



INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL II Y III

SILVOTECNIA S.A

KELLYS ELENA MUÑOZ RANGEL

Para optar por el título de Trabajadora Social

Asesor Institucional

OSVALDO MONTOYA CASTAÑO

Asesora Académica

DIANA ELENA BEDOYA BUSTAMANTE

Trabajadora Social - Psicóloga

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

MEDELLÍN

2018

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	3
Agradecimientos	5
Presentación	6
Metodologías	8
Momentos metodológicos del proyecto	9
Monitoreo y seguimiento a metas	20
Registro fotográfico	26
Reflexión y conclusiones	29
Recomendaciones	31

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Nueva imagen del sistema	11
Ilustración 2. Anterior buzón del sistema	12
Ilustración 3. Buzón actual del sistema	13
Ilustración 4. Formato para la emisión de mensajes por medio del buzón	14
Ilustración 5. Rompecabezas de los talleres	17

INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Piedra Gorda	27
Imagen 2. El Humo	28
Imagen 3. Posadas	28
Imagen 4. La Carolina	29

Resumen

El siguiente informe presenta los resultados del proyecto de intervención ¡Tú Cuentas! realizado en la compañía asesora Silvotecnía S.A para el periodo 2017-2 – 2018 -1, el cual tuvo por objetivo fortalecer el canal de comunicación interno, sistema SQRF (Sugerencias, Quejas, Peticiones, Reclamos) para facilitar la participación activa de los empleados forestales y administrativos como parte del grupo de interés de la compañía. Dicho proceso estuvo orientado desde un enfoque de derechos que permitió apreciar la subjetividad de los participantes desde su cotidianidad y sus experiencias, quienes mediante su quehacer permitieron visibilizar y analizar las principales razones por las cuales el sistema como medio de comunicación directo con la compañía no generaba acercamiento con los empleados.

Los hallazgos muestran cómo el fortalecimiento y el buen manejo del sistema permiten que los empleados se motiven a participar y sentirse parte de una compañía que aprecia su labor y busca el bienestar laboral y social de sus colaboradores, quienes se espera que se acerquen al sistema como un espacio para la autogestión y comunicación.

Palabras claves: Trabajo Social, sistema de comunicación interno, comunicación asertiva, participación, autogestión, reconocimiento.

Abstract

The following report presents the results the intervention project: You Count! realized in the company assessor Silvotecnia S. A for the period 2017-2 – 2018-1, which had to strengthen for an object the internal channel of communication, system SQRF (Suggestions, Complaints, Requests, Claims) to facilitate the active participation of the forest and administrative personnel as part of the interest group in Silvotecnia. The above mentioned process was faced from an approach of rights that made possible to appreciate the subjectivity of the participants from its routine character and its experiences, who by means of its chore allowed visibilizar and to analyze the main reasons for which the system as direct mass communication media with the company was not generating approach with the personnel.

The finds show how the strengthening and the good handling of the system allow that the personnel to be motivated to take part and to feel part of a company that appreciates its work and looks for the labor and social well-being of its collaborators, for whom one waits that they should approach the system as a space for the self-management and communication.

Key words: Social work, internal communication system, assertive communication, participation, self-management and recognition.

Agradecimientos

A Silvotecnía por darme la oportunidad de ser parte de su equipo de trabajo, gracias además por confiar en mis capacidades para realizar este proyecto que definitivamente fue una gran motivación personal.

A los empleados forestales y administrativos, su tiempo para este proceso fue indispensable, conocerlos, su cariño, aceptación y buena voluntad hizo que valiera la pena cada momento, gracias por enseñarme tanto.

Al grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo y el área de Comunicaciones de la compañía por ser el equipo de trabajo que permitió que este proceso se materializara lo mejor posible en un entorno cargado de solidaridad y apoyo para su elaboración.

A Luz Adriana Calle Ospina, mi compañera en este proyecto, sus conocimientos, voluntad y dedicación fueron fundamentales en todo momento, gracias al lazo de amistad que forjamos.

A mi asesor Institucional Osvaldo Montoya Castaño, por la paciencia, la dedicación y el esmero por hacer de este proyecto un espacio para el aprendizaje constante, gracias además por hacer esta experiencia confortable y un lugar para el crecimiento personal y académico.

A mi asesora académica, Diana Elena Bedoya Bustamante, su cariño, confianza, consejos, profesionalismo y entrega hicieron posible que este proceso me llenara de actitud y motivación, con ella he aprendido a asumir nuevos retos y desafíos como profesional y persona.

Presentación

El presente es el resultado final de la práctica de intervención profesional en Trabajo Social realizada en la compañía asesora Silvotecnia S.A, la cual estuvo enfocada en la participación activa de los empleados en el sistema de comunicación ¡Tú Cuentas!, anteriormente llamado SQRF, su finalidad se centra en fomentar la autogestión y promover la participación de los empleados en diferentes aspectos del ámbito laboral relacionados con su bienestar social. Para lograr lo anterior, en compañía de la Comunicadora Social de la compañía, se reestructuró el sistema de comunicación interno mediante una imagen y eslogan incluyente, se realizaron talleres de inducción al sistema en diferentes viviendas forestales y se fortaleció el manual de procedimientos con nuevos propósitos y objetivos orientados bajo un enfoque social de derechos.

Con el sistema de comunicación ¡Tú cuentas! se espera que la participación de los empleados permita que los mismos se sientan empoderados de su lugar de trabajo y reconocidos por su labor dentro de la compañía.

Objeto de intervención

Las dimensiones promocional y preventiva fueron el norte que marcó el proceso de intervención, el cual tuvo como eje transversal una postura ético - política responsable y respetuosa por la diversidad de pensamientos y opiniones que se derivaron de cada una de las actividades. Los empleados forestales siempre fueron sujetos activos y participativos en cada uno de los escenarios planteados desde el área de Trabajo Social y el área de Comunicación Social, la disposición de los mismos fue la clave para responder a las principales necesidades que contenía en un principio las insuficiencias del sistema de comunicación, siendo la comunicación asertiva la fuente para lograr que los empleados trabajaran en función de un mismo objetivo: escuchar y ser escuchados, ser partícipes y reconocidos.

Con la intervención profesional se logró fortalecer el canal de comunicación para que los empleados de una forma más personal conocieran y comprendieran la finalidad del sistema, pues el anterior SQRF sólo figuraba como un adorno entre algunas de las viviendas forestales, sin mayor uso, sin mayor conocimiento. Que los empleados entendieran que existen otras formas de conocer sus compañeros, de dar a entender sus necesidades y de comunicarse con la compañía era uno de los principales propósitos del proyecto, a partir de ello son grandes los cambios que la empresa puede construir para mejorar el bienestar de sus colaboradores; pues bien, ahora el sistema de comunicación interno ¡Tú Cuentas! Pretende que los empleados sean formados desde sí y para sí, con gran capacidad de incidencia en su realidad, comprometidos con su quehacer en la compañía y dispuestos a comprender su entorno como un espacio para el crecimiento personal, laboral y social.

Metodologías

Las estrategias utilizadas durante el proceso permitieron conocer las necesidades de los empleados relacionadas con su bienestar laboral, para ello, se desarrolló un diagnóstico rápido participativo con el fin de indagar las principales problemáticas que afectaban a los empleados en su entorno laboral y que de manera directa o indirecta incidían en su bienestar.

Al realizar un análisis basado principalmente en la observación participante, la matriz de involucrados permitió identificar un plan de acción y sus principales actores implicados, así como sus intereses expectativas y necesidades. La matriz infirió en que fuese el fortalecimiento del canal de comunicación interno SQRF de la compañía, el proyecto más viable y factible de ejecutar, así mismo, se identificaron tres grupos núcleos de la intervención: los empleados forestales el foco directo del proyecto, los sujetos que implementaron el proyecto siendo la Trabajadora Social y la Comunicadora Social, (ambas en formación) las responsables de formular, direccionar, desarrollar y dirigir en compañía del comité del sistema el proyecto de intervención, y finalmente la administración transversal de la compañía como actor que financió el proyecto¹. La matriz además, indagó sobre ¿Qué podría esperar cada grupo con el proyecto? ¿Cómo lo afectaba? Y los recursos físicos o económicos que podrían aportar. La matriz fue de gran ayuda para establecer el rol, participación e impacto de cada uno de los actores.

¹ Dirigirse al plan de acción para visualizar la matriz de sujetos involucrados ubicada en la página 5.

Momentos metodológicos del proyecto

Luego de definida la intervención profesional y su respectivo plan de acción, se procede en compañía de la Comunicadora Social a materializar el proyecto, siendo:

- 1. Ajuste al manual de procedimientos del sistema SQRF:** el anterior sistema de comunicación SQRF contaba con un manual de procedimientos en el que eran incluidos aspectos como: alcance, funcionamiento, conducto regular, divulgación del sistema, modificaciones realizadas, entre otros, que le permitían al comité encargado de la gestión y seguimiento de las Sugerencias, Quejas, Reclamos y/o Felicitaciones orientar los mensajes. Se consideró insuficiente la información contenida allí, por lo tanto, dentro de los ajustes efectuados, se planteó en conjunto con el comité del sistema, incluir aspectos de gran interés para los colaboradores (clientes, empleados, accionistas, proveedores y comunidades vecinas el grupo de interés en Silvotecnía) como: resultados esperados del sistema de comunicación, objetivos general y específicos dirigidos a la promoción de la participación de los empleados, mejoras relacionadas con el manejo de la información, metodología del proceso de recepción de mensajes desde los diferentes canales (buzón, llamada telefónica, Facebook, Twitter, Instagram y correo electrónico) y reestructuración de formatos para la emisión de mensajes².
- 2. Diseño de los talleres:** para efectuar el propósito del sistema, era necesaria la construcción del contenido de los talleres y actividades que serían el foco del

² Revisar en anexos, el **Manual de procedimientos del sistema de comunicación interno: ¡Tú cuentas!**, en él se encuentran las instrucciones de funcionamiento y los demás lineamientos que enmarcan el actual sistema de la compañía.

encuentro. Por ello, desde el inicio del proyecto, se consideró realizar un taller para dar a conocer los cambios descritos en el manual de procedimientos del sistema de comunicación, su desarrollo desde la formulación se pensó de manera didáctica a tal forma que permitiera la comprensión de los participantes en los temas abordados. De igual manera, se diseñó un segundo taller con los temas de comunicación asertiva, resolución de conflictos y convivencia, en este taller se incluyeron conceptos básicos de la comunicación y cómo hacerla de forma asertiva, siendo el mismo el puente para cumplir con el objetivo de fomentar el uso adecuado de la comunicación.

- 3. Modificación al nombre del sistema de comunicación:** luego de varias reuniones, se optó por renombrar el “sistema de comunicación interna SQRF” por “¡Tú Cuentas!” debido a dos razones: la primera hace referencia a que todos los empleados son parte activa de Silvotecnia, por lo tanto, es de importancia que cada uno se sintiera de dicha forma. La segunda, pretende que sean los mismos quienes expresen mediante el sistema, situaciones u opiniones a través de un término muy cotidiano como es el “contar”. Así surge el nombre ¡Tú Cuentas! en alusión a cada uno de los empleados y a la capacidad que tienen de transmitir información que permita hacer de la compañía un lugar para el aprendizaje y la mejora constante.

Para el logo de ¡Tú Cuentas! se utilizó una letra tipo cursiva que según la psicología de la tipografía resulta ser más emotiva, elocuente y estética, transmite elegancia, afecto y creatividad, motivo por el cual pareció para el comité del sistema y las responsables del proyecto, perfecta elección de acuerdo a lo que se quiere generar con el sistema. Para el logotipo o eslogan se recurrió a algo más casual que reflejara la libertad que tenían los

empleados para manifestar sus mensajes. Con respecto a los colores, están totalmente ligados al manual de estilo de la compañía.

Ilustración 1. *Nueva imagen del sistema*



Elaboración propia en compañía de la Comunicadora Social de la compañía, Luz Adriana Calle Ospina.

En el proceso de renovación de la imagen del sistema, se decidió incluir en uno de los canales (en este caso el buzón) fotografías de los empleados con la idea de que se sintieran parte del proyecto y vieran reflejados ahí el cariño de la compañía hacia sus colaboradores. Anteriormente, el buzón era considerado impersonal, poco llamativo y nulo como canal de comunicación de la compañía, por ello, se pensó en darle un nuevo diseño que le generara reconocimiento a los empleados y representara lo importante que era para la compañía que los mismos se sintieran valorados y apreciados no sólo por su labor sino por su calidad humana; así, se reforzó el buzón con imágenes tipo collage con fotos de varios empleados.

De igual manera, se realizó una base de datos en la que se inventarió la cantidad de buzones con los que contaba el sistema para luego ser asignados a cada vivienda forestal

con un número de identificación y responsable de proyecto encargado de darle la ubicación correcta para que visualmente fuera cercano a los empleados³.

En la Ilustración que a continuación se presenta se muestra el antes y después de uno de los buzones.

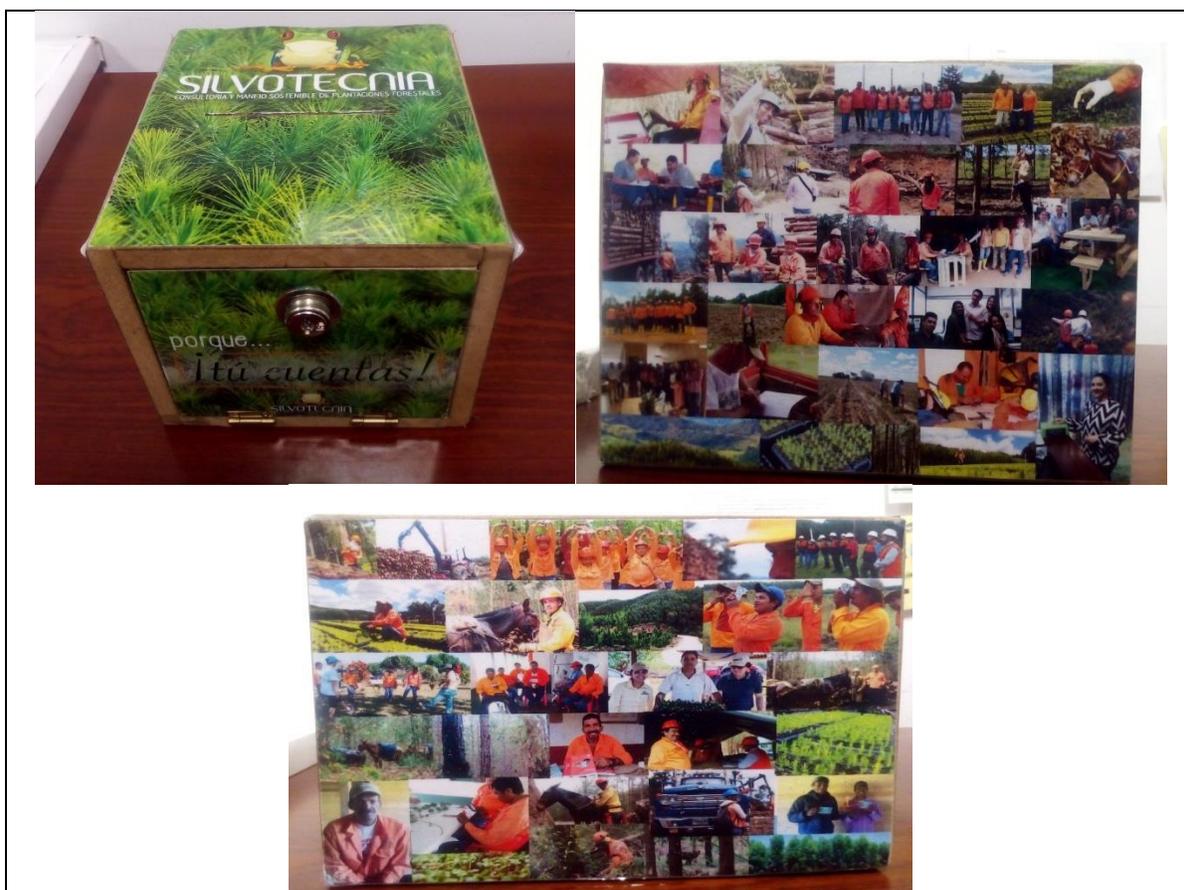
Ilustración 2. *Anterior buzón del sistema*



Fotografía tomada por la Comunicadora Social de la compañía, Luz Adriana Calle Ospina.

³ En el manual de procedimientos del sistema ¡Tú Cuentas! se expresa que los encargados de cada proyecto sólo tiene la labor de vigilar que los buzones estén ubicados en puntos estratégicos para los empleados, comunicar al comité si es requerido un cambio de buzón o si es necesario anexar formatos para los mensajes. Además del comité, únicamente los directores de cada proyecto pueden solicitar las llaves para la apertura de los buzones que no debe superar los dos meses, en caso de el comité o el director de proyecto no puedan realizar la apertura en este máximo de tiempo, el director de otro proyecto si visita la vivienda forestal podrá realizar la labor, esto con el fin de ofrecerle a los empleados la seguridad de que sus mensajes tendrán el debido proceso.

Ilustración 3. Buzón actual del sistema



Fotografías tomadas por la Comunicadora Social de la compañía, Luz Adriana Calle Ospina.

Al ajustar el diseño de los buzones, se indagó por la plataforma Forde y se descubrió que había sido descontinuada, es decir, no había un lugar en el que los mensajes llegaran y fueran procesados, uno de los motivos según el comité del sistema, radicaba en que los empleados al dirigirse al buzón escribían en cualquier hoja suelta y no anexaban datos importantes al redactar como: Nombre (en caso de ser anónimo, el responsable de proyecto o ubicación del mismo), fecha o letra legible. Por lo tanto, se planteó un formato que fuera muy básico y comprensible para los empleados, un formato que contuviera esos datos que el sistema consideraba relevantes para el debido proceso. En su elaboración se consideró innecesario encasillar los mensajes en quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias puesto

que los empleados podían comunicarse con la alta gerencia y empleados administrativos por otros motivos, todos bienvenidos eran. Cada buzón debía contener un número considerable de formatos, para lograrlo, estos podían ser impresos y/o fotocopiados en hojas reciclables y debido a su tamaño, cada hoja podía abarcar hasta cuatro formatos. El responsable o auxiliar de proyecto de la compañía eran los encargados de mantener formatos en el buzón. A continuación el formato construido con la ayuda de los miembros del comité ¡Tú Cuentas!

Ilustración 4. *Formato para la emisión de mensajes por medio del buzón*

¡TÚ CUENTAS!		
		
Fecha	Día ____	Mes ____ Año ____
Nombre	Anónimo ____	
Campamento o proyecto		
Descripción:		

Elaboración propia en compañía de la Comunicadora Social de la compañía, Luz Adriana Calle Ospina.

- 4. Diseño de dos piezas gráficas informativas:** cuando se realizaban los ajustes al sistema y luego de la visita a uno de los proyectos de Silvotecnia, se logró evidenciar que el sistema no contaba con un cartel, pendón o pizarra en el que los empleados visualizaran los canales de comunicación, su funcionamiento y personal encargado de su control. A partir de lo anterior, se diseñó un pendón de 63 cm x 50 cm en el que estuvieran expresos todos los canales de comunicación y sus

funcionamientos, el pendón acompañaría los buzones y formatos en cada vivienda forestal. Aquellas que no pudieran ser visitadas, se les haría envío de los instrumentos del sistema ¡Tú cuentas! con los talleres para ser ejecutados por los responsables o auxiliares de cada proyecto, debidamente capacitados vía telefónica o Skype por la Trabajadora Social y/o la Comunicadora Social encargadas del proyecto.

También se realizaron piezas informativas sobre tips de convivencia y se actualizaron las piezas de las carteleras de todos los proyectos, las cuales debían contener: todos los comités de la compañía, información sobre ¿Qué hacer en caso de emergencia?, la base de datos actualizada de cada proyecto con el número de empleados, nombres y jefe inmediato, entre otras; que buscaban resolver las preguntas e inquietudes más frecuentes de los empleados. Así, el buzón actualizado con los formatos y la imagen, el pendón ¡Tú Cuentas!, los tips de convivencia y la cartelera se consideraron el espacio diseñado y dedicado para los empleados en cada vivienda forestales, todas las piezas y partes del sistema debían estar juntas y a disposición de los empleados por comodidad de todos.

- 5. Ejecución de los talleres:** para la intervención directa se ejecutaron dos talleres: una reinducción al sistema de comunicación mediante diapositivas que comunicara a los empleados forestales los usos, medios, finalidad, objetivos y alcance del sistema de comunicación⁴, se buscó que durante el taller la participación fuera fundamental para mantener activos a los empleados, así en medio de la re-inducción

⁴ Revisar en anexos, **Taller de Re-Inducción al sistema de comunicación interno: ¡Tú cuentas!** en Microsoft PowerPoint.

se presentaron actividades que promovieron el esparcimiento sin caer en la dispersión de los sujetos, fueron clave las adivinanzas, juegos de palabra y los juegos visuales para armonizar un tema que para varios podía ser tedioso debido al alto contenido de información.

El otro taller⁵ estaba direccionado a la comunicación asertiva, la participación y la resolución de conflictos, estos temas se consideraron pertinentes debido a que varios de los empleados forestales al ser foráneos residen en las viviendas forestales que la compañía dispone muy cerca a los lotes de trabajo. Lo anterior implica un gran nivel de tolerancia y trabajo en equipo puesto que las diferencias culturales en ocasiones han generado conflictos entre empleados, quienes deben laborar juntos, compartir los espacios de ocio y en ocasiones (debido a la poca cantidad de empleados en algunas viviendas forestales), preparan sus alimentos; esto significa convivir todo el tiempo en posible armonía. En dicho taller, se ejemplificaron mediante dramatizaciones situaciones cotidianas que podían terminan en conflicto, otorgándole a los participantes la posibilidad de darle solución de la mejor forma, así mismo se dieron recomendaciones y tips de convivencia⁶ para aplicar en el diario vivir.

Además de cada presentación contuvo actividades de integración y de participación, al finalizar los talleres, los participantes se reunieron en equipos y se les hizo entrega de

⁵ Revisar en anexos, **Taller sobre comunicación asertiva y resolución de conflictos** en Microsoft PowerPoint.

⁶ Los tips de convivencia fueron impresos y ubicados en las carteleras informativas de cada una de las viviendas forestales.

rompecabezas con diferentes niveles de dificultad con el objetivo de que se integraran con sus compañeros y analizaran cada rompecabezas luego de armados puesto que cada uno contenía una imagen con una pregunta o actividad por realizar de acuerdo a lo abordado en los talleres.

Ilustración 5. Rompecabezas de los talleres



Elaboración propia en compañía de la Comunicadora Social de la compañía, Luz Adriana Calle Ospina.

Intencionalidad

Mediante la responsabilidad social, impulsar a los empleados forestales y administrativos de Silvotecnia a ser partícipes y constructores de su propia realidad en función de un entorno competitivo y productivo fue uno de los aspectos más importantes del proyecto puesto que los empleados son portadores de derechos pero también de deberes, relacionados en este caso con el ámbito laboral y social. Con el sistema de comunicación se buscó que todos y cada uno de los colaboradores conociera y utilizara el medio que la compañía dispone para la comunicación directa entre empleado y empleador, puesto que son ellos el eje central del contexto de Silvotecnia.

Ser una compañía integral e incluyente como lo afirman Pérez. T, Martínez, E. y Rodríguez, A. (2003) significa que cada sujeto posee gran capacidad participativa y decisoria en lo que respecta a los programas de bienestar social laboral, que afecten directa e indirectamente su bienestar y el desarrollo integral propio, el de su familia y entorno, esto incluye situaciones que alteran la calidad de vida del empleado, como conflictos laborales, inconformidades en diferentes procesos y acciones mejoradoras. El sistema se fortalece precisamente con la intención de que los empleados expresen aquellas situaciones que consideran deben ser tenidas en cuenta para ofrecer un entorno laboral efectivo que no necesariamente debe estar encasillado en sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones. Por ello, al momento de abordar las inducciones con los empleados en las diferentes viviendas forestales visitas, se enfocó todo el proceso a la participación activa con la finalidad de: participar para crear, conocer, aprender, emancipar, para gestionar y sobretodo, participar para empoderar, empoderar a los sujetos de sus lugares de trabajo y empoderarlos de conocimiento para que sus derechos laborales siempre sean visibilizados.

La intención central de este proyecto se centró en mejorar la comunicación interna de Silvotecnia. En un principio enfocado en desarrollar las características de la comunicación asertiva a través de talleres dinámicos con los empleados, pero luego de centrar el proyecto con el apoyo del asesor institucional, la asesora académica y el área de Comunicación Social se vislumbró la necesidad de trabajar a partir de un vacío existente en el sistema de comunicación interna, antes llamado SQRF y que con la propuesta de renovación del mismo tomó el nombre de **¡Tú Cuentas!** resurgiendo de la necesidad de conocer y valorar lo que empleados, comunidades, clientes, accionistas y proveedores querían expresar; por ello, el sistema se enfocó en generar soluciones, crear alternativas y definir estrategias a dichos mensajes para que estos permitieran construir una mejor compañía. Cuando se mencionaba un vacío en el sistema, se trataba del modo en que era divulgado y la escasa participación de los empleados en el mismo, razón por la cual se decidió mejorar la comunicación interna a través del fortalecimiento del sistema **¡Tú Cuentas!** convirtiéndose en la base de la problemática que dio pie al interés por la intervención.

Con relación a los alcances, el proceso no se abarcó como se esperaba, un poco menos de la mitad de las viviendas forestales fueron visitadas, por razones de acceso, distancia, disponibilidad de los responsables de proyecto o auxiliares, época navideña, entre otras que no permitieron que el porcentaje de empleados pensados para participar recibieran los procesos de intervención, lo que hizo más difícil realizar el proceso pero no menos satisfactorio.

La compañía por su parte dispuso de todos los recursos posibles para que el proyecto fuera abordado de la forma esperada, sin embargo, son estos sucesos los que terminan de formar al Trabajador Social: los imprevistos, ajustes, temporalidades y cambios no dan

espera y ante ellos solo queda en muchas ocasiones, asumir nuevos retos y posibles frustraciones.

Monitoreo y seguimiento a metas

El siguiente recuadro corresponde a la evaluación cualitativa del proceso en el que se aprecia el nivel de metas alcanzado, los resultados obtenidos y las observaciones frente al acompañamiento realizado en la compañía asesora Silvotecnia S.A en un periodo de seis meses entre Agosto de 2017 y Febrero de 2018. Dicho proceso se enmarcó en el fortalecimiento del sistema de comunicación, ahora llamado ¡Tu cuentas! con el fin de contribuir al cambio positivo de los sujetos implicados, cambios relacionados con su estabilidad y bienestar laboral. A continuación, las acciones, efectos y dificultades de la intervención profesional desde Trabajo Social.

CAMPO DE PRÁCTICA: SILVOTECNIA S.A

KELLYS ELENA MUÑOZ RANGEL

AGOSTO DE 2017 – FEBRERO DE 2018.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN. (Objetivo general)

Fortalecer el canal de comunicación interna, sistema SQRF (Sugerencias, Quejas, Peticiones, Reclamos) para facilitar la participación activa de los empleados forestales y administrativos como parte del grupo de interés en Silvotecnia.

OBJETIVO 1: Identificar los medios y herramientas utilizados por la compañía para dar a conocer el sistema de comunicación interno a sus empleados para conocer las principales razones por las cuales los mismos no participan en el sistema.

ESTRATEGIA	INDICADOR	ACTIVIDADES	ESTADO DE LAS ACTIVIDADES	FUENTE DE VERIFICACIÓN	NIVEL DE LOGRO (%)	RESULTADO OBTENIDO	OBSERVACIONES
Promoción de la participación en el sistema para la construcción conjunta de alternativas de desarrollo laboral.	Número de mensajes recibidos	Revisión de la plataforma Forbe encargada del registro de los mensajes entrantes. Rastreo documental de las acciones tomadas frente a la resolución de posibles conflictos internos.	realizado realizado	Registro de participación en los medios de comunicación (buzón, llamadas telefónicas, página web y redes sociales) mediante la plataforma Forde.	100% 100%	4 llamadas telefónicas de la misma persona en seguimiento de su caso. 4 mensajes por medio del buzón los cuales se encuentran en proceso 1 mensaje escrito en redes sociales (Facebook) ya resuelto. 0 mensajes	Entre los causantes de este hecho, podría estar la inadecuada divulgación del sistema y no en la inexistencia del sistema, el problema según el área de comunicaciones de la compañía podría radicar en el poco acompañamiento que se tiene al sistema y en la poca apropiación de los empleados por los espacios que se abren para

						en la página web oficial.	expresar todo tipo de aspecto que considere útil o necesario para implementar, desarrollar, mejorar o continuar en la compañía.
--	--	--	--	--	--	---------------------------	---

DIFICULTADES: Al realizar el rastreo en el área de comunicaciones que es la encargada por el comité del registro de los mensajes que entran al sistema, se evidenció que la plataforma Forde no se encontraba en funcionamiento, los mensajes de los empleados forestales que llegaban por los diferentes medios no eran registrados, sólo se enviaba un correo con la información a la persona encargada de dar respuesta o solución, así mismo, la persona que recibía el correo no tenía fecha límite para responder las solicitudes o necesidades de los empleados, lo que obstruía el debido proceso, la veracidad de la información y la comunicación asertiva entre los empleados forestales, los administrativos y la alta gerencia.

Con el buzón de sugerencias el problema residía en la falta de formatos para radicar los mensajes, los empleados forestales escribían en recortes de papel sólo lo que necesitaban expresar sin anexar datos importantes como el lugar de donde era enviado, a quién iba dirigido, el nombre de quién lo escribía o el jefe inmediato (los mensajes pueden ser anónimos siempre y cuando se informe el jefe inmediato o proyecto para conocer el origen del mensaje y en caso de emitir respuesta esta sea dirigida al lugar correcto). La falta de formato obstaculizaba el debido proceso, puesto que los buzones no estaban marcados por ubicación ni nombre de proyecto, así era poco probable responder directamente a quien emitía el mensaje.

Los empleados forestales realizan su trabajo en el campo, son adultos con dificultades para leer, escribir y/o utilizar las redes sociales, por ello, los medios menos utilizados eran la página oficial de la compañía, Facebook, Twitter e Instagram. Además por las distancias de los campamentos a la zona rural, varios no cuentan con señal telefónica, otro medio del canal poco utilizado, eso deja entender que el buzón es el medio más factible para que los empleados participen de manera activa no sólo en el sistema sino en el accionar de la compañía, puesto que mediante el mismo pueden manifestar sus inconformidades y aspectos a mejorar.

El comité del sistema no capacita a los practicantes del área de comunicaciones sobre los medios, canales y usos del sistema, tampoco sobre la plataforma Forde, esto dificulta la continuidad y efectividad del sistema, puesto que el practicante debe aprender por medio de inducciones de practicantes anterior de Trabajo Social o Comunicación social, las dos áreas encargadas del procedimiento, manejo y capacitación sobre el sistema.

OBJETIVO 2: Establecer acciones desde lo social que permitan dar a conocer a los empleados de la compañía el sistema de comunicación interno.

Reestructuración y divulgación del sistema de comunicación interna.	Piezas gráficas entregadas en las viviendas sobre el total de piezas gráficas impresas.	Diseñar las piezas gráficas Actualizar el manual de procedimientos del sistema Idear nueva imagen del mismo.	Realizado Realizado	Piezas informativas Informe del taller teórico-práctico Diarios de campo. Informe de registro de actividad Registro fotográfico. Listado de asistencia.	100% 100%	Se elaboraron dos piezas gráficas por vivienda forestal, la primera, un pendón informativo con los medios de comunicación, su uso y características para que los empleados al momento de comunicarse optaran por el medio más viable según sus necesidades, la segunda, una actualización de la cartelera informativa con temas de interés colectivo como: tips de convivencia, ¿qué	Las piezas gráficas fueron diseñadas para ser entregadas en todos las viviendas forestales, sin embargo, algunas fueron enviadas debido a temas relacionados con la distancia, acceso y tiempo. Por ello, para que los empleados que se encontraran en estas zonas se sintieran parte del proceso, se capacitó vía Skype o telefónica a los responsables de cada proyecto para que fueran estos quienes ejecutaran las acciones.
---	---	--	--	--	--	--	--

						<p>hacer en caso de emergencia ? Base de datos actualizada , entre otras que fomentaran la apropiación de espacios de interlocución y resolución de inquietudes , en caso de existir.</p> <p>Así mismo se reestructuró el buzón de sugerencias (por ser el único medio físico y más utilizado por los empleados) con un diseño incluyente y un formato para la emisión de mensajes que permitiera al comité</p>	
--	--	--	--	--	--	---	--

						del sistema darle el debido y oportuno proceso.	
<p>DIFICULTADES: la inconsistencia entre la información otorgada por los responsables de los proyectos para la base de datos de los buzones e información de la cartelera y la encontrada en las viviendas forestales, impidió que todas la viviendas contaran con su respectivo buzón, pendón y piezas gráficas informativas.</p>							
<p>OBJETIVO 3: Consolidar en conjunto con los empleados forestales y administrativos de la compañía un sistema de comunicación interno que genere aceptación, empoderación y motivación laboral en los actuales y futuros colaboradores.</p>							
Acompañamiento a los empleados sobre temas de mejora del sistema para mejorar la comunicación entre empleado – empleador.	Número de viviendas forestales visitadas sobre el número de viviendas forestales existentes.	Realización de visitas a la viviendas forestales Divulgar los medios de comunicación del sistema.	Realizado Realizado	Piezas informativas Diarios de campo. Informe de registro de actividad Registro fotográfico. Listado de	40% 60%	Menos de la mitad de la población objetivo recibió el acompañamiento, la otra parte, sostuvo el acercamiento mediante su responsable de proyecto y una pequeña población aún espera por conocer los cambios	Las viviendas de los empleados forestales en donde pudieron ser desarrolladas las acciones de intervención contaron con gran disposición, capacidad de escucha y participación, reafirmando que el sistema necesita ser fortalecido mediante el acompañamiento contante, que no sólo incluya temas relacionados con

				asistencia.		estructurales y metodológicos del sistema.	la divulgación del ¡Tú Cuentas!, sino como era expresado por algunos sujetos, temas de interés colectivo como: convivencia, relaciones sociales, lazos familiares, comunicación, entre otros, que podrían incidir en la percepción que actualmente tienen sobre la compañía.
--	--	--	--	-------------	--	--	--

DIFICULTADES: en Silvotecnia, el nivel de deserción y rotación laboral es muy alto y los proyectos están en constante cambio de personal y locación, por ello, desarrollar el proceso de intervención no se logró como era esperado, puesto que además de estos inconvenientes, el acceso, los tiempos de los responsables de proyecto, la cantidad de empleados distribuidos en diferentes viviendas forestales pero pertenecientes a un mismo proyecto y el no conocer a profundidad y en su quehacer diario a los sujetos participantes, interfirió a gran escala en la cobertura propuesta por la Comunicadora Social y la Trabajadora Social.

Para la realización de las acciones planeadas, en algunas ocasiones el tiempo era medido sobre la hora en que los empleados terminaban labores diarias, en promedio, el acompañamiento en las viviendas visitadas iniciaba a partir de entre las 3:00 pm y 4:00 pm, luego de que los empleados habían laborado desde muy tempranas horas, esto no afectó en gran escala la participación y atención de los mismos, pero a medida que la tarde finalizaba, se hacía más pesado el encuentro tanto para los empleados como para las responsables de los encuentros, puesto que algunos no residen en las viviendas forestales sino con su núcleo familiar cerca a su lugar de trabajo. Por temas de acceso, la hora en que era finalizado el encuentro dificultaba la concentración de muchos, pues la distancia recorrida hasta sus lugares de descanso dependía de la luz del día para quienes no contaban con transporte para desplazarse.

Registro fotográfico

Las siguientes son fotografías tomadas en algunas viviendas forestales en las que se realizó el acompañamiento al sistema ¡Tú Cuentas! en compañía de la Comunicadora Social quién participó en conjunto con la Trabajadora Social en la planeación, diseño y ejecución del proceso de intervención.

Imagen 1. *Piedra Gorda*



Fotografía tomada por Luz Adriana Calle Ospina en: Campamento Piedra Gorda – Llanos de Cuivá

Imagen 2. *El Humo*



Fotografía tomada por Luz Adriana Calle Ospina en: Campamento El Humo – Vegachí

Imagen 3. *Posadas*



Fotografía tomada por Kellys Elena Muñoz Rangel en: Campamento Posadas – Llanos de Cuivá

Imagen 4. *La Carolina*



Fotografía tomada por Luz Adriana Calle Ospina en: Campamento La Carolina – Yolombó

Reflexión y conclusiones

En un primer momento, la información de los antecedentes, teorías y contexto obtenida de contextualización de la compañía Silvotecnia S.A como unidad de análisis fue de enorme utilidad por su importancia y validez para la interpretación de las necesidades de los empleados forestales. La contextualización permitió recoger elementos claves para el abordaje del proceso: la cobertura de acción de la compañía, los diferentes comités existentes, el modo de resolución de conflictos, entre otros, que lograron aclarar y poner en relación con el quehacer profesional los enfoques de acción. Luego de la recolección de dichos componentes, se realizó un diagnóstico rápido mediante una matriz de análisis que determinó la situación problema a intervenir, con ella, se plantearon los momentos metodológicos del proyecto que en compañía de la Comunicadora Social en formación

fueron ejecutados, logrando realizar el acompañamiento con los empleados forestales de la compañía. Los hallazgos obtenidos dan cuenta de las actividades pensadas y elaboradas con el fin de generar en los empleados procesos participativos y emancipatorios, cuenta de ello da la reestructuración del sistema de comunicación ¡Tú Cuentas! anteriormente llamado SQRF.

Con las metodología planteadas, se le permitió a los empleados forestales acercarse a mecanismos de comunicación poco conocidos como lo era el anterior sistema; al realizar las inducciones, talleres y capacitaciones se visualizó que los empleados poco acercamiento tenían con la alta gerencia, poco sabían de los canales de comunicación y era escaso su conocimiento sobre temas como bienestar social, resolución de conflictos, normas de convivencia y las fortalezas de trabajar en equipo. Aquellos que tenían base sobre dichos aspectos poco lo aplicaban a la vida cotidiana, lo que implicaba un reto para el ejercicio interventivo ¿Cómo lograr que los empleados aplicaran los aprendizajes de las intervenciones a las acciones diarias? En el transcurso del proceso se fue vislumbrando que los empleados actúan por intuición y que empoderar no es un proceso de un día para otro, se requiere de confianza, habilidades y perspicacia para lograr que los empleados forestales sientan la compañía como un espacio para confluir más que un lugar para el desarrollo de sus actividades laborales. Entre los causantes de este hecho, está la falta de una adecuada divulgación del sistema, (teniendo en cuenta que en la inducción se limita a su mención como medio de comunicación con su grupo de interés), es decir, la falencia no está en la inexistencia del canal, el problema radica en el poco acompañamiento y en las estrategias para incentivar a los empleados a usar los medios de comunicación.

Es importante resaltar que los empleados forestales de Silvotecnia durante el proceso de intervención se destacaron por su motivación, participación y dedicación en los espacios de capacitación y formación que se destinaron para dar a conocer el sistema y para abordar temas relacionados con la convivencia y la seguridad y salud en el trabajo. No obstante, se concluye que trabajar con una población tan numerosa, dispersa (en términos espaciales) y distante dificulta mucho el proceso, aún más cuando el acercamiento anterior a la intervención es poco, comparado con la población objetivo.

Recomendaciones

- Se sugiere adicionar a los medios de comunicación del sistema ¡Tú Cuentas! WhatsApp, esto con la finalidad de fortalecer la comunicación con el grupo de interés y hacerla más cercana puesto que actualmente es una de las aplicaciones comunicativas más usadas entre los empleados.
- Reforzar las charlas activas, talleres, capacitaciones y demás metodologías que acerquen a los empleados al sistema y motiven a la participación y la apropiación del mismo.
- Para alcanzar la aceptación, motivación y empoderación de los empleados en el sistema, es requerida la continuidad del proceso, no sólo con las viviendas forestales que no fueron acompañadas, sino además, con el personal administrativo y gerencial, ¡Tú Cuentas! no es un sistema pensado en romper el conducto regular sino por el contrario, fortalecer la participación de todos en un sistema de todos. El empoderamiento se da mediante la persistencia y la asertividad y para lograrlo, una reinducción solo es el paso inicial, puesto que la participación y la motivación así

como el empoderamiento, requieren de interés por parte de los empleados pero también del empleador.

- Resaltar la labor de los empleados forestales a través de mecanismos que inciten a la participación y el reconocimiento y que permitan conocer las necesidades de los empleados tanto forestales como administrativos
- Disponer de un área de Trabajo Social en la compañía que genere acciones basadas en un enfoque preventivo y promocional. Así mismo, que acompañe los procesos de los profesionales en formación que llegan a la compañía a realizar su última etapa formativa.
- Permitirle al Trabajador Social en formación espacios autónomos para la planeación, diseño y ejecución de los procesos de intervención, o el mismo, ser apoyado por profesionales en el área común para lograr una intervención pensada desde y para lo social.
- Darle un primer plano a los empleados forestales, ¿Qué sería de la compañía sin ellos?, por ello, conocer, valorar y destacar sus necesidades, consultas, denuncias, logros, entre otros; promueve una compañía incluyente que alcanza sus objetivos productivos pero también humanísticos.