



**Trabajo de grado modalidad sistematización de la experiencia de práctica profesional de  
Trabajo Social**

**Resignificando el bienestar laboral**

Leidy Yohana Mesa Londoño

Docente: Vanesa Paola De Leon Negrete

Escenario de prácticas Crystal S.A.S

Universidad Católica Luis Amigó

Medellín

2022-2 -2023-1

## Tabla de contenido

1.Introducción .....	3
2. Descripción de la práctica.....	4
Una vivencia para contar .....	4
3.Pregunta .....	6
4.Objetivo.....	6
Objetivos específicos.....	6
5. Justificación .....	7
6.Referentes conceptuales y enfoque teórico.....	8
7. Enfoque teórico.....	11
8.Diseño metodológico .....	13
Paradigma.....	13
9. Estrategia recopilación de la información técnicas.....	14
Línea de tiempo o timeline:.....	15
Grupo de discusión.....	15
Grupo focal.....	16
10. Estrategia recuperación histórica de la práctica.....	17
11. Estrategia análisis y reflexión con los actores del proceso.....	21
12. Significación de la práctica, lecciones aprendidas.....	31
13.Observaciones generales.....	34
Lista De Referencias .....	39
Apéndices.....	42
Apéndice A. Guía de técnica línea de tiempo .....	42
Apéndice B. Registro fotográfico línea de tiempo.....	45
Apéndice C. Guía de técnica grupo focal.....	46

## **1.Introducción**

Para Crystal S.A.S es fundamental ser una organización socialmente responsable para desarrollar sus operaciones productivas y comerciales bajo un enfoque de sostenibilidad y equilibrio con el medio ambiente, la economía y la sociedad, generando confianza en sus procesos y credibilidad en sus productos por parte del consumidor final. (Crystal sas, s.f.).

La principal función del Trabajador Social en esta compañía es alcanzar un equilibrio entre la estrategia corporativa y el bienestar de sus empleados, con el objetivo de mediar las relaciones que se dan entre empleados y el empleador. Por esta razón, la organización se convirtió en el escenario elegido para desarrollar la sistematización y prácticas profesionales.

En el ejercicio de sistematización se desarrollaron varios momentos que comprenden toda la experiencia recopilada, en el primer momento nos encontraremos con la descripción de la práctica que nos adentrara en el contexto de la organización y el área elegida para la intervención, la pregunta orientadora que delimitara lo que se pretende alcanzar con el ejercicio, el objetivo general y los objetivos específicos que permitirán recoger la información alrededor del proceso, además de dar respuesta a la pregunta guía de desarrollo y la justificación que pone de manifiesto la importancia y el impacto de la sistematización.

En el segundo momento se abordaran los referentes conceptuales y diseño metodológico, estos comprenderán los fundamentos teóricos para desarrollar el ejercicio y los postulados necesarios para abordar la sistematización desde lo metodológico; en el tercer momento se recopilara todo lo relacionado con la estrategia de recuperación de la práctica y estrategia de análisis de información donde se profundiza de manera amplia todo lo que corresponde al

ejercicio de la practica desarrollada entre el periodo 2022-1 y 2023-1, adicional también se detalla el análisis a partir de los instrumentos que se aplicaron para recoger la información que permitirán dar cuenta del proceso de sistematización y los resultados alcanzados con los sujetos de intervención con los que se desarrolló la práctica profesional. Por último, se relaciona todos los hallazgos obtenidos de la significación de la práctica, allí evidenciaremos reflexiones en torno al proceso, aprendizajes, recomendaciones y observaciones generales sobre la sistematización.

## **2. Descripción de la práctica**

### **Una vivencia para contar**

El escenario elegido para el desarrollo de la práctica profesional es la compañía Crystal S.A.S sede Sabaneta, grupo de empresas dedicadas a la construcción y comercialización de marcas en Latinoamérica, con más de 60 años de experiencia y tradición, se diseñan y comercializan prendas de las marcas Gef, Punto Blanco, Baby Fresh, Galax y Casino. Los procesos productivos están integrados desde el desarrollo de la materia prima, hasta convertirlos en productos de moda, llevados al punto de venta. (Crystal sas, s.f).

La compañía cuenta actualmente con 4289 colaboradores, de los cuales 946 son pertenecientes a la sede de Sabaneta. En el área de producción tenemos 669 colaboradores que se distribuyen en las áreas de cedi, bodega de recuperación de ganchos, bodega de exportaciones, protos y muestras, servicios generales, servicio de restaurante, entrega amigable, sourcing y calidad. En el área administrativa tenemos 195 colaboradores que se distribuyen en tesorería, contabilidad, gestión humana, costos y presupuestos, compras, presidencia, archivo y mensajería,

moneda nacional, ejecutivos de cuenta, desarrollo de producto, desarrollo seamless, logística de distribución, tecnología de la información, mecatrónica, nómina, desarrollo humano, desarrollo social y seguridad corporativa. El área de ejecución de las prácticas profesionales es gestión humana, desde allí se desarrollan y ejecutan los programas de bienestar laboral para los colaboradores, además esta área es la encargada de mediar la relación entre empleador y colaboradores por esta razón se convierte en un área estratégica para el desarrollo del ejercicio académico.

En el caso particular de Crystal, todas las acciones propuestas se desarrollan desde el área de gestión humana, inicialmente el objetivo de la práctica se enfocó en obtener la certificación de organizaciones saludables, sin embargo, de acuerdo con los resultados del ejercicio académico realizado en el periodo de prácticas comprendido entre febrero y junio de 2022, se acordó priorizar la recuperación y adaptación de los programas de bienestar laboral a través de la implementación de estrategias de reconocimiento de estos, el ajuste de los mismos a las nuevas dinámicas de la organización y el desarrollo de estrategias de participación sostenibles en el tiempo, se define la priorización de estos ejes de acuerdo con los resultados obtenidos en el diagnóstico. Es por esto por lo que se cuenta con todo el aval para que desde la intervención profesional se dé continuidad a las acciones de bienestar que hoy se tienen instauradas frente al compromiso social con los colaboradores, familias y sociedad. Desde gestión humana se evidencio la necesidad de un profesional que acompañara todos los procesos de bienestar que se desarrollan desde allí, además de implementar nuevas prácticas que sigan construyendo no solo una unidad de negocio, sino a su vez contribuyan a alcanzar un equilibrio entre colaboradores y objetivos organizacionales.

### **3.Pregunta**

La pandemia trajo consigo cambios significativos en las dinámicas de todos los seres humanos, esto no fue ajeno a las compañías, en el caso de Crystal anteriormente se desarrollaban programas y estrategias de bienestar que contribuían de manera significativa al desarrollo integral de los colaboradores, estos también sufrieron modificaciones y aunque se trató de adaptarlos y sostenerlos en el tiempo, a raíz de todos estos cambios súbitos las acciones de bienestar se desdibujaron hasta quedar anuladas completamente porque la compañía priorizo algunos asuntos dejando de lado el bienestar laboral, por esta razón a partir de este ejercicio académico se pretende reflexionar acerca de este asunto.

¿Cómo desde la intervención profesional el trabajador social reconfigura los cambios que se presentaron en las estrategias de bienestar laboral frente a un nuevo escenario organizacional en la post pandemia?

### **4.Objetivo**

Analizar cómo se reconfigurarán los cambios desde la intervención profesional del trabajador social en el bienestar laboral de los colaboradores de la empresa Crystal.

#### **Objetivos específicos**

- Identificar qué cambios se presentaron en los programas de bienestar laboral en el proceso de pre, durante y post pandemia de la empresa Crystal.

- Reflexionar sobre la concepción de bienestar que tienen los colaboradores a partir de la nueva realidad de la organización.

## **5. Justificación**

El mundo afrontó cambios súbitos a causa de la pandemia, uno de ellos fue la transformación de las dinámicas organizacionales puesto que muchas organizaciones se vieron enfrentadas a grandes retos con el traslado de todas las actividades al teletrabajo. Esto no solo cambió la economía y productividad de las organizaciones, también se evidenció que a través del tiempo el concepto de bienestar laboral perdió su importancia puesto que no se encontraba dentro de las prioridades de las organizaciones.

A partir de esto, surge la necesidad de recuperar el concepto de bienestar laboral pensado a partir de la nueva realidad social que vemos en la actualidad, en el caso particular de Crystal el capital humano es el pilar principal y estratégico para el éxito y el crecimiento sostenible de la organización, por lo tanto, comprender las demandas de los colaboradores, acercar los recursos de la compañía y potencializar las estrategias de la empresa permitirá rediseñar los programas de bienestar y fomentar la participación activa con el objetivo de responder a las necesidades de los colaboradores; mejorando su calidad de vida laboral y generando un equilibrio entre sus intereses y los de la compañía para que este aporte al cumplimiento de los lineamientos organizacionales y trabaje en pro de brindar unos beneficios integrales.

A partir de lo anteriormente descrito, se pretende con esta sistematización comprender el impacto de los cambios en el bienestar laboral, qué factores intervienen en la nueva reconfiguración de las estrategias y cuál es la manera correcta de potenciar la capacidad de

adaptabilidad de los colaboradores ante estos escenarios, más allá de entender el significado actual del bienestar laboral, se busca esbozar estrategias de acción que permitan desplegar condiciones laborales óptimas que posibiliten el fortalecimiento de las relaciones entre los colaboradores y la compañía para impactar el desarrollo integral de cada sujeto que hace parte de la organización.

Aunque este tema ha sido abordado por diversos autores, como resultado de esta sistematización se pretende ahondar en un tema nuevo en los escenarios organizacionales que cimienta sus bases en la necesidad de reconfigurar y ajustar los programas de bienestar laboral con las demandas actuales a partir de la disponibilidad de recursos y entendiendo las nuevas dinámicas de la post pandemia.

Esta intervención representará un gran impacto al interior de la compañía teniendo en cuenta su contribución a la estrategia de la empresa a través de la articulación en las diferentes áreas de trabajo y procesos productivos de la organización por medio de una estrategia integral que potencialice los esfuerzos de todas las partes interesadas, recuperando y ajustando las estrategias y programas de bienestar laboral que se desarrollan bajo el modelo sostenible de Crystal.

## **6.Referentes conceptuales y enfoque teórico**

Esta sistematización pretende recopilar la experiencia de la intervención profesional en el ámbito organizacional seleccionado, por esta razón se abordan algunos conceptos claves que son pilares fundamentales para el desarrollo de esta.

**Bienestar:** Es el sentir de una persona al ver satisfechas todas sus necesidades en materia fisiológica y psicológica, en el presente, así como contar con expectativas alentadoras que le

sustenten su proyecto de vida en la sociedad que experimentan los individuos que componen una comunidad en materia de sus necesidades desde las más vitales, hasta las más superfluas, la prospectiva aspiracional y su factibilidad de realización en un lapso de tiempo admisible. (Reyes & Oslund, 2014., pág. 219).

De acuerdo con el planteamiento de los autores podemos decir que el bienestar se concibe como el estado de satisfacción que tienen los sujetos sobre las condiciones que lo rodean, en los escenarios organizacionales este se entiende como todos los beneficios otorgados a los empleados para contribuir a su desarrollo psicosocial.

La OIT define el bienestar en el trabajo bajo la siguiente premisa “la salud mental es un estado de salud y bienestar (tanto individual como colectivo) en el que los trabajadores desarrollan sus propias capacidades, trabajan de forma productiva y contribuyen a su comunidad” (Organización Internacional del Trabajo., 2016 p. 36).

De acuerdo a lo anterior entonces bienestar laboral es dentro de las organizaciones una serie de estrategias y programas dirigidos a la mejora de la calidad de vida de las personas que allí laboran, no solo a nivel profesional, sino que involucra el nivel personal y familiar de cada uno de ellos, por lo tanto, las organizaciones se convierten en el pilar fundamental para llevar a cabo el desarrollo del bienestar individual y laboral, por esto es de suma importancia construir estrategias sostenibles en el tiempo que den respuesta a las necesidades reales de los sujetos y contribuyan al desarrollo integral de los colaboradores y las empresas.

**Programa de bienestar:** Los programas de bienestar laboral se convierten en medios de obtener legitimidad social tanto ante los trabajadores como en el apoyo a sectores populares. Los recursos dedicados a vivienda, educación, salud y recreación, principales elementos del bienestar

laboral del momento, además de la intención asistencial, tienen la intencionalidad de incrementar la productividad del trabajo y el compromiso del trabajador con la empresa. (Dávila, 2001; Urrea Arango, 2000; López., 1997).

Un programa de bienestar laboral busca impactar la vida de los colaboradores de una organización; satisfaciendo las necesidades de manera integral, desde lo físico, biológico, psicológico, espiritual y cultural; además, de mejorar las condiciones de vida de los empleados desde aspectos como lo personal, familiar y social.

**Satisfacción laboral:** Sánchez T. y García V., (2017), afirman que la satisfacción laboral es la percepción que construye el trabajador sobre las decisiones tomadas por la empresa en beneficio de su estado dentro de la organización, y es influenciada por factores intrínsecas o extrínsecas, que son determinantes para que asuma una mejor actitud y aptitud frente al desarrollo de sus funciones y cumplimiento de sus obligaciones. Estos factores son medidos por el concepto de bienestar laboral, es decir, que según los autores el nivel de satisfacción laboral dependerá de cuánto bienestar laboral perciba el trabajador, a mayor bienestar, mayor satisfacción (p. 163).

**Calidad de vida:** Se refiere a ese aspecto del bienestar que posee una persona tanto a nivel social, económico, biológico y psicológico, tanto de forma individual como en sus diferentes interacciones sociales. Es el logro de metas personales o familiares que llevan a la persona a sentirse mejor y cómoda con el mundo que interactúa. (Galván Bonilla., s.f.)

Entonces la calidad de vida es ese cúmulo de condiciones con las que cuenta un individuo para satisfacer sus necesidades y tener una vida más placentera, al abordar de manera integral

este aspecto, los sujetos pueden alcanzar un equilibrio físico y mental que permitirá un correcto desarrollo en todas las esferas en las cuales este se desenvuelve.

**Calidad de vida laboral:** El concepto de calidad de vida laboral tiene que ver con la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador, y también con todo lo relacionado con su entorno laboral. Es un concepto que pretende reconciliar aspectos del trabajo que tienen que ver con las experiencias individuales y con los objetivos organizacionales. Es, por tanto, un concepto multidimensional, formado por indicadores objetivos y subjetivos que tienen en cuenta tanto al individuo como el contexto en el que se desenvuelve (Elizur & Shye, 1990; Flores et al., 2010).

La calidad de vida laboral es entonces todas aquellas experiencias que llevan al trabajador a sentirse satisfecho en su lugar de trabajo, además de las condiciones óptimas que puede brindar el empleador para que estas sean posibles.

## **7. Enfoque teórico**

Para llevar a cabo la consecución de esta sistematización de experiencias, se hace una revisión de diferentes referentes teóricos, encontrando que la teoría de sistemas tiene una relación directa con los aspectos que se quieren abordar en este ejercicio.

Este modelo parte de la teoría de los sistemas planteando que todos los sistemas están conectados e interactúan entre ellos mismos, de allí se plantea que, si una parte de este sufre algún cambio o modificación, esto se verá reflejado en todo el sistema puesto que todo se conecta entre sí. En este caso nuestro sistema es la organización Crystal, en este escenario convergen múltiples elementos que configuran un solo sistema, los colaboradores se

interrelacionan con la organización, sus políticas, objetivos y prácticas, permitiendo que de esta interacción surjan relaciones, estructuras y dependencias entre los elementos del mismo sistema.

El Trabajo Social sistémico no considera los problemas sólo como atributos de las personas, sino que entiende los problemas humanos como resultado de interacciones, de comunicaciones deficientes entre diferentes tipos de sistemas. La perspectiva sistémica pone especial énfasis en los procesos vitales de adaptación y de interacción recíproca entre las personas y sus entornos físicos y sociales Garro, J. J. (2009, p 337).

Para ello, el Trabajo Social sistémico define como principales propósitos de su intervención mejorar la interacción, la comunicación de las personas con los sistemas que les rodean; mejorar las capacidades de las personas para solucionar los problemas; enlazar a las personas con aquellos sistemas que puedan prestarles servicios, recursos y oportunidades; exigir que estos sistemas funcionen de forma eficaz y humana para contribuir al desarrollo y mejora de la política social Garro, J. J. (2009, p 337).

Como es mencionado en el modelo, a través de él es posible comprender las problemáticas por medio de las interacciones y comunicaciones con su entorno social, por lo tanto es de vital importancia que haga parte de la propuesta, ya que en el diagnóstico realizado se evidencia que una de las principales problemáticas radica en el desconocimiento de los programas y acciones de bienestar propuestas para alcanzar el correcto desarrollo de los colaboradores, además se busca comprender cuáles son sus necesidades verdaderas y de qué manera la compañía las aborda.

## **8.Diseño metodológico**

A continuación, se describen los postulados teóricos que se utilizaran en la recopilación histórica de esta sistematización, estos se eligen teniendo en cuenta su adaptabilidad al escenario organizacional elegido.

### **Paradigma**

Se realizará una intervención basada en el paradigma sociocrítico puesto que este nos permite transformar las estructuras de las relaciones sociales y dar respuesta a algunos problemas generados por estas interacciones, partiendo de la propuesta de acción y reflexión de los colaboradores de la organización. Cabe resaltar que este paradigma permite combinar lo teórico con lo práctico, por lo tanto, dota al profesional de herramientas para llevar a cabo intervenciones que abarquen aspectos desde los valores e intereses de la sociedad combinados con los intereses de la organización. El autor Arnal (1992) señala que “el paradigma es una ciencia social que no es solamente empírica o interpretativa, sino que es parte de las contribuciones de la comunidad en un contexto específico, que promueve las transformaciones sociales considerando la participación de todo el colectivo” (p. 98).

De acuerdo con esto podemos decir que utilizando esta herramienta se puede dar cuenta de los procesos de transformación individual y colectivo, partiendo de procesos emancipatorios que el profesional acompaña, se generan un sinnúmero de particularidades que pueden ser abordadas por el trabajador social con el objetivo de que los colaboradores siempre sean partícipes de la transformación de su propio entorno y su realidad. La investigación se constituye en una herramienta primordial puesto que se parte de la generación de conocimiento de la

organización, por ende, se genera un plan de intervención que plantea mecanismos participativos donde los sujetos asuman posiciones de reflexión y mejora de las condiciones laborales, familiares y sociales.

El punto de partida para generar cambios en los entornos se da a partir del proceso de transformación que tiene cada sujeto, por esto es necesario que la intervención comience de manera individual abordando al sujeto como protagonista de su propio proceso, a medida que este trabaja sobre sí, genera cambios en la sociedad y los microentornos en los cuales se desenvuelve. Bajo este conocimiento metodológico el profesional tiene una gran influencia en el entorno organizacional puesto que acompaña todos los procesos que se dan en este escenario particular realizando un trabajo mancomunado con los colaboradores para propiciar cambios positivos en la organización y los colaboradores que hacen parte de esta.

El ejercicio profesional se convierte en una puesta en escena de la praxis, por esto se vincula esta teoría a la intervención porque permite conjugar lo teórico y lo práctico en la búsqueda de acciones transformadoras de la realidad organizacional teniendo en cuenta que para desarrollar estas acciones es necesario que todos los procesos siempre están mediados por la conciencia de los colaboradores con el objetivo de contribuir a la mejora no solo de las relaciones sociales sino también en el impacto que tiene en otras esferas del sujeto.

## **Segundo momento de la práctica profesional**

### **9. Estrategia recopilación de la información técnicas**

#### **Su visión en mi voz, recopilación de historias narradas**

Para alcanzar el objetivo específico que busca identificar qué cambios se presentaron en los programas de bienestar laboral en el proceso de pre, durante y post pandemia de la empresa Crystal se propone llevar a cabo una línea de tiempo y como técnica complementaria un grupo de discusión, a continuación, se describen los instrumentos que se aplicaran para la recopilación de la información.

**Línea de tiempo o timeline:** Esta herramienta proporciona una compresión narrativa de acontecimientos delimitados en un periodo de tiempo determinado, más que delimitar el tiempo, lo que se busca es visualizar la duración de los procesos, la importancia de los acontecimientos y simultaneidad entre los mismos para determinar la conexión que tienen y los hitos más importantes de estos momentos históricos.

El principal atractivo de las líneas de tiempo reside en su simplicidad, ya que se trata de un formato de visualización muy intuitivo y con unas convenciones claras basadas en formas establecidas de expresar el tiempo como flujo continuo y como una secuencia ordenada de acontecimientos Jaszczolt y Jaszczolt (2009, p. 511).

De acuerdo con el planteamiento del autor podemos decir que esta técnica posibilita la participación colectiva puesto que su aplicación es dinámica y flexible y permite poner de manifiesto en su aplicación los acontecimientos más relevantes que se relacionan con el bienestar laboral y como este se desarrolló en la cronología de tiempo determinado para el ejercicio.

**Grupo de discusión:** Esta herramienta permite que un grupo seleccionado de personas participen en un proceso de interacción el cual arroja como resultado un compilado de información en relación con el tema que se desea abordar. Más allá de ser un espacio donde los sujetos conversan y exponen sus opiniones, este se convierte en una construcción colectiva de

conocimientos compartidos sobre un tema común determinado por un escenario particular. Según Rubio y Varas (1997, p. 35), el grupo de discusión se define como “una técnica de recogida de información, procedente de la metodología cualitativa en el ámbito de la investigación social y trata de captar la realidad social a partir del debate o la discusión en pequeños grupos”.

Para el desarrollo de este objetivo se propone un grupo de discusión como técnica complementaria, esta herramienta permitirá que los participantes aporten sus opiniones y percepciones sobre la temática abordada en la técnica base, esto no solo develara el nivel de apropiamiento del conocimiento sino a su vez será el insumo final de recogida de información y análisis de los puntos clave que los participantes consideren relevantes en relación con el bienestar laboral de la compañía.

Para alcanzar el segundo objetivo específico que pretende reflexionar sobre la concepción de bienestar que tienen los colaboradores a partir de la nueva realidad de la organización se propone utilizar el instrumento grupo focal. A continuación, se describen las generalidades de la técnica.

**Grupo focal:** El principal objetivo de esta técnica es la recolección de datos cualitativos que enriquezcan la investigación y develen la percepción de los sujetos frente al tema seleccionado. Los autores Powell, Single, y Loyd (1996) definen al grupo focal como “un grupo de individuos seleccionados y reunidos por el investigador con el propósito de discutir y comentar, desde su experiencia, sobre un tema que es el objeto de estudio de la investigación” (p. 499).

Teniendo en cuenta las características del contexto y la información que se pretende recopilar se elige esta técnica puesto que permite la interacción de los sujetos que hacen parte de la intervención, además de dar apertura a un encuentro dialógico que posibilitará no solo la reflexión sino a su vez la construcción de saberes colectivos frente al impacto de las estrategias de bienestar en la mejora de la calidad de vida de los colaboradores, permitiendo así que el investigador pueda evaluar la información con el fin de comprender las percepciones, sentimientos y motivaciones de los participantes frente al tema propuesto.

## **10. Estrategia recuperación histórica de la práctica**

### **Resignificando lo vivido**

El ejercicio de práctica profesional en la empresa Crystal inicia el 30 de enero de 2022 en el área de gestión humana, el área está conformada por 3 personas que apoyan todo lo relacionado con contratación, vinculaciones y retiros de personal, beneficios corporativos y gestión de los programas de bienestar laboral. Se definió esta área para desarrollar el ejercicio académico puesto que esta es el puente directo con los colaboradores y desde allí se desarrolla la gestión documental y operacional de todos los procesos relacionados con gestión humana y bienestar laboral.

La compañía tenía dentro de sus metas para ese año obtener la certificación como organización saludable, por esta razón, se solicitó a la universidad que el proceso académico se enfocará en identificar qué prácticas tenía instauradas la compañía frente a los requerimientos de ley que exigían la certificación y cuales no se estaban cumpliendo; Por esta razón el diagnóstico

se centró en identificar el estado actual de la compañía frente a prácticas saludables y requerimiento de ley de la certificación.

Para el desarrollo del ejercicio se seleccionaron como instrumentos de análisis de información la entrevista y la encuesta, estas se desarrollaron con una muestra de 72 colaboradores del área de ganchos, se eligió la misma muestra para ambos instrumentos con el fin de crear un estudio de caso, el método utilizado fue el trabajo con grupos. Para obtener más información, se aplicó una entrevista individual a 6 líderes de áreas afines a gestión humana, por otra parte, se realizó un ejercicio de referenciación con dos empresas certificadas en organizaciones saludables que fueron la Universidad Pontificia Bolivariana y el Grupo Nutresa en la línea de Cárnicos Zenú.

En el desarrollo de este surgieron otras necesidades que solo se identificaron hasta ese momento y requerían ser priorizadas, algunas de ellas se relacionaban con la falta de gestión documental de los programas y acciones que hoy la compañía tenía instaurada, la falta de articulación de los equipos de trabajo que hacen parte de gestión humana, el desconocimiento de los valores corporativos, políticas organizacionales y programas de bienestar y por último la suspensión de los programas de bienestar laboral por la contingencia actual.

A partir de las problemáticas identificadas anteriormente y analizando el estado actual de la compañía, se decide con la cooperante priorizar la problemática de falta de reconocimiento de las acciones y programas de bienestar que la compañía realizaba para contribuir a mejorar la calidad de vida de los colaboradores puesto que muchos de ellos no conocían los programas y beneficios que la compañía ofrecía, además la participación de estas personas en los programas no se daba de manera continua, por esta razón la práctica se enfocó en formular un proyecto de

intervención para recuperar los programas de bienestar laboral y ajustar nuevas estrategias de acuerdo con el retorno de los colaboradores a la presencialidad.

A partir de lo descrito anteriormente surgió la propuesta “Aliados con el cuidado”, que pretendió generar estrategias que posibilitaron el fortalecimiento de las relaciones entre los colaboradores y la compañía para impactar el desarrollo social, económico, comunitario, familiar e individual de cada sujeto que hacía parte de la organización. Esta intervención representó un gran impacto al interior de la compañía teniendo en cuenta su contribución a la estrategia de la empresa a través de la articulación en las diferentes áreas de trabajo y procesos productivos de la organización por medio de una intervención integral que potencializó los esfuerzos de todas las partes interesadas, generando estrategias de reconocimiento y apropiamiento de los recursos por parte de los colaboradores con el objetivo de impactar el bienestar físico, mental y social de los mismos.

El generar un mejoramiento en el clima laboral y la calidad de vida del trabajador, permitió el desarrollo de la eficacia y la eficiencia de toda la empresa. De manera análoga Chiavenato (1986) expone “la satisfacción laboral designa la actitud general del individuo hacia su trabajo”, siguiendo este postulado, con un debido proceso de mejoramiento de condiciones laborales, se contará con empleados satisfechos que desarrollaran un trabajo de calidad lo cual beneficiará a la organización y claramente a sus clientes. A partir del postulado anterior podemos concluir que los beneficios obtenidos a través del proyecto generaron un impacto positivo reflejado en el aumento de la participación de colaboradores, mejoras en la salud mental y física, reconocimiento de las acciones que la compañía utiliza para preservar su capital humano, entre otras condiciones que se pueden contemplar a través del ajuste de la política de bienestar corporativo que contribuye a la rentabilidad de la organización y el bienestar del talento humano.

En este momento del ejercicio académico se planteó las necesidades priorizadas mencionadas anteriormente, a partir del referente teórico elegido se propuso llevar a cabo una intervención que promoviera los programas de bienestar y fomentará la participación activa en estos con el fin de que los colaboradores aprovecharán los recursos que la compañía emplea para mejorar la calidad de vida y aumentar los niveles de bienestar organizacional. Para la ejecución del proyecto se llevaron a cabo actividades enmarcadas en la ruta estratégica de intervención definida entre la agencia y la estudiante, estas fueron:

<b>Estrategias</b>	<b>Acciones</b>
Plan de divulgación de los programas y servicios	-Reinducción
	-Portafolio virtual
	-Campaña visual
	-Stand mural de situaciones
Ruta de interacción reflexiva	-Taller yo soy Crystal
	- Grupo focal y Lluvia de ideas
Rediseño de programas y servicios	-Aplicación de técnica Análisis de Pareto
	-Priorización y ajuste de los programas existentes
Jornada de relanzamiento de los programas	-Evento tipo feria de servicios
	-Cronograma de actividades
	-Ejercicios de seguimiento y ajuste continuo

“Figura 1”, Mesa, L. (2022). Ruta de intervención proyecto de prácticas profesionales Crystal sas. [Figura].

La intervención que se llevó a cabo me permitió conocer el estado actual de los programas, la percepción de los colaboradores sobre estos y las nuevas necesidades que surgieron en el escenario post pandemia. Del proceso de análisis surgió la pregunta de sistematización ¿Cómo desde la intervención profesional el trabajador social reconfigura los cambios que se presentaron en las estrategias de bienestar laboral frente a un nuevo escenario organizacional en la postpandemia?

En el segundo momento de la práctica se buscó dar respuesta a la pregunta de investigación a través de la construcción de un objetivo general y dos objetivos específicos, estos buscaban comprender cómo se reconfiguraron los cambios desde la intervención profesional del trabajador social en el bienestar laboral de los colaboradores de la empresa, para alcanzar este objetivo general se planteó la ejecución de técnicas de intervención las cuales fueron una línea de tiempo como técnica base para identificar los cambios principales en los programas de bienestar antes, durante y después y como técnica complementaria se utilizó un grupo de discusión. Para el alcance del objetivo que pretendía reflexionar sobre la concepción de bienestar que tenían los colaboradores a partir del nuevo escenario post pandemia se utilizó como técnica base un grupo focal y al final una lluvia de ideas como técnica complementaria.

## **11. Estrategia análisis y reflexión con los actores del proceso**

### **La experiencia desde la voz del otro**

En este punto nos enfocaremos en el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas, con ellas se da a conocer la percepción de los colaboradores frente a lo que ellos consideran los aspectos más relevantes que se deben atender en cuanto a bienestar laboral.

Para abordar el objetivo identificar qué cambios se presentaron en los programas de bienestar laboral en el proceso de pre, durante y post pandemia de la empresa Crystal se realizó una línea de tiempo y como técnica complementaria un grupo de discusión; Adicional con los documentos aportados por gestión humana, se realizó una revisión y análisis de los programas y prácticas de bienestar que han existido y cuáles siguen vigentes en el periodo de tiempo definido

para el ejercicio, a continuación se presentan los hallazgos desde los tres focos del objetivo planteado:

### **Categoría de análisis: Salud mental**

Este componente comprende todas las actividades relacionadas con salud mental, encontramos que en prepandemia la compañía no tenía estipulada ninguna acción que se enfocara en el cuidado de la salud mental, la psicóloga de la organización solo realizaba atenciones en situaciones de crisis o contención. Durante la pandemia, la compañía vio la necesidad de priorizar este componente puesto que empezaron a identificar que los colaboradores no tenían las herramientas necesarias para afrontar todos las situaciones derivadas de la pandemia, por esta razón, se creó un convenio con el centro de familia de UPB para que los colaboradores y sus familias pudieran acceder a atención por parte de profesionales en psicología, el convenio tuvo buena acogida puesto que durante este año se realizaron 250 remisiones, estas se llevaron a cabo de manera virtual y finalizando el 2022 se retomaron las consultas a la presencialidad.

En el periodo postpandemia, se continuó fortaleciendo el convenio por medio de ampliación del portafolio de profesionales para aumentar la cobertura, además se llevaron a cabo actividades articuladas con profesionales externos para priorizar las problemáticas identificadas por la organización, algunas de ellas fueron manejo del duelo, crianza positiva, resolución de conflictos y comunicación asertiva. Como estrategia complementaria se desplegó una campaña visual con pautas relacionadas con el cuidado de salud mental, estas se difundieron por los diferentes medios de comunicación.

La percepción de los colaboradores frente a este componente fue positiva, indican la

pertinencia de las acciones que se propusieron para acompañar el periodo de pandemia puesto que fue un acontecimiento inesperado para todos, adicional el confinamiento desato diferentes problemáticas relacionadas con la salud mental que se intervinieron a través del acompañamiento profesional. En el ejercicio los colaboradores identificaron diversas acciones, concluyendo que las estrategias les permitieron concientizarse sobre la importancia del cuidado de la salud mental, además se destaca que la estrategia presento una alta participación y alcanzo el reconocimiento esperado.

**Categoría de análisis:** Aliados con el cuidado (Nutrición, Seguridad y salud en el trabajo, formación deportiva).

Este componente comprende todas las acciones relacionadas con nutrición, seguridad y salud en el trabajo y formación deportiva. La estrategia abarca un ciclo integral que va desde la alimentación, autocuidado dentro y fuera del lugar de trabajo y cuidado de la salud física.

Durante la prepandemia el programa de Aliados funcionaba de manera óptima, se llevaban a cabo las clases deportivas presenciales en las diferentes disciplinas, Zumba, Yoga, Fitcombat y CrossFit. Estas se acompañaban de controles con fisioterapeuta para definir plan de ejercicios y un control con nutricionista para diseñar un plan de alimentación personalizado, adicional el menú saludable era el complemento propuesto para que los colaboradores pudieran adquirir hábitos saludables.

Durante la pandemia todas las actividades se suspendieron, la compañía intento desarrollarlas desde la virtualidad, sin embargo, la participación fue muy baja puesto que los colaboradores manifestaban no sentirse motivados de realizar ejercicios desde sus casas, además

no contaban con los implementos adecuados para desarrollar las rutinas; Al ver que no funciono la propuesta de clases virtuales, la compañía suspendió las clases deportivas y el acompañamiento de los profesionales.

En el periodo postpandemia se priorizo este componente dentro de la intervención, por esta razón se volvieron a revisar los convenios con las personas encargadas de la formación deportiva, el acompañamiento profesional de fisioterapeuta y nutricionista no se pudo llevar a cabo por presupuesto. Finalizando el año, se dio apertura a las inscripciones de las clases deportivas, posterior a esto, se realizo una feria para promover las diferentes disciplinas deportivas, esta también estuvo acompañada de stand de proveedores que ofrecían un amplio portafolio de alimentos saludables, esta actividad se propuso con la intención de retomar las clases y promover hábitos alimenticios sanos.

Las clases tuvieron una gran acogida evidenciada en la alta participación, finalizando el año, el programa contaba con 150 participantes de diversas modalidades, adicional cada mes se desarrollo una clase especial con profesores invitados.

El componente de Aliados tiene gran reconocimiento dentro de los colaboradores, en la información recopilada en el instrumento se evidencia un nivel alto de satisfacción frente a esta estrategia, considerando la facilidad de cuidar la salud física desde el lugar de trabajo, además, se destaca que este recurso les permite acceder a clases gratuitas que no solo cuidan la salud física sino también la salud mental puesto que son espacios de esparcimiento e inversión de tiempo libre con sentido. Los colaboradores validan la efectividad de las acciones y el impacto de estas en la mejora de la calidad de vida y reconocen el esfuerzo que hace la compañía para promover estos espacios.

### **Categoría de análisis:** Ciclo vital familiar

Este componente abarca las acciones relacionadas con amigos de la familia lactante, semilleros, escuelas de padres y actividades de tiempo feliz y con sentido, con estas estrategias la empresa busca atender todos los momentos del ciclo vital familiar. Durante la prepandemia se lanzó el programa amigos de la familia lactante, este tenía como objetivo acompañar el proceso de gestación y lactancia de las colaboradoras, adicional también se dio apertura al cuarto de lactancia para ofrecerles un espacio con todas las condiciones óptimas para ellas. Los semilleros infantiles, juveniles y las escuelas de padres tenían encuentros semanales donde los hijos de los colaboradores podían disfrutar de clases de fútbol, baloncesto y clases de manualidades; a su vez, los acudientes participaban de la escuela de padres dirigida por profesionales que brindaban estrategias de acompañamiento y disciplina positiva. Todas estas acciones se llevaban a cabo de forma presencial, con una participación en promedio de 100 niños y jóvenes que hacían parte del semillero y 48 padres de familia participantes de las escuelas.

Durante la pandemia se suspendieron todas las actividades porque estas se llevaban a cabo de forma presencial; en este lapso de tiempo los colaboradores manifestaron la necesidad de retomar los encuentros como espacios de esparcimiento para los niños y jóvenes puesto que el confinamiento había limitado completamente cualquier espacio lúdico recreativo que ellos tenían, sin embargo, por temas de logística y protocolos de bioseguridad no se contempló retomar ninguna acción de este componente.

En el periodo de postpandemia, de manera paulatina se retomaron las clases deportivas de los semilleros con un encuentro por mes, el cuarto de lactancia volvió a funcionar acompañado de charlas sobre maternidad e importancia de la lactancia. Por otra parte, la estrategia de tiempo

feliz y con sentido que buscaba promover espacios de esparcimiento para los colaboradores, realizo 3 caminatas, 2 torneos de bolos, 2 cursos de manualidades y 1 ciclo paseó, todas estas actividades tuvieron una gran acogida por los colaboradores y sus familias puesto que estas no tenían ningún costo y eran acompañadas por profesionales de cada área.

Este componente es el que más se visibiliza en los colaboradores puesto que en el no solo participan los empleados, sino también su grupo familiar, las acciones se orientan a acompañar cada uno de los momentos del ciclo vital familiar, por esto, la gran mayoría de participantes del instrumento se identificaron con una o varios momentos de este componente indicando que sienten que estos espacios son necesarios para contribuir al desarrollo social de ellos y sus familias. Por otra parte, la percepción de las acciones de tiempo feliz y con sentido muestran un panorama positivo puesto que para ellos se constituyen en espacios lúdico-recreativos, más allá de ser actividades de inversión del tiempo libre, son un plus de bienestar que brinda al colaborador espacios de interacción con personas de otras áreas, además de ir de la mano con el programa de aliados puesto que la caminata y el ciclo paseó promueven la actividad física.

Para alcanzar el objetivo específico planteado reflexionar sobre la concepción de bienestar que tienen los colaboradores a partir de la nueva realidad de la organización, se realizó un grupo focal dirigido a 60 colaboradores de la compañía. Teniendo en cuenta las características del contexto y la información que se pretendía recopilar se eligió esta técnica puesto que permitió la interacción de los sujetos que hacen parte del ejercicio de sistematización, además de dar apertura a un encuentro dialógico orientado a través de una guía de preguntas desarrolladas previamente, estas posibilitaron no solo la reflexión sino a su vez la construcción de saberes colectivos frente a la percepción que tienen los colaboradores sobre el bienestar laboral en la

actualidad y cómo conciben las estrategias que la compañía utiliza para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores.

En el desarrollo de este instrumento me apoye en la técnica de observación no participante, el autor Galeano (2014) plantea.

La observación no participante permite apoyar la investigación en su fase inicial, en especial durante la realización del mapeo, para no exponer al investigador a una incompetencia cultural, igualmente permite focalizar la atención sobre aspectos relevantes del encuadre inicial, caracterizar el entorno físico y social, describir interacciones entre actores y grupos e identificar consecuencias de los comportamientos sociales observados (p. 40).

Como lo plantea el autor, esta técnica me permitió adentrarme en la realidad de los colaboradores y conocer cuáles son las nuevas concepciones que ellos tienen de bienestar en un escenario post pandemia y cómo estas nuevas reconfiguraciones de bienestar confluyen con los distintos actores que hacen parte de este entorno organizacional. El instrumento para desarrollar la técnica fue la guía de grupo focal esta me permitió situarme de manera sistemática en aquello que es objeto de estudio para la investigación. A partir de lo observado se describen los principales hallazgos obtenidos, identificando las estrategias de bienestar laboral que hoy se despliegan en la compañía, además de determinar la consecución de recursos y enlaces que logren mejorar las acciones que hoy se desarrollan en pro de contribuir a la mejora de la calidad de vida de los colaboradores. Por otra parte, se definió qué aspectos se destacan de las acciones de bienestar, como estas impactan a la organización y que se pretende alcanzar y/o modificar de lo que se tiene actualmente frente a bienestar laboral de acuerdo con la visión de los principales beneficiarios.

En términos generales se encontró que los colaboradores tienen una percepción positiva sobre las estrategias de bienestar implementadas por la compañía, reconocen el esfuerzo económico que hace la empresa para contribuir al bienestar de sus colaboradores y destacan que estas actividades no tienen ningún costo, se han sostenido en el tiempo y son acordes a las necesidades actuales que se tienen en la actualidad.

Así lo expresó, por ejemplo, el sujeto 1 *“Llevo en la empresa, 22 años, a lo largo del tiempo he visto como se ha conservado el legado del doctor Carlos Manuel Echavarría que siempre procuró el bienestar de todos nosotros, aunque los tiempos han cambiado, en la empresa siguen invirtiendo grandes recursos para los vinculados. Gracias a Crystal pude adquirir hace 18 años mi vivienda propia, además mis dos hijos se pudieron graduar de buenas universidades porque la empresa cada semestre les dio el auxilio educativo y me facilitaron el préstamo sin ningún interés. Para mí eso es pensar en sus empleados, gracias a la empresa hoy puedo tener buena calidad de vida”*.

Los colaboradores destacan que los programas de bienestar no solo aplican para los empleados sino también para su grupo familiar. El sujeto 2 expresó *“ Desde que ingrese a la compañía mi hija se ha beneficiado de los semilleros infantiles, este espacio ha sido muy valioso puesto que exploran su creatividad y también puede practicar el deporte que la apasiona, mi hija se siente muy bien y no ve la hora de que lleguen los sábados para asistir al semillero, yo por mi parte, me siento valorada por la empresa porque no solo invierte en mí como empleada sino que se preocupa por el bienestar de las familias de los trabajadores, no conozco ninguna*

*otra empresa que tenga un programa para los niños donde puedan jugar y practicar un deporte, lo mejor, totalmente gratis”.*

La mayoría del grupo coincide en la efectividad y pertinencia de las estrategias de bienestar, se resalta que la empresa desde sus inicios instauró el pacto colectivo para que los colaboradores pudieran ser partícipes de los beneficios que consideraban eran los más importantes según sus necesidades, además destacan la sostenibilidad en el tiempo de los beneficios extralegales (préstamos y auxilios). Por otro lado, se evidencia que los colaboradores que participaron del grupo se sienten vinculados y su nivel de satisfacción es alto frente a lo que han recibido o por el impacto que estas acciones han tenido en su vida.

Estas opiniones van orientadas a lo que los colaboradores a modo general perciben como bienestar laboral. El sujeto 3 agregó: *“No llevo muchos años en la empresa, sin embargo, desde que llegué me he inscrito en casi todas las actividades que han realizado, las caminatas, torneos de bolos y ciclopaseo me permitieron conocer a compañeros nuevos, también tuve la oportunidad de asistir a dos charlas de autocuidado que me dieron herramientas para desde el día a día cambiar malos hábitos que tenía, que chévere que la empresa piense en todos los públicos, no solo en los empleados que tienen hijos. Ahora animo a mis compañeros para inscribirnos en todo lo que salga”.*

Desde este primer acercamiento de análisis, a partir del material recopilado podemos decir que los colaboradores se sienten satisfechos con la empresa, reconocen la importancia de tener un programa de bienestar laboral y en general las estrategias cumplen las expectativas que

tienen. En cuanto a las nuevas concepciones de bienestar encontramos que la compañía se ha adaptado a las necesidades de los colaboradores y ha tratado de modificar sus estrategias de acuerdo con las nuevas dinámicas de bienestar. Algunas de las acciones que lo demuestran son la implementación de teletrabajo, creación de productos con materiales orgánicos, inversión en estrategias de uso del tiempo libre, salario emocional, acompañamiento profesional en actividad física y alimentación, programas de formación en habilidades del ser y plan carrera.

De forma continua destacaron que, si bien la remuneración salarial no tiene distinción frente a otras empresas, se sienten vinculados con las acciones que otorgan un salario emocional que los retiene a la hora de contemplar otras ofertas laborales.

Algunos de los puntos más destacados en el grupo focal se direccionan a las actividades de inversión del tiempo libre, formación deportiva y webinar con profesionales que brindan estrategias de autocuidado en la salud física y mental. En el conversatorio también salieron a relucir aspectos que los colaboradores consideran deben ser revisados por la compañía, si bien, estos no afectan la percepción positiva que tienen, consideran que sería valioso que estos fueron revisados como estrategias complementarias a lo que hoy se tiene instaurado, algunos de ellos son:

- El desarrollo de todas las actividades en la presencialidad
- La apertura y reacondicionamiento del espacio Felizmente
- Extender algunos beneficios (auxilios) del pacto colectivo al grupo familiar
- Creación de programa de prevención y promoción de la salud mental

A modo de conclusión podemos decir que la técnica posibilitó la reflexión sobre las nuevas concepciones de bienestar, además de arrojar resultados positivos y un compilado de información cualitativa sobre los sentimientos, percepciones y consideraciones que los colaboradores tienen sobre el tema en cuestión y como la empresa contribuye para alcanzarlo; cabe resaltar que las actividades tuvieron buena acogida evidenciando el impacto en los indicadores cualitativos, este informe recopiló los aspectos más relevantes del proceso y pone en evidencia que el bienestar se ha venido transformando y así mismo la compañía se ha ido adaptando para implementar nuevas acciones de bienestar de acuerdo con las demandas y necesidades de los colaboradores en la actualidad.

## **12. Significación de la práctica, lecciones aprendidas.**

### **Enseñanzas hacia la transformación**

Este ejercicio más allá de ser un producto académico fue un espacio de reflexión profesional que me permitió comprender la importancia de la sistematización como insumo de recolección de saberes para la intervención profesional. Si bien, a lo largo de la experiencia de prácticas pude adquirir nuevo conocimiento y experticia en el trabajo con sujetos de intervención, este proceso se convirtió en el compilado de experiencias que entrelazan todo lo que se vive en la intervención profesional con los aprendizajes personales que construyen mi integralidad como profesional puesto que los saberes adquiridos no solo servirán para futuras intervenciones de otros profesionales, a su vez, este proceso me permitió fortalecer habilidades

necesarias como la selección correcta de información, interpretación de resultados de técnicas y generación de análisis.

Considero que el resultado de este proceso constituye no solo un insumo para una agencia o un resultado académico, este compilado de información va más allá de un simple escrito sobre una intervención puesto que esta experiencia es un aporte que contribuye a la generación de conocimiento sobre el papel del trabajador social en los distintos escenarios en los cuales se desenvuelve, además de seguir contribuyendo a las acciones transformadoras que se desarrollan desde la profesión.

Los principales aprendizajes adquiridos radican en la importancia de comprender el escenario en el cual el profesional se desenvuelve, si bien, en la actualidad encontramos un sinnúmero de literatura que nos orienta sobre lo que hace el trabajador social en el campo organizacional, es necesario adentrarse en la realidad de la organización y comprender las dinámicas de los sujetos que hacen parte de la misma, aunque esto se constituye el deber ser de todo profesional, considero que este es el principal aprendizaje puesto que la organización concibe las demandas de los colaboradores desde su punto de vista, sin embargo, muchas de las acciones que se ejecutan en materia de bienestar no dan respuesta a la necesidades reales, es allí donde el profesional debe desplegar todo el conocimiento metodológico y práctico que tiene para acercar recursos, generar planes de acción y potenciar la acción participativa de los sujetos en su propio proceso de transformación.

Otro aprendizaje fundamental de este proceso fue comprender la importancia de la aplicación correcta de instrumentos y técnicas puesto que estos son los medios por los cuales el profesional obtiene toda la información para el proceso de investigación e intervención. Aunque

siempre desde la academia nos han insistido en la importancia de las técnicas en la intervención, es necesario elegir con asertividad el instrumento que se utilizará puesto que, si este no da respuesta a lo que planteamos en los objetivos, el proceso de sistematización no será efectivo.

Un logro significativo del proceso fue que este ejercicio académico permitió la articulación con otros equipos de trabajo, anteriormente existían una barrera de comunicación entre el equipo de gestión humana y desarrollo social, como parte del proceso de intervención se requería un contacto permanente con los líderes de ambas áreas, la planeación y ejecución de actividades permitió que estas dos áreas se entrelazaran para trabajar conjuntamente en la recuperación de las estrategias de bienestar y que se llegara a un consenso sobre las responsabilidades que se le delegaba a cada una de las líderes de área y como estas acompañaban el proceso académico.

Por último, el logro que alcance a nivel profesional fue aprender a adentrarme en la visión de los sujetos y poder recuperar de sus experiencias un conocimiento metodológico que no solo enriqueció mi formación profesional, a su vez, este le servirá a otros profesionales como base para ejecutar estrategias de intervención en el ámbito organizacional, considero que sistematizar no es solo contar la experiencia, este proceso reconstruye la intervención social desde los saberes recopilados en las diversas dinámicas sociales en las cuales se desenvuelven los sujetos.

Las principales dificultades a las cuales me enfrente en el ejercicio fue la disponibilidad de tiempo de los colaboradores para la aplicación de los instrumentos elegidos; los colaboradores hacen parte de áreas operativas, por esta razón, el tiempo es muy limitado puesto que todo se mide por productividad vs tiempo. Para la aplicación de las técnicas se solicitó a los jefes que

nos regalaran un espacio con los colaboradores de 2 horas, ellos manifestaban que no podían parar la operación durante tanto tiempo, algunos de ellos como tienen una visión netamente económica no reconocían la intencionalidad de las técnicas y como estas a largo plazo iban a contribuir a mejorar la productividad puesto que si los colaboradores se sienten a gusto en su lugar de trabajo y consideran que la compañía invierte en su bienestar, esto se verá evidenciado en su rendimiento.

Al principio se generó resistencia por parte de los líderes de área y aunque el trabajo inicialmente se iba a llevar a cabo con los colaboradores, se realizó una sensibilización con ellos que no estaba contemplada dentro del cronograma de actividades pero esta permitió que los líderes entendieran la necesidad de la intervención y como está impactaría a los colaboradores, después del encuentro de sensibilización, accedieron a que los colaboradores participaran de los espacios propuestos sin limitantes de tiempo.

Otra dificultad personal que encontré en el proceso fue aprender a seleccionar la información puesto que en el ejercicio se recopilaban muchos datos, sin embargo, se requería puntualizar algunos aspectos y plasmar en la escritura los puntos más relevantes, esto me costó trabajo puesto que cuando uno se encuentra con tanta información valiosa, pero con la limitante de escritura, es necesario aprender a sintetizar para que lo esencialmente necesario sea lo que se elija como parte del resultado final.

### **13.Observaciones generales**

Este proceso de sistematización recogió todas las lecciones aprendidas durante el proceso de prácticas, el desarrollo metodológico de cada momento del proceso da cuenta de la

importancia de estructurar un ejercicio desde lo metodológico para que no se limite simplemente a conjeturas personales, sino que los saberes recopilados estén dotados de experticia profesional.

A través del desarrollo de este ejercicio se pudo determinar los principales cambios que se dieron en el programa de bienestar laboral en el periodo de pre, durante y post pandemia, encontramos que el programa tiene un buen nivel de cumplimiento, dentro de sus principales fortalezas se destaca que cuando la pandemia llegó y todos nos vimos confinados al encierro, la compañía pensó en otras estrategias para dar continuidad a las acciones de bienestar e implementar muchas de ellas en la virtualidad, aunque las estrategias tienen algunas falencias, se puede concluir que el programa contribuye al desarrollo biopsicosocial de los colaboradores de la compañía.

Por medio de los instrumentos aplicados se pudo percibir que los colaboradores reconocen la importancia del programa de bienestar, participan activamente de él y este aborda muchas de las demandas que existen en la actualidad en materia de bienestar laboral. Es necesario que el programa de bienestar laboral se transforme de acuerdo con las nuevas dinámicas que nos dejó la pandemia, además de priorizar algunos aspectos relevantes que se recopilaron como resultado de las técnicas.

Aunque el nivel de percepción de los colaboradores demuestra resultados positivos, es necesario que la compañía siga priorizando el tema del bienestar laboral y que se vaya actualizando a las nuevas tendencias que surgen en este ámbito. Las principales recomendaciones sugeridas por los colaboradores ponen de manifiesto algunas acciones que la compañía debe considerar para alcanzar el nivel de satisfacción anhelado, además de poder ajustar la política de bienestar para que esta pueda sostenerse en el tiempo y contribuir al

mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores, a continuación, se describen algunas de ellas:

- Fortalecer el cuidado de la salud mental por medio de actividades de formación, se propone que la compañía promueva una escuela de formación liderada por el área de desarrollo humano y dirigida por profesionales de las ciencias sociales. En estas actividades se plantean como temáticas la formación en habilidades blandas, autogestión de emociones, comunicación asertiva, hábitos de cuidado de la salud mental y manejo de enfermedades mentales.
- Ampliación del portafolio de disciplinas deportivas, se propone dinamizar las clases que hoy existen para incluir otras disciplinas como Rumba, entrenamiento funcional, Body Pump, Xcore y pilates. Adicional a la ampliación del portafolio se plantea como estrategia complementaria realizar una alianza con proveedores para descuento en clases de formación deportiva o acondicionamiento físico en otros escenarios deportivos para fomentar el cuidado físico.
- Ampliación de cupo para las actividades que se llevan a cabo en la actualidad (caminatas, cursos navideños, entre otros). Esta estrategia ha tenido una participación que de manera inmediata agota los cupos disponibles cuando salen las inscripciones, para esto, se propone articularse con la caja de compensación familiar para poder contar con más orientadores al momento de desarrollar las actividades de inversión del tiempo libre. Esto permitirá ampliar la cobertura y que el beneficio sea mas equitativo para todos los colaboradores puesto que generalmente las mismas personas son las que acceden a los cursos y

los demás no pueden participar por falta de cupos.

- Realizar un trabajo mancomunado con el área de gestión ambiental con el fin de establecer estrategias de movilidad sostenible, ciclo rutas al interior de la empresa e implementar programas de sostenibilidad de procesos productivos y concientización sobre el tema ambiental.

- Implementación de programa de estímulos a través de la estrategia chequera emocional, se propone la creación de una chequera emocional, esta estará compuesta por unos bonos redimibles para permisos remunerados, a través de los jefes, los colaboradores que tengan la chequera podrán acceder a sacar espacios dentro del horario laboral pero constituidos como permisos remunerados. La chequera contará con cinco bonos, distribuidos así: un bono con un día libre a elección del colaborador, dos bonos con pases de descuento para salidas a cine con hijos u otro familiar y otros dos bonos para ser utilizados en trámites de salud, asuntos personales o fecha especiales. Para otorgar el beneficio de la chequera, es necesario que los colaboradores cumplan con un buen rendimiento, bajos niveles de ausentismos y buena calificación en la evaluación de desempeño.

Después de recopilar la información más valiosa de los instrumentos, me enfoque en la construcción del análisis de resultados y la interpretación de los datos, este momento del ejercicio mostró un panorama amplio acerca del estado del programa de bienestar, la efectividad alcanzada durante el lapso de tiempo determinado para el análisis y los principales aspectos a

priorizar. Posterior a esto me enfoque en la construcción de lecciones aprendidas, principales logros y dificultades encontradas en el proceso, allí se detalló de manera amplia cada aspecto relevante del cierre del proceso.

Como conclusión podemos decir que el proceso de sistematización logró los resultados esperados puesto que cada paso metodológico está sustentado con información verídica recopilada del ámbito de intervención, además la participación en los instrumentos muestra una gran acogida por parte de los colaboradores que permitió recabar la información necesaria para alcanzar los objetivos planteados. Este ejercicio fortalece las competencias necesarias como profesional, adicional me permite contribuir con la producción intencionada de conocimientos sobre y desde la práctica de trabajo social.

## Lista De Referencias

- Arnal, J. (1992). *Investigación educativa. Fundamentos y metodología*. Barcelona (España): Labor.
- Chiavenato, I. (1986). *Administración de Humanos*. México DF McGraw Hill.
- Crystal sas. (s.f.). *crystal sas*. Obtenido de crystal sas: <http://www.crystal.com.co/>
- Dávila, C., 2001. “*Cultura organizacional: ¿un instrumento de la gerencia? Algunas consideraciones para su estudio*”, en: *Innovación y cultura de las organizaciones de tres regiones de Colombia*, Bogotá, Colciencias, Corporación Calidad.
- Elizur, D. y Shye, S. (1990). *Calidad de vida laboral y su relación con la calidad de vida*. Aplicado Psicología, 39(3), 275-291.
- Galeano Marín, M. E. (2014). *Estrategias de investigación social cualitativa: el giro en la mirada*. Medellín: La Carreta. GALLEGO.
- Galván Bonilla, M. A. (s.f.). *¿Qué es calidad de vida?* Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n2/m2.html>

Garro, J. J. (2009). *Modelos de intervención en Trabajo Social*. Obtenido de <https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts>. Pdf, p. 335-340

Jaszczolt, K. M. y Jaszczolt, K. (2009). *Representar el tiempo: un ensayo sobre la temporalidad como modalidad*. Prensa de la Universidad de Oxford.

López, C. M., 1997. “*Estrategias de gestión de la mano de obra*”, en: Weiss, A. (editor.). *Modernización industrial: empresas y trabajadores*, Bogotá, Universidad Nacional de Colombia, p. 239-332.

Mesa, L. (2022, Julio 18). *Estrategias de intervención para la recuperación y adaptación de los programas de bienestar laboral de la empresa Crystal S.A.S* [Tesis de pregrado]. Universidad Católica Luis Amigó, Medellín.

Organización Internacional del Trabajo. (28 de abril de 2016). *Estrés En el Trabajo. Un reto colectivo*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)

Powell, R., Single, H. y Loyd, K. (1996). *Grupos focales en investigación en salud mental: mejora de la validez de los cuestionarios de usuarios y proveedores*. *Revista Internacional de Psiquiatría Social*. 42(3), 193-206.

- Reyes, O., & Oslund, F. (2014). *Teoría del Bienestar y el Óptimo de Pareto como Problemas Microeconómicos*. REICE: Revista Electrónica De Investigación En Ciencias Económicas, 2(3), 217-234. Obtenido de <file:///C:/Users/mmaciase/Downloads/Dialnet-TeoriaDelBienestarYElOptimoDeParetoComoProblemasMi-5109420.pdf>
- Rubio, M<sup>a</sup> J. y Varas, J. (1997). *El análisis de la realidad en la intervención social*. Madrid: CCS.
- Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. D. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo*. Una exploración cualitativa para su estudio. Scientia Et Technica, 161-166.
- Urrea, F., Mejía, C. A.; Arango, L. G., 2000. “*La innovación y la cultura de las organizaciones en dos regiones de Colombia*”, en: Diálogos de gestión, Bogotá, Colciencias y Corporación Calidad.

## Apéndices

### Apéndice A. Guía de técnica línea de tiempo

<b>Responsable</b>	Leidy Yohana Mesa L.
<b>Nombre de la técnica</b>	Línea de tiempo
<b>Grupo base</b>	Colaboradores de las áreas de producción y colaboradores administrativos
<b>Número de participantes</b>	60 colaboradores de las áreas operativas y administrativas, cada grupo se realizará con 15 participantes, para un total de 4 grupos
<b>Lugar</b>	Salón Carlos Manuel Echavarría
<b>Día</b>	06 de marzo de 2023
<b>hora</b>	8:00 a.m. 10:00 a.m. 2:00 p.m. 4:00 p.m.
<b>Desarrollo de la técnica</b> <b>Intencionalidad</b>	<p>Esta técnica de investigación se utilizará para plasmar los cambios más significativos que se presentaron en los programas de bienestar antes, durante y después de la pandemia. A partir de un formato visual, se propone acompañar la narrativa de acontecimientos con imágenes e hitos claves que influyeron en el desarrollo de las estrategias de bienestar en un periodo de tiempo determinado.</p> <p>Estos grupos se llevarán a cabo con los colaboradores de áreas de producción y administrativas con el fin de conocer los hechos que marcaron el desarrollo de las estrategias de bienestar y los principales cambios que se presentaron en estas.</p>

<p><b>Desarrollo</b></p>	<p>Para el desarrollo de la actividad se pretende seguir el siguiente orden:</p> <p><b>Presentación:</b> se realizará una apertura de espacio, en esta se explicará a los participantes el objetivo de la línea de tiempo y los temas que se abordarán en ella. La duración estimada será de dos horas.</p> <p><b>Explicación introductoria:</b> se explicarán los acuerdos de participación, se procede a dibujar en el tablero la línea de tiempo, especificando en ella el periodo de tiempo comprendido entre 2021 y 2022, posterior a esto se explicará a los participantes el objetivo de la actividad y como es la metodología de desarrollo. A su vez, en una parte del tablero se pondrán piezas gráficas con imágenes reales de las actividades de bienestar que se realizaron en ese periodo de tiempo con el fin de que los participantes las puedan ubicar según el orden que consideren que estas tuvieron.</p> <p>Se procede a dividir el grupo en subgrupos de 5 personas, se da un espacio para que organicen la logística al interior del grupo y deleguen un líder que será el encargado de organizar la línea de tiempo según el orden que cada uno considere tienen los hechos, además de mostrar y contar el significado que cada grupo le asignó a cada hecho, se realiza esta actividad con cada subgrupo. Finalizada la intervención de cada subgrupo se procede a ordenar en la línea los eventos que se desarrollaron durante la cronología de tiempo determinado, este orden se otorgará de acuerdo con el análisis realizado posteriormente con las áreas encargadas de los programas de bienestar, en este momento se pide nuevamente a los grupos que marquen en el formato gráfico con una insignia los acontecimientos que más les gustaron, los que no consideran importantes y los que creen que dan una respuesta a sus verdaderas necesidades.</p>
<p><b>Cierre de la técnica</b></p>	<p>Teniendo en cuenta que la línea de tiempo es una herramienta de creación colectiva, se promueve la participación por medio de la unificación de nuevos grupos para crear una discusión en torno a las narrativas que se construyeron al inicio del ejercicio, en este momento se les propone reflexionar en grupos sobre las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo consideras que afectó la pandemia en el bienestar laboral de la compañía?</li> <li>• ¿En qué programas o actividad de bienestar participaste durante el periodo de tiempo comprendido en el ejercicio?</li> <li>• ¿Cuáles fueron los principales cambios que identificaste en el desarrollo de los programas de bienestar?</li> <li>• ¿Cuál fue la estrategia de bienestar que consideras tuvo más impacto en la compañía?</li> <li>• Si tuvieras la oportunidad de realizar algún cambio en las actividades de bienestar ¿qué cambios implementarías?</li> </ul> <p>Para el cierre de la actividad se propone un conversatorio en el grupo de discusión para exponer las consideraciones del grupo frente a las preguntas orientadoras, además de generar conclusiones y aprendizajes</p>

	<p>significativos sobre el tema abordado por medio de la reflexión colectiva. Toda la información recogida se registrará en el informe de cierre como insumo base para las áreas que desarrollan las actividades de bienestar que se llevan a cabo en la compañía.</p>
--	--

## Apéndice B. Registro fotográfico línea de tiempo



### Apéndice C. Guía de técnica grupo focal

<b>Responsable</b>	Leidy Yohana Mesa L.
<b>Nombre de la técnica</b>	Grupo focal
<b>Grupo base</b>	Colaboradores de las áreas de producción y colaboradores administrativos
<b>Número de participantes</b>	60 colaboradores de las áreas operativas y administrativas, cada grupo se realizará con 15 participantes, para un total de 4 grupos
<b>Lugar</b>	Salón Carlos Manuel Echavarría
<b>Día</b>	13 de marzo de 2023
<b>hora</b>	8:00 a.m. 10:00 a.m. 2:00 p.m. 4:00 p.m.
<b>Desarrollo de la técnica</b> <b>Intencionalidad</b>	<p>Esta técnica de investigación se utilizará para recopilar datos a través de la interacción grupal. Se pretende generar un espacio de discusión para que los colaboradores expresen la percepción que tienen frente a las estrategias que la compañía utiliza para contribuir al desarrollo integral de su capital humano. El practicante será el moderador de los espacios, además de encargarse de canalizar las novedades y necesidades para escalarlas a las áreas respectivas con el fin de llevar a cabo procesos dialógicos que contribuyan al mejoramiento en términos de bienestar. Estos grupos se llevarán a cabo con los colaboradores de áreas de producción y administrativas con el fin de conocer el nivel de conocimiento de los programas de bienestar y beneficios contemplados en el plan de desarrollo sostenible de Crystal.</p>
<b>Desarrollo</b>	<p>Propiciar un canal de comunicación directo donde se pueda recolectar información sobre la percepción de los colaboradores frente al bienestar organizacional y entregar información a gestión humana sobre el estado actual de la compañía.</p> <p>Se pretende conocer el impacto de los programas de bienestar a través de la visión de los principales beneficiarios, adicional como valor agregado se propone el grupo de discusión para motivar la participación sobre lo que los colaboradores esperan de los programas o quisieran tener frente a las acciones que hoy se aplican.</p> <p>A partir de toda la información recolectada se procederá a describir las estrategias de intervención necesarias para ajustar los programas y proponer estrategias futuras en función del desarrollo social de los colaboradores, por último, se realiza una recopilación que describa las</p>

	principales demandas encontradas que surgen de las necesidades reales de los colaboradores
<b>Guía</b>	<p>Para el desarrollo de la actividad se pretende seguir el siguiente orden:</p> <p><b>Presentación:</b> se realizará una apertura de espacio, en esta se explicará a los participantes el objetivo del grupo focal y los temas que se abordarán en él. La duración estimada será de dos horas.</p> <p><b>Explicación introductoria:</b> se explicarán los acuerdos de participación, además se abordará de manera general los principales resultados e impacto de los programas de bienestar. Posterior a esto se pretende a partir de una guía de preguntas orientadoras dar paso a el debate dirigido para obtener la información que marque la pauta para futuras intervenciones.</p>
<b>Preguntas generales de apertura</b>	¿Qué es el bienestar laboral?
<b>Preguntas específicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Conoces la estrategia organizacional que promueve el bienestar laboral?</li> <li>• ¿Conoces los programas de bienestar y beneficios que tiene la compañía para sus colaboradores y grupo familiar?</li> <li>• ¿Actualmente participas en alguno de ellos?</li> <li>• ¿De qué manera los programas de bienestar laboral contribuyen al desarrollo social, económico y familiar de los colaboradores?</li> </ul>

<b>Preguntas de cierre</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Cómo concibes el bienestar laboral después de la pandemia?</li><li>• Si tuvieras la oportunidad de implementar alguna estrategia de bienestar laboral en la compañía ¿qué acciones propondrías?</li></ul> <p>En el ejercicio de cierre se propone abrir un espacio de diálogo con el fin de comprender las necesidades reales de los colaboradores para extraer información que sirva como insumo base de desarrollo para los procesos metodológicos que se pretenden ajustar en la compañía. El principal objetivo es lograr que todo el grupo desarrolle ideas que contribuyan a fortalecer los programas de bienestar, a partir del material recolectado se plantea llevar a cabo un trabajo interdisciplinario con la psicóloga, el psicólogo organizacional y la trabajadora social con el fin de que cada uno según su experticia aborde un tema propuesto en el grupo de discusión para fortalecer las acciones implementadas en la compañía en la actualidad frente a el bienestar organizacional, además de analizar futuras intervenciones que promuevan nuevas prácticas que den respuesta a las dinámicas actuales de la organización en materia de bienestar laboral.</p> <p>Como cierre se propone que los participantes puedan generar conclusiones y aprendizajes significativos sobre el tema abordado por medio de la reflexión colectiva.</p>
----------------------------	---