</li> <li>• Emociones de los demás.</li> <li>• Sentimientos.</li> <li>• En las palabras se cargan las emociones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del objetivo del taller.</li> <li>• Conceptualización de qué es la comunicación emocional.</li> <li>• Cinco pautas para lograr una comunicación emocional inteligente. (Juego de pistas)</li> <li>• Expresar sentimientos y emociones a los demás e identificarlas. (Lanzando un balón al compañero que vaya</li> </ul>

			<p>cargado con una emoción)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización de las 9 claves para lograr una comunicación asertiva.</li> </ul>
3. Roles en los equipos de trabajo.	Identificar cuáles son los roles que hay en los equipos de trabajo para gestionarlos y aprovecharlos en la eficiencia del trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Roles.</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Equipo y grupo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica rompe hielo. (Juego de risas)</li> <li>• Conceptualización diferencia entre equipo y grupo, sus características.</li> <li>• Juego de roles. (Representar un rol por equipos)</li> <li>• Reflexión contextualizada a sus equipos de trabajo.</li> </ul>
4. Conocimiento de grupo y vínculos de confianza.	Fortalecer los vínculos de confianza entre líderes, partiendo de que ellos forman un equipo de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades individuales.</li> <li>• Cómo veo a mi semejante.</li> <li>• Reconocimiento del otro.</li> <li>• Interdependencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del objetivo del taller.</li> <li>• Video del cuento de las herramientas.</li> <li>• Habilidades y dificultades de nuestro trabajo (Juego de la telaraña con una lana)</li> <li>• Espacio de meditación (Salón adecuado con tapete, velas y aromas)</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Resaltar las cualidades del compañero. (Juego de velas) Cómo ser luz para los demás.</li><li>• Cierre del ciclo de talleres y evaluación final.</li></ul>
--	--	--	---

A nivel general después de haber ejecutado los talleres, el practicante concluye que el principal logro fue generar un espacio de reflexión con los líderes, donde se trajeran situaciones cotidianas en el ámbito laboral que exigieran una inteligencia emocional y una comunicación asertiva. Finalmente esto tendría un impacto en la rotación del personal dado que algunos realmente demostraban su interés en mejorar la comunicación con su equipo y por eso aplicaban las pautas obtenidas en los talleres para hacer retención de personal a través de un clima laboral sano y promoviendo el sentido de pertenencia.

Entre las principales dificultades que se presentaron se destaca que algunos jefes al principio no se mostraron dispuestos para la actividad porque tenían otros compromisos, interpretando la propuesta formativa como un retraso de sus responsabilidades. Sin embargo, a medida que avanzaba la actividad se les fue mostrando la importancia de participar. Otra dificultad fue que por asuntos comerciales de la compañía se tuvieron que posponer algunos talleres y por ende la agenda no se pudo llevar tal cual, por tal razón los talleres se tuvieron que reestructurar en cuatro sesiones, cuando inicialmente se habían propuesto cinco.

De igual forma, no siempre en las organizaciones se van a otorgar espacios para realizar actividades de este tipo, es por eso que el principal reto es demostrar la importancia de trabajar temáticas como esta y sensibilizar acerca de lo fundamental que es formar a los jefes para que sean líderes integrales de sus equipos de trabajo.

El principal aprendizaje dentro de esta línea de acción es que hay grupos o miembros de este, que al principio no querrán recibir lo que se les está brindando, sin embargo se deben generar estrategias donde se vinculen y se identifiquen con lo que se está haciendo, esto hará que la dinámica grupal se transforme. Hay personas que al ver que es un practicante que dicta los talleres subestiman la información que se está

brindando, lo importante es mostrar seguridad frente a lo que se está diciendo, además de asegurarse que la información que se está brindando es de fuentes confiables.

Dentro de esta línea de acción se midió el nivel de asistencia de los jefes, obteniendo un 70% de participación, promediada a través del porcentaje de asistencia de cada taller. También se pudo medir la satisfacción de los jefes frente a los talleres, con un resultado del 90%.

### **Línea de acción 2: Capacitación a los colaboradores**

Esta línea tenía como objetivo brindar al colaborador un apoyo psicosocial a través de la formación, que favorezca su motivación y sentido de pertenencia hacia la empresa; De igual forma, desde Trabajo Social se pretendía ofrecer al colaborador un servicio integral que les permita apoyarse en la empresa acerca de sus problemas o dudas con respecto a su vida familiar, laboral y social. La población con la que se trabajaría los talleres serían colaboradores en general (Jefes, auxiliares, vendedores, supervisores, entre otros).

La idea era brindar cada dos meses charlas que apuntaran a los intereses de capacitación que ellos habían propuesto dentro de la encuesta realizada durante el diagnóstico; en este sentido, se propusieron tres charlas que fueron: autoridad en la relación de padres e hijos, respeto a la mujer y manejo del presupuesto familiar.

La última capacitación no se pudo realizar, por diversas dificultades tanto de la empresa a nivel general como del área de gestión humana, debido a que se hizo una ampliación de planta y se debía proveer el personal nuevo de manera urgente, dado que el área logística estaba colapsando por falta de ese recurso humano.

Cuando se inicia con la primera capacitación, no hubo mucha acogida, teniendo una participación de ocho personas. Sin embargo, después de la primera charla, las personas asistentes empiezan a contar su percepción a los demás, facilitando multiplicar en la empresa el interés por la participación en estas actividades; además por esos días se había realizado el primer taller de comunicación asertiva con los líderes y ellos también aportaron a la motivación en la asistencia de la segunda charla, teniendo como resultado la participación de 160 personas en la segunda ocasión con un cumplimiento del 80% en la asistencia.

Se considera que los principales logros de esta línea fueron poder trabajar con los colaboradores temáticas que enriquecieran su contexto familiar, laboral y social, donde adquirieran pautas para enfrentar situaciones de la vida diaria, por ejemplo se logró contextualizar algunas problemáticas en el área laboral, especialmente en la temática respeto a la mujer. En la charla de autoridad en la relación de padres e hijos los asistentes pudieron socializar sus ansiedades y tomar ejemplos de vida de otros compañeros, al mismo tiempo retroalimentarse de la información que les suministró la Trabajadora Social.

También, posterior a las capacitaciones varias personas se acercaban porque querían profundizar sobre el tema, ya contextualizado en sus vidas, a nivel individual y esto fue un gancho para mostrar el servicio de asesorías que se propone en la tercera línea de acción.

Quizás la mayor dificultad, fue que en la primera capacitación solo asistieran ocho personas, pero realmente fue un aprendizaje, porque se entendió que desde el principio no todas las personas se van a sentir motivadas a asistir, todo es un proceso.



### **Línea de acción 3: Asesorías Psicosociales.**

Al indagar acerca del servicio que se prestaba individualmente a los colaboradores, se encontró que por parte de la caja de compensación Comfama se hacía toda la parte de asesorías, pero los colaboradores no utilizaban el servicio. Algunos planteaban que la razón por la que no asistían, era porque no tenían tiempo para desplazarse hasta Comfama y por los costos de pasajes y consulta que esto conllevaba.

Por tal razón, dentro del proyecto de intervención se propone realizar asesorías individuales sobre temas familiares, laborales y sociales, para que el colaborador se sienta atendido de forma integral.

Inicialmente, se publicó la siguiente invitación: se convoca a todo el personal de la compañía Corbeta S,A para que asista a las asesorías individuales y grupales, que tendrá como objetivo la escucha activa, generar posibles soluciones a problemáticas y atención integral, esta se realizó por medio de correo electrónico y carteleras, se hizo la aclaración de que serían estrictamente confidenciales los temas que se trataran. Sin embargo, no hubo participación del personal dentro del primer mes, posteriormente se hizo otra publicación y asistió la primera persona.

A partir de esto, entre los colaboradores se referían y remitían a otros compañeros. Esto conllevó a que aproximadamente 30 personas asistieran a asesoría dentro del tiempo de práctica y aproximadamente 15 iniciaran un proceso continuo, donde asistían una vez cada mes.

Las asesorías permitieron conocer a fondo a algunas personas de la organización, creando lazos importantes con ellos. El principal logro de la trabajadora social fue

aportar a la atención integral de los colaboradores, fortaleciendo el sentido de pertenencia, dado que para algunos esto era un apoyo muy importante en sus vidas. Adicionalmente, los asistentes lograron obtener pautas para identificar y gestionar dentro de sí mismos cómo resolver una situación que les agobiaba.

La principal dificultad fue que para los auxiliares logísticos eran muy complicadas las asesorías, dado que debían quedarse después del trabajo porque no podían sacar el tiempo de su jornada laboral. Esto hizo que algunos dejaran de asistir.

El aprendizaje más representativo fue entender que cada problemática es diferente, es por eso que se debe estar en continua investigación y conocer hasta qué punto se puede llegar sin traspasar los límites de la profesión, ya que hay problemáticas que le corresponden a otro tipo de profesional como Psicólogo y Psiquiatra.

En el último mes de la práctica, se les pidió a las personas que participaron, que evaluaran cómo les pareció el proceso que ellos vivieron en las asesorías y el nivel de satisfacción fue de un 98%. Las personas hicieron aportes donde expresaron lo significativo de este acompañamiento en sus vidas:

“La asesoría recibida por la trabajadora social fue de gran ayuda en mi caso, afortunadamente conté con su espacio que me ayudó a superar el difícil momento por el que estaba pasando. Hoy me siento más tranquila, mejoró mi autoestima y mejoraron muchos aspectos de mi vida, gracias a la ayuda, seguimiento y orientación de ella” (Encuesta # 5, aplicado el 26-02-2015).

#### **Línea de acción 4: Actividades de Bienestar Laboral**

Dentro del proyecto de intervención, el practicante se preguntó cómo podía contribuir a la organización con actividades que también aportaran a la integración y a la recreación, por esto propuso como línea de acción realizar actividades reflexivas entorno a un tema de la vida cotidiana con el objetivo de fomentar la cultura organizacional a través de las actividades de bienestar laboral. Se pretendía en los meses de septiembre, octubre y diciembre realizar actividades lúdico- reflexivas con respecto a las temáticas de amor y amistad, halloween y navidad.

Se planteó que en septiembre se realizaría una actividad llamada espacio Corbeamigos, la idea era hacer un llamado a las personas para que reflexionaran acerca de los aspectos positivos de los compañeros y resaltarlos por eso, lo que se hizo fue adecuar un mural que tuviera la descripción de las siguientes cualidades: Respeto, honestidad, alegría, creatividad y solidaridad. Con la descripción cada colaborador debía votar por la persona que considerara se identificara con alguna cualidad.

La actividad de halloween consistía en llevar una foto de cuando estaban pequeños, preferiblemente disfrazados, con el fin de recordar un poco esos momentos y adivinar quién era cada niño de la foto. Esta actividad no se pudo realizar ya que había retraso en la entrega de pedidos y las personas que tenían hijos saldrían temprano, entonces no se contó con el espacio.

En navidad, se realizó el árbol de los sueños, allí en la última novena que se hizo, cada persona escribiría en un papel cuál era su sueño o meta del próximo año y este debía colgarlo en el árbol de navidad. Posterior a la actividad se hizo una reflexión y la persona que deseara socializar su meta lo pudo hacer en ese espacio.

Estas actividades fortalecieron el clima organizacional de la empresa, porque permitieron que las personas se conocieran más y empezaran a ver en sus compañeros las cosas buenas. Sin embargo, en ocasiones no se cuenta con el tiempo o recurso para realizar las actividades.

El plan de acción fue ejecutado en un 70%, dándole la oportunidad al practicante de lograr el posicionamiento de la profesión en la empresa y aportar al mejoramiento de la dinámica interna que generaron eco en la compañía, en cuanto al clima organizacional, el sentido de pertenencia y la rotación del personal.

Después de la ejecución el practicante realiza una evaluación de las actividades realizadas que estaban enmarcadas en cada una de las líneas de acción, exponiendo cuáles fueron los principales logros, dificultades y aprendizajes.

Además se realiza un análisis acerca de la fluctuación que tuvo la rotación de personal durante el proceso de ejecución del diagnóstico y posterior a este, con el objetivo de plantear un resultado general del proyecto de práctica frente a la rotación del personal, esto se hizo a través de un comparativo del promedio de rotación en los periodos de enero a junio de 2014 y agosto a febrero de 2015 en el área comercial TAT y logística DIMED.

	<b>Índice de rotación en Logística DIMED Enero - Julio</b>	<b>Índice de rotación en Logística DIMED Octubre – Febrero</b>
Promedio de personas durante el periodo	55	65
Promedio de rotación durante el período	3,2 %	1,9 %
	<b>Índice de rotación en Comercial TAT</b>	<b>Índice de rotación en Comercial TAT</b>

	<b>Enero - Julio</b>	<b>Octubre – Febrero</b>
Promedio de personas durante el período	35	40
Promedio de rotación durante el período	3,2 %	2,6 %

En el cuadro anterior, se denota una notable disminución de la rotación del personal, esto se debe a que a partir de la alarma planteada, hubo muchos esfuerzos encaminados a que esta situación mejorara.

Por ejemplo, a nivel nacional, la compañía se ha propuesto ser una empresa estable para las personas que están vinculadas, es por eso que a partir del 2015 se lanzó un proyecto llamado “Corbeta es Más”, este proyecto hasta el momento ha tenido un impacto positivo en los colaboradores, dado que demuestra el interés de la empresa por brindarle una atención integral a sus empleados de modo que su calidad de vida mejore, a continuación se mencionan los beneficios:

- Plan de formación y capacitación.
- Programa de bienestar laboral.
- Permiso por enfermedad de familiares.
- Permiso por matrimonio.
- Tiempo adicional de vacaciones.
- Permiso por grado.
- Prima extralegal de junio.
- Prima extralegal de navidad.
- Prima de antigüedad.
- Prima de vacaciones.
- Auxilio educativo para empleados.
- Auxilio de incapacidad.
- Auxilio de matrimonio.
- Auxilio de nacimiento.
- Auxilio por muerte del empleado.

## 1.2 Eje de la sistematización

A partir de la práctica en la compañía Colombiana Comercio, Corbeta y/o Alkosto S.A y la descripción de la misma se lograron identificar cuáles fueron las principales causas de rotación del personal, situación que debía ser manejada por el área de gestión humana, razón por la cual se define a continuación el eje principal:

Aportes al bienestar laboral desde el la profesión de trabajo social, para la disminución de la rotación de personal en la Unidad de Negocio Distribuciones Medellín de la compañía Colombiana, Corbeta y/o Alkosto S.A.

Teniendo en cuenta lo anterior, se logra estructurar el eje anteriormente mencionado para todo el proceso de sistematización, puesto que éste permite la recolección de la información de la experiencia vivida en el proceso de la práctica profesional en la compañía Colombiana, Corbeta y/o Alkosto S.A

A partir de este eje se realizará un análisis estructurado teóricamente y se podría llegar a unas conclusiones significativas para dar recomendaciones que ayuden a la disminución en la rotación de personal en dicha empresa.

### 1.3 Categorías

Para el desarrollo de la sistematización se han definido tres categorías consideradas el foco principal por el que se da la intervención, a continuación se hará la definición de cada una:

#### **Bienestar Laboral:**

Para definir qué es el bienestar laboral es necesario indagar acerca de qué es el bienestar social a nivel conceptual, porque desde allí parte el Trabajador Social, lo anterior conllevará a comprender el concepto desde el ámbito laboral.

Mejía(1999) plantea que el bienestar social es sinónimo de progreso y desarrollo social de la calidad de vida y que se refiere al grado de satisfacción de las necesidades humanas fundamentales. Por lo anterior se infiere que el bienestar implica la calidad de vida en cualquier contexto del ser humano, por lo anterior se puede decir que este bienestar está ligado intrínsecamente al ámbito laboral, porque es uno de los contextos que implica más tiempo y dedicación para el ser humano.

La palabra bien-estar implica que el sujeto disfrute de una vida sana y que sus derechos sean garantizados, al adentrarnos en el concepto de bienestar laboral, es inevitable visibilizarlo al interior de una organización, dado que la razón de ser del bienestar en el ámbito laboral nace en el ejercicio del trabajo como medio de subsistencia para el ser humano.

Quevedo (2007) dice que el bienestar social laboral se define como el estado deseado por el grupo de funcionarios que laboran en la organización y este a su vez está orientado hacia la protección de los derechos y/o intereses sociales de los empleados.

Es un proceso de construcción estable y participativo, que demanda la creación, el mantenimiento y el mejoramiento de las condiciones que favorezcan el desarrollo del trabajador, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, y que así mismo, acreciente los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad social de las entidades. (Quevedo, 2007).

Por tanto, el bienestar social laboral es explicado por Vigoya como:

El conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social. (Vigoya, 2002)

### **Gestión Humana:**

Para definir qué significa la gestión humana como concepto, se debe iniciar reconociendo que a partir de la evolución de la administración de los recursos humanos es donde se consolida lo que en la actualidad se entiende como la gestión humana, dado que ambos conceptos se refieren a la necesidad de administrar el personal para el logro de los objetivos de una empresa.

Se puede decir que el sistema feudal que se desarrolló en la edad media es uno de los inicios de la administración de los recursos humanos, dado que la agricultura era la actividad principal que desarrollaba el hombre, se delegaban personas para que



realizarán las tareas. Aunque los orígenes de la administración del talento humano se da a partir de la revolución industrial, fue en esa época donde se empieza a reconocer como aspecto importante el sistema feudal surgiendo la necesidad de desarrollar un sistema de personal que les permitiera ser más efectivos en sus tareas.

Cabuya (1999) dice que en la revolución industrial, el auge del sindicalismo, la implementación de los métodos, las técnicas de la administración científica y el movimiento de las relaciones humanas constituyen los hechos que mayor influencia han tenido en el desarrollo de la gestión del recurso humano históricamente. Por lo anterior se empieza a fundamentar la administración del talento humano como concepto.

Según Chiavenato (2011) en la década de 1960, el concepto sufrió una nueva transformación. La legislación laboral poco a poco se volvió obsoleta, mientras que los desafíos de las organizaciones crecían fuera de toda proporción. Se consideró a las personas como los recursos fundamentales para el éxito organizacional, y como el único capital vivo e inteligente de que disponen las organizaciones para enfrentar los retos.

Teniendo en cuenta el reconocimiento de la historia se pasara a decir que la gestión de personal planeada por Aponte queda clara para el concepto y su evolución.

La gestión de personal o administración de fuerza laboral es un sistema constituido por la planeación, organización, conducción, dirección y control de las actividades necesarias para crear las condiciones laborales en las cuales los trabajadores desarrollen su máximo potencial dentro de las organizaciones.  
(Aponte, 1994)

“Se define la gestión humana, como gestión o actuación, como entidad organizacional y como disciplina científica, y las características de los métodos para su abordaje, como modelo teórico consecuente con los enfoques gerenciales de gestión del conocimiento, del capital intelectual y del aprendizaje organizacional dentro de los cuales el factor humano ocupa un lugar central y protagónico, lo cual los diferencia de etapas anteriores del pensamiento organizativo y relativo al factor humano en las organizaciones y su dirección.”  
(Bello, 2011)

Castro citando a (García 2008) define la gestión humana como “la actividad empresarial estratégica compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades realizadas por una organización con el objeto de obtener, formar, motivar, retribuir y desarrollar a las personas que requieren en sus diferentes estructuras para crear una cultura organizacional donde se equilibren los diferentes intereses y se logren los objetivos y metas organizacionales efectivamente”.

Por lo anterior, se denota que el término de gestión humana siempre estará ligado a las organizaciones, dado que son estas las que deben encargarse de articular sus intereses con los de sus colaboradores y así propiciar un ambiente sano en el que exista satisfacción del personal y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

“La gestión del talento humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro el entorno actual y futuro” (Arnao 2004).

### **Rotación del personal:**

Ríos (2006, Citando a Meyer, 1985) manifiesta que la rotación de personal es el grado de movilidad interna de los empleados; evitable o inevitable; saludable o no saludable para una organización. Para ellos cada tipo de rotación tiene sus propias causas. Las causas de la rotación inevitable son: enfermedades crónicas, accidentes que producen lesiones parciales o totales permanentes, la muerte y la jubilación. Las causas de rotación evitable son: insatisfacción, bajos sueldos, mala integración del trabajador a la organización, falta de identificación del empleado con los objetivos de la organización, mala selección del personal, falta de movilidad interna (programa de ascensos y traslados). Las causas de rotación saludable son: ascensos, promociones y traslados que permiten atraer gente nueva que enriquezca con su experiencia, conocimientos, idiosincrasia, iniciativa y potencial a la organización.

Con lo anterior, se analiza que la rotación puede ser beneficiosa o perjudicial según sea el caso, sin embargo nace la incógnita de cuánto sería el índice ideal de rotación de personal en una empresa, Simon Dolan (2007) plantea que no se puede decir que exista un índice óptimo de rotación, sino que cada organización debe calcular y estudiar el suyo, pero aclara que una rotación igual a cero no es deseable para la organización en tanto ello representa cierto estancamiento de la misma.

Es importante decir que la rotación no debe medirse en meras cifras, dado que pueden existir causas evitables, inevitables o saludables. Esto va más allá de números, se trata de determinar causas, analizar si la empresa es un lugar de estabilidad pero también donde se puede crecer profesionalmente y ascender al interior de esta o en otras organizaciones.

Determinar las razones por las que se dan entradas y salidas del personal, permite medir cómo está la administración de los recursos humanos en la empresa, dado

que si la compañía se caracteriza por tener retiros por insatisfacción laboral se le está activando una señal de alerta acerca de su estructura interna. Además indagar cómo están las personas que se encuentran al interior de la empresa, acerca de cómo se sienten e implementar acciones de mejora para prevenir futuras renunciaciones.

Simon Dolan (2007) también indica que se deben analizar aquellas variables que determinan la propensión del individuo a abandonar o permanecer y cuáles son los costos implícitos en esto. Sólo así podrán realmente articularse políticas de recursos humanos que conduzcan a un índice óptimo de rotación e incidir en la retención de los empleados.

Una de las causas que puede generar la rotación del personal en la organización es la insatisfacción laboral, sobre todo si la persona insatisfecha constituye un recurso humano altamente demandado, estableciéndose una competencia entre oferta y demanda donde es el trabajador quién tomará la decisión final y donde la satisfacción juega un importante papel en dicha elección. (Marrero, 2007)

Por esto, la rotación de personal en una empresa implica pensar en cómo está estructurada la organización en cuanto a los servicios que presta a sus colaboradores, no solo en materia de salarios sino en su estabilidad laboral, emocional, familiar y social.

A continuación se dará a conocer la definición de satisfacción, pues este concepto permite ampliar la información para buscar la reducción en la rotación de personal al interior de una empresa.

Una mayor satisfacción en el trabajo se asocia con una rotación de personal más baja, que es la proporción de empleados que deja la organización durante un

periodo dado (usualmente un año). Mientras más satisfechos estén los empleados, es menos probable que entren a un proceso en que piensen o anuncien su propósito de abandonar el trabajo, por lo cual existen mayores posibilidades de que queden más tiempo con su empleador. (Newstrom, 2007).

La empresa debe preocuparse por satisfacer en primera instancia a sus clientes internos para poder satisfacer a los externos. Para eso, la empresa debe motivar a sus colaboradores tanto en las garantías legales que posee así como en el bienestar laboral. Lo anterior, conlleva a replantear el servicio que se presta a los colaboradores y diseñar acciones que los beneficien, donde ya no sea el colaborador el que entregue un producto sino que reciba un beneficio, así generar una corresponsabilidad.

#### **1.4 Formulación de la pregunta**

¿Cuáles fueron los aportes al bienestar laboral a partir de la intervención realizada por el Trabajador Social, para la disminución de la rotación de personal en la Unidad de Negocio Distribuciones Medellín de la compañía Colombiana, Corbeta y/o Alkosto S.A. durante el año 2014 – 2015?

## 1.5 Subpreguntas

- ¿Cuál es la concepción que tienen los colaboradores acerca del bienestar laboral que les provee la compañía?
- ¿Cómo contribuye la intervención del Trabajador Social en el mejoramiento de la dinámica organizacional de la Empresa Corbeta S.A?
- ¿Cuál fue el impacto de la intervención en la disminución de la rotación del personal?

## 1.6 Objetivo general

Sistematizar los aportes al bienestar laboral, a partir de la intervención realizada por el Trabajador Social, para la disminución de la rotación de personal en la Unidad de Negocio Distribuciones Medellín de la compañía Colombiana, Corbeta y/o Alkosto S.A.

### **1.7 Objetivos específicos**



- Identificar la concepción que tienen los colaboradores de la compañía Corbeta S.A acerca del bienestar laboral que les provee la misma.
- Caracterizar el proceso de intervención social implementado por el trabajador social para el mejoramiento de la dinámica organizacional de la Empresa Corbeta S.A.
- Establecer cuál fue el impacto a nivel organizacional de la intervención realizada por el trabajador social en la disminución de la rotación del personal.

## **1.8 JUSTIFICACIÓN**

La sistematización es un proceso reflexivo que genera conocimiento a partir de experiencias en la intervención de diversas disciplinas sociales, surge bajo la necesidad de recopilar y compartir la información más importante de la experiencia realizada en diferentes contextos, donde esta permite analizar los actores involucrados en la intervención y la metodología para llevar a cabo el proceso de mejoramiento de alguna situación inicial encontrada.

Realizar esta sistematización es importante en la medida que este proceso permitirá a las sistematizadoras visibilizar los logros del área de gestión humana en la disminución de una problemática que se presenta en la compañía Colombiana, Corbeta y/o Alkosto S.A y al mismo tiempo plasmar teóricamente aspectos que podrán servir a otras empresas con la misma problemática.

Las experiencias son diversas y se encuentran en constante cambio, es por esto que se deben llevar a cabo procesos de sistematización de todo lo realizado por los profesionales, pues es una labor que debe ser reconocida, valorada y evaluada siempre que se realice una intervención y de esta manera contribuir al mejoramiento de las acciones- estrategias utilizadas para el crecimiento de una determinada población, además de contribuir a la disciplina de trabajo social en el mercado laboral.

El proceso de la sistematización de experiencias está vinculado con el modelo praxeológico de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, donde su principal objetivo es la reflexión constante de las acciones emprendidas por un profesional para el mejoramiento de la calidad de vida de la población, donde este se encuentre y se vea reflejado todo lo aportado por la universidad al crecimiento profesional, pues remite a analizar la pertinencia de las acciones ejecutadas. La praxeología como modelo educativo es un componente esencial para ubicar al estudiante en la realidad y hacerlo regresar a la teoría, dejando como resultado la perfección de la práctica y el análisis constante del contexto social que se transforma y teje redes diferentes a diario.

En esta sistematización se buscará dar una interpretación crítica al aprendizaje partiendo de un enfoque teórico y del Trabajador Social como agente de transformación dentro de la organización que planea y diseña estrategias para el bienestar de los colaboradores, entendiendo los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho; De ese modo se logrará construir nuevo conocimiento, que aporte al enriquecimiento teórico del Trabajo Social.

Se decide sistematizar dicha experiencia pues se cree que el conocimiento generado en este proceso académico contribuirá significativamente a enriquecer el trabajo cotidiano en la Compañía Corbeta S.A y a la vez permitirá reconocer la transformación en el comportamiento en dicha Compañía y la influencia de la labor realizada en el proceso de práctica profesional.

## **2. FASE II JUZGAR**

### **2.1 MARCO TEÓRICO**

#### **DESARROLLO A ESCALA HUMANA**

En el ámbito organizacional actualmente se implementan estrategias que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores, mejorar su desempeño, productividad, alcance de los objetivos organizacionales; por medio de acciones direccionadas al desarrollo de sus capacidades y habilidades que contribuyan al crecimiento personal y organizacional.

El ámbito de bienestar laboral ha sido intervenido desde diversas disciplinas de área de la ciencias humanas y sociales, entre ellas el trabajo social, al elaborar una búsqueda sobre el tema se han encontrado pocas referencias bibliográficas. El objeto de intervención de trabajo social está direccionado al empoderamiento de las personas para que se vuelvan líderes de sus propios procesos en diferentes ámbitos (Individual, familiar, laboral y social) es por esto, que esta sistematización se toma desde la teoría del desarrollo a escala humana porque ambas teorías están orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas, la satisfacción de sus necesidades y el desarrollo integral.

A lo largo de esta sistematización se analizará los procesos y programas que lleva a cabo la compañía Corbeta S.A para generar ese bienestar laboral de sus colaboradores y este como se relaciona con el desarrollo a escala humana planteado por Max Neef, y de esta manera contribuir a la generación de nuevas teorías que aportan al posicionamiento del trabajo social en las organizaciones.

Para comprender la teoría del desarrollo a escala humana, es importante determinar el significado de desarrollo donde dicho concepto hace referencia a los cambios en los comportamientos de las personas estimulados por la sociedad, el entorno y la cultura; para esto se identificará los diferentes ámbitos del desarrollo:

- **Desarrollo Biofísico:** Estudia el desarrollo físico, motor y sensorial de las personas.
- **Desarrollo Cognitivo:** Estudia el desarrollo de las capacidades intelectuales (hablar, escribir, leer, memorizar, entre otras).
- **Desarrollo Socioafectivo:** Estudia la capacidad de sentir y expresar emociones para su relación con el entorno y los demás.

Es fundamental rescatar la concepción de desarrollo humano fundado por diversos autores, es por esto que se presentarán a continuación definiciones elaborados por otros autores:

Abraham Maslow, psicólogo de la escuela humanista, plantea la teoría del yo, propuesta en 1954. Subraya la necesidad innata de **autorrealización** de cada individuo; es decir, el pleno desarrollo de sus capacidades. Conforme a Maslow, estas exigencias pueden expresarse después de que hayan sido atendidas las necesidades “inferiores”, entre ellas la seguridad, amor, comida y vivienda. Por ejemplo, un niño que casi todo el día tiene hambre no centrará su atención en la lectura o en el dibujo en la escuela si antes no se le da de comer. Para esto Abraham Maslow propuso una pirámide:

## PIRÁMIDE DE NECESIDADES DE ABRAHAM MASLOW



En la parte inferior se encuentran las necesidades fisiológicas de supervivencia; los seres humanos, lo mismo que otros animales, deben tener alimento, calor y reposo para poder sobrevivir. Luego vienen las necesidades de seguridad; la gente necesita evitar el peligro y sentirse segura en su vida cotidiana. Le es imposible alcanzar niveles superiores pero si vive en un miedo y angustia constante.

Cuando se garantizan en forma razonable las necesidades de seguridad y supervivencia, la siguiente necesidad más urgente es la de pertenencia (afiliación). El hombre necesita amar y sentirse amado, estar en contacto físico con otro, asociarse a otros y participar en grupos u organizaciones (Shaffer, 1978), además también necesita sentir la autoestima; requiere respuestas positivas de otros, las cuales incluyen desde la simple confirmación de las habilidades básicas hasta el elogio y la fama. Todo ello le procura la sensación de bienestar y de autosatisfacción.

Una vez que las personas están alimentadas y vestidas, han encontrado vivienda, se han afiliado a un grupo y tienen suficiente seguridad en sus capacidades, están listas para intentar el pleno desarrollo de su potencial, o sea la autorrealización, (Maslow 1954) creía que la necesidad de autorrealización no era menos importante o fundamental para la naturaleza humana. “El hombre *debe* llegar a ser lo que *puede ser*”. En cierto modo, esa necesidad nunca queda enteramente satisfecha. Incluye una “búsqueda de la verdad y el conocimiento, el intento de lograr la igualdad y la justicia, la búsqueda de la creación y el amor a la belleza” (Shaffer, 1978).

Maslow descubrió que las personas que se autorrealizan tienden a ser de edad (casi todas las que Maslow estudió tenían más de 60 años). Ya habían satisfecho sus necesidades de orden inferior y ahora estaban motivadas por valores que iban más allá de sus necesidades personales. Tendían a ser más espontáneas, autosuficientes y libres de los estereotipos y limitaciones culturales que los otros.

Por otro lado se encuentra la teoría planeada por Manfred A. Max-Neef, donde plantea que el desarrollo a escala humana, orientado en gran medida hacia la satisfacción de las necesidades humanas, exige un nuevo modo de interpretar la realidad. Nos obliga a ver y a evaluar el mundo, las personas y sus procesos, de una manera distinta a la convencional. Del mismo modo, una teoría de las necesidades humanas para el desarrollo, debe entenderse justamente en esos términos como una teoría para el desarrollo.

La teoría del desarrollo a escala humana presenta una taxonomía de las necesidades humanas fundamentales que las clasifica, por un lado, teniendo en cuenta las categorías existenciales: ser, tener, hacer y estar “... y por el otro, las clasifica según categorías axiológicas de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad” (Max Neef, 1997)

Después de realizar un análisis de las dos teorías mencionadas anteriormente, planteadas por Abraham Maslow y Manfred A. Max Neef, consideramos que la teoría planteada por Max Neef, es una teoría que aporta y se relaciona con lo que se quiere plantear como propuesta de intervención, razón por la cual es escogida dicha teoría para llevar a cabo el proceso de sistematización, aunque se debe aclarar que se tomaran aspectos importantes o relevantes planteados por la teoría de Maslow para un mejor desarrollo del proceso.

De acuerdo con lo anterior, antes de definir las necesidades humanas, es fundamental mencionar que se debe diferenciar las necesidades de los satisfactores para cubrir esas necesidades porque se ha creído tradicionalmente que las necesidades humanas son infinitas, que varían de un contexto a otro, pero se debe tener en cuenta que las personas tienen múltiples necesidades, pero estas se pueden incluir en cuatro grandes categorías que contienen el ser, tener, hacer y estar. Por ejemplo la alimentación no es una necesidad sino que es un satisfactor de la necesidad de subsistencia. Cabe resaltar que las necesidades de las personas serán satisfechas en diferentes niveles, intensidades y que esto dependerá del tiempo y lugar. Max Neef plantea que “Cualquier necesidad humana fundamental no satisfecha de manera adecuada produce una patología” (Max Neef, 1997)

Las necesidades humanas son concebidas como la falta o insuficiencia de algo, pero también son vistas como una oportunidad o fortaleza, pues estas son de gran motivación para que los colaboradores ya que no solo se centran en la alimentación, vivienda, seguridad sino que trascienden a la autorrealización como lo plantea Maslow,

“Descubrir, conocer y desarrollar los talentos que se poseen y proyectar con acierto el potencial y la capacidad interna; paralelo a ello es necesario garantizar los medios y los espacios que permitan alcanzar la autorrealización y, por ende, la felicidad del individuo” (Pardo y Arteaga, 2001)



En este sentido las organizaciones deben apuntar a la garantía de dicha felicidad, pues es allí donde pasan la mayoría de su tiempo. La mayoría de las organizaciones en Colombia aportan al bienestar laboral de sus colaboradores, es una manera de contribuir a la calidad de vida y reconocer los esfuerzos que esos hacen para el crecimiento de la organización, pues brindar seguridad laboral genera mayor motivación en sus colaboradores.

Se parte de la siguiente afirmación para relacionar el bienestar laboral con el desarrollo a escala humana, “La calidad de vida dependerá de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales” (Max Neef, 1997).

Pardo y Arteaga(2001) plantean que es importante englobar las necesidades humanas en cuatro ámbitos” y de esta manera facilitará su relación con las acciones que implementa la Compañía Corbeta S.A para generar satisfacción en las necesidades y por ende ayudar al alcance del desarrollo humano de sus colaboradores, los autores mencionados anteriormente, describen los 4 ámbitos así: **Ámbito de protección:** busca “crear un sistema de beneficios y compensaciones adicionales para que los empleados obtengan un óptimo nivel de vida que se refleje en mayor productividad y rendimiento laboral”. **Ámbito socioafectivo** que “incide de manera determinante en el desarrollo y la potencialización del individuo, así como también en el clima y ambiente laboral de la organización”: **Ámbito creativo:** “crecer como personas a través de grupos formativos donde se discutan temas de interés en su vida personal, familiar y laboral”. **Ámbito lúdico,** “son expresiones creativas espontáneas y vitales en el bienestar físico y mental del trabajador, y oxigenan los ambientes de trabajo, fortaleciendo las relaciones interpersonales entre los diferentes departamentos o unidades de la organización.

## TRABAJO SOCIAL ORGANIZACIONAL

En el ámbito laboral, áreas como Bienestar Social Laboral tienen dentro de sus funciones la búsqueda del bienestar de las personas o comunidades con quienes trabaja, por esto, quienes las lideran asumen dentro de su rol de administración el deber de consolidarse como líderes, gestores, capacitadores, orientadores, movilizados y comunicadores. Desde su quehacer intervienen para brindar elementos que fortalezcan el desarrollo y el mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores (Giraldo, 2004).

La intervención del trabajador social organizacional, está relacionada con los programas y estrategias que implementa el área de bienestar laboral, ya que los profesionales cuentan con la formación adecuada para aportar sus conocimientos a dicha área, promover en las organizaciones el desarrollo individual y colectivo; más allá de satisfacer las necesidades de los colaboradores el trabajo social busca el empoderamiento de las personas para que desarrollen habilidades, destrezas y capacidades.

Por otro lado, el concepto de gestión humana y rotación de personal también hacen parte la intervención del trabajador social como asuntos fundamentales, dado que, al realizar una adecuada administración del talento humano, generará un ambiente laboral apropiado para el desempeño de sus actividades y al mismo tiempo se evitará una rotación de personal por causas negativas.

Es indispensable que los trabajadores sociales por medio de la sistematización de experiencias evalúen constantemente los procesos que tiene a su cargo para realizar mejoras y esta manera brindarle a los individuos y comunidad una intervención integral.

## 2.2 ENFOQUE

### **Investigación con enfoque cualitativo**

Para el proceso de sistematización de la experiencia de práctica profesional en la compañía Corbeta S.A se utilizará el enfoque cualitativo, pues este nos permite la descripción de las cualidades de la práctica profesional, además ayuda en la búsqueda de un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad.

La Investigación Cualitativa tiene un interés por la subjetividad ya que trata de comprender el comportamiento humano y las razones que determinan ciertas conductas, para este caso concreto se puede profundizar subjetivamente en el tema, pues este enfoque así lo permite.

En esta sistematización no se tratará de probar o medir cualidades específicas encontradas en la experiencia vivida en la compañía Corbeta S.A, sino por el contrario se buscará generar un conocimiento lo más profundo posible. Por tanto, este enfoque se diferencia del cuantitativo por las estrategias utilizadas para tratar de conocer los hechos, procesos, estructuras y personas en su totalidad y no a través de la medición de algunas de las características encontradas.

Taylor y Bogdan (1986, Pág 20) plantean que la investigación cualitativa es aquella que produce datos descriptivos: Las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable, y por eso para ellos, el investigador cualitativo ve todas las perspectivas valiosas y comprenden a cada persona dentro de su propio marco de referencia.

Este enfoque no busca que las situaciones sean generalizadas, sino más bien propiciar análisis, comprensión, sentido y significado encontradas en la experiencia, por tal razón se formulan preguntas, interrogantes, cuestiones, que se pretenden solucionar teóricamente en el transcurso de la sistematización.

Teniendo en cuenta que este enfoque tiene una perspectiva holística, nos permite considerar la situación encontrada como un todo y a partir de esta situación avanzar en la construcción teórica pues la perspectiva amplia, flexible y recursiva, teniendo siempre muy presente la realidad encontrada y la interacción con los sujetos implicados.

## 2.3 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

### **Sistematización como tipo de investigación**

La sistematización como una estrategia metodológica para la recuperación, estudio y apropiación de una práctica permite relacionar los aspectos teóricos y prácticos de la misma, generando que los sujetos comprendan y expliquen los contextos, sentidos, fundamentos, lógicas y aspectos problemáticos que se dieron en la experiencia, con el fin de transformar y cualificar el análisis.

Jara, (2013, Pág 4) afirma que La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido en ellas: los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo. La sistematización de experiencias produce conocimientos y aprendizajes significativos que posibilitan apropiarse de los sentidos de las experiencias, comprenderlas teóricamente y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora.

La sistematización es una labor interpretativa de los sujetos de la práctica, dando a conocer las intencionalidades, sentidos y dinámicas para reconstruir las relaciones entre sujetos sociales de la práctica y así dar a conocer la importancia de la experiencia.

El propósito al implementar la sistematización como metodología para el ejercicio de investigación, es porque ésta permite aportar a la producción del conocimiento científico desde lo particular y lo cotidiano, además admite la continua

discusión entre los aspectos subjetivos con los objetivos descubriendo la alteración de los sentidos a partir de la experiencia.

Finalmente esta sistematización propiciara una comprensión más profunda de lo que se hizo en la práctica profesional, además de compartir con otras experiencias similares las enseñanzas, los retos, los cuestionamientos y aportes asumidos desde el ejercicio de la sistematización y en último lugar aportar a la reflexión teórica a partir de los conocimientos derivados de las experiencias vividas.

Para esta sistematización será necesario generar información importante con la que aún no se cuenta y para esto se implementarán consultas, entrevistas y encuestas con las fuentes primarias y posteriormente se hará una revisión documental que permita analizar y comprender teóricamente los resultados obtenidos a través de la recolección de información.

Para conocer la percepción que tenían los colaboradores de la compañía, se aplicarán técnicas que permitieran recolectar la información, los colaboradores por medio de una encuesta responderán diversas preguntas sobre el desarrollo que según ellos les brinda la compañía, que concepción tenían sobre calidad de vida, entre otras.

A partir de los resultados obtenidos se podrá identificar lo que para ellos es el bienestar laboral y como la compañía contribuye a este, es importante conocer esto para el proceso de sistematización, puesto que, esto permite tener una visión más amplia y de esta manera diseñar un plan de intervención que apunte a la disminución de la rotación de personal y así generar en los colaboradores estabilidad y buen ambiente laboral

A continuación se describirá cuáles serán las técnicas y fuentes de información que se implementarán y aportarán la información necesaria para llevar a cabo el proceso de sistematización.

**Las fuentes primarias** son las que contienen la información original que en ningún momento ha sido publicada, estudiada, interpretada o evaluada por otras personas, en esta sistematización las fuentes primarias serán los colaboradores de la compañía Corbeta S.A que estuvieron presentes en la práctica profesional acontecimiento que está siendo sistematizado.

**La entrevista:** esta técnica se implementará para recoger información en forma verbal, a través de preguntas semiestructuradas, estas entrevistas se pueden llevar a cabo en forma individual o en grupos, eso depende del espacio brindado por la compañía Corbeta S.A.

**La encuesta:** se implementará esta técnica pues permite recoger información de una muestra de la población de interés, esta muestra dependerá del tamaño que determinen las sistematizadoras en relación con el propósito del estudio.

**La revisión documental:** se utilizará la revisión documental puesto que esta permite recopilar información que fundamente la aproximación teórica a los hallazgos obtenidos.

## 2.4 DISCURSOS TEÓRICOS

Dentro de la historia del Trabajo Social, se ha evidenciado la necesidad de vincular la práctica con la teoría, incluso algunos autores como Carlos Montaña han hablado de la existencia de una segmentación o divorcio entre la teoría y la práctica. Dentro de la sistematización como tipo de investigación se pretende vincular los aspectos teóricos con los prácticos, permitiendo no sólo la vinculación de estos, sino el surgimiento de nueva teoría construida a través de la praxis, que no es más que la reflexión de la teoría frente al ejercicio práctico de un profesional, en este caso del Trabajador Social.

Por lo anterior, en este apartado se traerá a colación algunos aspectos de la fundamentación y el rol de Trabajador Social, que permitan comparar con el rol de la Trabajadora Social durante la práctica profesional, para dar paso a un análisis más profundo del papel de Trabajador Social en Corbeta S.A. a partir de la intervención que se realizó y del análisis posterior bajo el la teoría del desarrollo a escala humana.

En primera instancia, los Trabajadores Sociales deben tener claro cuál es su código de ética al momento de realizar alguna intervención, este conocimiento del código de ética se debe interiorizar desde la etapa formativa, por tal razón, en la Corporación Universitaria Minuto de Dios existe una materia específica dedicada a hablar de la ética en el contexto profesional del Trabajo Social. Cifuentes (2009) cita a Aguayo (2007) para decir que la intervención del Trabajador Social es más que el desempeño técnico y disciplinario; el trabajo no sólo está sujeto a conocimientos, reglas, normas y cuadros administrativos; también a valores y principios éticos, inherentes a la vocación y responsabilidad y por tanto de los deberes morales de la profesión.

Por lo anterior y vinculándolo con la práctica profesional se comprende que la ética del Trabajador Social, no está dada a partir de los saberes técnicos y el recorrido académico, sino que más bien se trata de tener congruencia entre el ser y el hacer y por



tal razón debe desarrollar un equilibrio entre ambos que le permita ser un profesional integral.

Durante la práctica, la Trabajadora Social, quiso demostrar a la organización la importancia de la profesión para una Compañía, pero esto se fue quedando atrás a medida que analizaba las necesidades e identificaba que su aporte no era el posicionamiento del profesional sino el impacto positivo que podían tener las acciones que ella desarrollara.

Al mismo tiempo, obtuvo posicionamiento pero no desde su egoísmo sino desde las acciones profesionalmente éticas que formaron eco en la organización.

Por otro lado, Rosa María Cifuentes en su texto “Aportes para leer la Intervención de Trabajo Social (citando a Patiño, 1999) indica que “El Trabajador Social es un profesional con capacidad de aportar a la resolución de problemáticas que aquejan los seres humanos y limitan el desarrollo social...” inconfundiblemente el rol del Trabajador Social se refiere a generar desarrollo y en este caso desde una perspectiva humanista.

Si bien el Trabajador debe aportar a la resolución de problemáticas, se identifica que dentro de la práctica la Trabajadora Social, no necesitó problemáticas para establecer servicios como las asesorías, sino que se puso a disposición de los colaboradores para cuando ellos la necesitaran, esto evidencia que el Trabajador Social no solo está para intervenir problemas sociales sino para ofrecer un acompañamiento que posteriormente ayudarán al mejoramiento de un problema que antes no era visible.

Corbeta S.A como se planteaba en el marco teórico, vincula varios aspectos que están ligados al desarrollo a escala humana. Por tal razón, el bienestar laboral está visto dentro de la sistematización como un conjunto integrador de calidad de vida, satisfacción y motivación laboral. Dado que suplir las necesidades del ser humano para que esté satisfecho, es un argumento propio del desarrollo a escala humana y cuando se habla de suplir las necesidades del ser humano, inevitablemente se está hablando de una vida digna. Por tal razón, los conceptos anteriormente mencionados se vinculan al objeto del Trabajador Social, ya que al integrar los planteamientos de varios autores, se infiere que este siempre estará en la búsqueda de generación de calidad de vida y por ende al bienestar de los seres humanos.

A través del proceso de sistematización, se pudo evidenciar que se daban tres categorías importantes dentro de la intervención que realizó la Trabajadora Social, estas eran el bienestar laboral, gestión humana y rotación del personal, a partir de estas categorías el modelo praxeológico propuesto por UNIMINUTO permitirá volver a la práctica y analizar qué piensan los colaboradores de los conceptos planteados como categorías, dado que siendo ellos los actores participantes de la intervención del Trabajador Social podrán ser la fuente principal de información, ya que este juega un rol fundamental dentro de toda organización, pues es el responsable de diseñar y ejecutar estrategias que permitan generarle bienestar laboral a los colaboradores de la Compañía y por ende se encuentra inmerso en las situaciones problema que se puedan presentar al interior de la Compañía.

## 2.5 INTERPRETACIÓN HERMENÉUTICA

Los programas que se manejan desde el departamento de gestión humana de la Compañía Corbeta S.A, tienen como objetivo contribuir al desarrollo integral de sus colaboradores, y en esta medida se relacionan con la teoría del desarrollo humano. Cuando las organizaciones adoptan nuevas configuraciones del bienestar laboral agregan a ellas nuevas concepciones como lo es el paso del término trabajadores al de colaboradores, pues este último reconoce que están aportando al crecimiento, éxito de la compañía y las funciones que tienen a cargo son excepcionales para alcanzarlo.

Teniendo en cuenta el aporte que hacen las compañías a la satisfacción de las necesidades de sus colaboradores, es evidente mencionar el rol esencial que juega el trabajador social dentro de la compañía pues él, es el encargado de diseñar y ejecutar las diversas actividades del área de gestión humana que se vinculen o contribuyan a la satisfacción de las necesidades básicas planteadas por Max Neef y dar cumplimiento al objetivo del trabajo social dentro de una empresa, que es fomentar el desarrollo de los colaboradores, es por esto que implementa una serie de estrategias para aportar a dicho desarrollo.

Con relación a lo anterior, bienestar laboral el medio por el cual los colaboradores de la Compañía Corbeta S.A. consiguen satisfacer sus necesidades y lograr su desarrollo integral, además de contribuir al éxito organizacional. A continuación se describirán las necesidades humanas, que al satisfacerlas contribuyen al desarrollo humano, estas serán descritas a partir de los procesos que se adelanta en la Compañía Corbeta

El trabajo es el que provee beneficios económicos para suplir las necesidades básicas como lo son alimentación, salud, vivienda, entre otras. La compañía aporta a la

satisfacción de dicha necesidad, mediante la remuneración entregada a los colaboradores, por los servicios prestados, razón por la cual se estaría satisfaciendo la necesidad de subsistencia o axiológica “Tener posibilidad de cubrir las necesidades de salud, vivienda, recreación logrando equilibrio entre trabajo y familia” (Encuesta # 1, aplicado el 19-04-2015).

En cuanto a la necesidad del tener la Compañía por medio de ofertas o prestamos los colaboradores adquieren vehículos, vivienda, entre otros servicios; Como aporte a la necesidad de formación, desde bienestar laboral se brindan subsidios, capacitaciones que apuntan a generar nuevos conocimientos y al desarrollo del ámbito profesional. Corbeta al brindarles los beneficios y servicios anteriormente mencionados, les estaría aportando a la necesidad de seguridad, puesto que, les genera estabilidad laboral y seguridad en el trabajo, acondicionando las áreas y brindándoles los elementos de protección personal requeridos para el desempeño de sus labores.

En la necesidad de afecto, la organización les posibilita a sus colaboradores diferentes beneficios como tiempo para compartir con su familia, permisos especiales remunerados por calamidad, matrimonio, entre otros.

Tras indagar las acciones y servicios que brinda bienestar laboral de la Compañía Corbeta, es posible vincularlas en cuatro ámbitos, los cuales son: Ámbito de protección, ámbito socioafectivo, ámbito creativo y ámbito lúdico.

A continuación se mostrará una relación de las acciones que Corbeta direcciona para sus colaboradores, con los ámbitos anteriormente mencionados y que se engloban en la intervención del trabajador social organizacional.

- **Protección:** Plan de capacitación y formación, programa de bienestar laboral, ofertas de vivienda.
- **Socioafectiva:** Permiso por calamidad doméstica, permiso por enfermedad de familiares, permiso por matrimonio, tiempo adicional de vacaciones, permiso por grado.
- **Creativa:** Auxilio educativo para empleados, auxilio de incapacidad, auxilio de matrimonio, auxilio de nacimiento, auxilio de muerte del empleado
- **Lúdica:** Prima extralegal de junio, prima extralegal de navidad, prima de antigüedad, prima de vacaciones, vacaciones recreativas, celebración empleado del mes, empleado del mes área logística, celebración de fechas especiales (día mujer, día hombre, día del vendedor, día del auxiliar logístico, navidad).

Con las actividades que se manejan desde el equipo de gestión humana de la Compañía Corbeta, se apunta al bienestar de los colaboradores y a generar desarrollo integral para estos. En este sentido, se encontró que el concepto de bienestar laboral posee tres componentes que posibilitan una mejor interpretación del concepto, estos son: calidad de vida, satisfacción laboral y motivación.

## **CALIDAD DE VIDA**

Partiendo de la siguiente afirmación, para definir el concepto de calidad de vida, se hará una relación sobre lo que piensan los colaboradores y lo que se plantea teóricamente. Según Max Neef, (1997) “La calidad de vida dependerá de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales”. Tradicionalmente el término calidad de vida ha estado asociado a tener una vida digna donde el ser humano pueda suplir sus necesidades básicas de vivienda, salud, recreación, educación, en coherencia con esta postura en la compañía este continúa

siendo un aspecto o idea a destacar: “Tener posibilidad de cubrir las necesidades de salud, vivienda, recreación logrando equilibrio entre trabajo y familia” (Encuesta # 1, aplicado el 19-04-2015).

Sin embargo también se encuentra que a nivel institucional comienza a asociarse la calidad de vida con aspectos relativos a la formas de relacionarse a nivel familiar, social y laboral, aspecto que generan “Comodidad, satisfacción y trato digno en el trabajo o a nivel personal”, “Tener las condiciones necesarias para vivir el día a día, ser respetado y valorado” (Encuesta # 7, aplicado el 19-04-2015).

## **SATISFACCIÓN LABORAL**

Achilles (1983) plantea que en la satisfacción laboral “Es necesario tener los tiempos que nos brindan estabilidad, seguridad económica pero sobre todo tranquilidad emocional que haga sentir que todo funciona de acuerdo a lo anhelado”, en coherencia con el anterior postulado, los colaboradores manifiestan que estar satisfechos a nivel laboral, es sentirse orgullosos de su trabajo “Recibir compensación acorde con el trabajo que se realiza, trabajar en un ambiente de calidad” (Entrevista # 1, aplicado el 19-04-2015), donde no solo pueda mostrar sus habilidades, sino que haya reconocimiento y recompensa del esfuerzo acorde a su labor, "Sentirse a gusto con la labor que desempeña dentro de la compañía” (Entrevista # 6, aplicado el 19-04-2015).

Por otro lado plantean que la satisfacción laboral es "lograr sentirse bien en su entorno de trabajo, poder realizar sus sueños y hacer un día a día más ameno y que le guste lo que hace” (Entrevista # 2, aplicado el 19-04-2015), como aspecto importante la mayoría coincide en que la retribución salarial sea justa frente a la labor que prestan a la empresa.

La satisfacción laboral está vinculada con el desarrollo humano, puesto que al satisfacer las necesidades humanas, el colaborador tiende a estar tranquilo y estable laboralmente, esto podría influir positivamente en el desarrollo de sus labores y por ende sentirse satisfechos y eficientes en las tareas emprendidas al interior de la Compañía, “Recibir compensación acorde con el trabajo que se realiza, trabajar en un ambiente de calidad” (Entrevista # 1, aplicado el 19-04-2015) y de esta manera es vinculado con el bienestar laboral que ya la compañía al brindarle los servicios que actualmente poseen, estaría contribuyendo a la satisfacción y al bienestar de sus colaboradores.

## **MOTIVACIÓN**

Es un conjunto de estímulos que compone una retribución salarial justa, ambiente laboral sano y un jefe que sepa guiar a su equipo, sin abusar de su poder, aspectos que repercuten en “las ganas de lograr el objetivo organizacional” (Encuesta # 4, aplicado el 19-04-2015). De igual forma motivar también es reconocer al colaborador de forma oral o escrita las habilidades o cualidades en el desempeño frente al trabajo.

Según Newstrom (2007) “La motivación del trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras. Desde un punto de vista ideal, estas conductas se dirigirán al logro de una meta organizacional”.

La teoría del desarrollo humano está vinculada directamente con la motivación, porque al garantizarles a los colaboradores adecuados procesos desde bienestar laboral, hará que estos se sientan apoyados e impulsados desde el área para el éxito personal y organizacional y en esta medida “estimular para llegar a una meta” (Encuesta # 5, aplicado el 19-04-2015) e “impulso a realizar las cosas, de acuerdo a nuestras

necesidades” (Encuesta # 7, aplicado el 19-04-2015) es aquí, donde el área de bienestar laboral cumple un papel fundamental, pues es el responsable de buscar la motivación laboral de sus colaboradores, evitando altos porcentajes de rotación de personal.



## **HALLAZGOS A PARTIR DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN**

El proceso de práctica profesional apuntaba principalmente a la contribución de la disciplina de trabajo social al departamento de gestión humana, específicamente al área de bienestar laboral, es por esto que se diseñaron y ejecutaron una serie de propuestas que permitieran aportar a dicha área, que anteriormente en este proceso de sistematización fueron descritas y organizadas por medio de 4 líneas de acción.

Dichas líneas se engloban en 3 modalidades, estas son: Integralidad en los servicios de gestión humana, comunicación asertiva jefes/equipos de trabajo y rotación de personal, que a su vez estas modalidades, fueron primordiales a la hora de diseñar y ejecutar la propuesta de intervención y es la base fundamental del proceso de sistematización.

### **Integralidad de los servicios de Gestión Humana**

Las actividades trabajadas fueron pertinentes, claras, objetivas y participativas, además forjaron en los colaboradores una serie de reflexiones e interrogantes acerca de las problemáticas que se presentan al interior de la compañía, generando ideas para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. “Esta actividad considero que es muy importante y debe continuar ya que este apoyo nos ayuda a crecer de manera personal y laboral” (Encuesta # 3, aplicado el 26-02-2015).

A partir de las estrategias implementadas desde trabajo social, se puede decir que se logró la satisfacción de las personas en cuanto a la ejecución de la propuesta de intervención, algunos colaboradores manifiestan lo siguiente:

“¡Felicitaciones! El profesionalismo y asertividad en las actividades fue demostrado constantemente por la trabajadora social, definitivamente faltó tal vez tiempo y constancia de mi parte, pero ella estuvo siempre dispuesta a atenderme. Personalmente opino que al cambiar de trabajadora social difícilmente continuaría con el programa, pues ella me brinda mucha confianza que es lo que se necesita para el éxito del resultado” (Encuesta # 2, aplicado el 26-02-2015).

### **Comunicación asertiva Jefes/Equipo de trabajo**

El desarrollo de dichas actividades permitió el fortalecimiento de la comunicación asertiva, “en mirar otros aspectos muy importantes dentro del ambiente laboral, como lo es el crecimiento personal y la comunicación, aplicado a nuestras labores diarias” (Evaluación # 10, aplicado el 20-04-2015), además de generar espacios reflexivos donde los jefes adquirieron pautas para la comunicación asertiva en sus equipos de trabajo, “reflexión y compromisos” (Evaluación # 1, aplicado el 20-04-2015).

Por medio de las estrategias ejecutadas, algunos jefes manifiestan haber adquirido “Herramientas complementarias para reforzar la comunicación y el grupo de trabajo” (Evaluación # 8, aplicado el 20-04-2015), y de esta manera contribuir al mejoramiento del clima laboral, además de “fortalecer el trabajo en equipo y la empatía” (Evaluación # 4, aplicado el 20-04-2015) aportando a la disminución en los porcentajes de rotación de personal.

## **Rotación de personal**

La rotación de personal es un tema que se da a diario en las organizaciones, no necesariamente es negativo, esto depende de las razones por las que se dé. Las organizaciones necesitan oxigenar su personal, trayendo personas con nuevos conocimientos y experiencias, ya que no pueden quedarse estancadas; sin embargo, cuando hay una alta rotación voluntaria de los colaboradores se debe analizar qué hace que las personas decidan irse, porque esto puede ser una señal de alarma frente a la estructura de los procesos internos.

De igual forma, si las personas no se van voluntariamente sino que su contrato se termina por razones como bajo rendimiento, también se debe evaluar qué está faltando en los procesos de selección, inducción o acompañamiento de ese colaborador, entre otras variables que inciden en la problemática. Este tema no sólo es importante por la pérdida de recursos de la Compañía, en lo que se refiere a la liquidación o capacitación y contratación de personal nuevo, sino que este puede afectar la imagen de la Empresa frente a sus clientes y proveedores, así como el estatus en la actividad económica que realiza. En este sentido, dentro del diagnóstico se definió la rotación del personal, dividido en dos áreas (Comercial y Logística) Ambas áreas poseían una rotación del 3,2% donde las principales causas según las entrevistas de retiro fueron la mala comunicación con los jefes y situaciones de clima organizacional y bajo rendimiento.

Posterior a la intervención, en la compañía Corbeta se presentó una disminución en la rotación, el área logística obtuvo una disminución del 1.3% y el área Comercial del 0.6%. Por lo tanto, el área Logística terminó con una rotación del 1,9% y el área Comercial con una de 2,6% entre los meses octubre de 2014 a febrero de 2015.

De acuerdo con los resultados expuestos anteriormente, se puede decir que el aporte que hace la disciplina de Trabajo Social a la rotación de personal es significativo,

pues fue a partir del proceso de intervención que se evidenció la disminución de rotación de tipo evitable, a este tipo de rotación pertenecen las causas de “insatisfacción, bajos sueldos, mala integración del trabajador a la organización, falta de identificación del empleado con los objetivos de la organización, mala selección del personal, falta de movilidad interna (programa de ascensos y traslados)”. Planteados por (Meyer 1985).

### **3. FASE III ACTUAR**

#### **3.1 PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

Posterior a la descripción del proceso y el análisis realizado a partir de las categorías y la teoría del desarrollo a escala humana, se planteará una propuesta para Corbeta, donde se vinculen los aspectos que según el análisis son importantes fortalecer.

Teniendo en cuenta el impacto positivo que tuvieron las estrategias planteadas por la practicante, se denota la importancia de continuar ese proceso y fortalecerlo en pro del mejoramiento del clima laboral e interacción entre jefes y colaboradores, así mismo entre pares. Lo anterior apuntando a un clima de confianza y promoción de la cultura organizacional y el sentido de pertenencia.

Durante el proceso práctico, se identificó que algunas personas eran reacias a participar de actividades que apuntaran a la formación del ser, dado que el tiempo que invertían en estas actividades lo podían invertir en el trabajo, por tal razón, es importante mostrar a la organización como un espacio donde las personas puedan conocerse y tener la oportunidad de crecer a nivel personal, impactando directamente su fortalecimiento a nivel profesional.

A continuación se describirán las actividades que se proponen posteriores al análisis:

<b>Área a fortalecer o problemática a intervenir</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Metodología propuesta</b>	<b>Estrategias</b>
Cultura organizacional	Promover la cultura organizacional, a través de actividades que fomenten un conocimiento más humano de la Empresa y sus fundadores.	Las actividades se realizarán con el 100% de los empleados, fomentando la participación, a través de estrategias comunicacionales que sean llamativas y que permita que todos los colaboradores puedan recibir la información.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un Ideario Organizacional a partir de los pensamientos del fundador de Corbeta y publicarlo a través de Campañas de sensibilización, donde se muestre el fundador como alguien cercano que cree en su labor y que sobre todo la valora.</li> <li>2. Hacer Campañas trimestrales resaltando un cargo específico donde se muestre su importancia en el cumplimiento de la misión organizacional.</li> <li>3. Diseñar una sensibilización para los jefes, de modo que incentiven la participación de los colaboradores en los programas de Bienestar Laboral, teniendo en cuenta que esto aporta al fortalecimiento de los Valores Corporativos.</li> </ol>

Área a fortalecer o problemática a intervenir	Objetivos	Metodología propuesta	Estrategias
Sentido de pertenencia	Fortalecer el sentido de pertenencia a través de actividades de Bienestar Laboral.	Planeación de las actividades, teniendo en cuenta los intereses de los colaboradores, haciendo que ellos puedan gestionar el estrés diario y así mismo sentirse motivados.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incentivar al personal, por medio de actividades donde se resalten sus fortalezas como colaboradores. Premiación mensual por competencias. Tres personas del área Logística, tres del área Comercial y Administrativa.</li> <li>2. Realizar celebraciones de fechas especiales, donde las personas se sientan atendidas por la Empresa. (Día del padre, día de la madre, cumpleaños, entre otros).</li> </ol>
Clima laboral	Identificar áreas de oportunidad en el clima laboral para poder abordarlas.	Se debe realizar un diagnóstico de este tema, dado que no es algo que se haya abordado en la empresa y que es fundamental para promover una comunicación asertiva en los equipos de trabajo, al mismo tiempo ser	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reuniones con equipos de trabajo, implementando técnicas interactivas como el árbol de problemas y árbol de soluciones.</li> <li>2. Aplicación de entrevistas.</li> <li>3. Planteamiento de un proyecto que contribuya al mejoramiento del clima o que lo fortalezca, según sea el resultado.</li> </ol>

<b>Área a fortalecer o problemática a intervenir</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Metodología propuesta</b>	<b>Estrategias</b>
		<p>más eficientes.</p> <p>Teniendo en cuenta la disponibilidad del personal de Gestión Humana, se realizaría a través de un Diagnóstico Rápido Participativo (DRP) que permita visualizar los aspectos a fortalecer.</p>	



## **4. FASE VI DEVOLUCIÓN CREATIVA**

### **4.1 SÍNTESIS**

La sistematización de experiencias, es un proceso reflexivo donde su principal objetivo es generar reflexiones y nuevos conocimientos sobre un tema en específico, para esto es esencial haber tenido un contacto directo con la población a intervenir, y de la cual se quiere realizar la sistematización.

Se realizó un proceso de sistematización de práctica profesional del trabajador social en la Compañía Coberta S.A, este proceso nos permitió evaluar la gestión y el impacto de su intervención dentro de la Compañía, esto es importante en la medida que, a partir del proceso de práctica se configuró o se posiciono la carrera profesional, ya que no se contaba con dicho profesional.

Los trabajadores sociales cuentan con amplios y variados ámbitos de intervención para su desempeño profesional, que son seleccionados según su experiencia, preferencia o necesidad, algunos de ellos son: ámbito de la educación, justicia, empleo, salud, vivienda, medio ambiente, la cultura y empresa entre otros.

El profesional en el área organizacional busca el reconocimiento de derechos de todos los trabajadores y su grupo familiar primario, trata de fortalecer todas las habilidades de la persona y sus familias, para lograr el bienestar social y familiar de los colaboradores y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de este.

En el caso del trabajador social de la compañía Corbeta S.A, es el responsable ante la coordinadora y la analista de bienestar laboral de generar procesos de

intervención integral que contribuyan a la integración y sentido de pertenencia desde y hacia la organización, el área de bienestar laboral en la compañía cuenta con amplios programas, servicios y beneficios para los colaboradores donde el rol del trabajo social es esencial en la ejecución de estos.

Se puede decir que el trabajo social organizacional, se ha consolidado a través de los tiempos, generando un perfil profesional direccionado en al ámbito psicosocial (Clima laboral, cultura organizacional, derechos laborales y aspecto familiares que puedan afectar el desempeño de dichos colaboradores) con el fin de contribuir a la satisfacción de las necesidades básicas y orientar al desarrollo integral, esto se puede lograr mediante el diseño y ejecución de estrategias de intervención organizacional que permitan brindar beneficios a los colaboradores y sus familias. Aportando al desarrollo productivo y al alcance de las metas de la compañía.

El profesional de trabajo social cuenta con la capacidad de coordinar los procesos de selección, reclutamiento e inducción que se manejen al interior de la organización, además de implementar estrategias para un mejor ambiente laboral, también apoya los procesos de formación y capacitación en el área.

En cuanto al impacto en el proceso de intervención se puede decir que se formaron estrategias a través de las actividades desarrolladas, se brindaron herramientas para la comunicación asertiva entre jefes y colaboradores, se aportó a la cultura organizacional, al mejoramiento de clima laboral, a la reducción de la rotación de personal, se fortaleció el sentido de pertenencia, a generar confianza en los procesos de gestión humana, se posiciono un nuevo servicio de asesorías.

En el proceso de práctica se contaron con ciertas dificultades para desarrollar algunas actividades, puesto que ciertos colaboradores no estaban dispuestos a participar

de dichas actividades, al inicio no se contaba con un profesional de Trabajo Social, y por ende su rol no estaba configurado dentro del área, y también esto ocasionó dificultades en el proceso de intervención, ya que, al no estar establecidas sus funciones el profesional realizaba funciones lejanas a su labor, a partir del diagnóstico, la ejecución y el impacto de la propuesta de intervención se logró configurar el perfil profesional de Trabajador Social al interior de la compañía Corbeta S,A.

Los Trabajadores Sociales dentro de las Empresas, deben ser observadores continuos de la dinámica organizacional, así mismo la deben estudiar y analizar a la luz de la teoría generando proyectos y programas encaminados a promover un balance entre la vida laboral, familiar y social del colaborador. El proceso llevado durante la práctica profesional aportó al fortalecimiento de la cultura organizacional, sentido de pertenencia y clima laboral; También conllevó al posicionamiento del Trabajador Social dentro de la Compañía, dado que este implementó actividades que lo dieron a conocer y que crearon lazos con los colaboradores .

Se recomienda para cualificar los procesos que se llevan desde el departamento de gestión humana, específicamente en el área de bienestar laboral que dentro de dicho departamento haya un Trabajador Social, ya que este posee las competencias específicas para analizar las dinámicas grupales que se dan internamente, además aportar desde una perspectiva de gestión de proyectos, siendo así un complemento esencial para los Psicólogos que están dentro del área.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aponte, J. (1994). *Gestión Total del Personal*. Bogotá, Editorial Grijalbo.

Achilles, De F. (1983). *Desarrollo organizacional: enfoque integral*. Inglaterra, Editorial Limusa.

Colombiana de Comercio, Corbeta y/o Alkosto. (2010). *Historia Distribuciones*. Bogotá: N.A.

García, S. (2008). *Perpéctivas teóricas para el estudio de la Gestión Humana. Una relación con el capital social, la cultura*. Cali: Programa Editorial Univalle.

Gil, R. (2009). Aportes para la reconfiguración de la intervención profesional en Trabajo Social. *Revista tendencias y retos*, 30.

Giraldo, D. L. (2004). *Caracterización de las familias de los trabajadores que pertenecen a Industria Colombiana de Café S.A. - Colcafé Regional Medellín*. Tesis de grado. Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia.

Marrero, G. (2007). *Una de las causas que puede generar la rotación del personal en la organización es la insatisfacción laboral, sobre todo si la persona insatisfecha constituye un recurso humano altamente demandado, estableciéndose una competencia entre oferta y demanda do*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Max Neef, M, Elizalde, A. y Hopenhayn, M. (1997). *Desarrollo a Escala Humana: una opción para el futuro*. Chile: Cepaur.

Mejía, J. (1999). *Diseño de proyectos de bienestar social. Un enfoque estratégico*. Universidad del Valle. Facultad de Humanidades.

Meyer, P. P. (1985). *Administración de Personal*. México: CECSA

Newstrom, J. (2007). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Pardo, L. y Arteaga, P. (2001). *Gestión del talento humano*. México: Lumen Hvmanitas.

Quevedo, V. (2007). *Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de los docentes especialistas*. Bogotá: Universidad de la Salle.

Ríos, M. (2006). *La Rotación del Personal como Elemento Laboral*. Monterrey, México: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Simon Dolan, R. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos*. México: Interamericana de España.

Vigoya, A. (2002). *Bienestar Social Laboral*. Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFT)

Aguilera, A. (s.f.). *Gestión humana y estrategia organizacional: estudio de caso*. Recuperado, [http://www.ascolfa.edu.co/archivos/5.1%20GTH%20-%20AGUILERA%20\(P\).pdf](http://www.ascolfa.edu.co/archivos/5.1%20GTH%20-%20AGUILERA%20(P).pdf).

Arnao, E. (2004). *Gestión de recursos humanos*. Recuperado de /www.gestiopolis.com/: <http://es.slideshare.net/jonathanalexandergelvez/autores-para-subir-al-blog>.

Bello, A. (2011). *Gestión del Talento Humano*. Recuperado de <http://talentohumano-grupo1.blogspot.com/2011/01/definicion-de-gestion-humana.html>.

Brown, G. (2011). *Desarrollo a Escala Humana*. Recuperado de <http://www.codigor.com.ar/desarrollo%20a%20escala%20humana.pdf>.

Jara, O. (2013) Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias. Recuperado de [http://www.bibliotecavirtual.info/wpcontent/uploads/2013/08/Orientaciones\\_teoricopracticas\\_para\\_sistematizar\\_experiencias.pdf](http://www.bibliotecavirtual.info/wpcontent/uploads/2013/08/Orientaciones_teoricopracticas_para_sistematizar_experiencias.pdf).

Shaffer, J. (1978). *Psicología del desarrollo humano*. Recuperado de <http://www.editorialclubuniversitario.es/pdf/5330.pdf>.

Vázquez, M. Valbuena, F. (s.f.), *La Pirámide de Necesidades de Abraham Maslow*. Recuperado de <http://www.infonegociacion.net/pdf/piramide-necesidades-maslow.pdf>.

Taylor, S. Bogdan, R. (1986) *Introducción a los métodos cualitativos*. Recuperado de [https://docs.google.com/document/d/1VoHQvqpl\\_LUHviEMrGjmY0J8Uon5OvNjQHbSmD3FLt8/edit?pli=1](https://docs.google.com/document/d/1VoHQvqpl_LUHviEMrGjmY0J8Uon5OvNjQHbSmD3FLt8/edit?pli=1).

## **Anexos**

**Anexo 1:** Ver documento adjunto (Entrevistas de retiro)

**Anexo 2:** Ver documento adjunto (1ª Acta de reunión)

**Anexo 3:** Ver documento adjunto (2ª Acta de reunión)

**Anexo 4:** Ver documento adjunto (Encuesta de capacitación de interés)

**Anexo 5:** Ver documento adjunto (Matriz Categorical)

**Anexo 6:** Ver documento adjunto (Encuesta # 1, 2 y 3)