

SOMOS +

Sandra Milena Palacio Veléz

Estudiante Trabajo Social

Cristian Eduardo Blanco García

Asesor de Trabajo de Grado

Universidad Católica Luis Amigo

Sistematización

Nivel 2

15 mayo 2024

Agradecimiento

Agradezco enormemente en primera instancia a nuestro tutor, Cristian Eduardo Blanco García quien me asesoró, acompañó, orientó y enseñó muchas herramientas profesionales e investigativas durante todo el proceso para la creación de este trabajo; también agradezco a la Universidad Católica Luis Amigo por la orientación y el compromiso con los estudiantes, por darle valor y relevancia a los procesos de investigación que desarrollamos; gracias por la formación académica, la cual me sirvió como base fundamental en el desarrollo de esta investigación

Resumen. El objetivo central de este proceso investigativo fue analizar como desde la falta de acompañamiento de un equipo interdisciplinario se generan brechas de género, las cuales modifican el quehacer de las mujeres en la compañía Emtelco. Esta investigación fue desarrollada durante 12 meses, donde no solo fue importante el análisis de diversas situaciones que se dieron a nivel organizacional, sino encaminar estas situaciones bajo una pregunta, la cual se enfocó en determinar ¿de qué manera la falta de acompañamiento de un equipo interdisciplinario a nivel empresarial genera brechas de género modificando las dinámicas de las mujeres en la compañía Emtelco? La pregunta de investigación y los objetivos se cumplieron a lo largo del proceso, dando cuenta de un desarrollo positivo para los investigados y el investigador.

Finalmente, los resultados favorables que arrojó la investigación facilitará que está perdure en el tiempo y genere procesos más inclusivos a nivel organizacional.

Palabras claves. Brechas de género; equipo interdisciplinario; mujeres; brechas salariales; ausencia, organización; compañía.

Abstract. The main objective of this research process was to analyze how the lack of support from an interdisciplinary team generates gender gaps, which modify the work of women in the company Emtelco. This research was developed during 12 months, where it was not only important to analyze different situations that occurred at the organizational level, but to direct these situations under a question, which focused on determining how the lack of support from an interdisciplinary team at the corporate level generates gender gaps modifying the dynamics of women in the company Emtelco? The research question and the objectives were fulfilled throughout the process, showing a positive development for the researched and the researcher.

Finally, the favorable results of the research will make it easier for it to last over time and generate more inclusive processes at the organizational level.

Key words. Gender gaps; interdisciplinary team; women; wage gaps; absence; organization; company.

Contenido

1.	Descripción	5
1.1.	Ubicación Geografica	5
1.2.	Reseña Histórica.	6
1.2.1.	<i>Quehacer profesional</i>	8
2.	Pregunta orientadora	8
3.	Objetivos	8
4.	Justificación.....	9
5.	Referentes conceptuales	10
5.1.	Enfoque teórico	10
5.1.1.	<i>Paradigma Interpretativo</i>	11
6.	Diseño metodológico	12
6.1	Estrategia e instrumentos de recuperación	12
6.2	Estrategias para la reconstrucción de la memoria del proceso	13
7.1	Análisis y reflexión	17
8.	Significación de la práctica y/o lecciones aprendidas	18
9.	Conclusiones	21
10.	Referencias	22
11.	Anexos	23

1. Descripción

La compañía cuenta con más de 18 años de experiencia ofreciendo soluciones de BPO y Contact Center a clientes corporativos que han confiado en nuestra experiencia para el mejoramiento de sus procesos de preventa, venta y posventa. Generando valor a su negocio, asegurando que los usuarios finales tengan experiencias memorables con su marca. Así pues, los pilares estratégicos son la base sobre la que se apoya la estrategia de la compañía, estos son los elementos claves y transversales que fundamentan nuestro direccionamiento **CX** (Customer Experience) **DX** (Digital Experience) **EX** (Employee Experience).

Es una empresa de CX & BPO, esta compañía se enfoca en co-crear la experiencia del servicio a través de la generación de momentos memorables que impactan en la lealtad de los usuarios. Cuenta con un equipo de talento humano comprometido, que se preocupa por cumplir con la promesa de valor para satisfacer todas las necesidades de los clientes y brindar gratas experiencias en cada punto de contacto.

Así pues, tienen consolidado un equipo que transforma los servicios prestados en experiencias inigualables para cada uno de los clientes que hace parte de la compañía, identificando las oportunidades y necesidades de mejora, alcanzando su máximo potencial.

Finalmente, el cliente es el centro del negocio; por eso, trabajan incansablemente para ofrecerle momentos inolvidables y excelente servicio, ya que el lema de la empresa no solo es enamorar personas sino marcas. (Emtelco, s.f.)

1.1. Ubicación Geografica

Desde la ubicación geografía se describen sus sedes principales las cual tiene cobertura en el área sur del Área Metropolitana del Valle de Aburra, estas sedes principales se encuentran en la Capital antioqueña, sin dejar de lado las sedes que se encuentran en Bogotá, Barranquilla, Cali, Cúcuta y Manizales.

Departamento	Municipio	Dirección	Barrio	Teléfono
Antioquia	Medellín	Cl. 14 #52A 174	Guayabal	43897000
Antioquia	Medellín	Cl. 17A Sur #48-35	Poblado	43897000
Antioquia	Medellín	Cl. 29ª#52-130	Industriales	43897000

1.2. Reseña Histórica.

Tiempo	Suceso
2023	<ul style="list-style-type: none"> • Celebración 20 años creando las mejores experiencias • Reciben 7 galardones en los CX Interaction Award 2023
2022	<ul style="list-style-type: none"> • Redefinición como Experiencie Hub • Creación de la unidad de automatización y analytics UIA • Superación de incidente tecnológico
2021	<ul style="list-style-type: none"> • Creación del centro de inteligencia digital DIX • Creación de la fábrica RPA de integración de trabajadores digitales • Definición de genesys cloud como nueva plataforma Core • Certificación ISO 45001 • Ingreso al ranking de las 200 empresas más innovadoras (Andi y Dinero)
2020	<p>Un año de grandes cambios. Con la contingencia se acogieron normas de bioseguridad cumpliendo las disposiciones del Gobierno Nacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorporación del pilar Employee Experience • Creación de dirección de estrategia y transformación digital • Transformación del modelo operativo con más del 80% en home office • Creación del nuevo portafolio de servicio • Reconocimiento como empresa en trayectoria Mega, Organización ejemplar en Inclusión social y Equidad de género.
2019	<p>Se consolida un sistema ecosistema digital.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se vende el primer bot • Se recibe la certificación ISO 27001 • Se empieza a trabajar el concepto de Employee Experience • Rotación del personal del 4,3%

2018	<ul style="list-style-type: none"> • Celebración de 15 años mejorando experiencias gratas con pasión, innovación confianza, integridad y simplicidad
2017	<ul style="list-style-type: none"> • Reajuste del pensamiento estratégico para diferenciar en la industria a través: Customer Experience + transformación digital e invocación • Reconocimiento a través del premio León Zuleta mejor responsabilidad social empresarial • Se lanza el sistema de innovación Eureka
2016	<ul style="list-style-type: none"> • Maritza Garzón asume la gerencia general para continuar con la estrategia “crear las mejores experiencias de relacionamiento” • Se renueva la identidad de marca con un logotipo memorable.
2015	<ul style="list-style-type: none"> • Se renueva la cultura corporativa, con una nueva misión, visión, ambición, posicionamiento y valores corporativos • Se inician operaciones en Barranquilla
2014	Se inaugura la sede Industriales en Medellín y Floresta en Bogotá
2011 2012	Se inician operaciones en Bogotá con más de 500 Colaboradores
2009	Rodrigo Ferreira asume la gerencia general y se incluye en el portafolio el diseño de soluciones, tercerización de procesos empresariales
2008	Impulsados por EPM y UNE Emtelco se convierte en unas de las principales empresas de Contact Center del país.
2006 2007	Emtelco se consolido como Empresa prestadora de servicios de Contact Center y BPO
2003	Se incursiona en la prestación de servicios de Contact Center
2002	Servicios de atención telefónica a empresas como el grupo EPM
1994	La Compañía fue fundada en julio de 1994 especializada en servicios de telecomunicaciones y conectividad

Nota: Este cuadro fue tomado de (Emtelco, s.f.).

1.2.1. Quehacer profesional

Desde la sistematización de la práctica como Trabajadora Social se pretende crear proyectos que impacten de manera positiva las 7.000 colaboradoras que hacen parte de la compañía, donde el principal público son ejecutivas, líderes y creadoras de experiencia que hayan estado expuestas o sufrido algún tipo de violencia por su género, articulando estos programas de la mano del programa de Salud Mental y Diversidad, Equidad e Inclusión en busca que cada una de las empleadas cuenten con talleres, cursos, charlas, conversatorios y espacios de escucha en temas que impacten de forma positiva su calidad de vida, pues el bienestar de cada una de las mujeres es uno de los ejes transversales de la empresa ya que su visión es “Enamorar personas”. Por consiguiente, es esencial que se le brinde protagonismo a la labor que hacen cada una de ellas.

Finalmente, se pretende desde el proyecto Somos + impactar la vida de mujeres que han sido víctimas de violencia de género, generando espacios de escucha y comunicación asertiva donde se construya una cultura organizacional encaminada a la equidad y el mejor relacionamiento en temas de género, integrando la diversidad de género en la construcción de una visión conjunta de equidad e inclusión derogando con esto los estereotipos de género.

2. Pregunta orientadora

¿De qué manera la falta de acompañamiento de un equipo interdisciplinar a nivel empresarial genera brechas de género modificando las dinámicas de las mujeres en la compañía Emtelco?

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Analizar como desde la falta de acompañamiento de un equipo interdisciplinario se generan brechas de género, las cuales modifican el quehacer de las mujeres de la compañía Emtelco.

3.2 Objetivos específicos

- ✓ Examinar los procesos previos a nivel organizacional donde se de relevancia al acompañamiento de un equipo interdisciplinar al interior de la organización.
- ✓ Documentar como el equipo interdisciplinario aminora las brechas de genero desde espacios equitativos entre los empleados de la organización.
- ✓ Revelar como la falta de acompañamiento a nivel empresarial suscita en la compañía Entelco procesos inequitativos y violentos para las mujeres en el ámbito laboral.

4. Justificación

El proceso de la sistematización de la práctica se gesta a nivel organizacional desde el programa de salud mental y diversidad, equidad e inclusión de la compañía Entelco; desde la observación misma en los procesos a nivel empresarial se evidencia una carencia de un equipo interdisciplinario debido a la poca participación en construcciones conjuntas de diversas áreas, existen varios profesionales con la capacidad de creación del mismo pero no se ha estructurado para abordar ninguna problemática a nivel empresarial.

Así mismo, la idea con esta sistematización es generar una construcción conjunta entre las diversas profesiones y que esta perdure a través del tiempo, pues el propósito mismo de esta construcción es beneficiar a las mujeres tanto administrativas como de nivel operativo; para incorporar a nivel empresarial un equipo que intervenga en situaciones desfavorables desde cada una de las perspectivas que maneja cada profesión donde se de relevancia a los procesos que ejecutan diariamente ya que este acompañamiento por parte del grupo interdisciplinario repercute directamente en la interacción entre los pares aminorando las brechas de género que se han suscitado desde todas esferas en la compañía.

Finalmente, es importante la creación de un equipo que comprenda las situaciones y falencias de la organización desde un enfoque diferencial partiendo de la deconstrucción de saberes previos con el fin de derribar las barreras que se han creado por medio de la violencia, donde este equipo al trascender en el tiempo logre impactar positivamente cualquier tipo de problemática que se geste al interior de la empresa.

5. Referentes conceptuales

5.1. Enfoque teórico

Los enfoques interdisciplinarios son una necesidad inherente al desarrollo científico e intelectual. La exigencia de la interdisciplinariedad emana de la necesidad de la coherencia del saber y de la existencia de problemas tratados por más de una disciplina, así como de la urgencia de enfocar un problema desde diferentes áreas del conocimiento para lograr su mejor comprensión; dicho enfoque se ha impuesto en todas las actividades en las que un proyecto de gran tamaño exige que se considere un abanico muy amplio de "elementos de juicio", proporcionados por competencias, a veces, muy especializadas. (Guzmán Gómez, 2007)

Así pues, un equipo interdisciplinar es una forma de conocer para la acción, un sistema no lineal, complejo, que implica la captación de la totalidad de un tema/situación, lo que lleva a una modificación de valores y una nueva pauta cultural cambiando las formas o parámetros del conocer de cada una de las disciplinas intervinientes, ya que conjuga y destila distintos enfoques que, al mezclarse, producen una visión/acción de un nivel más completo, adecuado y profundo. (Lucca, 2017, p.17)

Por consiguiente, “la interdisciplinar aplica la metodología de la intersubjetividad objetiva construyendo desde esta metodología un pasaje que, aunque no enfrenta los flujos de poder del saber disciplinario, da posibilidad de un tejido para empezar a crear un campo común” (Lucca, 2017, p.18).

Finalmente, desde el equipo interdisciplinar se busca develar las causas más relevantes en los casos de violencia y como estos aspectos modifican las conductas de cada una de las mujeres que han sido violentadas en la compañía; de tal forma, que se pueda impactar de manera positiva estas dinámicas, donde este acompañamiento perduren en el tiempo y trasciendan en el ámbito laboral, pues la interacción entre las personas y los profesionales crea una construcción conjunta aminorando las brechas de género en los espacios laborales.

5.1.1. Paradigma Interpretativo

Mediante este paradigma se intenta develar un fenómeno donde el sentido del mismo es focalizar su atención en la descripción de lo individual, lo distintivo, la existencia de realidades múltiples, lo particular o propio del hecho que se estudia, sin una descripción primaria de establecer regularidades, ni el establecimiento de generalizaciones o leyes universales por la vía de generalizaciones abstractas a partir de datos estadísticos, más bien consideran que los postulados de una teoría son válidos únicamente en un espacio y tiempo determinados. (González, 2003, p.6)

Desde esta teoría y conforme las necesidades, se trata de descubrir el significado de las acciones humanas y de la vida social, dirige su labor a entrar en el mundo personal y las situaciones que vivencian los individuos, en las motivaciones que lo orientan y en sus creencias. Existe la posibilidad de encontrar la superficie para llegar al fondo, a lo que condiciona los comportamientos. Se parte desde el supuesto que en las ciencias sociales la acción de los individuos siempre está gobernada por las significaciones subjetivas, las cuales no son observables y, por tanto, no pueden analizarse con los métodos cuantitativos. (González, 2003)

Así pues, desde la sistematización de la práctica se visualiza la necesidad de un acompañamiento por parte de un equipo interdisciplinar debido a múltiples sucesos inequitativos al interior de la compañía, en lo cual por medio de este grupo se pueda analizar y documentar estas acciones que realizan los sujetos, las cuales van ligadas a la diferencia en la adquisición de oportunidades y la relación que existe entre los roles entre hombres y mujeres frente a los temas de violencia, pues desde la interpretación se visualizan ciertos patrones que desencadenan desigualdad no solo en tipos de violencia sino en brechas salariales que generar de una u otra forma una vulnerabilidad hacia la mujer.

Para concluir, tal como se describe anteriormente el paradigma interpretativo emplea métodos que busca descifrar en lo más hondo de la subjetividad de los sujetos: las creencias, los valores, los imaginarios, las motivaciones, etc. Donde desde esta perspectiva se logre comprender las particularidades de cada individuo sobre su accionar con los demás sujetos de su entorno. (González, 2003)

6. Diseño metodológico

6.1 Estrategia e instrumentos de recuperación

Desde la sistematización de la práctica se ve la necesidad de generar instrumentos que nos permita describir las realidades o vivencias que se susciten a lo largo del camino de cada una de las mujeres de la compañía, mujeres que han sido víctimas de violencia de género y como la falta de un equipo interdisciplinario acentúa las problemáticas de esta población al interior de la organización; por tal razón, cada proceso o situación que evidencie el equipo interdisciplinario debe ir aplicado a un cuadro de observación, donde por medio de este se deje plasmado cada situación a lo largo del proceso investigativo, pues un tema como la violencia de género es cambiante y suscita diversos comportamientos de quien la padece.

Calderón Vallejo et al. (2018) define la observación.

Técnica de investigación cualitativa que capta acciones, comportamientos, situaciones y prácticas de los sujetos en el momento en que estas se producen, sin la mediación de un documento o de un testimonio, en este sentido, el investigador está atento a la aparición o a la transformación de los comportamientos y a los contextos.

Observar no significa la ejecución de una actividad rígida y superficial limitado a registrar y visualizar un fenómeno, sino que implica un proceso organizado de lectura contextual, donde participan todos los sentidos del investigador. En este sentido, al observar resulta conveniente asumir unos mínimos de planeación en el ejercicio, que operen como ruta y permitan al investigador obtener la claridad en los focos del proceso y el sostenimiento de la coherencia con los objetivos definidos en la investigación. (p.91)

Finalmente, este instrumento nos permite evidenciar situaciones a lo largo del tiempo, recolectando información valiosa sobre la interacción de las mujeres víctimas de violencia de género no solo con sus pares sino con los profesionales que intervienen en los procesos de equidad y salud mental al interior de la compañía. **Ver Anexo 1**

Como complemento a esta investigación se implementará una encuesta la cual nos va facilitar la comprensión de las diversas problemáticas que se desprenden al no contar con un equipo interdisciplinario.

La encuesta es un instrumento de recolección de información que permite realizar un proceso de investigación más cuantitativo y exacto frente al problema que se va intervenir, develando con esto aspectos significativos de las personas o grupos de interés que se quieran estudiar

En la encuesta se pueden utilizar diferentes tipos de preguntas. Las abiertas o flexibles, las cuales buscan que el encuestado responda desde sus saberes, sin tener ninguna opción de respuesta; es decir, a su propio criterio y consideración. Y las cerradas o taxativas, en las que se presentan opciones de respuestas (dicotómicas, politómicas, escalas de jerarquización, entre otras), las cuales son construidas teniendo en cuenta los estudios anteriores y plasmados en los antecedentes y el marco teórico. (Calderon Vallejo., et al, 2018, p.93)

Finalmente, este instrumento nos servirá para definir qué grado de afectación psicosocial tienen las mujeres de la compañía y puede ser trascendental en la planificación y organización de la información que será relevante en la evaluación de “como la falta de acompañamiento por parte de un grupo interdisciplinario permea escenarios diversos en las mujeres con afectación de violencia de género en la organización Emtelco”

6.2 Estrategias para la reconstrucción de la memoria del proceso

La sistematización de la observación se debe tamizar por meses, donde cada mes se evidenciará una problemática bien sea diferente o igualitaria en el proceso de investigación, esta investigación cualitativa denotara la importancia de un equipo interdisciplinario en la recolección y sistematización de información, pues esta es esencial para comprender las dinámicas laborales de las colaboradoras que hacen parte de la organización, pues desde este instrumento se abordan de manera más efectiva las necesidades no solo de la población víctima de violencia de género sino las falencias que tiene el grupo interdisciplinario en el abordaje de las necesidades mismas que se susciten al interior del equipo.

Así mismo, el aplicar una encuesta en el grupo poblacional objeto “mujeres víctimas de violencia de género” evidenciara una repercusión notable y contundente al simplificar la información recolectada, pues este instrumento mide de forma trascendental las necesidades y consecuencias que tiene no contar con un equipo interdisciplinario que atienda diversas problemáticas que afectan las dinámicas al interior de la organización.

Para concluir, por medio de la observación y de la encuesta se pretende no perder de vista comportamientos y falencias del equipo interdisciplinario sino las carencias que existen por parte de este en la interacción y correlación con los colaboradores, pues el que hacer de las diferentes disciplinas que integran el equipo interdisciplinario en el ámbito laboral proporciona una comprensión más holística de las problemáticas, siendo esta analogía profesional/individuo un enfoque más efectivo para la delimitación de las necesidades específicas de los sujetos al interior de la compañía Emtelco.

6.3. Estrategia para el análisis e interpretación crítica de la práctica

Esta sistematización se organizará por vertientes, donde lo que prima es la violencia de género por falta de acompañamiento por parte de un equipo interdisciplinario que es el eje central de la investigación, lo que se pretende con la investigación es documentar y evidenciar como las brechas de género marcan una desigualdad al interior de la compañía; estas brechas de género entran en una subcategoría relacionada con el problema principal, las cuales estarán demarcadas por: brecha salarial, brecha de género, brecha inclusiva, brecha organizacional. Delimitar estas particularidades hace posible definir claramente la necesidad del problema que se investiga, donde es factible construir una metodología y un enfoque desde el cual se puedan examinar los datos recolectados extrayendo temas y patrones relevantes.

Así pues, la interpretación de estos patrones que se gestan al interior de la investigación sobre las brechas demarcadas en las subcategorías vislumbra una mejor identificación de la violencia de género como factor central y cómo el equipo interdisciplinario tiene incidencia en la investigación misma, generando posibles conclusiones al interior de la investigación.

Finalmente, el sentido de la investigación es documentar, analizar y examinar la incidencia que tiene el equipo interdisciplinario y como falta de este a través del tiempo por la alta rotación del personal tiene una enorme incidencia en los tipos de violencia de género que se suscitan al interior de la compañía Emtelco, donde esta investigación nos brinde insumos como reflexiones del mismo proceso investigativo, develando la necesidad de una construcción conjunta del profesional con el investigado.

7. Recuperación histórica

En el marco de esta investigación, resulta fundamental explorar y analizar los diferentes procesos que están ligados a los equipos interdisciplinarios y como la falta de este tiene una incidencia significativa en las brechas de género al interior de una organización; este proceso investigativo ha contribuido a la comprensión de determinados eventos o fenómenos. En este sentido, el presente estudio se centra en examinar detalladamente las particularidades que se suscitan a raíz de la carencia de profesionales en un equipo de intervención durante un periodo de tiempo de 12 meses, con el objetivo de desentrañar las causas y consecuencias de las brechas de género y como estas modifican las dinámicas de las mujeres al interior de la compañía Emtelco.

Es fundamental describir el comienzo de este proceso delimitando las particularidades de la entidad a investigar, donde se observa desde el momento cero no solo carencia de un equipo interdisciplinario sino una notable falta de proyectos que impacten de manera rápida y efectiva a la población que ha sido víctima de algún tipo de violencia basada en género; se debe partir de la ausencia de un comité de equidad de género, donde no se encuentra consolidado y a su vez, no cuentan con un sistema integrado de gestión que posibilite buenas prácticas de Diversidad, Equidad e Inclusión al interior de la organización.

Así mismo, durante el primer mes de investigación cualitativa no se ve estructurado un programa de Diversidad, Equidad e Inclusión donde el proceso de observación evidencia problemáticas a nivel social, concluyendo con este sondeo el gran impacto que tienen las brechas de género en la transformación de las dinámicas y la interacción de los pares al interior de la compañía.

Para lograr la creación de un equipo interdisciplinario y generar la consolidación de un comité, un programa y un sistema de gestión de alto impacto se realizaron sensibilizaciones, donde buscaba determinar por medio de los testimonios de los colaboradores si era relevante este tipo de temas en la organización; al revisar el formato de observación y tamizar diversas encuestas que se dieron al interior de la compañía se estableció junto con la Gerencia de Experiencia al Colaborador la necesidad de un grupo que implementara programas de alto impacto, donde el primer paso fue la invención del programa de Diversidad, Equidad e Inclusión; seguido a esto se afianzo un conjunto de personas que hizo parte de este, donde al 2024 está compuesto por. Trabajo social, psicología, derecho y comunicación social.

Además, desde la compañía se trajo consigo cambios profundos en las condiciones de vida de las colaboradoras y sus familias ya que el fenómeno de la violencia dio lugar a la formación de ciertas problemáticas al interior de la organización. Por tal razón, desde Emtelco se implementaron buenas prácticas para prevenir y abordar la violencia de género contra las mujeres, algunas de estas prácticas relevantes son:

- ✓ Creación de un equipo interdisciplinario
- ✓ Inicio de un programa de Diversidad, Equidad e Inclusión
- ✓ Se implementó una política de Diversidad, Equidad e Inclusión con el debido equipo interdisciplinario que dio aportes relevantes para su creación
- ✓ Se generaron diversas alianzas en lo que va del año, donde se logró una construcción conjunta con sector público en temas de violencia de genero.

Finalmente, en este proyecto de investigación se percibe buena adherencia al cambio, donde la junta directiva accedió a la participación activa por parte de Trabajo Social con el fin de indagar más allá de lo que ya estaba estructurado partiendo del alcance y las necesidades no solo de la población sino de la apuesta que tenía la empresa para final de 2023 y comienzo de 2024; el propósito central de este proceso es la puesta en marcha de este equipo y la aprobación por parte de la junta en que este conglomerado perdure en el tiempo, efectuando nuevos planes, programas y proyectos enfocados no solo en atender las violencias basadas en género sino en aminorar las brechas al interior de la organización.

7.1 Análisis y reflexión

Partiendo del paradigma interpretativo se buscó develar un fenómeno donde el sentido del mismo era describir e interpretar una problemática central, en función de evidenciar la ausencia misma de un grupo interdisciplinario al interior de la organización y como esta situación permea consecuencias ineludibles para la interacción en el ámbito organizacional; por esta razón, es importante resaltar la creación del área de Diversidad, Equidad e Inclusión y la puesta en escena de un grupo de profesionales tales como: Trabajadora social, Psicóloga, Abogada y Comunicadora Social que han brindado acompañamiento, el análisis de esta problemática facilitó la creación de proyectos de alto impacto permeando una mejor interacción de cada uno de los colaboradores de la compañía Emtelco frente a los procesos iniciales que se habían evidenciado.

Delimitar una problemática puede ser un asunto complejo, pero ajustar las dinámicas y estrategias al interior de una organización es una tarea retadora y compleja no solo por los obstáculos que se encuentran en el camino sino por las políticas y requerimientos que se tienen al interior de una compañía. No solo es hablar de la carencia de un grupo que facilite procesos, es hablar de las consecuencias que tiene esta ausencia al interior de una empresa, donde la subjetividad de cada persona juega un papel transcendental en los resultados económicos que se proponen dentro de los procesos organizacionales.

Por esta razón, es fundamental como Gerencia de Experiencia al Colaborador delimitada desde el área de Diversidad, Equidad e Inclusión de la compañía Emtelco apostarles a los programas de bienestar, encaminados en psico educar sobre las diversas problemáticas que se evidencia en el mundo moderno. Examinar los procesos previos de una forma crítica ha permeado una mejor puesta en escena al interior de la organización, pues estos procesos revelaron que la problemática no solo partía de la ausencia de un grupo, sino que estaba encaminada en un aumento significativo de la violencia basada en género bien sea por violencia doméstica, brechas de género, desigualdad salarial, entre otras.

La violencia basada en género es una contrariedad compleja que requiere de una observación, documentación y acompañamiento no solo a nivel social sino empresarial debido al impacto significativo que tiene cualquier tipo de violencia sobre las mujeres. En este punto es relevante el acompañamiento del equipo interdisciplinar que desde un enfoque

integral ha logrado prevenir, detectar y acompañar cualquier violencia evidenciada al interior de la organización.

Finalmente, la mayor reflexión al culminar esta investigación ya no parte de la ausencia sino de la consolidación de un equipo interdisciplinario que dio respuesta a las necesidades del grupo poblacional investigado aminorando con esto brechas de género, mejorando los procesos de contratación y vinculación, y resignificando el actuar de la mujer como un sujeto de derecho. El documentar estos procedimientos de cambio permeo la visibilidad del programa y dio relevancia a los procesos de transformación que generaron al interior de la compañía ambientes laborales más sanos; así pues, esta exploración ha sido célebre por la relevancia que ha tenido apuntándole en todo momento a estructurar y mejorar los mecanismos organizacionales, dando fuerza a la responsabilidad social empresarial que ha adquirido la organización Emtelco con sus empleados desde la justicia social y la equidad.

8. Significación de la práctica y/o lecciones aprendidas

Realizar este proceso de práctica en la compañía Emtelco durante 12 meses, fortaleció mi quehacer profesional como Trabajadora Social en el ámbito laboral, desde esta perspectiva evidenció la importancia de adaptarme a los procesos empresariales que de cierta forma son restrictivos al tratar de consolidar programas y estrategias que impactaran de manera positiva el bienestar de cada colaborador de la organización.

Bajo este planteamiento, es necesario partir del objetivo general de este proceso de investigación, el cual busca “analizar como desde la falta de acompañamiento de un equipo interdisciplinario se generan brechas de género, las cuales modifican el quehacer de las mujeres de la compañía Emtelco”. Como resultado de este objetivo, se concluye la consolidación y puesta en marcha de un equipo interdisciplinario que aminoró las brechas de género, donde por medio de un proceso de investigación cualitativa y cuantitativa, se logró visibilizar las diversas problemáticas que condicionaban las acciones de las mujeres en toda la organización.

De igual forma, es relevante describir el objetivo específico 1 donde se pretende “examinar los procesos previos a nivel organizacional donde se de relevancia al

acompañamiento de un equipo interdisciplinar al interior de la organización”. Durante el tiempo de investigación en su fase inicial no existía una estructura interdisciplinar que coadyuvara en los procesos de bienestar; desde este objetivo se evidencio que no se contaba con una estructura profesional sólida y se creó un grupo de profesionales que impacto de manera positiva toda la organización, lo cual da cuenta de una contribución significativa en lo que se tenía antes y lo que se entrega en este proceso.

De manera similar, debemos vincular el objetivo específico 2 en el desarrollo de esta investigación, donde buscó “documentar como el equipo interdisciplinario aminora las brechas de género desde espacios equitativos entre los empleados de la organización”. El proceso de documentación y aprobación por parte de la junta directiva no fue un proceso fácil ya que el consorcio de negocio es algo celoso con la información de los colaboradores. Al final, se logró documentar y dejar evidencia de las intervenciones mostrando resultados positivos donde se impactó a un gran número de mujeres de la organización, demostrando con esto que es indispensable llevar seguimiento a los procesos.

Por otra parte, es fundamental para este proceso de investigación incorporar el objetivo específico 3 el cual pretende “revelar como la falta de acompañamiento a nivel empresarial suscita en la compañía Emtelco procesos inequitativos y violentos para las mujeres en el ámbito laboral”. Llegar a revelar no solo procesos inequitativos sino brechas salariales fue un proceso arduo, que demostró como el silencio se apoderaba de los procesos organizacional y modificaba la interacción de quienes conformaban la organización.

Este objetivo fue retorico porque a nivel empresarial no se va querer develar los malos procesos; al contrario, siempre se evidencian procedimientos con altos estándares de calidad. Al final el objetivo 2 fue un componente fundamental para lo que se quería lograr con este tercer objetivo, ya que el documentar todo el proceso investigativo facilito la comprobación inequitativa del rol de la mujer develando con el testimonios de algunos actores que hicieron parte de este proceso lo fundamental de dar protagonismo no solo a las mujeres sino a la labor que hacen día a día.

Finalmente, no podemos cerrar una significación de este proceso investigativo sin dar protagonismo a la pregunta que comenzó este viaje, la cual se centró en determinar ¿De qué manera la falta de acompañamiento de un equipo interdisciplinar a nivel empresarial genera

brechas de género modificando las dinámicas de las mujeres en la compañía Emtelco?. Es gratificante en este punto evidenciar como se dio respuesta a la pregunta y objetivos planteados en este proyecto; no fue fácil llegar a consolidar un equipo interdisciplinario y develar las brechas de género al interior de la organización. Fue fundamental, cada uno de los objetivos trazados ya que proporcionaron evidencia tangible de lo que se requería para aminorar las brechas de género y el sesgo salarial, esta investigación en consecuencia revelo como la falta de un grupo de profesionales puede marcar la diferencia en el ámbito organizacional, y como estas acciones se convirtieron en una construcción conjunta para mejorar el bienestar de las personas que se encuentran ejecutando una acción en cada área de la organización.

Para concluir, como profesional es grato el reconocimiento y la vinculación en los procesos, pero es más satisfactorio ver y evidenciar como se transforman las dinámicas a nivel empresarial en busca de un bien colectivo, donde el resultado de esta investigación fue muy positivo tanto para la organización como para la profesional en formación que lo realizo.

¿Qué queda por hacer más adelante?

- ✓ Continuar con el equipo de profesionales que permitió alcanzar metas que no se tenían a nivel organizacional.
- ✓ Realizar seguimiento a los procesos a través del tiempo.
- ✓ Dar relevancia al bienestar de los colaboradores por medio del reconocimiento de sus capacidades.

9. Conclusiones


- ✓ Como resultado de este proceso de investigación, es fundamental dar relevancia a los saberes aprendidos y a la transformación positiva en el bienestar de los colaboradores a nivel organizacional.
- ✓ Para concluir, el resultado de los 12 meses de investigación develó ausencias que se lograron corregir en el tiempo, donde se espera continúen y perdure en el tiempo los procesos de cambio.
- ✓ Finalmente, se creó un equipo interdisciplinario que logró aminorar las brechas salariales y de género al interior de la compañía Emtelco.

10. Referencias

- Calderon Vallejo et al. (2018). Situaciones y Retos de la Investigación en Latinoamérica. En G. A. Calderon Vallejo, & J. S. Calle Piedrahita, Trabajo de campo y recolección de información. (pp. 91-93). Medellín. Fondo Editorial Universidad Católica Luis Amigó
- Eutelco. (s.f.). *Acerca de Eutelco/Experiencia*.Eutelco. <https://emtelco.com.co/acerca-de-emtelco/>
- Eutelco.(s.f.).*PensamientoEstrategico*.Eutelco.<https://drive.google.com/file/d/1lnZC7niGxmG-z5RyJcoqVXECzkf0zquL/view?usp=sharing>
- González Morales, A. (2003). Los paradigmas de la investigación en las ciencias sociales. En A. González Morales, *La noción de paradigma* . Islas.
- Guzmán Gómez, M. (2007). El fenómeno de la interdisciplinariedad en la ciencia de la información: contexto de aparición y posturas centrales. Ciudad de la Habana, Cuba:ScieloCuba.Recuperadode<https://elibronet.luisamigo.proxybk.com/es/ereader/funlam/13918?page=8>.
- Lucca, E. (2017). Estrategias y metodologías de formación de equipos interdisciplinarios para trabajar en hábitat. *Hábitat y Sociedad*.

11. Anexos

Anexo 1.

	FORMATO DE OBSERVACIÓN	
	Ciudad:	Fecha:
Empresa:		
Lugar:		
Momento de observación:		
Descripción de la observación:		
Causas	Efectos	
Recomendaciones:		
Quien recolecta la información:		