



**INFORME FINAL  
CONOCIÉNDONOS**

**Nombre Empresa:** Línea Directa S.A.S

**Nombre Estudiante:** Maria Jaquelin Bolaños Betancurt

**Práctica:** Práctica profesional II – III

**Asesora académica:**

Diana Elena Bedoya Bustamante - Especialista en Psicología Organizacional

**Asesora Institucional:**

Liliana Arango - Psicóloga

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL  
MEDELLÍN**

**2018**

## Tabla de contenido

Resumen .....	3
Palabras claves .....	3
Agradecimientos .....	4
Introducción .....	5
1. Conociéndonos .....	7
2. Enfoque teórico.....	7
3. Enfoque metodológico .....	9
4. Sistematización de la experiencia .....	10
5. Caracterización .....	11
6. Ejecución .....	12
7. Hallazgos .....	12
7.1 Sentido de pertenencia: .....	14
7.2 Polivalencia para el desarrollo: .....	14
7.3 Desarrollo Humano: .....	15
7.4 DO: acompañamiento, presencia y empatía: .....	16
7.5 Alcance de actividades, comunicaciones y actualidad: .....	16
7.6 Desarrollo humano, ocupacional, promoción interna y oportunidad de estudio: .....	16
7.7 Coordinadores: comunicación, confidencialidad, igualdad y liderazgo:.....	17
7.8 Dotación, implementos, Seguridad y Salud en el Trabajo:.....	17
8. Conclusiones.....	17
9. Recomendaciones .....	20
Listado bibliográfico.....	23

## Tabla de gráficas

Gráfica 1 Comentarios .....	13
Gráfica 2 Colaboradores .....	14
Gráfica 3 Compañía.....	15

**Resumen**

La práctica profesional realizada en la Compañía Línea Directa SAS permitió conocer y aportar a los procesos de bienestar que hasta la fecha se realizaban allí. Conocer las apreciaciones de los colaboradores a partir del instrumento de caracterización, y entender la realidad que rodea a cada uno, se convirtió en un pilar fundamental a la hora de elaborar las recomendaciones frente al proceso, con una mirada realista que partiera de las necesidades expresadas.

**Palabras claves**

Bienestar laboral, caracterización

**Summary**

The professional practice carried out in the Línea Directa SAS Company allowed us to know and contribute to the welfare processes that were carried out there to date. Knowing the evaluations of the collaborators from the characterization instrument, and understanding the reality that surrounds each one, became a fundamental pillar at the time of elaborating the recommendations in front of the process, with a realistic look that started from the expressed needs

**keywords**

Labor wellbeing, characterization

## **Agradecimientos**

El resultado de la práctica profesional es una construcción en la que intervienen conocimiento y acción, es por esto, que diferentes actores aportan a la realización de la misma.

Para el caso de la práctica profesional en la Compañía Línea Directa SAS, se hace necesario mencionar personas y agentes institucionales que hicieron posible el desarrollo de este proyecto.

Primeramente, a la Universidad de Antioquia en la cual adquirí y reforcé mis conocimientos.

Seguidamente, a mi asesora Diana Bedoya que siempre estuvo presente en este proceso.

Por último, a la Compañía Línea Directa SAS, que me brindó la oportunidad de conocer su proceso y aportar con mis conocimientos a su programa de bienestar.

## **Introducción**

Para el segundo semestre de 2017 el área de prácticas en Trabajo Social, entre una de sus funciones asumió la realización de una caracterización a los colaboradores de Línea Directa y Artytecmo ubicados en la bodega 97.

Inicialmente, se propuso que la práctica profesional se enfocara en el diseño y ejecución de un proyecto de inclusión laboral para personas en situación de discapacidad, no obstante, debido a que el interés de la empresa se enfocó en la realización de una caracterización a cada uno de los empleados, la trabajadora social en formación dirigió su enfoque a la aplicación del instrumento. El proyecto de Inclusión laboral quedó en su fase de diseño y en poder de la Compañía para una ejecución futura. (Ver anexo Proyecto de Inclusión Laboral y presentación Trabajo social Inclusión laboral)

La intención de este ejercicio de caracterización radicaba en la actualización de datos de contacto, familiares, financieros y de interés de los colaboradores, además de esto, propiciar un espacio de escucha frente a las necesidades, sugerencias, ideas e inquietudes de cada uno de ellos.

El presente informe, da cuenta del enfoque teórico en el cual está basado el ejercicio, la metodología empleada en el proceso, como método de trabajo, tiempo y alcance en cuanto a número de colaboradores caracterizados, hallazgos frente a situaciones personales y laborales, conclusiones frente a los temas encontrados y así mismo se plantean unas recomendaciones desde el área de Trabajo Social.

Las ideas expuestas a continuación son basadas en los comentarios realizados por los colaboradores en el proceso de caracterización cada uno fue libre de expresar su opinión de manera

voluntaria. De igual forma el análisis de los hallazgos fue realizado desde la mirada del profesional en formación de acuerdo a los saberes técnicos y experiencia vivida en la Compañía.

En el ejercicio profesional del Trabajador Social, se hace necesario contar con un apoyo y orientación teórica que permita fundamentar la acción. En el caso puntual de este ejercicio de caracterización, se retoma la teoría de sistemas con el fin de dar luces hacia lo que significa el individuo como parte de un todo, capaz de construir y transformar su sistema a partir de interacción con otros.

## **1. Conociéndonos**

Desde el área de bienestar laboral de la Compañía Línea Directa SAS, se han venido pensando en programas y estrategias que permitan mejorar la calidad de vida de sus colaboradores. En el proceso de planeación y diseño ha surgido la necesidad de conocer los aspectos físicos, económicos, académicos, familiares y personales de cada uno, además de esto, tener conocimiento acerca de opiniones, sugerencias, comentarios e ideas sobre los procesos, esto con la intención de elaborar programas con sentido que den respuesta a las necesidades reales de la compañía.

Realizar la caracterización en Línea Directa SAS en el marco de prácticas profesionales, permitió a la trabajadora social en formación conocer situaciones que se gestan alrededor del ambiente laboral, como lo son los sentires frente a los procesos, iniciativas de mejora y la conjugación de diversidades.

Entender que cada persona posee sus particularidades y de igual manera una forma de concebir los acontecimientos brinda al profesional un abanico de posibilidades a la hora de comprender y enfrentar su campo de acción.

## **2. Enfoque teórico**

Diariamente el ser humano se encuentra en contacto con los diferentes sistemas que hacen parte de su vida. La familia como sistema inicial le brinda a la persona las bases para su desarrollo y en conjunto utiliza sus herramientas para retomar de otros sistemas los elementos que le permitan potenciar sus capacidades. Al crecer, el ser humano empieza a tomar parte activa de otros sistemas como el empresarial, esto le permite aportar, pero de igual forma retomar aspectos para su crecimiento y aprendizaje.

Desde la teoría sistémica, es posible entender al ser humano en relación con su entorno y según lo expresa Villegas y Bellido (s.f.)

Desde esta perspectiva, se habla de la estructura y los límites, de la existencia de sistemas cerrados y abiertos, dando especial importancia al hecho de la posibilidad de intercambio de información de los sistemas abiertos con el medio, en donde existe una información que entra en el sistema (input) y una información que sale del sistema (output), produciéndose en este intercambio un proceso de retroalimentación, en donde se pueden aplicar los conceptos de entropía y de homeostasis. (pág.186)

De esta forma, el ser humano construye su realidad a partir de la interacción con otros, y la empresa se convierte en una instancia mediadora con el ser humano. Analizar la realidad desde una mirada sistémica, brinda la posibilidad de entender los problemas sociales desde una mirada circular entendiendo que hay múltiples causas como relaciones.

Los seres humanos controlan sus propios sistemas y de esta forma son capaces de corregir sus propios defectos. La comunicación se convierte en un mecanismo de ayuda para el sistema a la hora de recobrar su equilibrio, y es por esto por lo que “partimos de la perspectiva sistémica como una alternativa de trabajo que concibe al sujeto de una manera dinámica, como partícipe directo de su propia ayuda (Villegas y Bellido.pág187)

Comprender la realidad empresarial desde una mirada sistémica, permite concebir al colaborador como integrante de un sistema, el cual constantemente permite y exige un intercambio de información para lograr sus propios objetivos.



### 3. Enfoque metodológico

La realidad empresarial está conformada por diferentes factores económicos, políticos, sociales y culturales, los cuales influyen en su misión corporativa. Adicional a esto, las compañías cuentan con determinados grupos de interés que rodean su acción. Para la Compañía Línea Directa sus colaboradores son el grupo de interés más importante, debido a que su filosofía como empresa sitúa en el centro de su actividad al ser en su conjunto.

En este sentido, debido a la interacción de diferentes elementos, la Compañía se convierte en fuente de investigación donde se hace necesario ir al escenario micro y conocer por parte del área social las percepciones, impresiones, dificultades y oportunidades de acción que se generan en la operación.

En el camino por rescatar las diferentes concepciones, se hace necesario utilizar herramientas de recolección de datos, y para el presente ejercicio se realizó una caracterización la cual fue abordada desde la Investigación, reflexión, acción. Que, según García, Mena y Sánchez, en referencia a otros autores, se distingue por,

“tres rasgos: es un proceso de «resolución de problemas»; que conduce a una «toma de conciencia» y permite generar «nuevos conocimientos» profesionales que servirán para revisar las teorías y prácticas iniciales y estarán sujetos a futuras revisiones” (2011 p.255)

Conocer la realidad desde la mirada de los colaboradores, brinda la posibilidad de reflexionar acerca del impacto de los programas diseñados para ellos, pero de igual forma permite repensar y considerar campos de acción que no habían sido valorados. Fundamentar la acción en el conocimiento de la realidad, permite incrementar el impacto positivo de los planes y proyectos y de igual forma garantiza una mirada integral del individuo que se busca beneficiar.

Partir de las necesidades e ideas expresadas por el público objetivo al momento de analizar una situación o proponer una acción, exige un momento de reflexión acerca de lo que se pretende, realizando un dialogo de saberes en el que se tengan en cuenta los recursos, el espacio, los resultados esperados, los sujetos y el tiempo, con el fin de que contar con bases sólidas que permitan la retroalimentación y el éxito de las propuestas.

#### **4. Sistematización de la experiencia**

En la actualidad, es común ver como algunas empresas aumentan su planta de colaboradores de manera acelerada, la tecnología y con ella los nuevos medios de comunicación posibilitan mucho más la expansión, al permitir establecer un contacto personalizado desde cualquier parte.

En el proceso de crecimiento empresarial, se hace necesario conocer los datos de los empleados de manera clara, con el fin de contar con bases sólidas a la hora de elaborar programas y perfiles sociodemográficos.

En este sentido, para la Compañía Línea Directa SAS, era importante actualizar la base de datos de sus colaboradores, en cuanto a datos personales, de contacto, familiares, socioeconómicos y como punto más indispensable conocer acerca de su proceso, observaciones, inquietudes o sugerencias hechas a partir de su concepción individual.

Este ejercicio se realizó a partir de una caracterización, la cual fue sistematizada por el área de prácticas de trabajo social con el fin de conocer específicamente el sentir de los colaboradores en cuanto a los programas, procesos y situaciones individuales de cada uno.

Como lo expresa Uribe y Atehortúa,

Toda sistematización adquiere singularidad de acuerdo con los criterios metodológicos específicos, que se entienden como los principios que orientan y le dan coherencia al proceso y son guiados por las apuestas teóricas del sistematizador, así como por las preguntas y los ejes de sistematización; estos últimos son el hilo conductor que atraviesa la experiencia y están referidos a los aspectos centrales de la misma, ya que comunican toda la experiencia con una óptica específica. (2011, pág.30)

Teniendo clara la intención de la Compañía Línea Directa de conocer desde el escenario micro las concepciones, condiciones de vida e intereses de sus colaboradores, se realiza la caracterización en el segundo semestre de 2017.

## **5. Caracterización**

Según la Subdirección Red Nacional de Información, en el Instructivo de Caracterización (2013),

Los procesos de caracterización tienen como objetivo primordial el contar con una identificación completa de las condiciones psicológicas, económicas, políticas, jurídicas, sociales, culturales y de seguridad propias de la población (...), de tal forma que se facilite la determinación de la oferta de servicios ajustada a las necesidades y posibilidades de solución encontradas. (Pág.5)

De esta forma para Línea Directa, es importante conocer la opinión de sus colaboradores acerca de la compañía y los programas pensados para ellos, igualmente identificar las necesidades económicas y riesgos sociales con el fin de prevenir o actuar en los mismos.

## **6. Ejecución**

La caracterización realizada en Línea Directa SAS tuvo dos componentes, el primero referente a datos personales, de contacto, sociales, familiares y económicos como: nombres completos, fecha de nacimiento, dirección, teléfono, barrio, nombre y teléfono de un contacto en caso de emergencia, tipo de vivienda, nivel de escolaridad, número de hijos y datos de los mismos, prestamos, deporte que practica, restricciones médicas para trabajar, hobbies e intereses, enfermedades suyas y de su familia, adicciones como el cigarrillo, bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas. El segundo componente se basaba en la conversación, es decir, en el espacio de encuentro entre el profesional en formación y el colaborador se buscaba establecer un lazo de confianza, que permitiera escuchar las observaciones, percepciones y opiniones de cada uno con respecto a la compañía, su proceso o una situación particular. De esta forma se buscaba conocer cierta parte de la realidad empresarial desde sus colaboradores. (Ver anexo Gestión de prácticas)

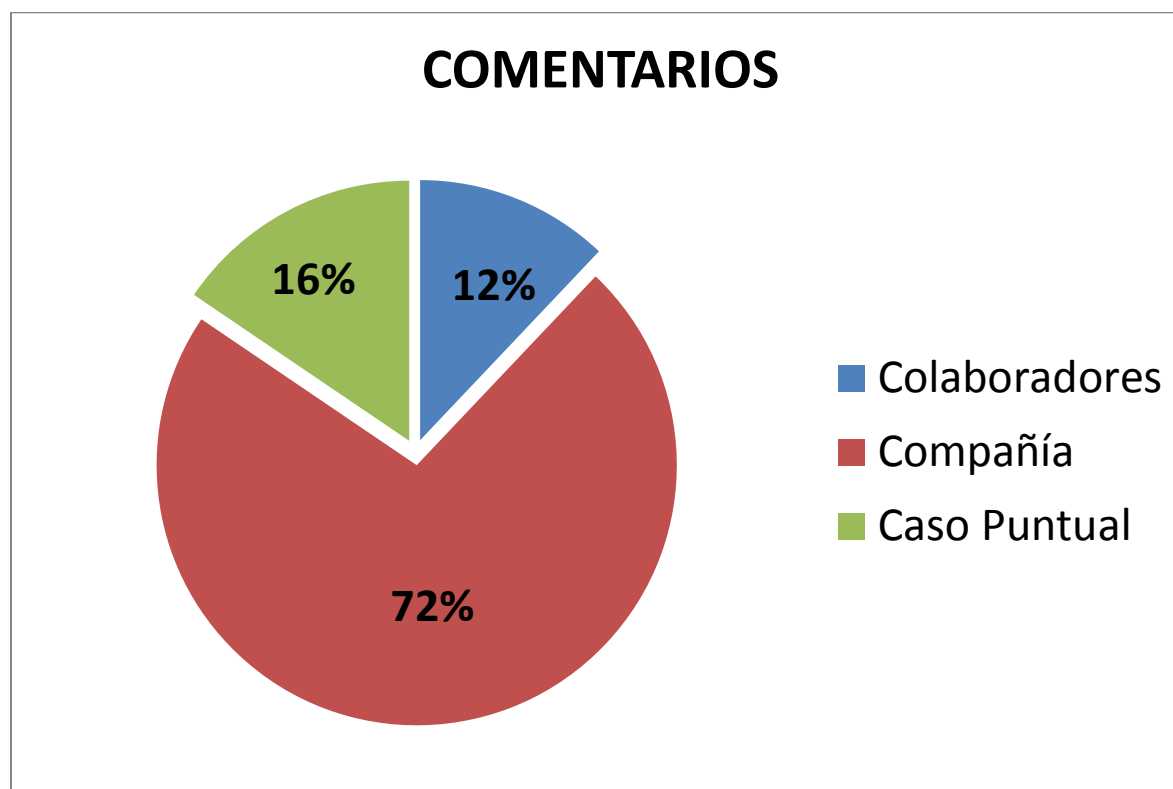
El profesional en formación contó con un tiempo estimado entre diez y quince minutos para interactuar con el colaborador, en este espacio se realizaron las preguntas del instrumento y además de esto, se escucharon activamente los comentarios de cada uno cuando fue el caso.

## **7. Hallazgos**

En Línea Directa y Artytecno fueron caracterizados 345 colaboradores, de los cuales 58 de ellos realizaron comentarios, siendo estos un total de 16.8% en referencia a la población total de caracterizados. Entre los comentarios, (Ver anexo Codificación caracterización) realizados se identifican tres variables, la primera es referente a los colaboradores, es decir, comentarios que tocaban el proceso o comportamiento de los mismos, la segunda se refiere a la compañía, sus programas y personal administrativo y por último se identifican casos puntuales donde el

colaborador hace alusión a una situación de carácter personal. Estas variables se presentan en porcentajes de la siguiente manera:

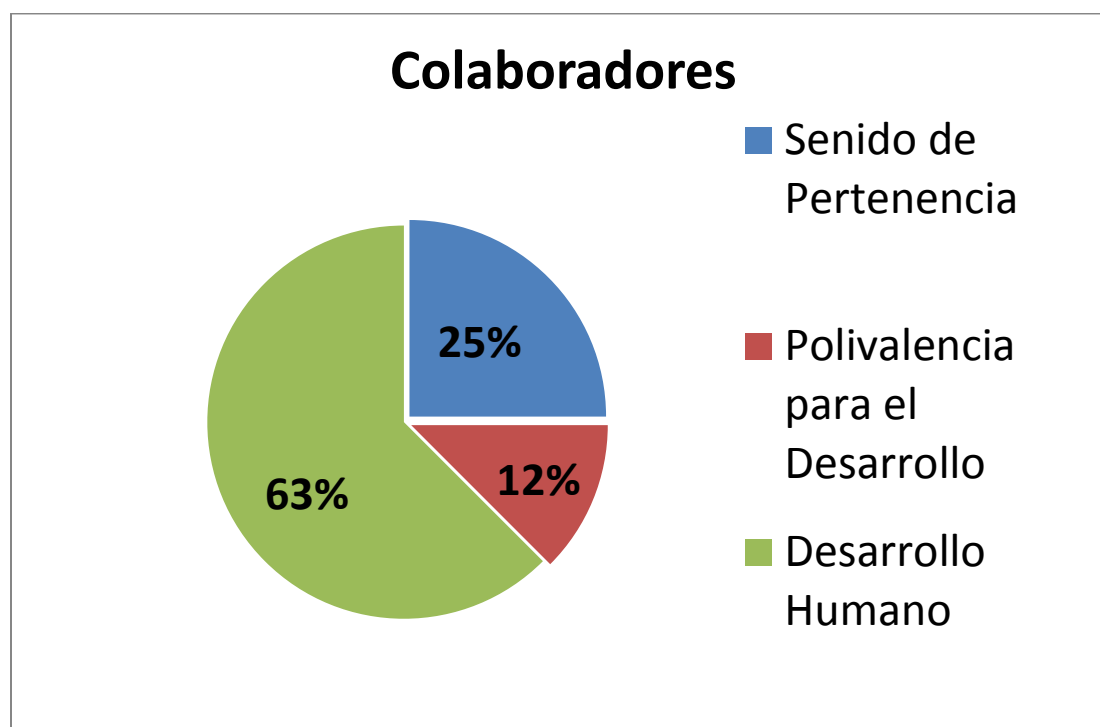
**Gráfica 1 Comentarios**



*Fuente: elaboración propia*

Entre los comentarios que hacían alusión a los colaboradores es posible destacar tres aspectos, sentido de pertenencia, polivalencia para el desarrollo y desarrollo humano, los cuales son representados en porcentaje de la siguiente manera:

*Gráfica 2 Colaboradores*



*Fuente: elaboración propia*

Dentro del 12% del total de los comentarios referentes a los colaboradores, se mencionan tres ejes en los cuales se agruparon los comentarios de los colaboradores según el tema tratado:

### **7.1 Sentido de pertenencia:**

Hace referencia a la necesidad de incentivar el respeto por las instalaciones físicas de la compañía, igualmente en este campo se incluye comentarios acerca de **ausentismo por parte de colaboradores**, lo cual según fue expresado por ellos mismos es injustificado y afecta la producción.

### **7.2 Polivalencia para el desarrollo:**

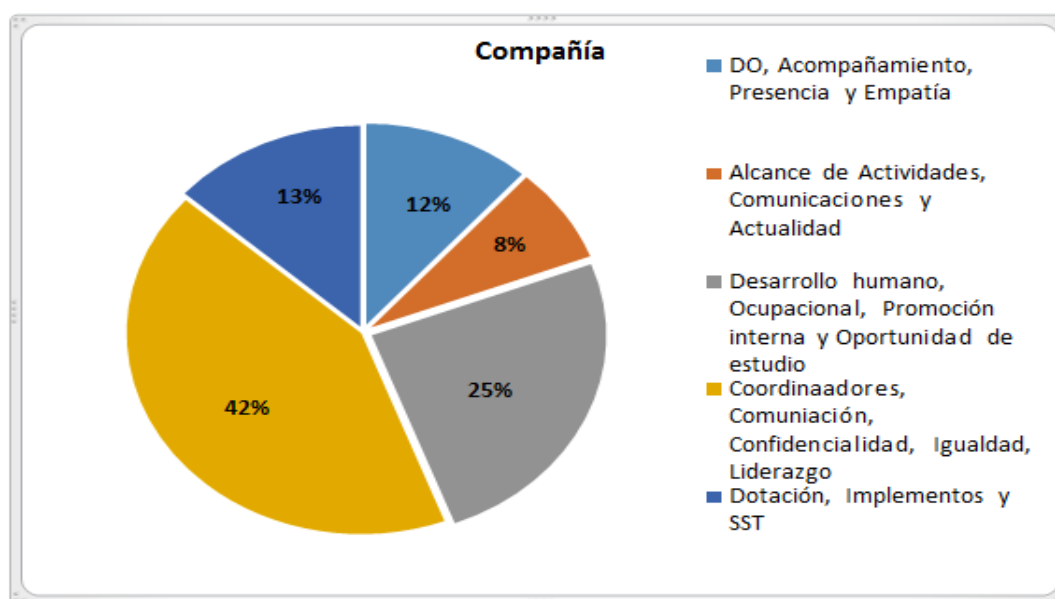
Se refiere al deseo de algunos colaboradores de aprender diferentes tipos de procesos con el fin de poder desempeñarse en otros cargos dentro de la Compañía.

### 7.3 Desarrollo Humano:

Los comentarios incluidos en este aspecto hacen referencia a la necesidad de incentivar el respeto, buen trato y manejo de vocabulario soez entre compañeros. Igualmente existen comentarios acerca de colaboradores que han sido consumidores de sustancias psicoactivas y que al momento consideran que no se encuentran en riesgo de recaer, pero de igual forma se hace necesario incentivar el deseo de permanecer fuera del consumo.

Dentro del 63% del total de los comentarios alusivos a la empresa se destacan cinco aspectos principales:

**Gráfica 3 Compañía**



*Fuente: elaboración propia*

#### **7.4 DO<sup>1</sup>: acompañamiento, presencia y empatía:**

En este aspecto se agruparon comentarios referentes al deseo de los colaboradores de contar con la presencia constante por parte del personal de **DO en la planta** de operación, la necesidad de que las profesionales generen **confianza y empatía** con el colaborador y la falta de **acompañamiento** en psicología, cobertura y gestión en los procesos.

#### **7.5 Alcance de actividades, comunicaciones y actualidad:**

Con respecto a este aspecto se habla acerca del deseo de implementar en la bodega 97 muchas de las **actividades de calidad de vida** que se realizan en otras bodegas, igualmente que **todas las áreas sean incluidas** por igual en las mismas. Por otra parte, se hace referencia a la necesidad de que los colaboradores puedan acceder a la **información de interés y actualidad** dentro de la compañía, esto debido a que en su gran mayoría los colaboradores no cuentan con correo corporativo.

#### **7.6 Desarrollo humano, ocupacional, promoción interna y oportunidad de estudio:**

Se habla acerca de retomar aspectos que fomenten la calidad de vida, realizar capacitaciones acerca de **crecimiento y formación personal**. Por otra parte, se agrupan los comentarios de algunos colaboradores respecto al deseo de desempeñarse en cargos que sean más afines con su formación académica y ocupacional, por ejemplo, los cortadores que actualmente se encuentran como auxiliares de corte, y los colaboradores que tienen estudios superiores, esto con el fin de **ascender dentro de la compañía**. Igualmente se manifiesta el deseo por parte de algunos colaboradores de **continuar con su formación académica** y solicitan facilidades de estudio en cuanto al horario.

---

<sup>1</sup> Microcosmos de Desarrollo Organizacional



### **7.7 Coordinadores: comunicación, confidencialidad, igualdad y liderazgo:**

En este aspecto se hace referencia a los comentarios realizados por los colaboradores en relación con los coordinadores. Por una parte, se habla de la necesidad de realizar retroalimentación acerca de la **ética, control de emociones e imparcialidad**, igualmente la importancia de mantener unas buenas **relaciones interpersonales**. Por otro lado, se habla de la necesidad de guardar por parte de los coordinadores la **discreción y confidencialidad de los casos** a la hora de prestar una asesoría. **Realizar diariamente las reuniones de inicio**, procurar la **igualdad de condiciones con las demás áreas** a la hora de permisos y eventos. Y por último, **incentivar el buen trato a los colaboradores, respeto, confianza y comunicación**.

### **7.8 Dotación, implementos, Seguridad y Salud en el Trabajo:**

En este campo se habla acerca de implementos de trabajo que no se encuentran en óptimas condiciones, además de los inconvenientes con la dotación como al tallada o incomodidad al ser usada, igualmente de la necesidad de que el departamento de SST revise algunos puestos de trabajo y la pertinencia de que algunos colaboradores los realicen, esto debido a que algunos tienen restricciones médicas.

## **8. Conclusiones**

Según los datos obtenidos en el avance de la caracterización realizada por el área de prácticas de Trabajo Social en la Bodega 97, para Línea Directa y Artytecmo, es posible concluir que

- Se manifiesta un sentir por parte de los colaboradores acerca de la necesidad de contar con la presencia de DO en la planta, frente a esto es posible percibir como para algunos colaboradores la presencia de DO está determinada únicamente por la profesional de microcosmos, es decir, si bien es cierto que la profesional es la persona líder de los procesos de cara a la operación, también es cierto que en la bodega convergen diferentes

profesionales y practicantes del departamento de Desarrollo Organizacional, dispuestos al acompañamiento y asesoría de los procesos. El crecimiento de la Compañía inevitablemente ha ocasionado algunos cambios en el acompañamiento personalizado del profesional, debido a que es inviable económicamente ampliar la planta de profesionales para este fin. En este sentido, los colaboradores que han recibido acompañamiento cercano debido a su antigüedad en la compañía pueden sentir que de alguna forma se les está dejando de lado. Situaciones como esta pueden incidir en la confianza depositada en el profesional por parte de los colaboradores y es ahí donde se debe actuar y evaluar si según la filosofía de la Compañía es adecuado contar con un solo profesional como líder o las situaciones de inconformidad dependen de la concepción de algunos colaboradores de lo que significa DO y quienes lo integran.

- Una de las situaciones expresadas por los colaboradores, se refiere a la necesidad de contar con información clara y a tiempo acerca de los procesos, tramites, programas y actividades que se realizan. Frente a esto es importante mencionar que la Compañía cuenta con medios de información como el correo electrónico, y pantallas ubicadas en lugares como el restaurante donde se publica Hilando Sueños de Moda, los catálogos de ropa y otras novedades.

Una de las razones por las cuales la información no llega de manera general, puede obedecer a que en su mayoría los colaboradores de la bodega 97 no cuenta con correo electrónico corporativo y en la Compañía este es el medio de información más utilizado. Por otra parte, las pantallas electrónicas se encuentran ubicadas en el comedor, lugar destinado para consumir alimentos y compartir con compañeros. Los colaboradores

disponen de un tiempo limitado para permanecer en este lugar, situación que no es favorable para el flujo de información efectiva.

- Por otra parte, en los comentarios realizados en la caracterización fue evidente el malestar de algunos frente a situaciones y actitudes demostradas por parte de los coordinadores. Cabe aclarar que los comentarios realizados hacían referencia a los coordinadores de corte y procesos de la bodega 97. Entre los comentarios realizados se encontraban asuntos de autoritarismo, falta de control en las emociones, imparcialidad entre otros. Situaciones como estas provocan malestar entre los colaboradores, no permiten que el coordinador sea visto como una figura de respeto e impiden la creación de lazos de confianza entre los mismos. Igualmente, al presentarse un inconveniente entre el coordinador y el colaborador muchas veces prefieren abstenerse de llegar a otras instancias debido a que su concepción es, que el área de Desarrollo Organizacional siempre le dará la razón al coordinador.
- Según los comentarios realizados es posible evidenciar malestar por parte de algunos colaboradores frente al cargo desempeñado en el momento, puntualmente por los cortadores que al momento se encuentran realizando funciones de auxiliares de corte. De igual forma se puede apreciar que tal inconformidad se agudizó luego de la creación del nuevo corte en Escocia. Estos manifiestan que se les privó de la oportunidad de desempeñarse como cortadores y en su lugar se realizaron contrataciones nuevas. Esta situación se convierte en un asunto de capacidades el cual debe ser analizado y tratado por el departamento correspondiente, pero de igual forma es importante tratar el tema con los colaboradores que se encuentran inquietos y dar un parte de tranquilidad frente a la situación debido a que algunos piensan que esto se debió a falta de voluntad por parte del personal encargado.

- Por último, según la caracterización se pudo evidenciar que en su mayoría los colaboradores no poseen una vivienda propia, situación que es motivo de angustia y ansiedad para muchos. Comentarios como “Esta empresa es tan linda, nos da muchas cosas. Pero sería tan rico que en lugar de darnos tanta plata en diciembre nos dieran la posibilidad de acceder a una vivienda propia e irla pagando” (comentario realizado en conversación). El contar con una vivienda propia genera sensación de seguridad, estabilidad y progreso, y brindar la posibilidad de obtenerla por parte de la empresa generaría además de buena reputación corporativa, fidelidad y compromiso por parte de los colaboradores.

## 9. Recomendaciones

De acuerdo con las conclusiones derivadas de los hallazgos obtenidos en la caracterización, desde el área de Trabajo Social se encuentra pertinente realizar las siguientes recomendaciones:

- Dar a conocer el área de Desarrollo Organizacional como un conjunto de profesionales e ir desmontando la creencia de que DO en la bodega 97 es representado sólo por un profesional. Para esto es importante incrementar la empatía entre los colaboradores de planta y todo el equipo de DO de la bodega 97, con actividades como la **Semana DO** donde se den a conocer los diferentes profesionales y su alcance. Cada semana de actividad se puede publicar en carteleras, pantallas y memos personales, un profesional del área, los trámites que realiza y los días que se encuentra disponible, por ejemplo, Sandra Cardona, la cual es la encargada de trámites como el Soat y convenios en la bodega 97. De esta forma los colaboradores podrán identificarla y se podrá disminuir el sentir de que DO sólo lo representa la profesional de microcosmos.

- Crear una cartelera de uso exclusivo de DO, donde se publiquen temas relacionados con trámites, nuevos profesionales, actividades de calidad de vida como fechas para tejiendo lazos y finca el recreo, además de asuntos referentes a la bodega 97.
- Continuar con las jornadas de Conversemos, con el fin de escuchar las inquietudes, inconformidades y sugerencias de los colaboradores, y de esta forma orientar el trabajo a realizar.
- Instalar pantalla de información en las zonas de hidratación de la planta, con el fin de que los colaboradores en los espacios dispuestos para tal fin puedan acceder a la información y actualidad empresarial. Esto debido a que el horario establecido para la alimentación es limitado y en ocasiones resulta difícil centrar la atención en las pantallas mientras se consumen alimentos.
- Evaluar los cargos y capacidades de los colaboradores que han hecho referencia al deseo de un cambio de cargo, como lo son los cortadores que actualmente se encuentran como auxiliares, con el fin de determinar la posibilidad de una reasignación de labor.
- Realizar jornadas de capacitación a los coordinadores con el fin de tratar temas acerca de cómo ser líder, relaciones interpersonales, manejo de emociones, respeto, procedimientos como incapacidades y permisos, imparcialidad y la importancia de ser visto como una figura de ejemplo y autoridad.
- Incentivar el respeto entre compañeros, la importancia de un proyecto de vida, la responsabilidad y el cumplimiento del compromiso laboral.
- Realizar jornadas y capacitaciones acerca del manejo de las finanzas personales, esto debido que son muchos los colaboradores que tienen prestamos elevados y dificultades económicas. Igualmente considerar la posibilidad de un convenio de compra de cartera a

quienes en la actualidad están reportados en centrales de riesgo, que para el caso de la 97 es una gran población. Y de ser posible crear un fondo de empleados desde la misma compañía y de esta forma aprovechar la gran credibilidad con la que cuenta la empresa entre los colaboradores.

- Crear un programa de vivienda que brinde posibilidades a los colaboradores de obtener vivienda propia de acuerdo con sus posibilidades económicas.

## Listado bibliográfico

García, R., Mena, M., J., Sánchez. M. (2011) Investigación-reflexión-acción y asesoramiento: análisis de las reflexiones de dos orientadoras en su contexto de trabajo. Revista de Educación, 356. Septiembre-diciembre, pp. 253-278 Recuperado de:

<https://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulosre356/re35611.pdf?documentId=0901e72b81203167>

Uribe, D., Atehortúa, G. (2011) Los pasos en el camino de la sistematización Universidad de Antioquia | Medellín, Colombia ENERO - ABRIL 2011 Recuperado de:

[http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/decisio28\\_saber5.pdf](http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/decisio28_saber5.pdf)

Villegas, E., Bellido A.(sf) LA TEORÍA SISTÉMICA EN TRABAJO SOCIAL Criterios de aplicación y observaciones críticas. Recuperado de:

[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5910/1/ALT\\_01\\_15.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5910/1/ALT_01_15.pdf)