

Calidad de vida de los colaboradores

Sistematización de la práctica de Trabajo Social en el proyecto de calidad de vida de los
colaboradores del Centro Comercial Buenavista Montería

Luz Amparo Martínez Vargas
Estudiante

Angela Johana Vargas Hernández
Asesora

Universidad Católica Luis Amigó
Facultad de Ciencias Sociales Salud y Bienestar
Programa Trabajo Social
2024

Calidad de vida de los colaboradores

Tabla de contenido

Resumen	1
Introducción	1
Justificación.....	2
Antecedentes	3
CAPÍTULO I – Preguntas orientadoras	4
Pregunta orientadora	4
Objetivo general	5
<i>Objetivos específicos</i>	5
CAPÍTULO II – Marco contextual, conceptual, normativo y enfoque teórico	5
Marco Contextual.....	5
Marco conceptual	7
<i>Proyecto y calidad de vida</i>	7
<i>Recursos Humanos</i>	7
<i>Bienestar laboral</i>	8
<i>Trabajador Social Organizacional</i>	9
Marco normativo.....	9
<i>Decreto 1072 de 2015</i>	9
<i>Código sustantivo del Trabajo</i>	10
Enfoque Teórico para la comprensión de la práctica	10
<i>Comprensivo interpretativo</i>	10
<i>Hermenéutico – Jean Paul Ricoeur</i>	11
CAPÍTULO III – Marco Metodológico.....	11
A. Punto de partida	12
<i>Estrategias e instrumentos de recuperación de la práctica</i>	12
<i>Significación de la práctica o interpretación, lecciones aprendidas</i>	14
B. Preguntas iniciales	15
C. Recuperación del proceso vivido.....	17
<i>Primera etapa</i>	17
<i>Segunda etapa</i>	18
<i>Tercera etapa</i>	19

Calidad de vida de los colaboradores

<i>Estrategia para la reconstrucción de la memoria del proceso</i>	20
D. Reflexiones de fondo	21
<i>Estrategia para el análisis e interpretación crítica de la práctica</i>	22
<i>Análisis y reflexión con los actores del proceso</i>	23
E. Los puntos de llegada.....	24
<i>Conclusiones</i>	24
<i>Recomendaciones</i>	25
Referencias	26

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Fuentes de información.....	16
Ilustración 2 Etapas del proceso vivido - la práctica	17

Resumen

El contenido de este trabajo narra el proceso de Sistematización de experiencias de la práctica profesional del trabajo social realizada en el programa de Bienestar Laboral del Centro Comercial Buenavista en la ciudad de Montería. En la cual se tuvo en cuenta el fortalecimiento del proyecto de calidad de vida de los colaboradores de esta organización, dándole cabida e importancia a la participación de todos los trabajadores, donde ellos mismos realizaron algunas propuestas que ayudaran a la implementación de un plan de acción con base a sus necesidades.

De esta experiencia vamos a conocer la forma de interacción de los participantes y su percepción frente a las actividades propuestas por el trabajador social en aras de mejorar la calidad de vida y por ende el ambiente laboral de la organización.

Jara (1994) argumenta lo siguiente respecto al concepto de sistematización:

La palabra sistematización en determinadas disciplinas se refiere principalmente a clasificar, catalogar, ordenar datos e informaciones, a “ponerlos en sistema”. Sin embargo, en el campo de la educación popular y de trabajo en procesos sociales, lo utilizamos en un sentido más amplio, referido no sólo a datos o informaciones que se recogen y ordenan, sino a obtener aprendizajes críticos de nuestras experiencias. Por eso, no decimos sólo “sistematización”, sino “sistematización de experiencias” (p.3)

Con este proyecto de sistematización se permitirá tener una guía o modelo para los futuros practicantes o aquellos que quieran realizar una sistematización de experiencias en el campo de Recursos Humanos de una organización, asimismo, se evidenciará el aprendizaje obtenido y relatado como experiencia del profesional de Trabajo Social.

Introducción

En el contexto de la súbita importancia que las organizaciones otorgan al bienestar y desarrollo integral de sus colaboradores, surge la necesidad de implementar proyectos de calidad de vida laboral que promuevan un ambiente de trabajo saludable y propicio para el desarrollo personal y profesional. En este sentido, el presente trabajo de sistematización de experiencias se centra en el análisis y fortalecimiento del proyecto de calidad de vida de los colaboradores del Centro Comercial Buenavista en la ciudad de Montería, desde la perspectiva del Trabajo Social.

Para contextualizar un poco, esta organización se encuentra ubicada en la ciudad de Montería en el departamento de Córdoba Colombia, se destaca en la sociedad de la región sinuana por ser un establecimiento de comercio reconocido que ha impactado a toda la comunidad en general, sin embargo, esta experiencia está enfocada en el capital humano netamente administrativo, es decir, de la administración del Centro Comercial Buenavista Montería.

El propósito principal de esta sistematización es examinar en detalle las prácticas, estrategias y resultados del proyecto de calidad de vida implementado en la mencionada organización, con el fin de identificar lecciones aprendidas, buenas prácticas y áreas de mejora que contribuyan a su optimización y replicabilidad en otros contextos similares. Por lo tanto, se busca no solo documentar y analizar la experiencia en sí misma, sino también extraer aprendizajes relevantes para la disciplina del Trabajo Social y para la gestión del programa de bienestar laboral de Recursos Humanos en el ámbito empresarial.

Para llevar a cabo este trabajo, se ha adoptado un enfoque metodológico que combina elementos cualitativos y participativos, permitiendo la exploración profunda de las experiencias, percepciones y opiniones de los diversos actores involucrados en el proyecto (colaboradores, directivos, programas, líderes y Trabajador Social. A través de entrevistas semiestructuradas, grupos focales y análisis documental (evidencias), se ha recopilado una amplia gama de datos e información que servirá de base para el análisis y la reflexión crítica.

En adelante, se detalla a profundidad la metodología utilizada, así como los instrumentos y técnicas utilizados para la recopilación y análisis de datos. Asimismo, se presentarán los principales hallazgos y conclusiones derivados de este proceso de sistematización de experiencias, con el objetivo de contribuir al fortalecimiento continuo del proyecto de calidad de vida de los colaboradores del Centro Comercial Buenavista y al enriquecimiento del conocimiento en el campo del Trabajo Social aplicado a contextos laborales u organizacionales.

Justificación

La realización de esta sistematización de experiencias sobre el proyecto de calidad de vida de los colaboradores en el contexto de un centro comercial como organización, encuentra su fundamentación en diversas razones de relevancia práctica y académica.

En primer lugar, dada la creciente competitividad en el ámbito empresarial, las organizaciones reconocen cada vez más la importancia estratégica de contar con un equipo de

trabajo comprometido, motivado y saludable. Por tanto, el proyecto de calidad de vida implementado en el Centro Comercial Buenavista Montería no solo responde a un imperativo ético y social de promover el bienestar de los trabajadores, sino también a una necesidad pragmática de maximizar la productividad, reducir el ausentismo laboral y mejorar la satisfacción organizacional.

Por consiguiente, desde la perspectiva del Trabajo Social, esta sistematización se justifica en tanto que contribuye al fortalecimiento del rol del Trabajador Social como agente de cambio y promotor del desarrollo humano en contextos laborales. La aplicación de herramientas y metodologías propias de esta disciplina permite no solo comprender y abordar las problemáticas y necesidades de los trabajadores, sino también generar intervenciones y políticas orientadas a mejorar su calidad de vida y bienestar integral.

Por otro lado, esta sistematización también se justifica desde una perspectiva académica, puesto que, contribuye al desarrollo del conocimiento en el campo del Trabajo Social y de la gestión del programa de Bienestar de Recursos Humanos. Al documentar y analizar de manera sistemática la experiencia del proyecto de calidad de vida de los colaboradores del Centro Comercial Buenavista Montería, se generan aprendizajes y conocimientos que pueden ser compartidos y replicados en otros contextos organizacionales, enriqueciendo así el acervo de buenas prácticas y estrategias efectivas en la gestión del capital humano.

Por lo anterior, se puede determinar aparte de las evidencias en los resultados de los instrumentos aplicados, se fundamenta en una pregunta y es la satisfacción colectiva de los colaboradores de la organización, es decir, ¿están siendo realmente impactados por las actividades de promoción y prevención? Y los resultados son óptimos, cómo se llevará a cabo la preservación de esas buenas conductas, buen desarrollo y comprensión de los objetivos en cada trabajador.

Esta sistematización se justifica como una herramienta para la toma de decisiones informadas y la mejora continua del proyecto de calidad de vida de los trabajadores en la organización mencionada. Al identificar y analizar los aciertos y desafíos del proyecto, se proporciona a los gestores y responsables del área de Recursos Humanos información valiosa para ajustar y optimizar las estrategias y acciones implementadas, con miras a garantizar un impacto positivo y sostenible en la calidad de vida y bienestar de los colaboradores.

Antecedentes

La sistematización de experiencias del proceso de prácticas profesionales se da en el contexto un Centro Comercial, esto de acuerdo con la creciente importancia que le están dando las organizaciones a la calidad de vida de sus colaboradores en cuanto al bienestar, productividad y satisfacción en su entorno laboral. Durante los últimos años se ha visto un cambio significativo en la forma en cómo las organizaciones abordan el proceso de Recursos Humanos, pasando no solo desde la capacitación a su capital humano para mejorar la productividad sino para mejorar su calidad de vida tanto intra como extralaboral.

En el caso particular de la organización intervenida, se evidenciaron algunas necesidades que motivaron a la implementación de este proyecto, donde se ven involucrados los roles, las funciones y los desafíos a los que se ven sumergidos los trabajadores de un establecimiento de comercio, lo que a la vez juega un papel importante en el bienestar físico, emocional y social de todos los trabajadores.

En las distintas literaturas o teorías se encuentra un sinnúmero de estudios relacionados con las prácticas organizacionales en aras de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, teniendo en cuenta aspectos claves e importantes no solo físicos o materiales sino desde el bienestar emocional y social laboral.

CAPÍTULO I

Pregunta orientadora

Desde el año 2020 en el Centro Comercial Buenavista Montería se viene dando un cambio a nivel organizacional, específicamente desde el área de Recursos Humanos, donde en primera instancia se pasó de contratar con bolsas de empleo para cargos operativos a contratar directamente con la empresa, lo que permitió el crecimiento de la organización a nivel de talento humano y con ello la complejidad en los procesos de todas las áreas tanto administrativas como operativas.

Si bien, con esta acción se buscó el beneficio económico a favor de la organización y el funcionamiento de los procesos, también surgieron algunos desafíos a nivel de gestión de procesos por parte del área de Recursos Humanos, así como el programa de bienestar laboral, con el cual no solo se busca brindar redes de apoyo, orientación e intervención a los colaboradores sino también a mejorar su calidad de vida.

Por consiguiente, teniendo en cuenta la gran cobertura que ha tenido la organización a nivel de contratación, donde el total de colaboradores asciende a 47, surgen preguntas como: ¿son los colaboradores conocedores de sus derechos y deberes en la organización?, refiriéndose no solo a sus funciones delegadas a sus cargos sino a su conducta y comportamiento dentro de la empresa, como lo es el sentido de pertenencia, la cultura organizacional, la promoción de los valores y principios de esta, o ¿tienen acceso a las redes de apoyo brindadas por la organización?, si bien es cierto, que la empresa tiene un profesional con cualidades destacables para llevar a cabo un proceso riguroso del Talento Humano, también es cierto que son necesarias las redes de apoyo, como lo son las instituciones y empresas aliadas para brindar beneficios a los colaboradores.

Sin embargo y teniendo en cuenta lo anterior, surge la siguiente pregunta:

¿Cómo comprender desde el rol del trabajador social la percepción que tienen los colaboradores del Centro Comercial Buenavista sobre las acciones de mejora implementadas para el fortalecimiento de su proyecto de vida?

Objetivo general

Comprender desde el rol del Trabajo Social la percepción de los colaboradores sobre las acciones de mejora implementadas por el Trabajador Social para el fortalecimiento de su proyecto de vida a través del Programa de Bienestar Laboral del Área de Recursos Humanos del Centro Comercial Buenavista.

Objetivos específicos

1. Identificar las principales acciones de mejora implementadas por el trabajador social a través del programa de bienestar laboral del área de Recursos Humanos del Centro Comercial Buenavista.
2. Explorar el significado que generó el plan de acción implementado para el fortalecimiento del proyecto de vida y mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y su familia.

CAPÍTULO II

Marco Contextual

El proceso de práctica se ha venido adelantando desde el Staff Organizacional a partir del 01 de febrero de 2023, con el acompañamiento del cooperante y la docente Viviana Racero López, quien ha sido fundamental en este proceso de aprendizaje significativo y experiencial, dicha práctica ha sido enfatizada de acuerdo con la necesidad de la empresa, en el proceso de Recursos Humanos, específicamente desde el programa de Bienestar Laboral del Centro Comercial Buenavista.

La propiedad denominada Centro Comercial Buenavista Montería, tiene como objetivo principal satisfacer las necesidades de toda la comunidad que hace parte de su entorno mediante la comercialización de locales y áreas comunes de la propiedad, cuenta con más de 40 empleados directos para el mantenimiento y funcionamiento del establecimiento, los cuales están clasificados entre áreas operativa y administrativa, con cumplimientos de horario mixto para garantizar la operatividad de la propiedad.

Demográficamente el equipo de trabajo está compuesto por colaboradores de raza blanca y mestizos, con diferentes niveles educativos, desde no escolarizados hasta especialistas; gran parte de ellos se identifican con las raíces zenúes y cultura artesanal y ganadera. De acuerdo con la información recolectada y análisis de esta se pudo evidenciar que la mayoría de los colaboradores del área operativa provienen de los municipios aledaños como: Cereté, Loricá, San Carlos y Ciénaga de Oro, asimismo de la zona rural del municipio de Montería, es decir, que pertenecen a estratos 1 y 2, sin embargo, se encuentra un porcentaje muy bajo que vive en estratos 3,4,5 y 6 de la zona urbana de la ciudad de Montería.

Lo anterior permite identificar que la mayoría de los trabajadores, habitan en los estratos 1 y 2 y su situación de desplazamiento es variada, en su gran mayoría, deben desplazarse largos kilómetros desde su lugar de vivienda hasta su lugar de trabajo, cabe resaltar que el 90% de los colaboradores cuenta con vehículo propio, lo que les permite tener un mejor control de su movilidad vial.

Un porcentaje muy bajo de la población intervenida presenta condiciones de salud como Hipertensión, diabetes o enfermedades musculares, cabe aclarar que desde el SG-SST se les brinda acompañamiento en temas relacionados con las condiciones de salud física y mental.

Finalmente, el personal intervenido está compuesto por madres y padres cabezas de familia, entre los cuales se pueden encontrar jóvenes entre los 23 y 28 años y adultos hasta los 50 años.

Marco conceptual

Proyecto y calidad de vida

Generalmente el proyecto de vida de una persona se refiere a un conjunto de metas, proyecciones, aspiraciones y planes se guían su desarrollo personal, profesional y social a corto o largo plazo. Basándonos en el contexto laboral, el proyecto de vida de un trabajador incluye objetivos relacionados con su carrera o desarrollo profesional, en conseguir un equilibrio entre lo laboral y lo personal, buscando alcanzar una satisfacción en su trabajo y su vida personal, por otra parte, busca crecimiento personal y laboral. Es un proceso que amerita la toma de decisiones conscientes, la adaptación a cambios significativos y la concientización de dichos significados.

Mientras que la calidad de vida en el contexto laboral se refiere al bienestar laboral experimentado por los trabajadores en su entorno laboral, abarcando aspectos físicos, psicológicos, sociales y profesionales, incluye condiciones de trabajo seguras y saludables, también busca un equilibrio laboral y personal, crecimiento y desarrollo profesional, mejora en las relaciones interpersonales. El fortalecimiento de la calidad de vida no solo beneficia a los trabajadores, sino que contribuye a tener una calidad y factor de éxito a la organización y sus procesos.

Ardila (2020) argumenta lo siguiente respecto al concepto de la calidad de vida:

En general se refieren a una propiedad que tiene el individuo para experimentar situaciones y condiciones de su ambiente dependiendo de las interpretaciones y valoraciones que hace de los aspectos objetivos de su entorno. La calidad de vida se considera que es una combinación de elementos objetivos y de la evaluación individual de dichos elementos. Calidad de vida objetiva y calidad de vida percibida son dos conjuntos de factores que interactúan. (p.162)

Recursos Humanos

Comprende una serie de actividades, que van desde actividades netamente administrativas como el reclutamiento y selección de personal, capacitación y desarrollo, gestión del desempeño, compensación y beneficios, promoción del bienestar laboral para constituir un entorno de trabajo que fomente el compromiso y la satisfacción de los trabajadores. En este sentido, la finalidad de

gestionar de manera asertiva y oportuna el talento humano empresarial es asegurar que la organización pueda contar con el personal idóneo y capacitado para la competitividad y cumplimiento de metas de la organización.

Cabe mencionar que es primordial para la empresa, entender que quienes prestan sus servicios de manera interna son seres humanos, por lo tanto, van a necesitar ser potencializados de manera social, cultural y personal para generar un ambiente saludable, propicio y sostenible a lo largo del tiempo.

Jara et al. (2011) mencionan lo siguiente:

En la actualidad, se está viviendo en un mundo de grandes cambios; ello implica replantear las diversas formas de gestionar las organizaciones y en particular las instituciones públicas. Sociedad con grandes transformaciones desde todo punto de vista: estructurales, económicas, sociales y culturales, evidencian de manera vertiginosa su complejidad sin precedentes; lo que hace que bajo esta nueva realidad, el talento humano, así como sus líderes, encaminan sus esfuerzos de preparación hacia la performatividad y la competitividad. (p. 756)

Bienestar laboral

El Bienestar laboral se conoce en las organizaciones desde tiempo remotos, sin embargo, hay quienes hacen caso omiso a este programa y solo se centran en el rendimiento laboral. En este sentido, el programa de Bienestar Laboral en una empresa busca tener un equilibrio entre la vida y el trabajo, el cual va centrado en la armonía entre las responsabilidades laborales y personales de los trabajadores, esto implica la capacidad de satisfacer las demandas del trabajo sin comprometer la calidad de vida personal y/o proyectos de vida de los individuos, esto incluye el tiempo de calidad con la familia, el ocio, la recreación, el descanso y el autocuidado de cada sujeto. Con esto se logra tener ese equilibrio no solo en el bienestar personal de la persona sino en las condiciones, físicas, psicológicas y productivas de los trabajadores, sin contar la satisfacción laboral que más adelante nos permitirá retener esos talentos en la organización.

Arrieta et al. (2019) mencionan lo siguiente respecto al concepto teórico de Bienestar Laboral:

El Bienestar laboral se considera como un proceso orientado a mejorar las condiciones de los empleados en las empresas, que favorecen a un desarrollo integral desde el ser, es decir, que impacta positivamente la dimensión interna y externa del trabajador. Desde la dimensión interna, los estímulos otorgados por los programas de bienestar laboral crean una satisfacción en el trabajo, haciendo cada vez más que se cree un sentido de pertenencia por parte del empleado, lo que conlleva a sentirse identificado con la organización, sobre todo en metas y objetivos organizacionales. (p.74)

Finalmente, Bienestar Laboral es quien va a liderar el proceso de generar satisfacciones en los trabajadores mediante actividades de promoción y prevención que permitan retener el buen talento en la organización.

Trabajador Social Organizacional

Profesional del campo social capaz de liderar procesos de intervención y transformación mediante la aplicación de técnicas e instrumentos, teoría y práctica, que le permita reconocer los cambios positivos y significativos en la población intervenida.

Ponce de León (2012) presenta el siguiente argumento sobre la interrelación entre la teoría y la práctica del trabajador social:

Adaptar su intervención a un conocimiento riguroso, meditado y sistemático, ajustando los proyectos de intervención a objetivos concretos, y orientando el cambio de una manera gradual, metódica, rigurosa, no desde una filosofía puramente paliativa. En este proceso, el desarrollo de la investigación juega una función determinante, alejando la intervención de un conocimiento vulgar o azaroso. (p. 144)

Marco normativo

Decreto 1072 de 2015

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

Artículo 2.2.1.6.5.6. Coordinación en actividades de promoción y prevención. Las Cajas de Compensación Familiar y las Administradoras de Riesgos Laborales coordinarán de manera directa o mediante apoyo de terceros especializados, la prestación articulada de servicios para asegurar mejores condiciones de trabajo, seguridad y salud en el trabajo y bienestar laboral.

Artículo 2.2.7.3.1.9. Coordinación en programas de seguridad y salud en el trabajo. Las Cajas de Compensación Familiar y las ARL coordinarán de manera directa o mediante apoyo de terceros especializados, la prestación articulada de servicios para asegurar las mejores condiciones de trabajo y bienestar laboral, dentro de los lineamientos del Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Artículo 2.2.7.4.3.3. Administración de los programas sociales. Las cajas de compensación familiar organizarán y administrarán los servicios sociales, separado o conjuntamente, y además podrán convenir la prestación de estos con otras personas o entidades, preferiblemente con aquellas que ejercen acciones en el campo de la seguridad, previsión o el bienestar social.

Código sustantivo del Trabajo

Artículo 57. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL PATRONO. Son obligaciones especiales del patrono: Puntos del 1 al 11

Enfoque Teórico para la comprensión de la práctica

Comprensivo interpretativo

El enfoque utilizado inicialmente para la sistematización de experiencias es el paradigma comprensivo interpretativo, el cual hace referencia y enfoca sus características en comprender la realidad y las conductas del ser humano en la sociedad, el entorno y las relaciones interpersonales, lo que permite tener una mirada al fortalecimiento de los lazos interpersonales.

Ricoy Lorenzo (2006) menciona una de las características más importantes a tener en cuenta en su aplicación:

Intenta comprender la realidad, considera que el conocimiento no es neutral. Es relativo a los significados de los sujetos en interacción mutua y tiene pleno sentido en la cultura y en las peculiaridades de la cotidianidad del fenómeno educativo. En este sentido, tiene lógica remontarnos al pasado para comprender y afrontar mejor el presente. (p.17)

Este enfoque promete sumergirnos en un estudio de las conductas de los seres humanos con base a las acciones realizadas en el pasado, lo que permite inferir también que éstas conductas

son cambiantes y que de cierta forma en el ámbito organizacional pueden verse reflejada en la interacción no solo con las personas sino con los procesos, además de las problemáticas respecto a las relaciones interpersonales.

Hermenéutico – Jean Paul Ricoeur

Este enfoque permite comprender e interpretar las experiencias individuales que se lograron construir a partir de la historia entrelazada con el contexto cultural, organizacional y personal de los participantes, logrando reconocer a través de una interpretación crítica y reflexiva, los significados que no se alcanzan a percibir.

La historia de esta experiencia debe comprenderse de tal forma que el relato nos lleve a experimentar las acciones implementadas, lo cual lo podemos hacer posible con una buena explicación a través de la aplicación de este enfoque. Uno de los conceptos manejado por Ricoeur en su enfoque hermenéutico es la “narrativa” enfatizada a la comprensión humana, argumentando la experiencia en una narrativa que luego va a ser fundamental para la interpretación y comprensión de las experiencias humanas y su contexto.

Ricoeur Paul (2000) menciona la siguiente hipótesis de la unidad funcional entre los múltiples modos y géneros narrativos en la experiencia humana:

el carácter común de la experiencia humana, señalado, articulado y aclarado por el acto de narrar en todas sus formas, es su carácter temporal. Todo lo que se cuenta sucede en el tiempo, arraiga en el mismo, se desarrolla temporalmente; y lo que se desarrolla en el tiempo puede narrarse. Incluso cabe la posibilidad de que todo proceso temporal sólo se reconozca como tal en la medida en que pueda narrarse de un modo o de otro. (p. 190)

En este sentido, lo que se ha vivido en la experiencia obtenida a través del trabajo realizado con los actores participantes en el proceso, lo vamos a poder reconocer a través de la narrativa de esa historia, que se evidenciará a lo largo de esta recopilación.

CAPÍTULO III – Marco Metodológico

A. Punto de partida

Como practicante de Trabajo Social se logró contar con la participación en la experiencia de la ejecución de esta etapa en una organización de gran importancia en la ciudad de Montería, la, el punto inicial comienza con proceso de diagnóstico, donde se llevaron a cabo algunas actividades en aras de identificar las problemáticas existentes en la organización, para lo cual, se tomó como referencia de técnica “la Entrevista” la cual estuvo dirigida a todos los colaboradores del Centro Comercial Buenavista (47) esta se realizó de manera individual y su orientación se basó en conocer las condiciones socioeconómicas y familiares de cada colaborador así:

- Composición familiar e identificación del nivel de escolaridad de cada integrante, así como del mismo colaborador.
- Condiciones habitacionales
- Recursos económicos
- Intereses particulares tanto personales como familiares que al colaborador le gustaría fortalecer.
- Condiciones laborales, evaluación y calificación de las relaciones y convivencia laboral con jefes de áreas y colaboradores, así como el nivel de satisfacción laboral.

Con esta técnica se pudo acceder a información privilegiada y vital como las experiencias vivenciales que enfrenta cada colaborador tanto intra como extralaboral y la influencia de estas en su entorno de trabajo, lo que le permitirá al área de Recursos Humanos del Centro Comercial Buenavista investigar e identificar las necesidades puntuales de los colaboradores que a ellos en su calidad de trabajadores, padres y estudiantes, les interesa subsanar y/o fortalecer dentro de su proyecto de vida y que estas se logren intervenir de acuerdo con los planes que se aplicarán a partir del fortalecimiento del programa de Bienestar laboral de la empresa. (López y Deslauries, 2011).

Estrategias e instrumentos de recuperación de la práctica

Para el proceso de sistematización se tuvieron en cuenta las siguientes técnicas e instrumentos, esto partiendo del ámbito de intervención para el cual se está realizando la presente reflexión, con estas técnicas no solo se logró conocer el contexto individual de cada persona sino grupal y familiar, asimismo se logró evaluar la técnica mejor desarrollada y su efectividad, recordando que las técnicas son un instrumento que se debe saber aplicar de manera eficiente,

atacando a la población correcta, en el tiempo apropiado y de acuerdo con la necesidad identificada o el objeto de estudio.

Encuesta.

Se toma en el marco del diseño metodológico esta Técnica competente para sistematizar la práctica que tuvo lugar en la organización, partiendo de la problemática investigada, esta técnica es muy efectiva a la hora de recopilar información relevante que permita identificar los datos necesarios y/o conocer los aspectos en los que se ha evidenciado un cambio o un efecto de mejora en la convivencia de los colaboradores de la organización, lógicamente se debe contar con una buena planeación y estructuración de las preguntas, las cuales deben ir orientadas al objetivo de esta sistematización.

En consecuencia, también se debe tener en cuenta que el análisis de la información recopilada debe ser tratado de forma cuidadosa, de tal forma que se puedan comprender los resultados y respuestas de forma ágil, fácil y segura. Cabe resaltar que, para este caso la encuesta debe ser dirigida de forma grupal, para ser más preciso en forma de subgrupos, de manera que el enfoque está dirigido a las áreas de trabajo, puesto que, la convivencia laboral puede tornarse diferente.

García (2002) relaciona el siguiente concepto sobre la encuesta como técnica de investigación:

Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. (p. 123).

Grupo focal.

Esta técnica de investigación cualitativa es apta para trabajar con el grupo de trabajo por áreas, puesto que, por su metodología de ejecutar la dinámica en grupo, se pueden recopilar datos que nos permitan conocer, el punto de vista de los sujetos, en este caso los colaboradores, las problemáticas que tienen en común, la gestión de sus emociones, el trabajo en equipo y la capacidad de escucha y participación de cada uno.

Partiendo de la pregunta problema, la cual está orientada al ambiente laboral de los colaboradores y el impacto que genera su calidad de vida la empresa donde laboran es pertinente

esta técnica, pues, se puede tener una mejor comprensión, teniendo en cuenta su opinión frente a estos temas, así mismo, evidenciamos la conducta utilizada y su capacidad de diálogo.

Silveira et al (2015) utilizan la siguiente concepción introductoria sobre el grupo focal como técnica para recolectar datos:

El grupo focal se caracteriza por ser un grupo de discusión que posibilita el diálogo sobre un asunto en especial, vivido y compartido mediante experiencias comunes, a partir de estímulos específicos para el debate que reciben los participantes. En este sentido, el grupo focal es un proceso dinámico en el que los participantes intercambian ideas, de forma que sus opiniones pueden ser confirmadas o contestadas por otros participantes. Durante la discusión, se percibe una negociación en torno a cuestiones construidas colectivamente. Sin embargo, cabe resaltar que la técnica del grupo focal no busca consensos, de modo que los participantes pueden mantener las opiniones iniciales, cambiarlas, o adoptar nuevas ideas a partir de las reflexiones instituidas en el grupo. (p.72).

En este sentido, podemos inferir que, a diferencia de otras técnicas, con esta podemos incitar a la discusión o debate, manteniendo siempre la opinión de los participantes, pero logrando la identificación de similitudes y diferencias en sus puntos de vista, lo que permitirá enriquecer más aún, el objetivo de la técnica, la cual es recopilar información que permita identificar el manejo de la comunicación y las relaciones interpersonales dentro de la organización.

Significación de la práctica o interpretación, lecciones aprendidas

Durante el recorrido del proceso de práctica desde la fase inicial hasta la fase final, nos encontramos con grandes desafíos que ponen a prueba el quehacer profesional, como por ejemplo lograr que los trabajadores de la organización con la que se trabajó puedan identificar el rol del trabajador social dentro de la organización y con eso buscamos dar respuesta tanto a la pregunta orientadora plasmada en esta sistematización como a la significación de la práctica.

Entendemos que, con la práctica profesional desde el ámbito organizacional, como trabajadores sociales, es complejo por ser en este caso la primera vez con la intervención de un profesional en trabajo social en el proceso de Bienestar laboral, sin embargo, el crecimiento

profesional y personal que se logra a través del diseño de planes de bienestar laboral, son muy enriquecedores tanto para el profesional como para los demás participantes.

Uno de los grandes desafíos fue lograr la participación en las actividades de todos los colaboradores, especialmente aquellos que tienen cargos de dirección y coordinación, puesto que no estaban acostumbrados a recurrir a actividades poco convencionales, asimismo, fue complejo alcanzar un porcentaje de participación por parte de los familiares, ya sean hijos o cónyuges.

Al sistematizar esta experiencia podemos notar los aciertos y desaciertos que como profesionales pudimos tener en el desarrollo del proceso, especialmente en la etapa inicial, en este caso puntualmente, si tuviera la oportunidad de realizarlo nuevamente, me dedicaría muy exhaustivamente a formular el primer encuentro con la población a intervenir y a escuchar muy atentamente a las peticiones de la organización, considerando que a pesar de que se cumplió con el objetivo, se pudo haber alcanzado mucho más si los instrumentos aplicados hubieran abarcado otros aspectos en cuanto a las necesidades tanto de los trabajadores como de la organización a partir del proceso de Recursos Humanos.

B. Preguntas iniciales

Teniendo en cuenta el punto de partida de la práctica realizada en el ámbito Organizacional desde el programa de Bienestar Laboral del proceso de Recursos Humanos de la empresa intervenida, queremos sistematizar la experiencia del proceso de práctica profesional en Trabajo Social y reflexionar sobre todo el proceso vivido desde este ámbito y así contribuir a las acciones de mejora que se deban implementar en una experiencia similar en futuras participaciones. Por otra parte, y en aras de delimitar la experiencia obtenida, también queremos comprender la percepción sobre el rol del trabajador social que pueden llegar a tener los trabajadores de una organización cuando se trata de intervenir en sus proyectos y calidad de vida en su entorno laboral y personal.

Partiendo de las tres experiencias vividas (Diagnóstico, intervención y evaluación), abarcaremos solo la etapa inicial de diagnóstico, donde se tuvo inicialmente contacto con la población a intervenir, esta experiencia puntual que queremos sistematizar se dio en el primer semestre del año 2023 comprendiendo desde febrero hasta mayo de esa vigencia en las instalaciones del Centro Comercial Buenavista, considerando importante la fase inicial de este

encuentro primario. En esta etapa se recopiló toda la información necesaria para tener un punto de partida y conocer las necesidades, inicialmente se pensó en realizar visitas domiciliarias para conocer a profundidad las condiciones de cada trabajador, sin embargo, este primer acercamiento se dio en las instalaciones de la organización.

Un aspecto particular que nos genera mayor interés de la experiencia anterior y de acuerdo con la información recopilada es la identificación de las necesidades y el instrumento utilizado, es preciso anotar que en el instrumento utilizado se realizó una serie de preguntas a cerca de las condiciones laborales y personales de los trabajadores, sería considerable evaluar el enfoque que se le dio a las preguntas, así como el lugar y método de aplicación.

Dentro de las fuentes de información e instrumentos utilizados, le damos gran relevancia inicialmente y como fuente primaria, a las entrevistas realizadas al empleador y el personal de direccionamiento y como fuente secundaria, las bases de datos e historias laborales de los colaboradores de la organización:

Figura 1

Fuentes de información



Ilustración 1 Fuentes de información

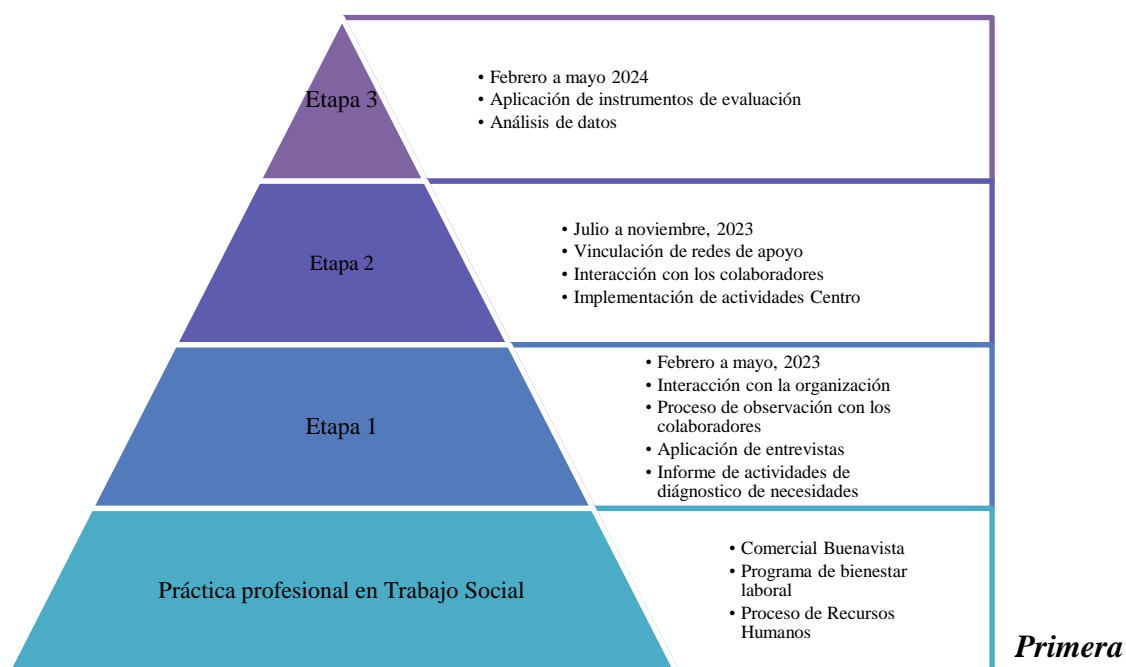
Y finalmente nos guiaremos del procedimiento inicial, esta vez teniendo en cuenta las mejoras para sistematizar la experiencia del primer encuentro con los trabajadores, se tendrá en cuenta la disposición y participación de la totalidad de los colaboradores, entre ellos los jefes de áreas, las familias y la organización como empleador. La principal actividad es la construcción de la entrevista a realizar, esto implica la formulación de preguntas y el enfoque de cada una de

acuerdo con la estructura de la misma, cabe anotar que la elección de la técnica a utilizar es de mucha importancia para alcanzar un buen resultado, en este caso se propone un grupo focal, el cual sería dirigido por la persona encargada del Programa de Bienestar laboral y el Trabajador Social, esta actividad debe realizarse en máximo tres meses, independientemente del método de aplicación y finalmente se debe elaborar un informe detallado de los resultados de dicha entrevista con sus respectivos anexos.

C. Recuperación del proceso vivido

Figura 2

Etapas del proceso vivido - la práctica



etapa Ilustración 2 Etapas del proceso vivido - la práctica

La práctica profesional que se está sistematizando tuvo lugar durante el primer semestre de 2023, en el programa de bienestar laboral del proceso de Recursos Humanos del Centro Comercial Buenavista ubicado en la ciudad de Montería, cuya finalidad fue fortalecer dicho programa y con él, fortalecer el proyecto de vida tanto de los colaboradores como de sus familiares, el proceso de diagnóstico se realizó con un total de 47 colaboradores.

Inicialmente se tuvo contacto con la directora de Recursos Humanos con la cual se establecieron algunas pautas con relación al trato, manejo de tiempos y organización respecto a la vinculación del proceso de práctica, seguidamente se tuvo contacto con la gerente de organización, quien sentía la necesidad de especificar las problemáticas que existían en el proceso de Recursos Humanos, especialmente en temas relacionados con la calidad de vida de los trabajadores dentro y fuera de la organización, finalmente se tuvo contacto con cada uno de los colaboradores de manera individual y grupal para identificar las necesidades puntuales y/o específicas a tener en cuenta en el desarrollo del diagnóstico del cual se generó un informe detallado de esa primera etapa, donde se hizo relación de los hallazgos y propuestas para las acciones de mejoras a implementar en la segunda etapa.

Durante esta primera etapa, se contó con la ayuda y orientación de la directora de Recursos Humanos, quién participó en el proceso de reconocimiento de la organización y de los trabajadores, brindando información relevante y pertinente de acuerdo con el perfil sociodemográfico, así mismo, motivó a los trabajadores a hacer parte de las actividades promocionadas por el Trabajador Social, a partir de entonces, también se contó con la orientación de los jefes de áreas de la organización.

Segunda etapa

Tuvo lugar en el segundo semestre de 2023, durante este apartado se presentó el plan de intervención de acuerdo con el diagnóstico realizado, dicha propuesta se fundamentó en las necesidades de los colaboradores, las cuales se intervinieron mediante actividades como charlas, dinámicas, encuentros, talleres y capacitaciones; inicialmente se realizó una charla con los diferentes fondos de pensión y cesantías con todos los colaboradores, seguidamente se llevó a cabo una serie de charlas y talleres por parte de la trabajadora social con el acompañamiento del ICBF y fiscalía general orientados a los hijos de los trabajadores y padres de familia, por otra parte se realizó una actividad recreativa con los hijos de los trabajadores y algunos padres de familia, finalizó la intervención con capacitaciones orientadas a fortalecer las habilidades blandas y educación financiera.

El objetivo inicial fue vincular las redes de apoyo con la organización que permitieran el fortalecimiento de las diferentes actividades que hacen parte del programa de Bienestar laboral de la organización y con ellas alcanzar las metas propuestas en cuanto al objetivo principal. Con una

mirada dimensional frente a todas las necesidades que se evidencian en la organización. Es fundamental mencionar que dentro del rol como Trabajadora Social, se ejercieron actividades puntuales como la promoción de actividades que apunten a fortalecer las habilidades blandas en los jefes de áreas y sus colaboradores, de manera que promuevan y rescaten los valores de la organización mediante el buen trato y manejo de la comunicación, asimismo, se gestionaron las articulaciones con las redes de apoyo para capacitar y orientar de manera eficiente y aguda sobre las necesidades psicosociales de los colaboradores, según los resultados de la entrevista aplicada de forma individual.

Durante esta etapa nos encontramos con grandes desafíos como la consecución de redes de apoyo que se animaran a participar de forma desinteresada en aspectos económicos, lo cual dificultó un poco el desarrollo de las temáticas, sin embargo fue posible contar con dos de las mejores instituciones públicas del país, por otra parte, un gran reto fue lograr que todos los padres de familia que laboran en la organización, participaran de los eventos y actividades, a pesar de la negativa de algunos y el desinterés de otros, se les hizo un llamado a partir de la reflexión por mediante la aplicación de técnicas interactivas con la trabajadora social y la directora del proceso.

Tercera etapa

Evaluar la intervención realizada de acuerdo con la planeación de esta, con la finalidad de identificar si se cumplió con los objetivos trazados durante el proceso de práctica profesional, asimismo, identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores con el proceso de intervención realizado.

Con esta evaluación no solo se verificará el impacto que tuvo este proceso en los colaboradores sino en sus familias, en la organización y en el profesional de trabajo social, recordando el objetivo inicial de este proceso de sistematizar, el cual es comprender la percepción que tienen los colaboradores frente a la intervención del Trabajador Social en cuanto al fortalecimiento de su proyecto y calidad de vida dentro y fuera de la organización.

A partir de las diferentes etapas vividas en el proceso de práctica, desarrollada en el ámbito organizacional desde el rol del trabajador social (ver figura 2), donde se tuvo una intervención con una población que quizás sea convencional por tratarse de un proceso de Recursos Humanos y es

común que exista en cualquier organización, sin embargo, en este caso particular, la mayoría de los participantes, no tenían conocimiento a cerca del rol del trabajador social en una organización, lo consideraban más en el ámbito comunitario o familiar.

Luego de todo el reconocimiento alcanzado sobre los estándares de la organización frente a las necesidades que buscaba satisfacer, nos encontramos con la necesidad de fortalecer el proyecto de vida individual y la calidad de vida de los trabajadores al interior de la organización y fuera de ella.

A partir de entonces se contempló la necesidad de comenzar a recopilar la información de todos los participantes de este proceso y fortalecer la base de datos sociodemográfica, la cual contiene información relevante y detallada de cada uno de los colaboradores y que más adelante nos va a servir para identificar si se intervinieron o no las necesidades allí plasmadas y esto también nos va a permitir más adelante realizar una evaluación de los aspectos allí concretados.

Una de las grandes contribuciones con la que finalmente se va a recuperar y posicionar la historia de esta práctica, es el diseño y fortalecimiento del plan de bienestar laboral dentro de la organización, el cual contiene las diferentes redes de apoyo tanto locales como nacionales, los procedimientos para la aplicación de estrategias y actividades dependiendo de los resultados que se quieran obtener.

Estrategia para la reconstrucción de la memoria del proceso

La construcción de la memoria de la práctica realizada se fundamenta en las diferentes evidencias que se recopilaron durante la trayectoria de la práctica, la cual estuvo enfocada en identificar las necesidades que tenían los colaboradores de la organización en cuanto a la mejora de su calidad de vida dentro y fuera de la organización y como este es un enfoque muy amplio de intervención, el objetivo principal fue optimizar y potenciar los proyectos desde el programa de Bienestar Laboral que estaban enfocados en mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

Partiendo de las estrategias implementadas desde el inicio del proceso se tienen las siguientes:

Entrevista.

Con las entrevistas tuvimos un acercamiento inicial y a fondo con cada uno de los actores del proceso, inicialmente se llevaron a cabo con la intención de conocer la organización, los ideales respecto al rol del trabajador social y también para conocer las necesidades que se querían

satisfacer. Todas las entrevistas realizadas ya sean grupales o individuales tiene un significado en la construcción de la memoria del proceso, allí se encontrará información relevante desde que se inició con el proceso de prácticas, especialmente en los primeros encuentros tanto con el proceso de recursos humanos como con los trabajadores.

Fortalecimiento del programa de Bienestar Laboral.

el bienestar laboral desempeña un papel crucial en el éxito y la sostenibilidad de una empresa al influir positivamente en la productividad, el compromiso, el clima organizacional, la imagen corporativa y la salud y seguridad de los empleados, por esto es importante mantenerlo fortalecido y actualizado de acuerdo con los cambios que se vayan presentando a lo largo de la trayectoria de la organización en el mercado laboral, por eso se tuvieron en cuenta aspectos de mejoramiento de la calidad de vida, ausentismo laboral, acompañamientos, protección y seguridad, crecimiento personal y profesional, entre otros que hacen énfasis al mejoramiento continuo de la calidad de vida de los trabajadores.

D. Reflexiones de fondo

Iniciar un proceso de sistematización de experiencias sobre las actividades realizadas en pro de los trabajadores de una empresa es mucho más significativo que darlo por hecho, porque con estos elementos estamos relacionando aspectos que quizás se pudieran considerar irrelevantes o poco importantes dentro del marco contextual.

Inicialmente el proceso de reconocimiento de necesidades de los trabajadores fue un poco complejo porque al notar que se investigaba acerca de sus necesidades, estos creían que era para recibir beneficios por parte del empleador, por ejemplo, cuando se les preguntaba se tenían vivienda propia, estos antes de dar una respuesta, preguntaban si la empresa les iba a dar algún subsidio de vivienda, lo que para esta sistematización nos hace reflexionar acerca de cómo debemos plasmar las preguntas y como debemos dirigir la entrevista para que esta no se convierta en una falsa esperanza para el trabajador sino más bien que esta sea objetiva y bien fundamentada en lo que se quiere conseguir y cómo se quiere conseguir.

Posteriormente en el proceso de intervención, la participación de los trabajadores fue muy amena, se percibió una satisfacción de todos los participantes, la ayuda y orientación recibida por parte del responsable del proceso de Bienestar Laboral fue oportuna y significativa. Cada uno de

los participantes reflexionaron sobre las actividades realizadas con cada grupo, esto teniendo en cuenta el enfoque de cada actividad y el objetivo de esta. Cabe aclarar que uno de los aspectos claves del proceso de intervención es el presupuesto, en ocasiones nos suele suceder que planificamos actividades sin contar con una base presupuestal de acuerdo con lo que implica construir un presupuesto, ya sean cotizaciones, propuestas o planes monetizados; esto con base a algunas actividades que no se pudieron desarrollar por causa de la falta de presupuesto, esto se pudo mejorar con ayuda de una mejor organización presupuestal, sin embargo, no todas las actividades que se requieren en una intervención ameritan presupuesto económico.

Estrategia para el análisis e interpretación crítica de la práctica

Con los elementos de recolección de información mencionados anterior y finalmente plasmados en un solo documento final, se logró comprender que hay maneras, modos y formas de realizar un buen análisis de datos, sin embargo, con los instrumentos utilizados fue menos complejo analizar la información, esta se pudo realizar mediante gráficas, bases de datos, tablas dinámicas y categorización de elementos fundamentales encontrados en cada uno de los instrumentos utilizados.

Durante el análisis de la información se pudo reflexionar sobre el impacto que genera un buen proceso de diagnóstico, para este caso en una organización empresarial, donde se fundamentan múltiples necesidades que más adelante nos llevarán a reflexionar aún más sobre la intención de transformar esas necesidades en potenciales, para este caso, las necesidades evidenciadas fueron muy particulares, sin embargo, el enfoque puede convertirse en uno solo y es el impacto que tienen todas estas transformaciones en la calidad de vida de cada uno de los individuos involucrados.

Con el análisis de la información, el cual fue muy meticuloso y personalizado, se tuvo en cuenta la opinión de los entes involucrados, en este caso, los directivos y mismos trabajadores, en cuanto a los puntos de partida para enfrentar las necesidades, especialmente en temas de educación, vivienda, comunicación e integración de grupos de trabajos, siendo la comunicación una de las faltas más evidentes entre todas las problemáticas evidenciadas, esto se logró identificar a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, especialmente con la entrevista.

En este sentido, la reflexión que se puede generar con el análisis de la información recopilada es la importancia que tiene generar espacios propiciados por el Trabajador Social para identificar las necesidades de los trabajadores, en este caso, a pesar de tener un enfoque amplio para intervenir, se pudieron focalizar necesidades puntuales y otras que si bien, no son el enfoque principal, se tienen en cuenta en la propuesta de intervención y van orientadas a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, pues, finalmente ese es el objetivo principal de la fase práctica.

Análisis y reflexión con los actores del proceso

La práctica realizada tuvo lugar en el programa de Bienestar Laboral del área de Recursos Humanos del Centro Comercial Buenavista Montería, con el cual se busca fortalecer dicho programa en beneficio de la calidad de vida de los colaboradores y sus familiares.

Esta es una intervención realizada con un énfasis cualitativo, en el que se tuvo en cuenta la participación de los trabajadores de la organización, los cuales lograron entender y reconocer el quehacer del profesional en trabajo social, asimismo estuvieron muy dispuestos a coadyuvar en el proceso de práctica profesional, incorporando no solo datos sino experiencias, sin embargo, la participación no fue solo por parte de los colaboradores sino de los directivos, administradores y familiares, como hijos, cónyuges y demás involucrados. Cada uno de ellos fue participe y veedor del impacto que se tuvo con el proceso de la práctica profesional ejecutada, mediante la identificación y reconocimiento de las acciones de mejora implementadas por cada uno de ellos en su entorno y en las actividades diarias tanto personales como intralaborales.

Desde la perspectiva de la organización se tiene claro el concepto del rol del Trabajador Social en el programa de Bienestar laboral a pesar de ser la primera vez en contar con este perfil en las instalaciones, el trabajo realizado de manera mancomunada con los directivos del área ha reflejado un buen impacto en las relaciones intra y extralaborales, así como el trato digno y compromiso con la organización. Las necesidades de los trabajadores se hacen más fáciles de identificar puesto que su participación se nota más confiable cuando se trata de interactuar con una persona externa a la empresa o por lo menos externa al proceso de Recursos Humanos.

Por tratarse de un establecimiento de comercio, los administradores de los locales comerciales se han visto beneficiados no solo desde la parte económica con la vinculación de sus servicios en las diferentes actividades realizadas en pro del bienestar de los trabajadores sino en la

convivencia, el trato, la disposición y la comunicación con los colaboradores de todas las áreas del establecimiento, lo que refleja un comportamiento significativo para la sociedad.

E. Los puntos de llegada

La sistematización de experiencias realizada en el marco del Programa de Bienestar Laboral del Centro Comercial Buenavista en la ciudad de Montería ha permitido evidenciar resultados significativos que refuerzan la importancia de invertir en el bienestar integral o mejorar la calidad de vida de los colaboradores, lo que se convierte en una estrategia clave para el éxito organizacional.

Conclusiones

Durante este proceso se pudo evidenciar e identificar las buenas prácticas, lecciones aprendidas, acciones de mejora y aspectos de interés que reflejan los colaboradores y que permitirá un direccionamiento en las acciones futuras en pro de establecer o mantener un ambiente laboral saludable, motivado y satisfactorio para todas las partes.

Uno de los hallazgos más destacados de esta sistematización es la comprensión de que el bienestar laboral no solo se centra en torno a aspectos tangibles sino que abarca mucho más que eso, en esta experiencia se pudo evidenciar dimensiones emocionales, sociales y profesionales igual de relevantes; esto genera una importancia en el proceso de Recursos Humanos, puesto que el reconocimiento de la interconexión entre todos estos aspectos permitirá mantener un equilibrio entre todos los colaboradores, lo que cual consentirá alcanzar el máximo potencial en todos los aspectos y procesos de la organización.

A través del análisis de las experiencias previas y las prácticas implementadas en la organización, se han identificado aspectos de oportunidad y mejora para fortalecer el programa de bienestar laboral, entre esas están incluidas la promoción de actividades de autocuidado, crecimiento en la cultura de apoyo mutuo y políticas que promuevan el equilibrio entre lo personal y lo laboral.

Es importante tener en cuenta que el éxito de todas las iniciativas que provengan del programa de bienestar laboral depende en gran medida del compromiso y participación de todos los actores involucrados, desde los directivos y colaboradores hasta las redes de apoyo vinculadas.

Por tanto, es fundamental mantener una buena línea de comunicación asertiva, pertinente y coherente con lo que se quiere lograr.

Finalmente se puede destacar de esta sistematización de experiencias que, la visión integral del estado actual del programa de Bienestar Laboral es amplia y las nuevas prácticas han permitido contar con nuevas herramientas necesarias e importantes para seguir fortaleciendo la creación de un ambiente laboral íntegro y satisfactorio tanto para el empleador como para los colaboradores.

Por lo tanto, el compromiso es continuar y mantener un excelente programa de bienestar laboral que se destaque por la participación y sentido de pertenencia con el programa por parte de todos los colaboradores.

Recomendaciones

Partiendo de la experiencia en el desarrollo de las actividades en pro del mejoramiento del proyecto y calidad de vida de los trabajadores y el programa de bienestar laboral de la organización, se presentan las siguientes recomendaciones en aras de aprovechar los resultados de la sistematización de dicha experiencia, augurando que las acciones que se prevean mediante otro proyecto similar tengan una mejor orientación en el proceso y las actividades se enfoquen en el verdadero objetivo.

- Utilizar los datos recopilados durante la sistematización para personalizar las actividades de bienestar laboral según las necesidades y preferencias específicas de los empleados. Por ejemplo, si se identificó un mal ambiente laboral entre ciertos grupos de empleados, podrían ofrecerse actividades específicas de manejo de las relaciones interpersonales dirigidas a esos grupos.

- Mejorar los canales de comunicación interna utilizando los hallazgos. Si se identificaron deficiencias en la comunicación sobre las actividades de bienestar laboral, implementar estrategias para aumentar la conciencia y la participación de los empleados, como el uso de plataformas digitales, reuniones informativas regulares o grupos de discusión.

- Utilizar los hallazgos de la sistematización para identificar áreas de desarrollo personal y profesional entre los empleados. Diseñar programas de capacitación y desarrollo que aborden estas necesidades específicas y promuevan el crecimiento y la satisfacción en el trabajo.

- Establecer un sistema de monitoreo y evaluación continua del programa de bienestar laboral para asegurarse de que esté cumpliendo con sus objetivos y de que se esté adaptando a las necesidades cambiantes de los empleados. Utilizar indicadores claves de desempeño identificados durante la sistematización para medir el impacto del programa y realizar ajustes según sea necesario.

- Finalmente, es esencial destacar la importancia de comunicar todos estos aspectos tanto positivos como negativos mediante una técnica o un taller que les permita reconocer los factores pro y contra antes y después de la intervención o acompañamiento del trabajador social.

Referencias

- Espinoza Freire, E. E. (2018). El problema de investigación. Revista Conrado, 14(64), 22-32. Recuperado de: <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

- Rojo, V., Alesina, L., Bertoni, M., Mascheroni, P., Moreira, N., Picasso, F., y Ramírez, J. (2011). Metodología de la investigación en Ciencias Sociales: Apuntes para un curso inicial. (Pág. 19-25).
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N. y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-758. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Ponce de León Romero, L. (2012). Teorizar la experiencia profesional del trabajo social. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 12(extra), 141-147. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3868743>
- López Estrada, R. E. y Deslauriers, J. P. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *Margen: Revista de Trabajo Social*, 61(extra), 1-19. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3756178>
- González, M., Enciso, B., Arciniegas, L., Tovar, P., Bonza, P. y Arévalo, L. (2020). Importancia de las habilidades blandas para la empleabilidad y sostenibilidad del personal en las organizaciones. *Encuentros con semilleros, aportes y reflexiones, Politécnico Gran Colombiano*, 2(2), 1-10. Recuperado de: <https://journal.poligran.edu.co/index.php/encuentros/article/download/2646/2608/6529>
- Calua, M., Delgado, Y. y López, O. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo: Revisión sistemática. *Revista boletín Redipe*, 10(4), 315-334. Recuperado de: <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/download/1274/1180/2222>
- Cisneros Sosa, A., (1999). Interaccionismo simbólico, un pragmatismo acrítico en el terreno de los movimientos sociales. *Sociológica*, 14(41), 104-126. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=305026706001>
- García, M., Ibáñez, J. y Alvira, F. (1986). El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. La Encuesta. Alianza Universidad. (Pág. 146-70). Tomado de <https://www.redalyc.org/pdf/997/99746727010.pdf>

- Diez Tetamanti, J. M. y Rocha, E. (2016). Cartografía social aplicada a la intervención social en barrio Dunas, Pelotas, Brasil. *Revista Geográfica de América Central*, 2(57), 97-128. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/4517/451748499005/html/>
- Silveira Donaduzzi, Daiany Saldanha da, Colomé Beck, Carmem Lúcia, Heck Weiller, Teresinha, Nunes da Silva Fernandes, Marcelo, & Viero, Viviani. (2015). Grupo focal y análisis de contenido en investigación cualitativa. *Index de Enfermería*, 24(1-2), 71-75. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962015000100016>
- Ricoy Lorenzo, C., (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Santa María*, 31(01), 11-22. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=117117257002>
- Ley 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. 26 de mayo de 2015. D.O. No. 49523.
- Código Sustantivo del Trabajo [CST]. Decreto 2663 de 1950. 5 de agosto de 1950 (Colombia).
- Jara, O. (1994). Para sistematizar experiencias una respuesta teórica y práctica. Recuperado de http://terceridad.net/sc3/Por_Tema/7_Q_Sist_Exp/Apoyo_2/Jara%20H.%20Oscar,%20Para%20Sistemaizar%20experiencias%20pp.%2073%20-%20123.pdf
- Ardila, R., (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista latinoamericana de psicología*, 35(02), 161-164. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80535203>
- Ricoeur Paul., (2000). Narratividad, fenomenología y hermenéutica. *Análisis* 25 (Pág. 189-207). Recuperado de <https://ddd.uab.cat/pub/analisi/02112175n25/02112175n25p189.pdf>
- Arrieta E., Cabarcas M. & Rodríguez C. (2019). Análisis de las necesidades de bienestar laboral de los empleados de universidades en la región caribe: Caso barranquilla. *Adgnosis*, 8(8), p.73-90 DOI: 10.21803/adgnosis.v8i8.361