

Practica profesional de Trabajo Social Organizacional

Luz Amparo Martínez Vargas

Estudiante

Viviana Racero López

Asesora de prácticas

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Sociales Salud y Bienestar

Programa Trabajo Social

2024

Contenido

I Nivel Diagnóstico - Apostándole A Tú Proyecto De Vida	1
Contexto Institucional	1
<i>Identificación general de la agencia de práctica</i>	1
<i>Contextualización De La Agencia – Ámbito De Intervención</i>	3
<i>Reseña Histórica</i>	4
<i>Direccionamiento Estratégico</i>	5
<i>Programas- proyectos-servicios</i>	7
Relación Con Políticas Públicas Y Planes De Desarrollo	8
Caracterización De La Población.....	10
Definición, Análisis Y Priorización De La Problemática.....	11
<i>Descripción Del Problema O Interés Inicial</i>	11
<i>Definición Objetivos del diagnóstico</i>	12
<i>Conceptualización de las problemáticas</i>	13
<i>Recolección de la información</i>	16
<i>Aplicación de instrumentos</i>	17
<i>Análisis de los problemas</i>	18
Síntesis analítica del diagnóstico	26
<i>Socialización</i>	27
Diseño Del Proyecto De Intervención	27
<i>Árbol De Objetivos</i>	27
II Nivel Ejecución - Apostándole A Tú Proyecto De Vida.....	29
Justificación	29
Metodología	30
<i>Paradigma: Interpretativo</i>	30
<i>Teoría: La teoría selecciona es el Interaccionismo Simbólico</i>	30
<i>Modelo de Intervención desde el Trabajo Social: Modelo Humanista/existencialista</i>	30
<i>Método: Grupo</i>	31
Objetivo General	32
<i>Objetivos Específicos</i>	32
Plan Operativo.....	32
Cronograma de Actividades.....	35
Presupuesto	35

III Nivel Evaluación - Apostándole A Tú Proyecto De Vida.....	36
Justificación	36
Objetivos.....	38
<i>Objetivos Específicos</i>	38
Metodología	39
Actividades e indicadores.....	39
Instrumentos	41
Análisis	46
Conclusiones	53
Recomendaciones.....	54
Referencias bibliográficas.....	56
Anexos	58

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Logo Proyecto	1
Ilustración 2 Organigrama.....	2
Ilustración 3 Estructura orgánico funcional	3
Ilustración 4 Imagen organizacional	4
Ilustración 5 Grafica - Fuente propia	18
Ilustración 6 Gráfica Fuente propia	19
Ilustración 7 Grafica fuente propia	20
Ilustración 8 Grafica fuente propia	21
Ilustración 9 Grafica fuente propia	21
Ilustración 10 Árbol de problemas - fuente propia	23
Ilustración 11 Árbol de Objetivos.....	28
Ilustración 12 Grafica fuente propia	47
Ilustración 13 Grafica fuente propia	48
Ilustración 14 Grafica fuente propia	49
Ilustración 15 Grafica fuente propia	51
Ilustración 16 Grafica fuente propia	52

Tabla de Tabla

Tabla 1 Plan operativo – Objetivo específico 1.....	33
Tabla 2 Plan operativo - Objetivo específico 2	33

Tabla 3 Cronograma de actividades.....	35
Tabla 4 Presupuesto	36
Tabla 5 Indicadores actividad 1	39
Tabla 6 Indicadores actividad 2.....	40
Tabla 7 Instrumentos de evaluación y resultados	43

I Nivel Diagnóstico - Apostándole A Tú Proyecto De Vida



Contexto Institucional

Identificación general de la agencia de práctica

Nombre: CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA

Razón social: CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA MONTERÍA

NIT: 900679324-0

Dirección: Calle 68 N°6-72 B/ Los Alcázares

Teléfono: 3173669783

Correo Electrónico: admon@ccbuenavistamonteria.com

Cooperante: Rossana Esquivia Solano

Municipio: Montería

Departamento: Córdoba

El Centro Comercial Buenavista se encuentra ubicado al norte de la ciudad de Montería, Departamento de Córdoba, exactamente en la calle 68 N°6-72 del Barrio los Alcázares, su ubicación está estratégicamente establecida por la naturaleza de su función y está muy cerca de clínicas, tiendas de construcción (Homecenter), Places Mall, Comandos de Atención Inmediata (CAI), zonas residenciales de estratos superiores, clínicas de alta tecnología, concesionarios, empresas de alimentos, entre otras. El acceso está interconectado con las diferentes vías locales y nacionales, lo cual le permite un acercamiento de la comunidad en general.

Organigrama.

El organigrama del Centro Comercial Buenavista está diseñado bajo los patrones que lo llevan a convertirse en una propiedad horizontal, sin embargo, refleja cada una de las secciones y subsecciones de forma jerárquica, logrando identificar las áreas misionales y de apoyo.

Figura 2

Organigrama

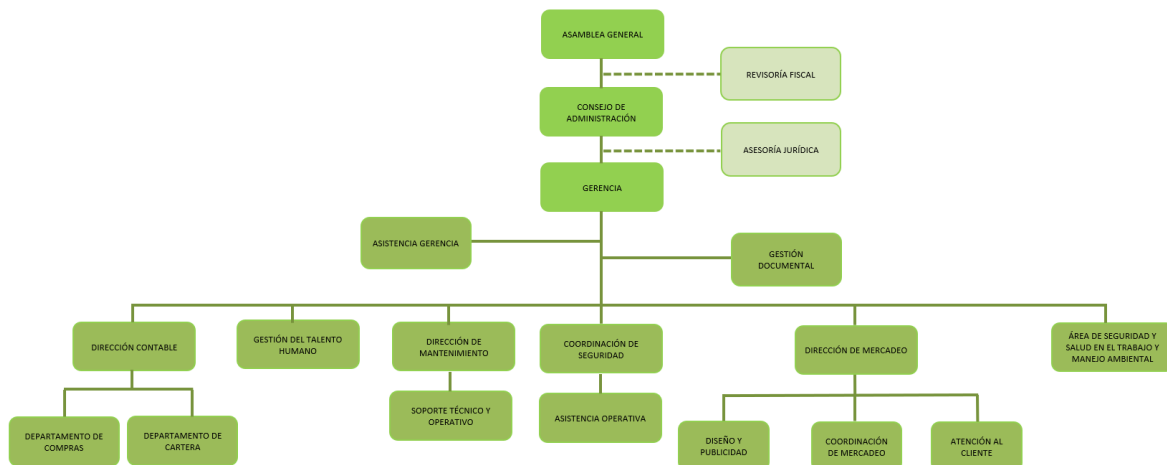


Ilustración 2 Organigrama

Estructura orgánica funcional.

Esta estructura se realizó con base al organigrama y la información que transfiere es la nomenclatura que identifica cada sección y subsección, es decir, las dependencias que están a cargo de otras.

Figura 3**Estructura orgánico funcional**

	ASAMBLEA GENERAL
	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
100	GERENCIA
	110 GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS
	120 GESTIÓN DOCUMENTAL
200	DIRECCIÓN CONTABLE
	210 DEPARTAMENTO DE CARTERA
	220 DEPARTAMENTO DE COMPRAS
300	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
400	DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO
	410 SOPORTE TÉCNICO Y OPERATIVO
500	COORDINACIÓN DE SEGURIDAD
	510 ASISTENCIA OPERATIVA
600	DIRECCIÓN DE MERCADEO
	610 DISEÑO Y PUBLICIDAD
	620 COORDINACIÓN DE MERCADEO Y ÁREAS COMUNES
	630 ATENCIÓN AL CLIENTE
700	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y MANEJO AMBIENTAL

*Ilustración 3 Estructura orgánico funcional***Contextualización De La Agencia – Ámbito De Intervención**

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 área operativa y administrativa, con cumplimientos de horario mixto para garantizar la operatividad de la propiedad.

Con base a la estructura orgánico funcional de la empresa, se tendrá en cuenta el trabajo mancomunado con la practicante de trabajo social en el ámbito organizacional, donde la prioridad será garantizar el bienestar de los colaboradores mediante el fortalecimiento del

programa de bienestar laboral del área de Recursos Humanos, de manera que se puedan realizar intervenciones que beneficien la calidad de vida de estos.

Objeto de intervención: Gestionar el programa de bienestar laboral mediante la consolidación de proyectos y actividades que beneficien la calidad de vida laboral de los colaboradores del Centro Comercial Buenavista Montería.

Reseña Histórica

Figura 4

Imagen organización Centro Comercial Buenavista



Ilustración 4 Imagen organizacional

CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA MONTERÍA, es una empresa privada que lleva más de ocho (8) años en el mercado comercial del caribe, esta es una empresa originaria de la ciudad de Barranquilla, sin embargo tiene su propia razón social, esta se

estableció en la ciudad de Montería-Córdoba, logrando una gran acogida por parte de esta población y alrededores, como lo son los municipios, de Lórica, Cereté, Tierralta, Canalete, Momil, Ciénaga de Oro, Buenavista, Montelíbano, planeta rica, los Córdoba, Puerto libertador, incluso municipios de otros departamentos como Sucre, Antioquia, Bolívar, subregiones del Urabá, entre otros. A pesar de tener una competencia bastante movida en el sector comercial, se ha mantenido por el valor agregado que le ofrece tanto a sus clientes, visitantes, proveedores y/o contratista, así como a sus casi 50 empleados que se destacan en diferentes áreas

Direccionamiento Estratégico

Misión.

Superar las expectativas de nuestros clientes por medio de una atención integral y personalizada, ofrecida por un equipo de colaboradores altamente capacitado y motivado, cuyo propósito principal es ofrecerle experiencias inolvidables en un ambiente de máxima comodidad y esparcimiento, a través de las más grandes ofertas de productos y servicios, una inigualable propuesta de entretenimiento y los mejores placeres gastronómicos procurando con ello, que cada uno de nuestros aliados estratégicos cuenten con las garantías para ser rentables, siendo al mismo tiempo respetuosos de las costumbres de la región y el cuidado del medio ambiente. ***“Las personas y las cosas que más me gustan solo las encuentro en el Centro Comercial Buenavista Montería”***

Visión.

Convertirnos en el 2022 en líderes del mercado de las compras multiestrato siendo innovadores permanentes de insuperables promociones, aportando al desarrollo social y sostenible del departamento de Córdoba.

Políticas.

Actualmente el Centro Comercial cuenta con dos políticas que son; la política ambiental y política de SST, las cuales van encaminadas al aprovechamiento de los residuos sólidos que depositan los arrendatarios y a mejorar la seguridad de la estructura de la Copropiedad mediante técnicas implementadas a través de los colaboradores.

Por otra parte, encontramos la política que conciernen al proceso de Recursos Humanos y Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual consiste en la Política de No consumo de alcohol, tabaco y drogas, dirigida a los colaboradores de la empresa, cabe resaltar, que esta se encuentra adherida al Reglamento Interno de Trabajo.

Alineación de la práctica con el direccionamiento estratégico: Teniendo en cuenta el objetivo de la práctica, siendo que está estará inmersa en el proceso de Recursos Humanos, específicamente desde el programa de Bienestar Laboral, el Centro Comercial Buenavista como empresa contará con el fortalecimiento en sus procesos internos y por ende la intervención en sus colaboradores refleja aspectos positivos en temas relacionados como; la convivencia laboral, sentido de pertenencia, afianzamiento de conocimientos, aprovechamiento de los recursos y posicionamiento de los programas internos.

Programas- proyectos-servicios

El Centro Comercial Buenavista Montería, cuenta con diferentes servicios, sin embargo, estos se resumen en uno solo que es; la comercialización de locales comerciales y áreas comunes, a partir de este se pueden ofrecer múltiples servicios que van desde el lavado de automóviles hasta la disponibilidad de supermercados, cines, juegos, papelerías y diferentes almacenes de cadena para toda la población.

Cabe resaltar que la propiedad tiene una responsabilidad y compromisos con sus colaboradores, contratistas, proveedores, clientes internos y externos, por lo tanto, diseñó y se están implementando desde diferentes áreas, los siguientes programas:

- Programa de Bienestar Laboral
- Programa de Control de Residuos
- Programa de Gestión Ambiental
- Programa de Higiene Industrial
- Programa de Medicina Preventiva
- Programa de Pausas Activas
- Programa de Rehabilitación Laboral
- Programa de Seguridad Industrial
- Programa de Vigilancia y Epidemiológica Osteomuscular
- Programa para la prevención del consumo del alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas

- Programa Psico sociolaboral

Es de anotar que el Centro Comercial como propiedad horizontal, cuenta con todos los protocolos de bioseguridad para la atención de sus colaboradores, contratistas y proveedores y por lo tanto tiene establecidas las diferentes brigadas de emergencia que son: Primeros auxilios, evacuación, contra incendios, asimismo se tienen conformado los diferentes comités como Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y Comité de Convivencia Laboral(CCL), los cuales funcionan según la normatividad vigente.

Relación Con Políticas Públicas Y Planes De Desarrollo

Partiendo de la relación amplia que mantiene la empresa con el ámbito laboral, social y comunitario, se pueden integrar con la promoción y prevención de los asuntos que más adelante se relacionan según la normatividad vigente aplicada por la propiedad, de manera que se fortalezcan los conocimientos previos en cuanto al objetivo de esta.

Por otra parte, el enfoque principal son los colaboradores que hacen parte de la empresa, de tal forma que mediante la normatividad aplicable se puedan transformar condiciones que actualmente se encuentran en proceso de intervención como: Comunicación asertiva, ambientes de trabajo, trato digno y responsable, identidad de género, respeto y demás condiciones que se puedan fortalecer.

Cabe destacar que el Centro Comercial también realiza actividades de asistencialismo a la comunidad en general del municipio de Montería y alrededores, enfocándose principalmente en niños, niñas y adolescentes, madres cabezas de familia y adultos mayores, asimismo se realizan campañas que favorecen la calidad de vida de esta población.

Actualmente se encuentran vinculadas algunas normatividades que van en pro de la defensoría de los derechos de los visitantes, clientes y todo el personal que tiene un vínculo con el Centro Comercial, entre estas tenemos:

- Ley 675 de 2001: la cual regula a la propiedad horizontal como los inmuebles donde confluyen derechos de propiedad exclusiva sobre bienes privados y derechos de copropiedad sobre el terreno y los demás bienes comunes que hagan parte de la propiedad.
- Ley 1257 de 2008: la cual trata de las bases para la sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación de violencia contra las mujeres.
- Ley 1482 de 2011: La cual trata de proteger los derechos de una persona, grupo de personas, comunidad o pueblo que sean vulnerados a través de actos de racismo o discriminación.
- Ley 1010 de 2016: por la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- Decreto 1072 de 2015: por la cual se regula e implementa el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en las empresas sin importar su naturaleza o tamaño. Es de anotar que se aplican las normatividades que subyacen de esta y tengan relación con el sistema.
- Política Pet Friendly: La cual trata de permitir el ingreso de mascotas como perros y gatos a establecimientos de comercio, siempre y cuando se cumplan con las condiciones de higiene y seguridad.

Caracterización De La Población

Caracterización de los sujetos de intervención: aspectos demográficos de la población: nivel educativo, grupo poblacional, prácticas culturales, creencias, grupo étnico. Pertenecen a grupos migrantes, situación de desplazamiento, población en retorno y situación socioeconómica de la población objetivo: empleabilidad. Otros aspectos relevantes como; antecedentes en salud física y mental o capacidades diferentes.

El Centro Comercial Buenavista Montería cuenta con 48 empleados actualmente, los cuales se encuentran distribuidos entre área administrativa y operativa, siendo que la gran mayoría se desempeña en el área operativa, lo que implica desarrollar sus funciones en un horario mixto durante la semana.

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, Lórica, San Carlos y Ciénaga de Oro, asimismo de la zona rural del municipio de Montería, lo cual permite identificar 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 30 años y adultos hasta los 50 años.

Definición, Análisis Y Priorización De La Problemática

Descripción Del Problema O Interés Inicial

De acuerdo con el análisis y evaluación de las necesidades en el entorno laboral y teniendo en cuenta la batería de riesgo psicosocial, se evidencian algunas falencias en el reconocimiento y empoderamiento de los servicios, planes y oportunidades que ofrece el programa de bienestar laboral, de forma que no ha sido posible contribuir satisfactoriamente en el proyecto de vida de los colaboradores a pesar de que existe la necesidad.

Tomando como referencia la entrevista realizada al 100% de los colaboradores, se logra identificar que el 60% de estos, quienes en su mayoría radican en el área de trabajo operativa, cuentan con necesidades básicas como: Educación (básica, técnica y financiera) vivienda, acompañamiento y orientación sobre crianza humanizada, educación sexual, salud mental, sensibilización y afianzamiento de saberes sobre la inclusión LGBTIQ+, entre otras.

Teniendo en cuenta lo anterior, se reconoce como problemática principal, el desconocimiento sobre los beneficios que ofrece el programa de bienestar laboral, puesto que; para todas las necesidades mencionadas anteriormente, se cuenta con la articulación de empresas públicas y privadas, instituciones y demás organizaciones que ofrecen sus servicios para intervenir las necesidades a que haya lugar.

Definición Objetivos del diagnóstico

Objetivo General.

Gestionar el programa de bienestar laboral mediante la consolidación de proyectos y actividades que beneficien la calidad de vida laboral de los colaboradores del Centro Comercial Buenavista Montería.

Objetivos específicos.

1. Identificar los intereses propuestos en el proyecto de vida individual de los colaboradores con el ánimo de orientar rutas de apoyo para el fortalecimiento de este.
2. Ejecutar las actividades propuestas en cuanto a orientaciones psicosociales y pedagógicas a los colaboradores y sus familiares en compañía de las instituciones vinculadas a la empresa.
3. Evaluar el impacto que han generado las actividades de promoción de habilidades blandas en los jefes de áreas y sus colaboradores en cuanto a la comunicación y el buen trato dentro de la organización.

Conceptualización de las problemáticas

Tomando como referencia los resultados de la batería psicosocial en lo que concierne a los factores intralaborales y extralaborales, y las entrevistas individuales, se identifica una deficiencia o desorientación sobre los siguientes conceptos:

- Manejo de las finanzas: Este concepto es fundamental para el crecimiento personal sobre todo cuando se cumple con un horario para devengar un salario el cual básicamente utilizamos para suplir las necesidades básicas. En este sentido tenemos que “los consumidores deben capacitarse, conocer, encontrar y manejar una información más amplia, lo que conlleva a un mejor funcionamiento de los mercados financieros” (Olmedo, 2009, p. 125).
- Crianza humanizada: La crianza de niños, niñas y adolescentes es una responsabilidad que asumen los padres de forma empírica, pues no hay un manual instructivo donde se encuentre toda la información sobre la crianza de los hijos, sin embargo, se pueden orientar y capacitar para que puedan adoptar pautas claves en la crianza de manera que se más humanizada. Por lo tanto, la promoción de buenas prácticas traerá gran fundamento en las responsabilidades de los padres. “la crianza empírica se puede convertir en deshumanizada, esto es, no dirigida a la mejor humanización. Si, por el contrario, la relación de crianza en niños, niñas y adolescentes se hace con base en prácticas que incluyan los elementos clave de un discurso como crianza humanizada, hay una enorme posibilidad de que ésta tenga éxito” (Posada et. al, 2008).
- Educación sexual: Es un tema fundamental para tratar en las y los adolescentes, pues se trata de instruirlos sobre lo que es la Sexualidad y las responsabilidades que se debe tener por parte de esta población, de hecho, el Ministerio de Educación nos habla

sobre la educación sexual como “Educar para la sexualidad es precisamente brindar herramientas conceptuales, actitudinales, comunicativas y valorativas que permitan a los adolescentes tomar decisiones con relación a su sexualidad que se correspondan con lo que quieren, sueñan y esperan de su realidad” (Palacios, 2008).

- **Escolarización:** La educación es la mejor inversión que se puede hacer para mejorar la calidad de vida, es una base fundamental, especialmente para aquellos que no han podido concluir sus estudios básicos como la primaria y secundaria, el ministerio de educación en Colombia define la educación como “un proceso de formación permanente, personal cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes”.
- **Salud mental y orientación psicológica:** La salud mental de los colaboradores es fundamental para su desempeño y desarrollo de sus funciones por eso se le apuesta a tener una mejor calidad en la salud de todos los colaboradores, así como el acompañamiento y orientación psicológica por medio de las redes de apoyo vinculadas a la empresa. En el ámbito psicológico psiquiátrico se le conoce a la salud mental como el estado de equilibrio y adaptación activa y suficiente que permite al individuo interactuar con su medio, de manera creativa, propiciando su crecimiento y bienestar individual, y el de su ambiente social cercano y lejano, buscando mejorar las condiciones de la vida de la población conforme a sus particularidades” (Vidal, y Alarcón, 1986).
- **Manejo de relaciones interpersonales:** La convivencia laboral de los colaboradores es una práctica que se debe mantener de forma positiva tanto en los puestos de trabajo como en las áreas laborales, finalmente, las para las personas con las que se comparte

una jornada de trabajo de 8 horas diarias es más prudente y necesario contar con buenas prácticas de relacionamiento y socialización siempre y cuando se respeten las políticas de la empresa.

- **Comunicación asertiva:** Un acto de comunicarse entre colaboradores y áreas debe ser sumamente manejable y entendible dentro de la organización puesto que las bases de la comunicación son el pilar para mantener una buena relación laboral y personal, además de la fluidez en los procesos que mantiene la organización.
- **Liderazgo y autonomía:** El liderazgo dentro de una organización es fundamental para mantener un equilibrio entre los procesos y los resultados, sin esta cualidad, la cual deben poseer sobre todo los jefes de áreas, no se logran grandes cambios o se obtienen satisfactorios resultados, es por eso por lo que algunos autores lo conceptualizan como “El liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas” (Gómez, 2002).
- **Desmotivación laboral:** Es catalogada por los mismos colaboradores como la falta de incentivos tanto materiales como emocionales que de alguna forma fidelizan a los trabajadores o se retengan los talentos dentro de la organización.
- Es por esto por lo que en plan de intervención se propone realizar un plan de actividades que vaya dirigido a este tipo de problemáticas de forma general, pues, no siempre se puede motivar con el mismo factor a todos los colaboradores, por lo general estos tienen motivaciones diferentes o específicas.
- **Conocimiento de las rutas de apoyo:** Son las empresas públicas o privadas, instituciones o personas naturales que tienen un vínculo activo con la empresa o que cabe la posibilidad de activar, con la finalidad de brindar servicios oportunos a los

colaboradores y se atiendan las problemáticas que enfrenta la organización en temas relacionados con lo estrictamente laboral (empleados).

Recolección de la información

Entrevista.

Entrevista semiestructurada: “La entrevista en profundidad no es un instrumento de investigación estructurado que se administra a un grupo grande de sujetos y está lejos, incluso, de formular preguntas idénticas para asegurar resultados comparables.

La entrevista cualitativa es flexible y dinámica, no estructurada, no estandarizada y abierta. Se trata de un instrumento” (Mella, 1998)

“En la situación de entrevista el investigador decide cómo enunciar las preguntas y cómo formularlas. La guía de entrevista sirve solamente para recordar que se deben hacer preguntas sobre ciertos temas”. (S.J. Taylor y R. Bogdan, 1987:119) .

En aras de profundizar en el diagnóstico, se tomó como referencia de técnica “la Entrevista” la cual estuvo dirigida a todos los colaboradores del Centro Comercial Buenavista, esta se realizó de manera individual y su orientación se basó en conocer las condiciones socioeconómicas y familiares de cada colaborador, dentro de la cual se pudo recolectar información acerca de su composición familiar, condiciones habitacionales puntuales, apropiación y distribución de sus recursos, adicionalmente las condiciones laborales.

Con esta técnica se pudo acceder a información privilegiada y vital como las experiencias vivenciales que enfrenta cada colaborador tanto intra como extra laboral y la influencia de estas en su entorno de trabajo, lo que nos permitirá investigar e identificar las

necesidades puntuales de los colaboradores que 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).

Aplicación de instrumentos

Entre el 14 de febrero y el 27 de abril se realizaron las entrevistas a los colaboradores del Centro Comercial, teniendo en cuenta la disposición de turnos por áreas de trabajo, esta actividad se llevó a cabo en un lapso entre 30 y 40 minutos por individuo en las instalaciones de la propiedad.

Con esta actividad se logró identificar las necesidades que nos permitirán fortalecer el programa de bienestar laboral y la articulación con las redes de apoyo mediante estrategias y planes de acción, asimismo, se evidenció parte de las problemáticas laborales que se vienen presentando en los entornos de trabajo, las cuales, en conjunto con el área de Recursos Humanos, SG-SST (CCL) se estarán interviniendo.

En la entrevista con cada colaborador se tuvieron en cuenta los siguientes enfoques, en aras de identificar las áreas por fortalecer en el proyecto de vida de cada uno.

- ✓ 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.

De lo anterior se realizó una ponderación de los datos más relevantes recolectados durante la entrevista, que, si bien contaba con una guía de preguntas, también surgieron algunas respuestas producto de la conversación orientada.

Análisis de los problemas

- ✓ **Nivel de escolaridad de un total de cuarenta y un (41) colaboradores.**

Figura 5

Grafica fuente propia

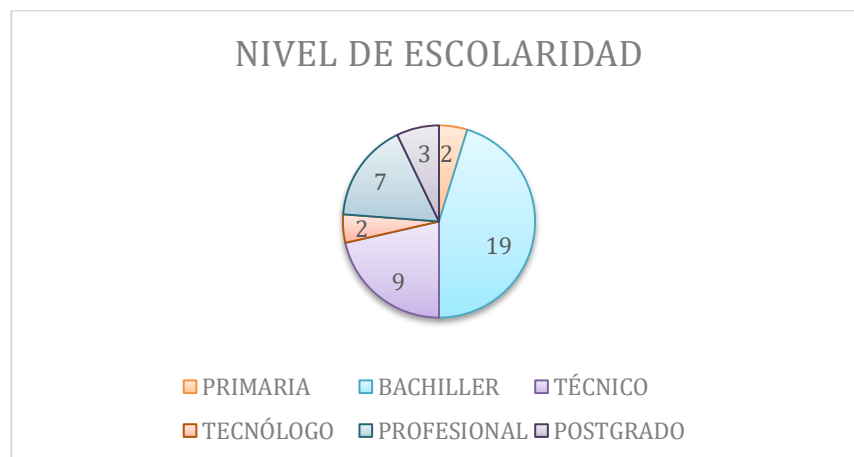


Ilustración 5 Grafica - Fuente propia

Para el nivel de escolaridad encontramos que diecinueve (19) colaboradores encuentran en un nivel escolar medio (Bachillerato), de hecho, algunos de estos aún se encuentran validando o no lograron terminarlo completamente, nueve (9) están en un nivel técnico certificado o cursando, siete (7) cuentan con títulos profesionales, tres (3) cuentan

con certificaciones en postgrados (especializaciones), dos (2) se encuentran en nivel tecnológico y dos (2) alcanzaron la primaria, no la terminaron o nunca se escolarizaron.

✓ **Intereses comunes para fortalecer el proyecto de vida**

Figura 6

Grafica fuente propia

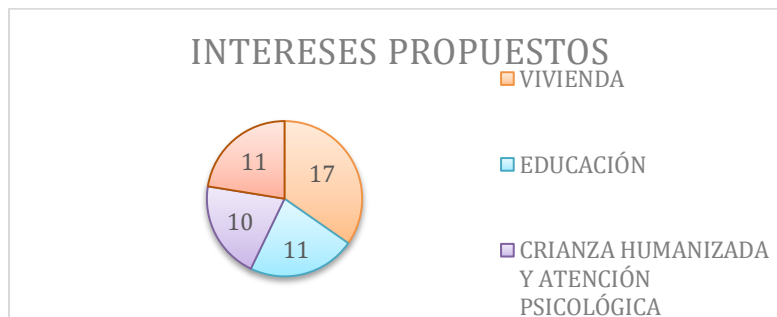


Ilustración 6 Gráfica Fuente propia

Dentro de los intereses particulares que tienen en común cada uno de los colaboradores para fortalecer su proyecto de vida es el de vivienda, ya sea para compra de vivienda nueva o compra de lote, en total fueron diecisiete (17) coincidencias y esto se debe a que la mayoría vive en arriendo o en casas viviendas familiares, once (11) optaron por la educación al igual que otros intereses como compra de elementos o artículos diferentes a vivienda y diez (10) optaron por orientaciones sobre crianza humanizada, educación sexual y acompañamiento psicológico a nivel personal.

✓ **Recursos económicos (Ingresos)**

Figura 7

Grafica fuente propia

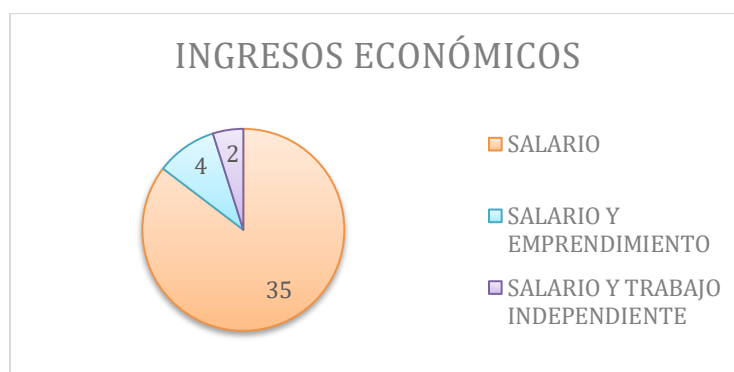


Ilustración 7 Grafica fuente propia

Los ingresos de los colaboradores en su gran mayoría están sujetos al salario que reciben como remuneración de su trabajo, como se puede evidenciar, treinta y cinco (35) dependen netamente del salario devengado que en la mayoría de los casos es un SMLVM, por otra parte, cuatro (4) de ellos tienen emprendimiento o negocio propio y dos (2) realizar trabajos de manera independiente en su tiempo libre.

✓ **Condición económica (deudas o créditos vigentes)**

Figura 8

Grafica fuente propia

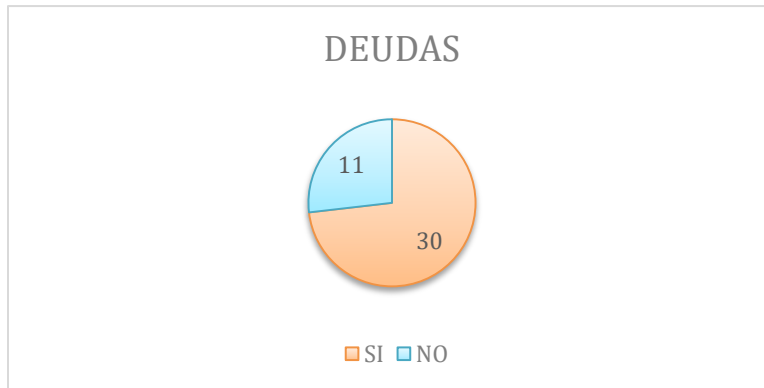


Ilustración 8 Grafica fuente propia

Dentro de la condición económica y de acuerdo con los ingresos que devengan los colaboradores, treinta (30) de los 41 colaboradores entrevistados cuentan con deudas entre \$1.000.000 y \$250.000.000 y solo once (11) no mantiene ninguna deuda actualmente.

✓ **Conocimiento de los servicios que ofrece el programa de Bienestar Laboral**

Figura 7

Grafica fuente propia

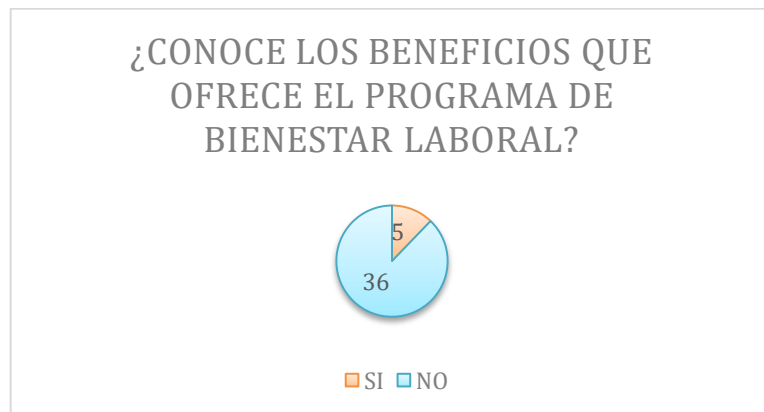


Ilustración 9 Grafica fuente propia

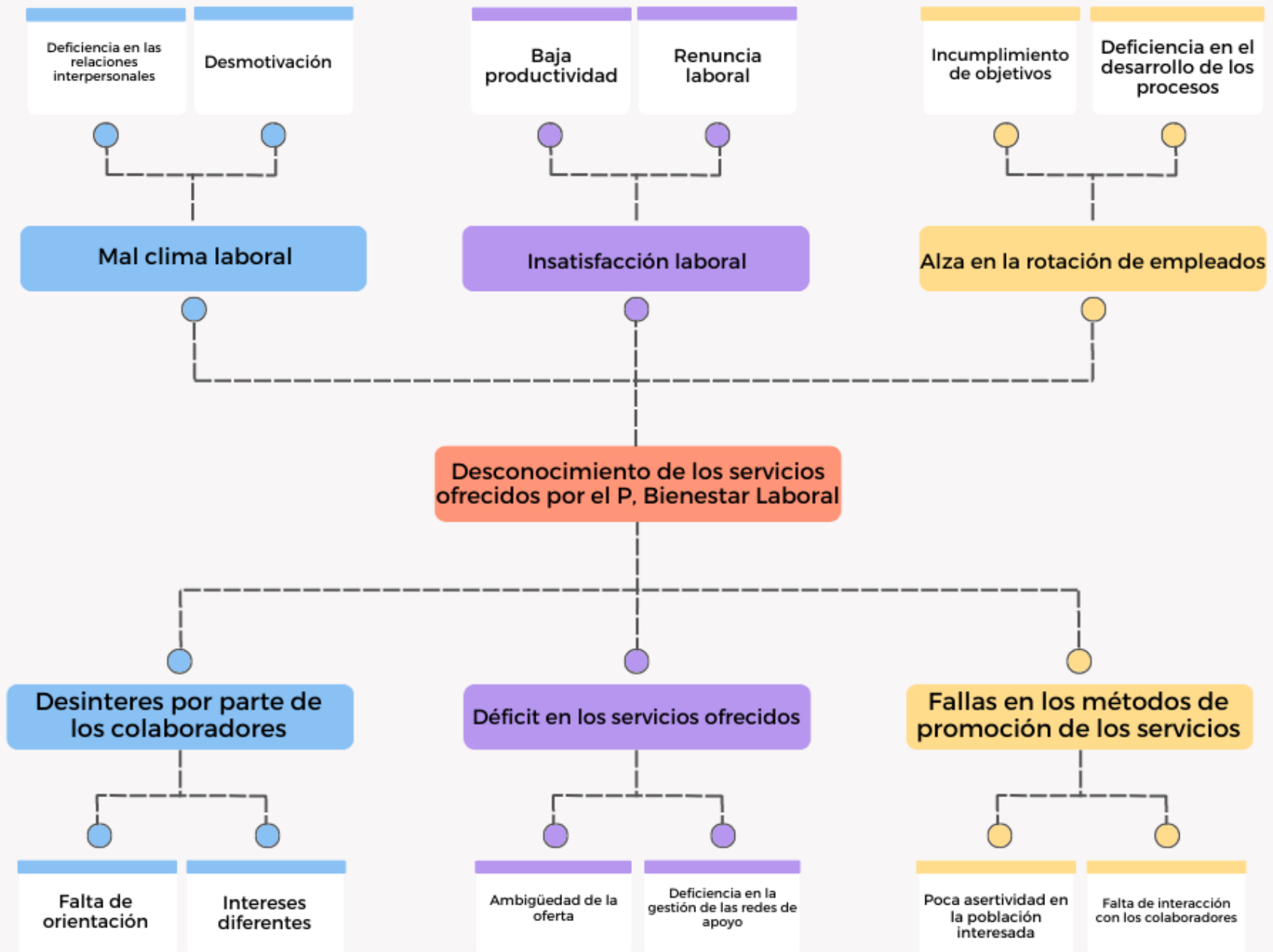
Teniendo en cuenta el objetivo general de este diagnóstico, se les preguntó a cada uno de los colaboradores si conocen los servicios que ofrece el programa de Bienestar Laboral y la gran mayoría, treinta y seis (36) respondieron que no, mientras que solo cinco (5) mencionaron alguna idea de lo que ofrece el programa.

Árbol de problemas.

Figura 10

Árbol de problemas – fuente propia

ÁRBOL DE PROBLEMAS



✓ **Análisis árbol de problemas**

A continuación, se realiza el análisis de las tres principales causas que se destacan en el árbol de problema teniendo en cuenta los siguientes conceptos teóricos:

Desinterés por parte de los colaboradores: Algo común en las personas es manifestar desinterés o apatía por aquello que no sugiere ningún beneficio en su vida, tal es el caso de los colaboradores en este caso, pues los servicios ofrecidos al momento no les genera ningún interés o por lo menos no en que estos sean parte de su proyecto de vida.

(Hernández, 2003 y Silva, 2008 como se citó en Aguilar, 2015) reconocen un desinterés generalizado como el causante de problemas para elaborar un proyecto de vida personal o familiar a futuro, así como de la molesta sensación de vivir en un presente azaroso, continuo y repetitivo.

Con esto se desencadenan otras causas que quizás originan esta problemática y es la falta de orientación y promoción sobre los servicios ofrecidos o intereses en otras temáticas para su vida.

Por lo tanto, se proponen realizar dinámicas grupales para conocer los intereses de cada colaborador, tomando como referencia los resultados de la batería psicosocial y la entrevista dirigida de manera individual.

Déficit en los servicios ofrecidos: Las dinámicas laborales cada día son diferentes precisamente porque el personal que la compone es diferente y sus motivaciones también lo son, sin embargo; hay intereses comunes que pueden ser muy atractivos para una persona cuando de beneficiarse se trata.

Por lo cual, aunque sean los empleados de una empresa y su deber deba ser cumplir con los objetivos propuestos por la empresa, también se deben ofrecer servicios de bienestar que sean de calidad, Según (Pizzo, 2013, como se citó en López, 2013) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en

consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Teniendo en cuenta lo anterior, se propone incentivar a los colaboradores con servicios que impactan su calidad de vida, y que estos estén orientados a satisfacer sus necesidades, de manera que se les pueda realizar un acompañamiento oportuno y acertado desde su interés particular por fortalecer su proyecto de vida bajo el direccionamiento de la organización.

Fallas en los métodos de promoción de los servicios: La metodología que se utiliza para promocionar los servicios a los colaboradores es de gran importancia debido a que, dependiendo de esta, se va a despertar un interés de acuerdo con la compatibilidad de los beneficios en su proyecto de vida, de esta forma cada servicio ofrecido va a tener un impacto en la calidad de vida de los empleados.

Según Ucha (2011), “El concepto de incompatibilidad se opone directamente al de compatibilidad, el cual refiere la cualidad de compatible que es lo mismo a decir que tal o cual poseen la aptitud o capacidad para estar, desarrollarse y suceder junto con otro u otros individuos.” (p.1).

En este sentido se propone realizar un acuerdo con la empresa para que, de acuerdo con las necesidades de cada colaborador, se realice un plan de acción orientado a satisfacer las necesidades comunes de cada uno, las cuales fueron mencionadas en las gráficas anteriores.

Síntesis analítica del diagnóstico

Las organizaciones están integradas por empleados y directivos que día a día fortalecen sus capacidades mediante el quehacer diario, esto también les permite visualizarse dentro de su proyecto de vida como agentes de cambio tanto para ellos mismo como para su familia, sin embargo; no dejan de existir las problemáticas que aunque tienen consecuencia también dejan aprendizaje dentro del personal que las practica, en este sentido, en el Centro Comercial Buenavista Montería, se identificó como problemática principal el DESCONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL, esto partiendo de los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de información, en este caso, La Entrevista, asimismo los resultado de la batería psicosocial.

Por otra parte, encontramos las sub-problemáticas que se despliegan de la problemática principal, ya sea desde las causas o las consecuencias que finalmente no solo afectan la calidad de vida de los trabajadores sino de la organización como tal, pues la empresa vela por mantener buenas condiciones estructurales y procesales para sus empleados.

En este sentido, se plantea un proyecto de intervención enfocado en recuperar el interés de los colaboradores y que estos sean participantes activos de las actividades ofrecidas por el programa de Bienestar laboral que si bien se viene aplicando en conjunto con el área de Recursos Humanos y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con intencionalidades de intervenir en su salud física y mental, educación, vivienda y demás asuntos de interés que si bien son cobijados por la normatividad vigente que ampara tanto a la organización como a los trabajadores en aras de cumplimiento y deber de forma bilateral, sin embargo; es necesario generar un impacto más profundo y positivo en los colaboradores de manera que se evidencia una participación activa y

eficiente de manera que se acceden constantemente a los servicios y estos resultados puedan tener una medición satisfactoria.

Socialización

El día 15 de mayo de 2023 se socializó el diagnóstico con la Directora de Recursos Humanos, quien cumple el rol de Cooperante durante la ejecución de la práctica durante el primer semestre, teniendo en cuenta su acompañamiento y asesoría, se le especificó cada uno de los puntos descritos en este diagnóstico, así como la problemática principal “DESCONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL”.

En este sentido, la Cooperante se encuentra de acuerdo con la información descrita y realiza los ajustes pertinentes en cuanto a conceptualizaciones y lineamientos de los procesos en aras de generar impacto con las propuestas que se desencadenan de este diagnóstico para mitigar la problemática descrita.

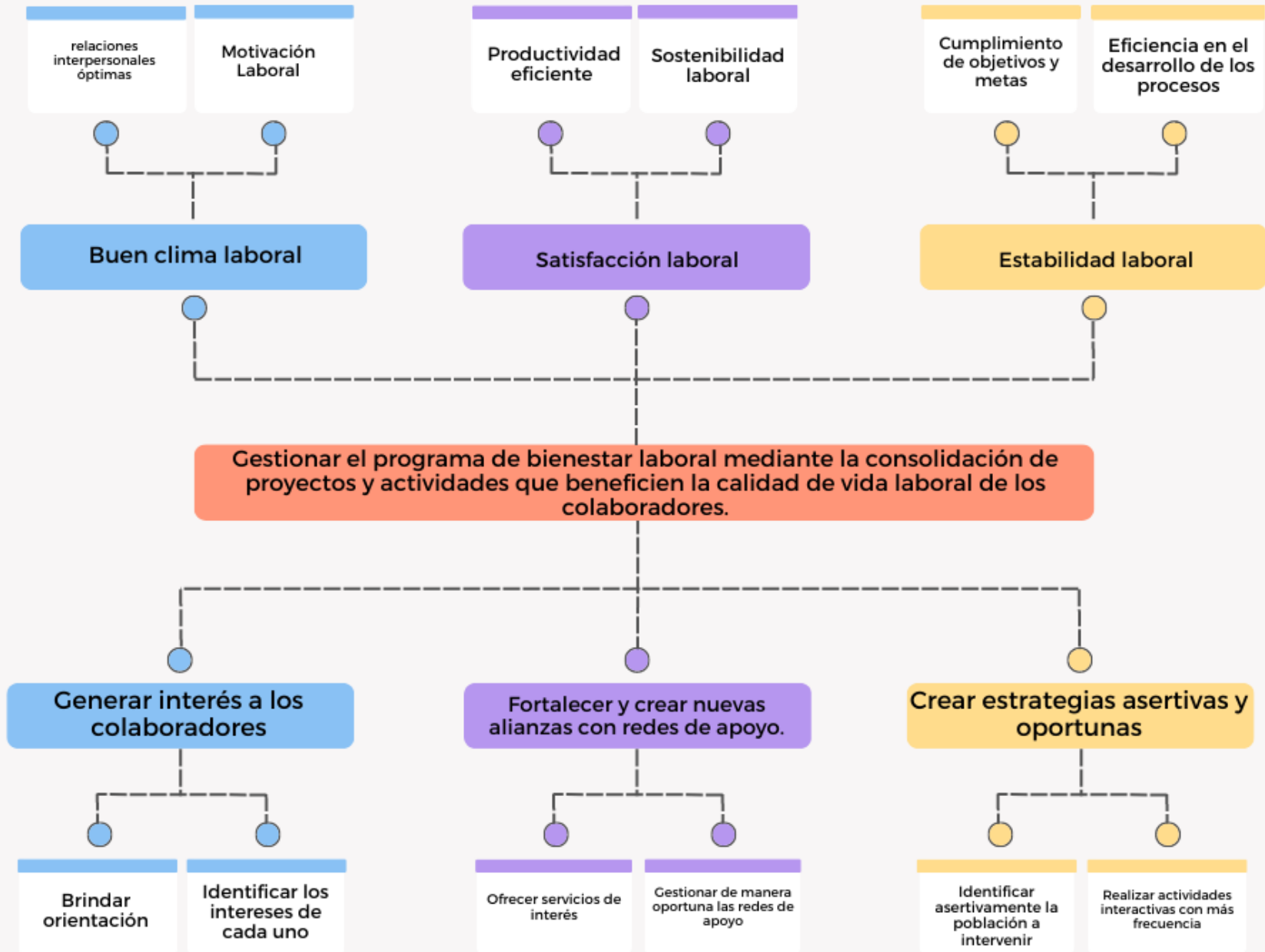
Diseño Del Proyecto De Intervención

Árbol De Objetivos

Figura 11

Arbol de objetivos

ÁRBOL DE OBJETIVOS



II Nivel Ejecución - Apostándole A Tú Proyecto De Vida

Justificación

En este documento se puede identificar el diagnóstico realizado en la organización CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA MONTERÍA especialmente en el área de Recursos Humanos, desde la mirada del Programa de Bienestar Laboral, se genera una problemática, la cual consiste en el DESCONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL.

En este sentido, se genera un objetivo general y tres objetivos específicos, los cuales están encaminados a solucionar la problemática existente de la mano del área de Recursos Humanos, es por esto por lo que se generó un plan de actividades, del cual se despliega un plan de acción para cada actividad propuesta, asimismo el presupuesto para cada actividad.

Con estas actividades no solo se tiene pensado mitigar la problemática sino generar un sentido de pertenencia y cultura organizacional, de manera que todos los colaboradores que están vinculados a la empresa no solo se responsabilicen de sus deberes, sino que gocen aún más de sus derechos como empleados y además que puedan disfrutar de espacios de integración junto a su núcleo familiar, con perspectivas enriquecedoras para fortalecer sus proyectos de vida.

Esta intervención le permitirá a la empresa tener una rigurosidad en sus programas de bienestar laboral y crecimiento organizacional en cuanto al fortalecimiento de habilidades y destrezas de su equipo de trabajo, augurando así, procesos y procedimientos eficientes que permitan evidenciar buenos resultados por parte de cada área, asimismo, potenciar la cultura organizacional mediante el afianzamiento de los valores corporativos y cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo.

Metodología

Paradigma: Interpretativo

Martinez (2013), menciona que este paradigma tiene como objeto “su objeto es el desarrollo de conceptos que ayuden a comprender los fenómenos sociales en medios naturales dando la importancia necesaria a las intenciones, experiencias y opiniones de todos los participantes” (p. 5).

Este concepto se relaciona con los temas comportamentales que se derivan de la interacción social y la comunicación o el diálogo, que de alguna forma no se puede medir cuantitativamente por su subjetividad, sin embargo, si se puede investigar mediante la técnica de observación.

Teoría: La teoría selecciona es el Interaccionismo Simbólico

Teniendo en cuenta la base de la problemática planteada y la siguiente anotación.

Para Mead (1972, como se citó en Cisneros, A. 1999) Los interaccionistas simbólicos conciben el lenguaje como un vasto sistema de símbolos. Las palabras son símbolos porque se utilizan para significar cosas, y hacen posible todos los demás signos. Los actos, los objetos y las palabras existen y tienen significado sólo porque han sido o pueden ser descritas mediante el uso de las palabras. (p.105).

Modelo de Intervención desde el Trabajo Social: Modelo Humanista/existencialista

Viscarret (2007) proporciona el siguiente concepto con referencia al modelo de intervención:

Nos ha mostrado cómo sus principios de acción pasan por el apoyo a las personas para que estas incrementen el número de posibilidades y de opciones disponibles en sus vidas. Para llevar a cabo esta concepción de la relación de apoyo, el modelo humanista/existencial

propone que el profesional del Trabajo Social reconozca a las personas no como simples recipientes pasivos de servicios, sino como agentes activos que juegan un papel central en la determinación del curso de sus vidas”. En este sentido, se podría inferir, que es un modelo apto para atender la problemática de “Desconocimiento de los servicios ofrecidos por el programa de bienestar laboral”. (p.96).

Método: Grupo

Ander-Egg (2009), define el método de grupo como:

una forma de acción Social realizada en situación de grupo que puede perseguir propósitos muy diversos (educativos, terapéuticos, correctivos, preventivos, de promoción, etc.), cuya finalidad es el crecimiento de los individuos en el grupo y a través del grupo y el desarrollo del grupo hacia tarea específicas y como medio para actuar sobre ámbitos sociales más amplios (p. 137 -138).

Lo anterior nos permite entender que con esta propuesta de intervención y de acuerdo con la problemática, lo que se permite obtener es un resultado satisfactorio que como grupo tengan la iniciativa de desarrollar sus propias ideas para fortalecer su proyecto de vida mediante el acompañamiento de las redes de apoyo dispuestas por la organización.

Tipología de actuación profesional: Educativa, esta tipología le permite al Trabajador Social realizar un acompañamiento individual o grupal de manera que se pueda permitir un afianzamiento de las capacidades de cada individuo, es este sentido, esta tipología se relaciona con la finalidad de la intervención frente a la problemática “Desconocimiento de los servicios ofrecidos por el programa de bienestar laboral” (Vélez Restrepo, 2003).

Nivel de intervención: Directa, teniendo en cuenta la problemática identificada, la intervención debe realizarse de manera directa “cara a cara”, de manera que los sujetos

intervenidos puedan sentir una respuesta efectiva frente a las demandas de las problemáticas que los aquejan (Vélez Restrepo, 2003).

Objetivo General

Gestionar el programa de bienestar laboral mediante la consolidación de proyectos y actividades que beneficien la calidad de vida laboral de los colaboradores del Centro Comercial Buenavista Montería.

Objetivos Específicos

1. Identificar los intereses propuestos en el proyecto de vida individual de los colaboradores con el ánimo de orientar rutas de apoyo para el fortalecimiento de este.
2. Ejecutar las actividades propuestas en cuanto a orientaciones psicosociales y pedagógicas a los colaboradores y sus familiares en compañía de las instituciones vinculadas a la empresa.
3. Evaluar el impacto que han generado las actividades de promoción de habilidades blandas en los jefes de áreas y sus colaboradores en cuanto a la comunicación y el buen trato dentro de la organización.

Plan Operativo

A continuación, se relaciona el cronograma de actividades de acuerdo con los objetivos específicos establecidos anteriormente, lo cual da cuenta de las actividades a realizar para ejecutar la propuesta de intervención frente a las diferentes problemáticas identificadas tanto en los colaboradores como en su núcleo familiar.

Tabla 1 Plan operativo – Objetivo específico 1

OBJETIVO ESPECÍFICO 1	
ACTIVIDAD	<p>Brindar las redes de apoyo necesarias de acuerdo con las necesidades identificadas, asimismo el apoyo necesario por parte de la empresa conforme a las políticas establecidas por el área de Recursos Humanos.</p> <p>Facilitar información oportuna de atención de las diferentes instituciones (salud, financiera, constructoras, entre otras), con el fin de que puedan acceder a los beneficios establecidos a nivel local o nacional para satisfacer sus necesidades.</p>
RECURSOS	Humanos (profesional), libreta con lapicero, portátil, proyector, refrigerio y espacio abierto.
META	Brindar acompañamiento a los colaboradores y sus familias en los diferentes programas de bienestar laboral que ofrece la empresa e informar y gestionar sobre las demás redes de apoyo con las que tiene vínculo la copropiedad en el caso de que exista una necesidad puntual con los trabajadores.
INDICADORES Asistencia /Procesos	<p># de colaboradores que recibieron información de redes de apoyo por parte el Centro Comercial Buenavista Montería</p> <hr/> <p># de colaboradores que laboran en el Centro Comercial Buenavista</p> <p>#de colaboradores que recibieron atención por parte de las redes de apoyo dispuestas por Centro Comercial Buenavista durante el segundo semestre del 2023</p> <hr/> <p># de colaboradores que recibieron información de las redes de apoyo por parte del Centro Comercial Buenavista Montería durante el tercer trimestre del 2023</p>
FUENTES DE VERIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Listado de asistencia - Evidencia fotográfica
RESPONSABLE	Practicante Trabajo Social y Directora de Recursos Humanos (responsable del Programa de Bienestar Laboral)

Tabla 2 Plan operativo - Objetivo específico 2

OBJETIVO ESPECÍFICO 2	
ACTIVIDAD	<p>Realizar las siguientes actividades recreativas tanto para los colaboradores como su núcleo familiar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Día de cine y actividades lúdicas, del cual disfrutarán los hijos de los empleados que tengan entre los 6 meses y 15 años. - Cena para dos personas (colaborador y acompañante), la finalidad es beneficiar a los esposos y esposas de cinco (5) colaboradores para que disfruten de un espacio agradable, acogedor y ameno a lado de su ser querido. - Brindar una integración a los colaboradores del Centro Comercial, la cual consta de un pasadía en una de las playas de Córdoba con la finalidad de que disfruten de un momento de esparcimiento y socialización fuera del entorno laboral. (cabe aclarar que, de acuerdo con la operación del Centro Comercial, se propone dividir al grupo y realizar dos pasadías en días diferentes, de esta manera no se afecta la operación del establecimiento).
RECURSOS	Transporte, alimentación, refrigerios, bebidas, hidratación y estadía.
META	fortalecer la calidad de vida favoreciendo la satisfacción de las necesidades y la construcción de un mejor ambiente laboral.
INDICADORES Asistencia /Procesos	<p>#de colaboradores que participaron de las actividades recreativas sobre interacción y trabajo en equipo desarrollado en el Centro Comercial Buenavista Montería durante el segundo semestre del 2023</p> <hr/> <p># de colaboradores convocados a participar de las actividades recreativas sobre interacción y trabajo en equipo desarrollado en el Centro Comercial Buenavista Montería durante el segundo semestre de 2023</p> <p># de colaboradores que fortalecieron la capacidad de trabajo en equipo e interacción física y verbal durante el desarrollo de las actividades recreativas desarrolladas en el Centro Comercial Buenavista Montería durante el segundo semestre del 2023</p> <hr/> <p># de colaboradores que participaron de las actividades recreativas desarrolladas en el Centro Comercial Buenavista Montería durante el segundo semestre 2023</p>
FUENTES DE VERIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Listado de asistencia - Evidencias fotográficas

	- Acta de entrega
RESPONSABLE	Practicante Trabajo Social y Directora de Recursos Humanos (responsable del Programa de Bienestar Laboral)

Cronograma de Actividades

Tabla 3 Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	AGO	SEP	OCT	NOV
Capacitación FNA (Subsidios mi casa ya, créditos para compra de viviendas y asesoría financiera sobre las cesantías)	18			
Cena para cinco empleados con acompañante (con motivo de amor y amistad)		19, 24, 25, 26, 27 y 29		
Taller sobre pautas de crianza humanizada, convivencia familiar (todos los tipos de violencia), gestión de emociones en adolescentes y educación sexual por parte del ICBF Y FISCALÍA GENERAL.		25 y 26		
Tarde recreativa para los hijos (9 y 17 años) de los colaboradores del CCBM. (tarde de cine)		26		
Tarde recreativa para los hijos (1 y 8 años) de los colaboradores del CCBM. (tarde en sala de juegos).			23	
Taller sobre la gestión de habilidades blandas y resolución de conflictos por parte de la profesional en TS.			27	
Capacitación sobre el manejo de las finanzas, como gestionar, ingresos, egresos y planeación de presupuestos.			26	
Integración recreativa en el hotel Riviera del Sol del municipio de Arboletes Antioquia.	2	0	2	4

Presupuesto

A continuación, se presenta el presupuesto de acuerdo con las actividades a realizar para mejorar la comunicación asertiva entre colaboradores.

Tabla 4 Presupuesto

GASTO	RECURSO	VALOR UNIDAD	VALOR TOTAL	QUIEN ASUME EL COSTO
Entrevistas Individuales	Profesional – Trabajador Social	\$0	\$0	Centro Comercial Buenavista
	Libreta y lapicero	\$0		
Vinculación redes de apoyo	Moderador y profesional	\$0	\$500.000	Centro Comercial Buenavista
	Salón	\$0		
	Refrigerio	\$500.000		
Día de cine y juegos	Refrigerio	\$500.000	\$600.000	Centro Comercial Buenavista
	Hidratación	\$100.000		
Cena para dos personas (Total de cinco parejas)	Cena	\$150.000	\$750.000	Centro Comercial Buenavista
Pasadía (2) colaboradores	Transporte	\$2.300.000	\$7.100.000	Centro Comercial Buenavista
	Alimentación	\$2.500.000		
	Refrigerio	\$1.500.000		
	Hidratación	\$500.000		
	Estadía	\$300.000		
Total			\$9.870.000	
Aprobado			\$7.000.000	

III Nivel Evaluación - Apostándole A Tú Proyecto De Vida

Justificación

De acuerdo con la problemática identificada en el área de Recursos Humanos y con el objetivo de promover un sentido de pertenencia y fortalecer la cultura organizacional del Centro Comercial Buenavista Montería, se elaboró un plan de actividades integral. Este plan se fundamenta en un objetivo general y tres objetivos específicos que buscan no solo mitigar la

problemática existente, sino también promover el bienestar laboral y el desarrollo integral de nuestros colaboradores.

Dichos objetivos se encuentran estrechamente alineados con la problemática identificada en el área de Recursos Humanos, especialmente en el programa de Bienestar Laboral. Estos objetivos no solo buscan abordar los problemas existentes, sino también fomentar un ambiente laboral saludable y promover el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores.

Cada objetivo específico se ha desglosado en un plan de acción detallado, el cual incluye actividades concretas a realizar, responsables asignados y un presupuesto específico para su ejecución. Este enfoque permite una gestión eficiente de los recursos y garantiza la implementación efectiva de las actividades propuestas.

Se espera que la implementación de este plan de actividades tenga un impacto significativo en la cultura organizacional de la empresa. Al promover un sentido de pertenencia, brindar espacios de integración familiar y fortalecer los valores corporativos, se espera que los colaboradores se sientan más comprometidos con la empresa y sus objetivos, lo que contribuirá a mejorar el clima laboral y la productividad.

Además, este plan de actividades tiene como objetivo fortalecer las habilidades y destrezas del equipo de trabajo, así como garantizar el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo y otros estándares de calidad y seguridad laboral. Esto no solo beneficia a los colaboradores individualmente, sino que también contribuye al crecimiento organizacional y al logro de resultados eficientes en cada área de la empresa.

La evaluación del plan de actividades propuesto evidencia su relevancia y pertinencia para abordar la problemática existente en el área de Recursos Humanos y promover una cultura organizacional sólida y orientada al bienestar de los colaboradores. Se espera que la implementación de este plan genere impactos positivos tanto a nivel individual como organizacional, contribuyendo al crecimiento y la sostenibilidad de la empresa a largo plazo.

Objetivos

Gestionar el programa de bienestar laboral mediante la consolidación de proyectos y actividades que beneficien la calidad de vida laboral de los colaboradores del Centro Comercial Buenavista Montería.

Objetivos Específicos

4. Identificar los intereses propuestos en el proyecto de vida individual de los colaboradores con el ánimo de orientar rutas de apoyo para el fortalecimiento de este.
5. Ejecutar las actividades propuestas en cuanto a orientaciones psicosociales y pedagógicas a los colaboradores y sus familiares en compañía de las instituciones vinculadas a la empresa.
6. Evaluar el impacto que han generado las actividades de promoción de habilidades blandas en los jefes de áreas y sus colaboradores en cuanto a la comunicación y el buen trato dentro de la organización.

Metodología

Actividades e indicadores

En la siguiente presentación se muestran las actividades relacionadas con los objetivos específicos y el plan operativo el cual pueden encontrar en el Nivel II de esta presentación, por otra parte, se relacionan los indicadores propuestos para cada actividad, la cual está relacionada con las fuentes de verificación y los instrumentos empleados.

Tabla 5 Indicadores actividad 1

ACTIVIDAD	<p>Brindar las redes de apoyo necesarias de acuerdo con las necesidades identificadas, asimismo el apoyo necesario por parte de la empresa conforme a las políticas establecidas por el área de Recursos Humanos.</p> <p>Facilitar información oportuna de atención de las diferentes instituciones (salud, financiera, constructoras, entre otras), con el fin de que puedan acceder a los beneficios establecidos a nivel local o nacional para satisfacer sus necesidades.</p>	
INDICADORES Asistencia /Procesos	$\frac{\text{\# de colaboradores que recibieron información de redes de apoyo por parte el Centro Comercial Buenavista Montería}}{\text{\# de colaboradores que laboran en el Centro Comercial Buenavista}}$ $\frac{\text{\#de colaboradores que recibieron atención por parte de las redes de apoyo dispuestas por Centro Comercial Buenavista durante el segundo semestre del 2023}}{\text{\# de colaboradores que recibieron información de las redes de apoyo por parte del Centro Comercial Buenavista Montería durante el tercer trimestre del 2023}}$	
Nombre	Metodología	Factor de Éxito
Capacitaciones sobre ahorro y adquisición de vivienda propia	$\frac{40 \text{ colaboradores que asistieron}}{47 \text{ colaboradores que laboran en la empresa}} \times 100$	87%

Capacitación sobre pautas de crianza humanizada	$\frac{23 \text{ padres de familia que asistieron}}{25 \text{ padres de familia invitados}} \times 100$	95%
Taller sobre adolescencia responsable	$\frac{17 \text{ adolescentes que asistieron}}{26 \text{ adolescentes invitados}} \times 100$	92%
Capacitación manejo de finanzas	$\frac{29 \text{ colaboradores que asistieron}}{30 \text{ colaboradores invitados}} \times 100$	99%
Taller sobre habilidades blandas para jefes de áreas	$\frac{6 \text{ jefes de áreas que asistieron}}{6 \text{ jefes de áreas invitados}} \times 100$	100%
FUENTES DE VERIFICACIÓN	Listado de asistencia - Evidencia fotográfica	

Tabla 6 Indicadores actividad 2

ACTIVIDAD	Realizar las siguientes actividades recreativas tanto para los colaboradores como su núcleo familiar: <ul style="list-style-type: none"> - Día de cine y actividades lúdicas, del cual disfrutarán los hijos de los empleados que tengan entre los 6 meses y 15 años. - Cena para dos personas (colaborador y acompañante), la finalidad es beneficiar a los esposos y esposas de cinco (5) colaboradores para que disfruten de un espacio agradable, acogedor y ameno a lado de su ser querido. - Brindar una integración a los colaboradores del Centro Comercial, la cual consta de un pasadía en una de las playas de Córdoba con la finalidad de que disfruten de un momento de esparcimiento y socialización fuera del entorno laboral. (cabe aclarar que, de acuerdo con la operación del Centro Comercial, se propone dividir al grupo y realizar dos pasadías en días diferentes, de esta manera no se afecta la operación del establecimiento).
------------------	--

INDICADORES Asistencia /Procesos	#de colaboradores que participaron de las actividades recreativas sobre interacción y trabajo en equipo desarrollado en el Centro Comercial Buenavista Montería durante el segundo semestre del 2023	
	# de colaboradores convocados a participar de las actividades recreativas sobre interacción y trabajo en equipo desarrollado en el Centro Comercial Buenavista Montería durante el segundo semestre de 2023	
	# de colaboradores que fortalecieron la capacidad de trabajo en equipo e interacción física y verbal durante el desarrollo de las actividades recreativas desarrolladas en el Centro Comercial Buenavista Montería durante el segundo semestre del 2023	
	# de colaboradores que participaron de las actividades recreativas desarrolladas en el Centro Comercial Buenavista Montería durante el segundo semestre 2023	
Nombre	Metodología	Factor de Éxito
Cena de amor y amistad	5 colaboradores con acompañante que disfrutaron del beneficio ----- x100 5 colaboradores invitados con un acompañante	100%
Tarde recreativa para adolescentes (cine)	17 adolescentes que asistieron ----- x100 26 adolescentes invitados	92%
Recreación para niños menores de 9 años (Halloween)	19 niños que fueron disfrutaron del beneficio ----- x100 19 niños invitados	100%
FUENTES DE VERIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Listado de asistencia - Evidencias fotográficas - Acta de entrega 	

Instrumentos

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.

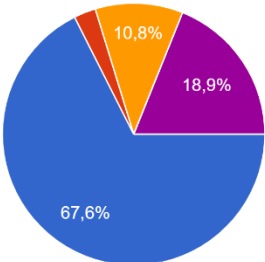
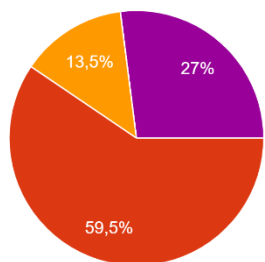
En consecuencia, también se debe tener en cuenta que el análisis de la información recopilada debe ser tratado de forma cuidadosa, de tal forma que se puedan comprender los resultados y respuestas de forma ágil, fácil y segura. Cabe resaltar que, para este caso la encuesta debe ser dirigida de forma 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.

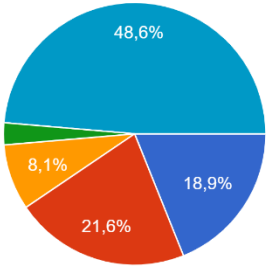
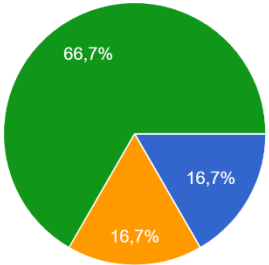
García (2002) relaciona el siguiente concepto sobre la encuesta como técnica de investigación:

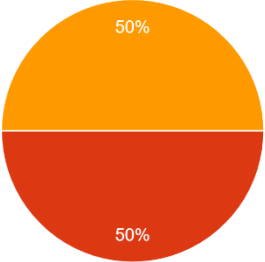
Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.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

Teniendo en cuenta lo anterior, se relacionan los aspectos de interés de las encuestas realizadas y de que se trató cada una con sus respectivas graficas de medición.

Tabla 7 Instrumentos de evaluación y resultados

Nombre encuesta	Enfoque de evaluación	Gráficas de resultados																								
<p>Encuesta satisfacción de actividades de “capacitación y educación”</p> <p>47 encuestas dirigidas / 37 encuestas respondidas</p>	<p>Elige una o varias opciones de las siguientes para medir tu satisfacción de la actividad realizada:</p> <p>Actividades de capacitación</p> <p>Actividad: Capacitación e instrucción para acceder a los subsidios de vivienda, realizado por el Fondo Nacional del Ahorro y Comfacor.</p> <p>Actividad: Capacitación manejo de finanzas personales dirigida por el Contador Cristian Romero Díaz.</p> <p>Actividad: Taller sobre Crianza humanizada o crianza con amor, dirigida a todos los colaboradores que son padres por parte del ICBF y Fiscalía General de la Nación.</p>	<p>Actividad: Capacitación e instrucción para acceder a los subsidios de vivienda, realizado por el Fondo Nacional del Ahorro y Comfacor. Elige una o varias opciones de las siguientes: 37 respuestas</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Opinion</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Me siento satisfecho con la información suministrada.</td> <td>67,6%</td> </tr> <tr> <td>No me siento satisfecho con la información suministrada.</td> <td>10,8%</td> </tr> <tr> <td>Me siento muy satisfecho con la información suministrada.</td> <td>18,9%</td> </tr> <tr> <td>Ya inicié proceso de adquisición de vivienda luego de la capacitación.</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>No asistí a esa actividad.</td> <td>3,7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Actividad: Capacitación manejo de finanzas personales dirigida por el Contador Cristian Romero Díaz. 37 respuestas</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Opinion</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No me gustó la capacitación.</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>Me gustó mucho la información.</td> <td>59,5%</td> </tr> <tr> <td>He puesto en práctica los conocimientos adquiridos.</td> <td>13,5%</td> </tr> <tr> <td>Aún no sé cómo manejar mis finanzas.</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>No asistí a esa actividad.</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Opinion	Porcentaje	Me siento satisfecho con la información suministrada.	67,6%	No me siento satisfecho con la información suministrada.	10,8%	Me siento muy satisfecho con la información suministrada.	18,9%	Ya inicié proceso de adquisición de vivienda luego de la capacitación.	0%	No asistí a esa actividad.	3,7%	Opinion	Porcentaje	No me gustó la capacitación.	27%	Me gustó mucho la información.	59,5%	He puesto en práctica los conocimientos adquiridos.	13,5%	Aún no sé cómo manejar mis finanzas.	0%	No asistí a esa actividad.	0%
Opinion	Porcentaje																									
Me siento satisfecho con la información suministrada.	67,6%																									
No me siento satisfecho con la información suministrada.	10,8%																									
Me siento muy satisfecho con la información suministrada.	18,9%																									
Ya inicié proceso de adquisición de vivienda luego de la capacitación.	0%																									
No asistí a esa actividad.	3,7%																									
Opinion	Porcentaje																									
No me gustó la capacitación.	27%																									
Me gustó mucho la información.	59,5%																									
He puesto en práctica los conocimientos adquiridos.	13,5%																									
Aún no sé cómo manejar mis finanzas.	0%																									
No asistí a esa actividad.	0%																									

		<p>Actividad: Taller sobre Crianza humanizada o crianza con amor, dirigida a todos los colaboradores que son padres por parte del ICBF y Fiscalía General de la Nación.</p> <p>37 respuestas</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Me pareció muy productivo el taller. ● Aprendí mucho con el taller sobre la crianza con amor. ● He visto mejores comportamientos en mi familia luego del taller. ● He sabido manejar mejor las emociones con mis hijos. ● Me es indiferente el taller realizado. ● No asistí a esa actividad.
<p>Encuesta satisfacción de actividades de “integración”</p> <p>6 encuestas dirigidas / 6 encuestas respondidas</p>	<p>Actividad: Cena para dos personas en el local Piccola para celebrar amor y amistad y fortalecer las relaciones interpersonales.</p> <p>Elige una o varias opciones de las siguientes:</p>	<p>Actividad: Cena para dos personas en el local Piccola para celebrar amor y amistad. Elige una o varias opciones de las siguientes:</p> <p>6 respuestas</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Disfruté mucho la actividad. ● No me gustó la actividad. ● Pude afianzar mis lazos y emociones con la persona que me acompañó. ● Quisiera que se volviera a repetir.

<p>Encuesta satisfacción de actividades de “talleres jefes de áreas”</p> <p>6 encuestas dirigidas / 4 encuestas respondidas</p>	<p>Actividad: Taller sobre habilidades blandas para coordinadores y directores de áreas dirigida por SURA y Luz Martínez.</p>	<p>Actividad: Taller sobre habilidades blandas para coordinadores y directores de áreas dirigida por SURA y Luz Martínez. Elige una o varias opciones de las siguientes:</p> <p>4 respuestas</p>  <ul style="list-style-type: none">● Aprendí lo que son las habilidades blandas.● Afiancé mis habilidades luego de poner en práctica lo aprendido.● He mejorado la comunicación con el resto de los compañeros de trabajo.● Me es indiferente.● No asistí a esa actividad.
---	--	--

Análisis

De acuerdo con lo realizado durante las tres fases de practica organizacional que se llevó a cabo en el Centro Comercial Buenavista de la ciudad de Montería, organización que cuenta con 47 colaboradores, los cuales de alguna u otra forma fueron participes de las actividades que se llevaron a cabo por parte del Trabajador Social, se realizó un ejercicio de observación con la finalidad de hacer una comparación de lo encontrado a partir del diagnóstico, cuyos resultados se pueden evidenciar en el reflejo de la buena y sana convivencia de la población intervenida, rescatando las percepciones que tienen los colaboradores frente a los cambios que se han venido presentando.

- Mejor manejo de las relaciones interpersonales
- Afianzamiento de la comunicación asertiva
- Buen manejo y gestión de las emociones
- Afianzamiento de los lazos afectivos familiares y laborales
- Fortalecimiento de sus proyectos de vida
- Mayor interés en aspectos relacionados con el autocuidado y salud mental
- Fortalecimiento del programa de Bienestar Laboral de la organización

Estos aspectos, los cuales fueron medidos a través de las encuestas realizadas y que se relacionan en el punto anterior, dan cuenta de los avances que ha tenido la organización en cuanto al mejoramiento del proyecto y calidad de vida de los trabajadores dentro y fuera de la organización.

A continuación, se detallan los aspectos evaluados mediante la aplicación del instrumento “encuesta” cuya finalidad fue evaluar el impacto que tuvieron las actividades realizadas en la etapa 2 de la practica profesional en la organización.

Actividad: Capacitación e instrucción para acceder a los subsidios de vivienda, realizado por el Fondo Nacional del Ahorro y Comfacor.

Figura 12

Grafica fuente propia

Actividad: Capacitación e instrucción para acceder a los subsidios de vivienda, realizado por el Fondo Nacional del Ahorro y Comfacor. Elige una o varias opciones de las siguientes:
37 respuestas



Ilustración 12 Grafica fuente propia

Esta actividad estuvo pensada inicialmente en potenciar y fortalecer el proyecto de vida de los colaboradores a través de la vinculación de redes de apoyo, en este caso, los trabajadores pudieron acceder a información respecto al procedimiento para vincularse al ahorro programado de acuerdo con sus ingresos y acceder a los beneficios para adquisición y mejoramiento de vivienda, cabe aclarar que aunque ninguno de los trabajadores ha adquirido vivienda propia se encuentran en proceso para vinculación en la nueva etapa de adquisición de vivienda con la caja de compensación familiar y Fondo Nacional del Ahorro.

Actividad: Capacitación manejo de finanzas personales dirigida por el Contador Cristian Romero Díaz.

Figura 13

Grafica fuente propia

Actividad: Capacitación manejo de finanzas personales dirigida por el Contador Cristian Romero Díaz.
37 respuestas

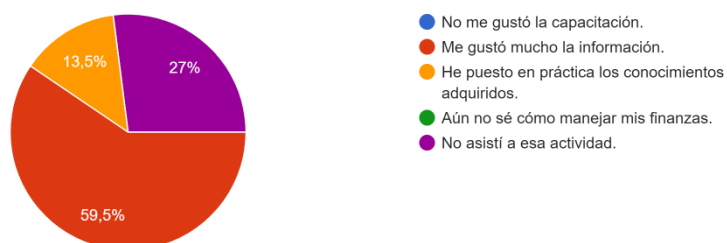


Ilustración 13 Grafica fuente propia

El fortalecimiento del proyecto y calidad de vida de los trabajadores es el tema central y principal objetivo de esta intervención en el campo organizacional, por eso una de las actividades estuvo enfocada en la educación financiera, cuya actividad buscó reflexionar y hacer visible aspectos desconocidos por los mismo trabajadores, entre esos aspectos tenemos los siguientes:

- Reconocimiento de talentos y habilidades de los colaboradores
- Aprovechamiento de los Recursos Humanos
- Empoderamiento de las capacidades en la toma de decisiones
- Reducción del estrés
- Disminución del ausentismo laboral
- Promoción de habilidades para fomentar el ahorro a corto y largo plazo
- Afianzamiento de las relaciones interpersonales
- Toma de consciencia y organización de los recursos

- Reconocimiento de habilidades para la vida
- Aprovechamiento de las habilidades y conocimientos para generar nuevos ingresos
- Aumento de la productividad

Actividad: Taller sobre Crianza humanizada o crianza con amor, dirigida a todos los colaboradores que son padres por parte del ICBF y Fiscalía General de la Nación.

Figura 14

Grafica fuente propia

Actividad: Taller sobre Crianza humanizada o crianza con amor, dirigida a todos los colaboradores que son padres por parte del ICBF y Fiscalía General de la Nación.

37 respuestas



Ilustración 14 Grafica fuente propia

Esta capacitación tuvo dos enfoques de dirección, inicialmente los padres de familias, en este caso los trabajadores que laboran en la organización y son padres, la capacitación fue dirigida tanto para ellos como para sus cónyuges o acompañantes, seguidamente se direccionó a los hijos de estos padres de familia que se encuentran en edades que comprenden la pre-adolescencia y adolescencia, ante esta iniciativa de orientación y capacitación tenemos los siguientes aspectos claves como objetivo de afianzamientos y fortalecimientos:

Para padres de familias

- Seguridad y bienestar en los menores

- Vínculos y demostración de afecto
- Habilidades de los cuidadores
- Promoción del manejo de conducta frente a las emociones en los

adolescentes

- Empoderamiento de la promoción de valores en los menores

Para los hijos adolescentes

- Orientación y sensibilización en consumo de sustancias psicoactivas
- Orientación sobre la prevención del embarazo en adolescentes
- Prevención de conductas suicidas
- Promoción del manejo de emociones en la adolescencia
- Toma de consciencia en la toma de decisiones
- Fortalecimiento de la comunicación entre NNA y cuidadores
- Reconocimiento de las partes del cuerpo, especialmente las partes íntimas
- Afianzamiento de cuidado personal y amor propio
- Sensibilización frente a las relaciones interpersonales sanas y constructivas
- Orientación sobre las conductas de acoso sexual que se pueden identificar

en los victimarios

- Manejo emocional frente a los posibles casos que se deben afrontar en la

adolescencia

Actividad: Cena para dos personas en el local Piccola para celebrar amor y amistad y fortalecer las relaciones interpersonales.

Figura 12

Grafica fuente propia

Actividad: Cena para dos personas en el local Piccola para celebrar amor y amistad. Elige una o varias opciones de las siguientes:

6 respuestas

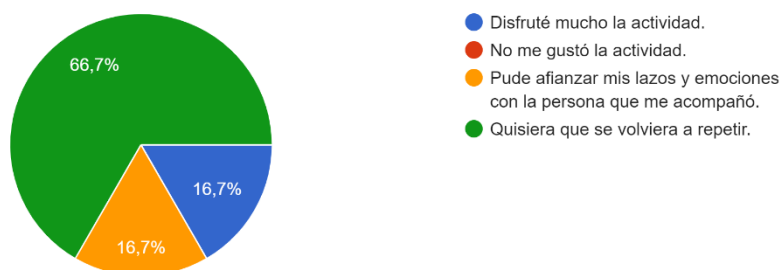


Ilustración 15 Grafica fuente propia

Las actividades recreativas también tienen una finalidad y para las organizaciones es difícil concretar este tipo de actividades, especialmente cuando se trata de atenciones personalizadas que aumenten el sentido de pertenencia con la organización, en esta actividad podemos rescatar los siguientes aspectos:

- Fortalecimiento de relaciones interpersonales
- Disminución de los niveles de estrés
- Sentido de pertenencia con la empresa
- Motivación y compromiso con las labores
- Mejora en la productividad

Actividad: Taller sobre habilidades blandas para coordinadores y directores de áreas dirigida por SURA y Luz Martínez.

Figura 14

Grafica fuente propia

Actividad: Taller sobre habilidades blandas para coordinadores y directores de áreas dirigida por SURA y Luz Martínez. Elige una o varias opciones de las siguientes:

4 respuestas

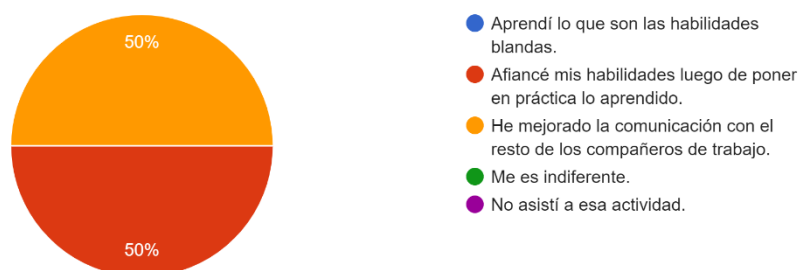


Ilustración 16 Grafica fuente propia

Las habilidades blandas cuentan con diferentes puntos de intervención, los cuales fueron tenidos en cuenta al momento de capacitar a los coordinadores e instruirlos sobre los aprendizajes que cada uno conlleva y los resultados que a continuación se relacionan y se lograron alcanzar con el taller práctico realizado.

- Fortalecimiento de la capacidad para liderar y dirigir un equipo de trabajo
- Mejora en la comunicación efectiva y asertiva
- Fortalecimiento en la resolución de conflictos
- Mejora en la toma de decisiones
- Capacidad y desarrollo de la creatividad e innovación
- Fortalecimiento en el manejo de las relaciones interpersonales
- Desarrollo de la capacidad de adaptación al cambio
- Afianzamiento de la práctica de gestión del tiempo
- Capacidad de flexibilidad con compromiso

Conclusiones

Iniciar un proceso la practica organizacional se podría considerar algo convencional y no tan difícil de realizar, sin embargo, enfocarse en mejorar el proyecto y calidad de vida de los trabajadores puede ser algo un poco complejo cuando no sabemos de donde partir y adónde queremos llegar, a partir de ahí surgen muchos interrogantes que a lo largo de la practica se van resolviendo por si solos.

En el siguiente paso, durante la intervención, la participación de los trabajadores fue muy positiva. Todos los participantes mostraron satisfacción, y la ayuda y orientación brindadas por el responsable del bienestar laboral fueron oportunas y significativas. Cada uno reflexionó sobre las actividades realizadas, considerando el enfoque y objetivo de cada una.

Luego, se evaluó la satisfacción de los empleados con las actividades realizadas para mejorar su calidad de vida y perspectivas dentro de la organización, utilizando diferentes instrumentos. La sistematización de estas experiencias en el Programa de Bienestar Laboral del Centro Comercial Buenavista en Montería reveló resultados significativos, destacando la importancia de invertir en el bienestar integral de los empleados como una estrategia clave para el éxito organizacional.

Este proceso permitió identificar buenas prácticas, lecciones aprendidas, áreas de mejora y aspectos de interés para los empleados, lo que guiará las acciones futuras para mantener un ambiente laboral saludable, motivador y satisfactorio para todos.

Un hallazgo importante fue comprender que el bienestar laboral va más allá de aspectos tangibles, abarcando dimensiones emocionales, sociales y profesionales igualmente relevantes. Esto subraya la importancia del área de Recursos Humanos para mantener un equilibrio entre estos aspectos y permitir que todos los empleados alcancen su máximo potencial.

Es crucial el compromiso y participación de todos los actores involucrados, desde directivos y empleados hasta redes de apoyo externas, para el éxito de las iniciativas de bienestar laboral. Mantener una comunicación efectiva y alineada con los objetivos es fundamental.

En resumen, con esta práctica profesional y las habilidades adquiridas, tenemos una visión integral del programa de Bienestar Laboral, equipándonos con herramientas necesarias para fortalecer un ambiente laboral íntegro y satisfactorio. El compromiso es continuar mejorando el programa, fomentando la participación y el sentido de pertenencia de todos los empleados.

Recomendaciones

Basándonos en la experiencia adquirida durante la implementación de actividades para mejorar el proyecto y la calidad de vida de los empleados, así como en el programa de bienestar laboral de la organización, se proponen las siguientes recomendaciones para el mejoramiento de los procesos del área de Recursos Humanos de la organización.

- Personalizar las actividades de bienestar laboral de manera que se adapten a las necesidades y preferencias específicas de los empleados. Por ejemplo, si se identificó un ambiente laboral negativo en ciertos grupos, se podrían diseñar actividades específicas de gestión de relaciones interpersonales dirigidas a esos grupos.
- Mejorar los canales de comunicación interna utilizando los hallazgos obtenidos. Si se encontraron deficiencias en la comunicación sobre las actividades de bienestar laboral, se podrían implementar estrategias para aumentar la conciencia y participación de los empleados, como el uso de plataformas digitales, reuniones informativas regulares o grupos de discusión.

- Utilizar los resultados 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 fomenten el crecimiento y la satisfacción laboral.
- Establecer un sistema de monitoreo y evaluación continua del programa de bienestar laboral para asegurar que esté cumpliendo con sus objetivos y adaptándose a las necesidades cambiantes de los empleados. Utilizar indicadores claves de desempeño para medir el impacto del programa y realizar ajustes según sea necesario.

Referencias bibliográficas

Martínez Guillén, M. D. C. (2012). Análisis y resolución de problemas. (pp.151-176). Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/funlam/titulos/62678>

Garnica-González, Jaime, & Hernández-Hernández, Nancy (2015). Árbol de Problemas del Análisis al Diseño y Desarrollo de Productos. *Conciencia Tecnológica*, (50),38-46. ISSN: 1405-5597. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94443423006>

Rodríguez, E.M. (2016). Diseño estratégico de procesos de actuación profesional. Planificación estratégica. Fundamentos y herramientas de actuación, Capítulo IV. Diseño estratégico de procesos de actuación profesional. (pp.123-172). Recuperado de <https://www.digitaliapublishing.com/a/41904/planificacion-estrategica.-fundamentos-y-herramientas-de-actuacion>

Barreix, J. y Castillejos Bedwell, S. (2003). Metodología y método en trabajo social. Espacio Editorial. Recuperado de <https://elibro-net.luisamigo.proxybk.com/es/lc/funlam/titulos/66905>

Ucha, F. (Dic. 2011). Incompatibilidad. Definición ABC. Tomado de <https://www.definicionabc.com/general/incompatibilidad.php>

Alarcón Renato. (1982). Alternativa de Asistencia Psiquiátrica en Bolivia. Sucre: Instituto Nacional de Psiquiatría “Gregorio Pacheco”. Tomado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v29n1/v29n1a03.pdf>

Palacios, (octubre de 2008). Educación para la sexualidad: derecho de adolescentes y jóvenes, y condición para su desarrollo. Ministerio de Educación Nacional (Colombia). Tomado de <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article->

[173947.html#:~:text=Educar%20para%20la%20sexualidad%20es,y%20esperan%20de%20su%20realidad](#)

Ministerio de Educación Nacional. (15 de marzo de 2022). Sistema Educativo Colombiano.

Tomado de <https://www.mineducacion.gov.co/portal/Preescolar-basica-y-media/Sistema-de-educacion-basica-y-media/233839:Sistema-educativo-colombiano>

Viscarret Garro, J. J. (2015). El modelo psicosocial. Modelos y métodos de intervención en trabajo social. (pp.94-101). Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/funlam/titulos/45418>

Ander-Egg, E. (2009). Diccionario del trabajo social. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.

Tomado de <https://trabajosocialudla.files.wordpress.com/2009/06/introduccion-al-trabajo-social-ezequiel-ander-egg.pdf>

Martínez, V. (2013). Paradigmas de investigación. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctico-crítica. Tomado de

https://pics.unison.mx/wp-content/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf

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>

Anexos

Primer nivel de práctica - I

Modelo de entrevista aplicada

Buenavista <small>COMERCIAL</small>		VISITA DOMICILIARIA Y/O ENTREVISTA A COLABORADORES CCBM				
1. INFORMACIÓN GENERAL						
Fecha de la visita y/o entrevista:						
Hora de la visita y/o entrevista:						
2. DATOS DEL COLABORADOR						
Nombres y apellidos:						
Tipo y número de documento de identidad:						
Fecha de Nacimiento:						
Edad:						
Dirección de residencia:						
Barrio:						
Teléfono:						
Teléfono familiar:						
Eps:						
Patología:						
3. OBJETIVO DE LA VISITA Y/O ENTREVISTA:						
Conocer el entorno socioeconómico-familiar de los colaboradores del Centro Comercial Buenavista, con la finalidad de promover estrategias que permitan la formulación de un proyecto que beneficie a los colaboradores y su familia.						
4. COMPOSICIÓN FAMILIAR ACTUAL						
Nombres y Apellidos:	Parentesco	Edad	Escolaridad	Estado Civil	Actividad	Ocupación
5. CONDICIONES HABITACIONALES Y ASPECTOS SOCIO ECONOMICOS						
Tenencia de la vivienda	Propia	Familiar	Arrendada	Otra. ¿Cuál?		
Zona de invasión	Si	No	Estrato	Tiempo de permanencia en la vivienda:		
Ubicación	Urbana	Rural	Energía	Manejo de basuras		

Buenavista <small>COMERCIAL</small>		VISITA DOMICILIARIA Y/O ENTREVISTA A COLABORADORES CCBM			
Equipamiento de Servicios públicos	Acueducto y alcantarillado	Gas domiciliario	Internet		
Distribución de Espacios	Número de habitaciones	Número de residentes en el mismo techo	Otros espacios		
Descripción de la vivienda y Riesgos estructurales					
Apropiación de recursos económicos: Ingreso y distribución.					
Observaciones Adicionales	Intereses a corto plazo				

6. CONDICIONES LABORALES

- Cómo considera que es el ambiente laboral dónde trabaja?
- Del 1 al 10 cómo califica su relación con los demás colaboradores?
- Cómo cree que se puede mejorar la convivencia entre colaboradores y jefes?
- Esta usted satisfecho con las ocupaciones que realiza?
- Conoce los servicios ofrecidos por el programa de Bienestar Laboral.

LUZ AMPARO MARTINEZ VARGAS
Practicante de Trabajo Social
Universidad Luis Amigó

Segundo nivel de práctica - II

Evidencias – Capacitación FNA y COMFACOR

Asistentes: 40



Evidencias – Cena Amor y Amistad

Asistentes: 10



Evidencias – Capacitación Crianza Humanizada Fiscalía e ICBF

Asistentes: 23 padres de Familia



Evidencias – Capacitación Crianza Humanizada Fiscalía e ICBF

Asistentes: 17 NNA



Evidencias – Recreación Cine NNA – 10 – 17 años

Asistentes: 17 NNA



Evidencias – Entrega de obsequio a NN – 1 – 9 años

Entregados: 19



Evidencias – Capacitación manejo de finanzas personales

Asistentes: 29



Evidencias – Taller y charla sobre Habilidades blandas

Asistentes: 6



Tercer nivel de práctica – III

Aplicación de instrumentos de evaluación

Encuesta de satisfacción

Esta encuesta está diseñada con la finalidad de evaluar la satisfacción de los colaboradores frente a las actividades realizadas por el programa de bienestar laboral en el segundo semestre de la vigencia 2023.

NOTA: Es importante que evalúen la o las actividades en las cuales estuvieron presentes, en las que no estuvieron presentes, puedan indicar la opción "No asistí a esa actividad"

* Indica que la pregunta es obligatoria

Capacitación FNA y COMFACOR



1. Actividad: Capacitación e instrucción para acceder a los subsidios de vivienda, realizado por el Fondo Nacional del Ahorro y Comfacor. *

Elige una o varias opciones de las siguientes:

Marca solo un óvalo.

- Me siento satisfecho con la información suministrada.
- No me siento satisfecho con la información suministrada.
- Me siento muy satisfecho con la información suministrada.
- Ya inicié proceso de adquisición de vivienda luego de la capacitación.
- No asistí a esa actividad.

2. Actividad: Capacitación manejo de finanzas personales dirigida por el Contador Cristian Romero Díaz.

Marca solo un óvalo.

- No me gustó la capacitación.
- Me gustó mucho la información.
- He puesto en práctica los conocimientos adquiridos.
- Aún no sé cómo manejar mis finanzas.
- No asistí a esa actividad.

3. Actividad: Taller sobre Crianza humanizada o crianza con amor, dirigida a todos los colaboradores que son padres por parte del ICBF y Fiscalía General de la Nación.

Marca solo un óvalo.

- Me pareció muy productivo el taller.
- Aprendí mucho con el taller sobre la crianza con amor.
- He visto mejores comportamientos en mi familia luego del taller.
- He sabido manejar mejor las emociones con mis hijos.
- Me es indiferente el taller realizado.
- No asistí a esa actividad.

Encuesta de satisfacción

Esta encuesta está diseñada con la finalidad de evaluar la satisfacción de los colaboradores frente a las actividades realizadas por el programa de bienestar laboral en el segundo semestre de la vigencia 2023.

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Nombres y apellidos

Cena amor y amistad



2. Actividad: Cena para dos personas en el local Piccola para celebrar amor y amistad. *

Elige una o varias opciones de las siguientes:

Marca solo un óvalo.

- Disfruté mucho la actividad.
- No me gustó la actividad.
- Pude afianzar mis lazos y emociones con la persona que me acompañó.
- Quisiera que se volviera a repetir.

Encuesta de satisfacción

Esta encuesta está diseñada con la finalidad de evaluar la satisfacción de los colaboradores frente a las actividades realizadas por el programa de bienestar laboral en el segundo semestre de la vigencia 2023.

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Nombres y apellidos

Taller sobre habilidades blandas para coordinadores y directores de áreas.



2. Actividad: Taller sobre habilidades blandas para coordinadores y directores de áreas dirigida por SURA y Luz Martínez. *

Elige una o varias opciones de las siguientes:

Marca solo un óvalo.

- Aprendí lo que son las habilidades blandas.
- Afiancé mis habilidades luego de poner en práctica lo aprendido.
- He mejorado la comunicación con el resto de los compañeros de trabajo.
- Me es indiferente.
- No asistí a esa actividad.