

Informe práctica II y III en Trabajo Social: Proyecto Veámonos Otra Vez Entidad

Savia Salud EPS

Daniela Echeverri Marín

Luz Edilma Aguirre Osorio

Trabajadora Social

Docente Investigadora

Daniel Esteban Monsalve Gómez

Psicólogo

Acompañante Institucional

Universidad de Antioquia

Facultad Ciencias Sociales y Humanas

Departamento de Trabajo Social

Medellín

2021

Tabla de contenido

| | |
|--|----|
| Resumen | 6 |
| Abstract..... | 7 |
| Introducción..... | 8 |
| Delimitación y localización | 10 |
| Referente teórico y conceptual | 14 |
| Referente teórico..... | 14 |
| Referente conceptual..... | 15 |
| Tejido Social | 16 |
| Comunicación Asertiva..... | 17 |
| Relacionamiento laboral:..... | 18 |
| Grupos primarios:..... | 19 |
| Informe diagnóstico: Contextualización, problematización y delimitación del objeto de intervención: | 20 |
| Población | 23 |
| Problema | 24 |
| Árbol de problemas..... | 26 |
| Alternativa | 27 |
| Justificación | 27 |

| | |
|---|----|
| Objetivos..... | 28 |
| Objetivo general | 28 |
| Objetivos específicos..... | 28 |
| Tabla de objetivos, metas e indicadores | 29 |
| Memoria metodológica..... | 33 |
| Población objetivo | 33 |
| Desarrollo de la metodología..... | 34 |
| Cronograma | 42 |
| Presupuesto | 45 |
| Ejecución y evaluación del proyecto | 51 |
| Estrategias y actividades..... | 51 |
| Monitoreo y seguimiento a las metas | 51 |
| Graficas de indicadores..... | 60 |
| Evaluación cualitativa..... | 63 |
| Aportes desde Trabajo Social..... | 68 |
| Evaluación de la institución como agencia de práctica | 72 |
| Referencias | 74 |
| Referencias de imágenes, gráficos y tablas | 75 |
| Anexos..... | 77 |

Tabla de contenido: imágenes

| | |
|---|----|
| Imagen 1. Estructura Organizacional | 13 |
| Imagen 2. Organigrama Gestión Humana. | 22 |
| Imagen 3. Árbol de problemas. | 26 |
| Imagen 4. Tablero de los retos cumplidos.. | 39 |
| Imagen 5. Ficha de la actividad Veámonos otra vez.. | 41 |

Tabla de contenido: gráficos

| | |
|--|----|
| Gráfico 1. Actividades..... | 60 |
| Gráfico 2. Asistentes.. | 60 |
| Gráfico 3. Asistentes reales por área.. | 61 |
| Gráfico 4. Tareas asignadas..... | 62 |

Tabla de contenido: tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Objetivos, metas e indicadores. | 32 |
| Tabla 2. Población objetivo.. | 34 |
| Tabla 3. Cronograma.. | 44 |
| Tabla 4. Presupuesto..... | 45 |
| Tabla 5. Presupuesto con recursos variables.. | 50 |
| Tabla 6. Estrategias y actividades..... | 51 |
| Tabla 7. Monitoreo y seguimiento a las metas.. | 59 |

Tabla 8. Logros, fortalezas, debilidades y recomendaciones.. 67

Resumen

El presente informe tiene como objetivo dar cuenta del proceso de práctica profesional II y III del Departamento de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia, realizada en la entidad Savia Salud EPS, en modalidad de prácticas intensivas, específicamente en el proceso de Bienestar Laboral, perteneciente a la jefatura de Gestión Humana de dicha empresa. En Razón a esto, se establece como objetivo del campo de prácticas acompañar las actividades orientadas a los propósitos, metas y objetivos del proceso de Bienestar Laboral en el periodo comprendido entre el 05 de octubre de 2020 y el 04 de abril de 2021. Esta experiencia posibilitó la construcción del proyecto denominado Veámonos Otra Vez, el cual orienta su interés al fomento de la interacción entre los equipos de trabajo, promoviendo acciones que fortalecen el tejido social y la comunicación.

Palabras claves: Bienestar Laboral, Gestión Humana, Intervención Social, Trabajo Social.

Abstract

The objective of this report is to give an account of the professional practice process II and III of the Department of Social Work of the Faculty of Social and Human Sciences of the University of Antioquia, carried out in the entity Savia Salud EPS, in the modality of intensive practices, specifically in the Labor Welfare process, belonging to the Human Management Headquarters of said company. For this reason, it is established as an objective of the practice field to accompany the activities oriented to the purposes, goals and objectives of the Labor Welfare process in the period between October 5, 2020 and April 4, 2021. This experience made possible the construction of the project called Let's See Again, which focuses its interest on fostering interaction between work teams, promoting actions that strengthen the social fabric and communication.

Keywords: Labor Welfare, Human Management, Social Intervention, Social Work.

Introducción

El presente informe da cuenta de la experiencia de práctica profesional de la estudiante de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia, Daniela Echeverri Marín, dicho proceso de prácticas se desarrolló en la entidad Savia Salud EPS, específicamente en el proceso de Bienestar Laboral, perteneciente a la jefatura de Gestión Humana de dicha empresa.

La práctica fue realizada en modalidad intensiva, por lo tanto tuvo una temporalidad de 6 meses, comprendidos entre octubre de 2020 y abril de 2021, durante este tiempo se ejecutaron diferentes actividades que se orientaban a los objetivos del proceso de Bienestar Laboral e igualmente esta experiencia posibilitó la construcción del proyecto denominado Veámonos Otra Vez, el cual surge como propuesta para dar continuidad a las diferentes acciones que se realizan desde el programa de salud mental Saviamente, en respuesta a los diferentes cambios que surgen y que han hecho transformar las formas tradicionales de comunicación, relacionamiento y trabajo.

A continuación, se presenta inicialmente la delimitación macro, meso y micro, seguido de la contextualización y el referente teórico y conceptual, proponiendo el construccionismo social como método teórico para la comprensión de la realidad, además se plantean los instrumentos a utilizar, los cuales están guiados por las necesidades y las posibilidades que ofrece la entidad, algunas técnicas son la encuesta, la foto palabra, entre

Adicionalmente se ubica la evaluación del proyecto, detallando los aspectos claves que surgieron de la ejecución de las actividades, resaltando logros, fortalezas, debilidades y recomendaciones para el mismo e igualmente se presentan las consideraciones finales con

respecto al proceso de práctica, siendo esto un insumo para la institución y la academia en lo que refiere a este campo para los estudiantes de Trabajo Social.

Delimitación y localización

Para dar inicio al desarrollo de este proyecto, se hará una localización o delimitación espacial, incluyendo asuntos a nivel macro, meso y micro.

A nivel macro ubicamos que en Colombia actualmente existen 44 EPS, tanto en régimen subsidiado como contributivo. Las EPS o Entidades Promotoras de Salud, son parte fundamental del Sistema de Salud y del Sistema General de Seguridad Social de Colombia (SGSSS), entidades que son controladas por el Gobierno Nacional a través de los Ministerios de Salud y Protección Social.

Las EPS, actúan a partir de dos regímenes de afiliación al Sistema de Seguridad Social de Colombia, estos son: (1) Régimen Contributivo, el cual está dispuesto para personas con capacidad de pago periódico, es decir, que tienen la capacidad de cotizar al tener un empleo retribuido y (2) Régimen Subsidiado, en el cual se vinculan personas con menos recursos y que no tienen la capacidad para cotizar al SGSSS, siendo el Estado quien suple esta necesidad permitiendo la afiliación sin cargos a cualquier EPS.

A nivel meso ubicamos a Antioquia como el Departamento de Colombia que más aporta al aseguramiento en salud de su población pobre y vulnerable y según el Plan Territorial de Salud 2016-2019 el Departamento ha logrado una cobertura del 92,71 % en la afiliación de su población al régimen contributivo y subsidiado.

En Antioquia, Savia Salud EPS es la entidad aseguradora con mayor número de afiliados en el régimen contributivo, con una participación del 84,4% del total de afiliados, igualmente, es la EPS de mayor presencia en el Departamento, ubicándose en el régimen subsidiado de 116 municipios que representan el 93% del total de municipios.

A nivel local ubicamos que Savia Salud EPS surge como aseguradora del régimen subsidiado para dar respuesta desde el Municipio de Medellín y la Gobernación de

Antioquia a la salida del aseguramiento en régimen subsidiado de Comfama departamento, la cual, en el año 2013, se constituye bajo la razón social de Alianza Medellín – Antioquia E.P.S S.A.S. y la marca Savia Salud EPS, convirtiéndose en una entidad de economía mixta.

De acuerdo con el sitio web de Savia Salud EPS, es posible ubicar que:

La composición accionaria de esta entidad se encuentra dada por la Gobernación de Antioquia: 36,65%, la Alcaldía de Medellín: 36,65% y la Caja de Compensación Familiar Comfama: 26,70%

Los objetivos que se proyectan son:

- Mejorar la gestión empresarial de manera que se genere valor a los usuarios, la población objetivo nos prefiera y la empresa crezca de manera sana y sostenible.
- Consolidar la implementación del Modelo de Atención en Salud gobernado por la EAPB, enfocado en resultados en salud de manera sostenible para impactar en su calidad de vida, teniendo como soporte una red de servicios con una accesibilidad eficaz, que garantice los resultados en salud y la seguridad financiera institucional.
- Garantizar el acceso de los afiliados a las intervenciones en salud apropiadas, según su estado de salud de manera eficiente, de calidad y sostenible económicamente, consolidando las capacidades empresariales para lograr una gestión transparente y socialmente responsable.
- Propender por el mejoramiento continuo a través de un enfoque integral de la gestión del desempeño organizacional, para la certificación y acreditación de los procesos de Savia Salud EPS.

Todos estos cobijados bajo la misión y la visión que han sido instauradas desde la entidad, los cuales son: (1) Misión, somos una Entidad Administradora de Planes de Beneficios de Salud que gestiona el aseguramiento de la población pobre y vulnerable, para impactar en la calidad de vida de sus afiliados, y (2) Visión, en el 2028 seremos la mejor alternativa de aseguramiento en régimen subsidiado para la población pobre y vulnerable del Departamento de Antioquia (Savia Salud EPS).

Con respecto a la operación organizacional se ubica que inicialmente estuvo a cargo de COMFAMA CCF, esto se mantuvo hasta el año 2015, año en el cual Savia Salud EPS asumió paulatinamente la operación organizacional y finalmente a comienzos del año 2016, se encargó completamente de la operación de la empresa, significando acciones de cambio donde era necesario diseñar y contratar una planta de cargos que permitiera proyectar una estructura organizacional dando un oportuno soporte a la operación de todos sus procesos.

Actualmente, la sede administrativa se encuentra ubicada en la Calle 45 No. 55 – 45, Edificio Business Plaza, piso 13 en la ciudad de Medellín y desde allí se desarrollan las diferentes actividades desde cada una de las áreas que conforman la estructura organizacional de la entidad. Las áreas con sus respectivas direcciones y/o jefaturas son:

1. Staff de Gerencia:

- Gestión control
- Gestión de calidad
- Comunicaciones
- Planeación y gestión del conocimiento
- Atención al usuario

2. Secretaria general

3. Subgerencia financiera
 - Tesorería y cartera
 - Contabilidad y presupuesto
 - Cuentas médicas
4. Subgerencia de salud
 - Aseguramiento
 - Riesgo en salud
 - Acceso servicios de salud
5. Subgerencia de desarrollo organizacional
 - Administrativa
 - Tecnología e Informática
 - Gestión Humana



Imagen 1. Estructura Organizacional. Sitio web, Savia Salud EPS

Desde la Subgerencia de Gestión del Desarrollo se ubica la jefatura de Gestión Humana, la cual, en concordancia con los objetivos, la misión y la visión de Savia Salud EPS describe entre sus políticas internas, la Política de talento humano, esta es:

Savia Salud EPS fomenta el manejo de relaciones de cordialidad; brinda un ambiente laboral seguro mediante los programas de Salud Ocupacional, Higiene y Seguridad Industrial y promueve el desarrollo de las competencias a través de la planeación, selección, vinculación, educación continua, evaluación de desempeño, bienestar, compensación competitiva y equitativa para conseguir la satisfacción del cliente interno. (Savia Salud EPS)

Referente teórico y conceptual

Los referentes permiten relacionar la problemática a intervenir con antecedentes, teorías, enfoques teóricos y estudios que se encuentran semejantes al mismo, según Tamayo (2003) los referentes se convierten en una posibilidad para dar significado e importancia a los datos sociales, al tiempo que se amplía la problematización, integrando la teoría con la investigación, facilitando ordenar los elementos de la problemática desarrollada, de manera que puedan ser convertidos en acciones concretas.

Referente teórico

Para este proyecto, se encuentra pertinente partir desde la perspectiva teórica del *construccionismo social*, la cual, según Magnabosco (2014) posibilita a los sujetos un proceso de autorreflexión por medio de la narración, basados en sus historias, experiencias y vivencias construidas desde el relacionamiento y la interacción, construyendo así el significado y comprensión de la realidad que los rodea.

El construccionismo social, permite entender el discurso del otro no como una lectura general de su realidad, sino como un resultado de las experiencias vividas de cada sujeto, las cuales, al ser narradas y comprendidas como instrumentos y recursos, construyen relatos y expresiones de esta, promocionando cambios y transformaciones en las vivencias.

Las personas viven de acuerdo con las historias que construyen sobre la experiencia vivida, cuando cuentan sus historias, son protagonistas y entienden mejor sus vidas, las alegrías y los sufrimientos por los cuales transcurren (...) De ahí que los problemas puedan resolverse y/o transformarse, creándose nuevas historias, mientras que nuevas oportunidades ganan visibilidad. (Magnabosco, 2014, p.226)

Esta perspectiva teórica construye significados a partir de las vivencias y experiencias de los sujetos, permitiendo entender las relaciones e interacciones que surgen a partir de estas, las cuales, a su vez, se encuentran mediadas por el contexto y las relaciones sociales/familiares que atraviesan a cada persona. Los fenómenos que usualmente se entienden como internos o privados, son construidos socialmente y obtienen su significado en las interacciones sociales, permitiendo entonces el uso del lenguaje como potencializador para la construcción de acciones conjuntas entre quienes comparten contextos específicos, significando que estas acciones son comprendidas por cada uno de los que se encuentra inmerso, siendo entonces esta la posibilidad para encontrarse, compartir y hacer parte de un mismo proceso.

Referente conceptual

Para el desarrollo de este proyecto se considera pertinente abordar conceptualmente 4 categorías que permitirán leer, observar y analizar la realidad social que se pretende

estudiar, estos son: tejido social, comunicación asertiva, relacionamiento laboral, grupos primarios.

Tejido Social

El tejido social puede entenderse como los diferentes vínculos sociales y afectivos que se generan a partir de la interacción con el otro y con su entorno, las cuales constituyen para los individuos y la sociedad la posibilidad de ampliar sus opciones y oportunidades para mejorar su calidad de vida, reconociendo dentro de esta interacción las diferentes relaciones, dinámicas mutuas y de influencia reciproca que se construyen desde las redes de apoyo, soportes y movilización de elementos fisiológicos y psicoafectivos de las personas.

Entramado de relaciones cotidianas que implican a su vez relaciones de micro vínculos en un espacio local y social determinado como lo es el barrio, donde sus habitantes al relacionarse e interaccionar entre ellos, con su entorno y su medio macro-social, obtienen algún fin determinado (Castro y Gachon, 2001, como se citó en Chavez y Falla, 2004)

Adicionalmente, es posible comprender el tejido social como una red de relaciones, de interacción y comunicación que se generan del compartir la vida, el tiempo y el espacio de diferentes sujetos, “un conjunto de relaciones efectivas que determinan las formas particulares de ser, producir, interactuar y proyectarse en los ámbitos familiar, comunitario, laboral y ciudadano” (Romero, s.f, como se citó en Castro, 2011).

Bajo estos postulados se toma como referente el tejido social desde la oportunidad para evidenciar los cambios que se han generado en las diferentes formas de relacionarse en el ámbito laboral, que para este caso ha implicado la transformación de las practicas

cotidianas, la comunicación, el compartir y la ejecución de las tareas, las cuales se han visto implicadas como respuesta preventiva y de autocuidado. A partir de esto es posible buscar diferentes alternativas que permitan reinventar las formas de comunicación, de relacionarse y de compartir desde los diferentes ámbitos que hoy hacen parte, esto es, hacer uso de la virtualidad, de los nuevos espacios y de las nuevas formas de comunicarse y compartir.

Comunicación Asertiva

La comunicación asertiva se basa en las diferentes actitudes positivas que se toman al momento de relacionarse con el otro y con el entorno, en el cual se expresan opiniones y valoraciones sin generar reproche, descalificaciones o posibles enfrentamientos, entendiendo que es la oportunidad para interactuar y relacionarse con los demás de forma adecuada, pues la comunicación implica transferencia de información entre los individuos, “es la manera de relacionarse con otras personas a través de datos, ideas, pensamientos y valores. La comunicación une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos. Una comunicación implica transacciones entre las personas” (Chiavenato, 2001, p.87).

Siendo la comunicación una de las principales formas para relacionarse entre las personas, es posible entender que esta hace parte fundamental de cualquier proceso que se deba desarrollar, en este caso hace parte fundamental del desarrollo de la organización, estar en constante comunicación e interacción posibilita el cumplimiento de objetivos y permite el planteamiento de metas conjuntas, por lo tanto, es indispensable que se generen diferentes estrategias que orienten sus objetivos al fortalecimiento de la comunicación entre los grupos primarios. Por medio del fortalecimiento de la comunicación, las ideas, planes y proyectos que se plantean tienen mayor validez, pues las funciones se orientan a una misma

meta, el dialogo permite resolver dudas, interactuar, construir y dirigirse de forma adecuada, generando a su vez motivación entre todos.

Relacionamiento laboral:

El relacionamiento laboral permite la construcción de metas y objetivos comunes que contribuyen directamente a la satisfacción personal de los colaboradores y con esto a la eficiencia en la productividad de la organización. Establecer vínculos adecuados con los demás integrantes de la empresa permite conseguir un ambiente laboral confortable donde se muestra interés por los demás, por los objetivos y los planes que se establecen en conjunto, donde adicionalmente se permite la participación en los proyectos y conversaciones para así mantener una relación cordial y una comunicación asertiva con el otro.

A través del compartir se contribuye al cumplimiento de las metas y objetivos que se construyen de forma personal y grupal, se resaltan los objetivos laborales y se orientan las diferentes acciones hacia estos. Dados los diferentes cambios que se han generado en la actualidad es posible evidenciar las nuevas formas de relacionamiento entre los colaboradores de una organización, en este caso, al trabajar de forma remota la comunicación, las relaciones y los vínculos se han transformado, siendo necesario la apuesta por nuevas formas de encontrarse con el otro, de comunicarse y compartir, manteniendo las practicas que hacen parte de la organización como lo son la participación, la escucha y el dialogo.

Grupos primarios:

Los grupos primarios se ubican como una estrategia que busca fortalecer y hacer más eficiente la comunicación interna de una empresa, permitiendo con esto alcanzar que los colaboradores tengan una visión compartida.

Es una cantidad de personas que habitualmente se comunican entre sí, que se integran en razón a intereses y objetivos, y que participan en acciones comunes. La eficacia del grupo dependerá del grado de tolerancia y aceptación que se dé entre los miembros, la disposición para manejar las diferencias individuales y la voluntad para realizar tareas comunes. (Serna, 2015, p.11)

Siendo los grupos primarios una de las principales formas para lograr un trabajo efectivo, se destaca que se han convertido también en una de las estrategias para posibilitar el trabajo conjunto, siendo la comunicación constante la herramienta con la cual se hace efectivo el trabajo colaborativo. Cada área de trabajo tiene a su vez la asignación de grupos que permiten estar de forma constante en dialogo, evidenciando los avances, las dificultades y las oportunidades de mejora que existen y como tal, es fundamental fortalecer la comunicación interna, dado que es la fuente principal para cumplir con los objetivos de la organización.

Informe diagnóstico: Contextualización, problematización y delimitación del objeto de intervención:

Desde la jefatura de Gestión Humana se desarrollan diferentes procesos, los cuales orientan sus objetivos a la generación de prácticas que proporcionen bienestar a todos los colaboradores de Savia Salud EPS, su misión es:

Fortalecer el talento humano mediante acciones que permitan desarrollar las competencias desde el ser, el hacer y el saber, así mismo, motivar y retener a los colaboradores, garantizando condiciones de salud y bienestar laboral, que permitan potencializar los niveles de desempeño y de esta forma contribuir al logro de los objetivos organizacionales. (Savia Salud EPS)

Para el cumplimiento de los propósitos se orientan bajo unos objetivos, que se convierten en la guía de sus acciones, teniendo entonces como objetivo general:

determinar las acciones a seguir para el desarrollo de los planes, programas y proyectos que permitan atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores, garantizando condiciones de salud y bienestar laboral, y de esta forma contribuir a mejorar la calidad de vida de estos y sus familias, generando sentido de pertenencia y mayor nivel de productividad para alcanzar los objetivos organizacionales. (Savia Salud EPS)

Y como objetivos específicos:

- Desarrollar y ejecutar el plan de Bienestar para contribuir al mejoramiento de la Calidad de Vida de los colaboradores.

- Promover la cultura de estilos de vida saludables y prevención de los riesgos en el entorno laboral, a través de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Fortalecer las capacidades, conocimientos y habilidades de los colaboradores en el puesto de trabajo, a través de la implementación del Plan de formación y capacitación.
- Administrar de manera correcta y oportunidad la nómina y seguridad social de los colaboradores.
- Identificar las fortalezas y oportunidades de mejora de los colaboradores a través de sesiones de retroalimentación y la realización de la evaluación de desempeño.
- Garantizar un adecuado proceso de atracción, vinculación, permanencia y retiro de los colaboradores.

Los objetivos específicos se orientan a cada uno de los procesos que se desarrollan de forma independiente, estos son respectivamente, Bienestar Laboral, Seguridad y Salud en el Trabajo, Formación y Desarrollo, Nomina, Selección y Contratación, si bien cada uno de estos programas actúa de forma autónoma, las acciones que se ejecutan se orientan a un fin común, aportando a la construcción y cumplimiento de las metas y objetivos que como jefatura de Gestión Humana los cobija.

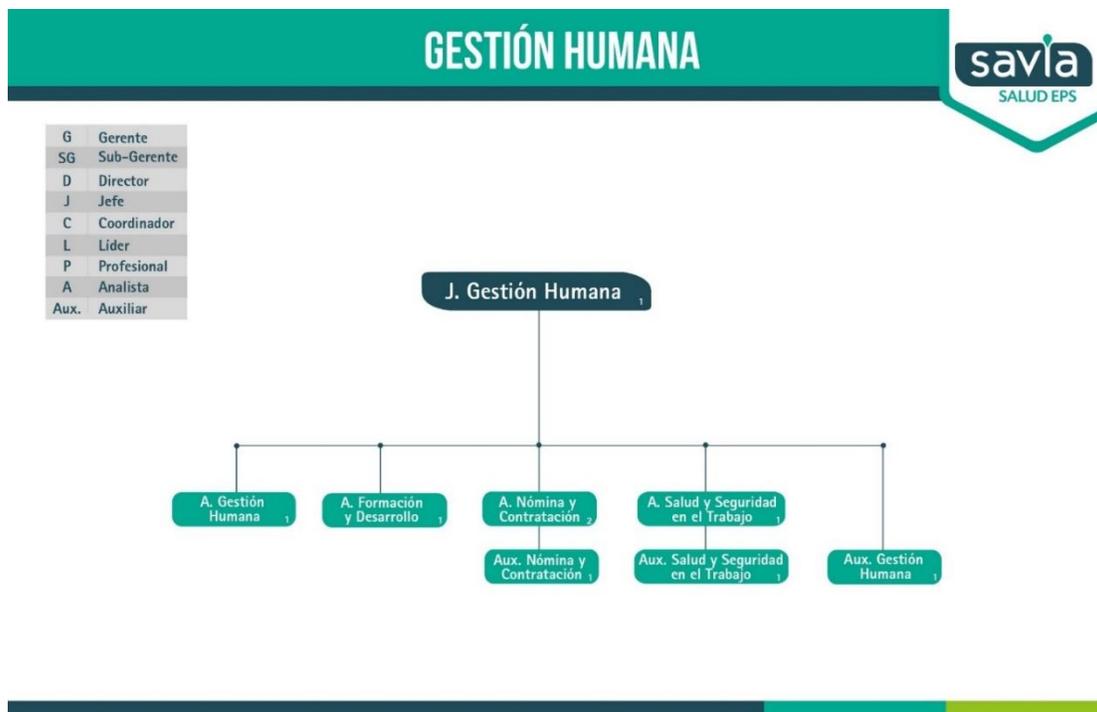


Imagen 2. Organigrama Gestión Humana. Sitio web, Savia Salud EPS.

Desde el programa de Bienestar laboral se encuentran contempladas algunas actividades con el objetivo de mejorar las condiciones laborales, personales y familiares de los cerca de 1080 colaboradores vinculados a Savia Salud EPS, siendo desde allí donde surge la necesidad de continuar proyectando acciones que continúen buscando el bienestar, adaptándose al cambio y a las nuevas realidades que permean el contextual actual.

Algunas de las actividades que se ejecutan desde el programa de Bienestar Laboral son:

- Fortalecimiento del trabajo en casa: brindar a todos los trabajadores que se encuentran trabajando de forma remota herramientas que armonicen su actividad laboral.
- Formalización del teletrabajo: comenzar a implementar la modalidad de teletrabajo en Savia Salud EPS siguiendo la normativa vigente.

- Salud Mental “Saviamente”: Brindar herramientas que posibilite a los trabajadores el manejo emocional de las situaciones producto del confinamiento y de la vida en general, por medio de espacios como conversatorios y zonas de escucha
- Reconocimiento Laboral: Generar acciones orientadas a exaltar aquellos logros de los trabajadores que son merecedores de publicación y distinción, por ejemplo, Quinquenios, cumplimiento de productividad, cumpleaños, etc.

Población

Savia Salud EPS cuenta con aproximadamente 1080 personas vinculadas, de las cuales 834 son mujeres y 238 hombres, las condiciones económicas y sociales son diversas teniendo en cuenta la cantidad de personas, su ubicación geográfica varía de acuerdo con las sedes y cargos que desempeñan, esto es, que se encuentran en las diferentes regiones de Antioquia donde la entidad tiene cobertura, permitiendo con esto, dar un correcto funcionamiento a todos sus procesos.

Los diferentes perfiles que se requieren permiten que se forje un trabajo interdisciplinario en cada proceso, existiendo variedad de técnicas, tecnologías, pregrados, posgrados entre otros, igualmente existe gran variedad en las edades de los colaboradores, se evidencia en Savia Salud EPS la presencia de jóvenes, jóvenes adultos, adultos y adultos mayores, permitiendo que esta entidad se convierta en un espacio para compartir desde la experiencia que se forja con el pasar de los años.

A nivel familiar se ubica que existen diferentes tipologías de familia, unipersonal, monoparental, nuclear, extensas, entre otras, variando también en el tipo de vivienda que tienen los colaboradores, con mayor prevalencia se encuentra la vivienda arrendada con un

41%, seguido de la vivienda familiar con un 32% y por último la vivienda propia con un 26% del total de colaboradores.

Problema

La problemática en general se centra en los diferentes cambios que trajo consigo la virtualización del trabajo dadas las condiciones a nivel salud provenientes de la pandemia del covid-19, tanto a nivel nacional, como local y más específicamente en la entidad Savia Salud EPS, significo una transformación en las formas de llevar a cabo sus labores diarias, los elementos básicos que hacían parte de su cotidianidad debieron ser reconfigurados dadas las nuevas exigencias que se enmarcaban desde el plan de contingencia nacional para hacer frente a este virus. Las formas de relación, comunicación, interacción y demás fueron sometidas a los cambios que debían ser tomados basados en el distanciamiento, cuidado, prevención y uso de protocolos de bioseguridad que como fin tienen reducir el contagio.

Sumado a los cambios que se deben tener con respecto a las relaciones, se encuentran también los que deben ser dados con respecto a sus funciones diarias. Dentro de las alternativas que surgen como medida de prevención se comienza el trabajo remoto, como una opción para evitar el contacto, las aglomeraciones, promover el distanciamiento social y eliminar los riesgos de contagio, esto significa la adaptación del espacio en el hogar para llevar a cabo las labores, incluyendo cambios en el orden físico de la casa, como también en las formas de comunicación y relación con los demás miembros de la familia, asignación de tareas, limitación de los tiempos y manejo adecuado del horario.

Dentro del plan de contingencia se ubica además poder reglamentar el trabajo en casa, medida a la cual se ha sumado Savia Salud EPS, teniendo entonces como objetivo vincular a la modalidad de teletrabajo a los diferentes trabajadores que se encuentran

trabajando desde el hogar, esto desde los protocolos y la normativa que implica, como resultado se tiene la disposición y asistencia a las diferentes sedes de acuerdo a las opciones permitidas por el teletrabajo, la mayoría de los trabajadores se encuentran trabajando en casa o con teletrabajo dando la posibilidad de estar permanentemente en el hogar o ir a la sede 2 o 3 días por semana, e igualmente hay una pequeña parte de colaboradores que dadas sus funciones y/o condiciones se encuentran de forma permanente en las sedes.

Siendo parte de una organización se generan diferentes vínculos que se tejen a partir del compartir desde otros espacios como la hora de almuerzo, las salidas grupales, los encuentros laborales o simplemente desde el estar en la misma oficina, resolver dudas juntos, dialogar y estar en contacto con el otro, los cuales se ven permeados por un buen clima laboral que permiten el fortalecimiento de los grupos primarios y por consiguiente el buen funcionamiento de la empresa, estando desde la virtualidad, con trabajo en casa o teletrabajo implica entonces un cambio en las dinámicas de relacionamiento tanto a nivel laboral como familiar, transformando las formas de comunicación y relación con los equipos de trabajo.

Al generar el desplazamiento hacia otro espacio de trabajo se reducen las posibilidades de compartir con el otro, tener pausas activas, comunicarse de forma inmediata y estar presente en los diferentes encuentros que surgen. Estando desde el hogar las relaciones y la comunicación se remonta a la alternativa virtual, que además de ser diferente, elimina todo contacto físico con los compañeros de trabajo, la información en ocasiones no llega de forma rápida y se disminuyen los espacios donde puede estar todo el equipo de trabajo.

Igualmente, desde lo virtual se producen diferentes acciones que irrumpen en ocasiones con la comunicación efectiva y asertiva, los encuentros al ser virtuales implican en la mayoría de las veces no tener un contacto visual, sumado a las fallas técnicas que pueden surgir desde el acceso a la conexión, el sonido o el micrófono, igualmente sucede con el dialogo constante que debe ser tenido con los jefes o líderes, estar a distancia a reducido las posibilidades de resolver dudas o tener información básica de forma inmediata.

Los vínculos, la interacción y la comunicación se ven afectados por los nuevos cambios que son necesarios tener como medidas de prevención, constantemente se hace pertinente buscar alternativas que permitan desde la virtualidad aprovechar los espacios por medio del dialogo, el compartir y el construir juntos, pues además de estar en pro del crecimiento laboral y personal, se pretende continuar brindando bienestar a todos los colaboradores.

Árbol de problemas

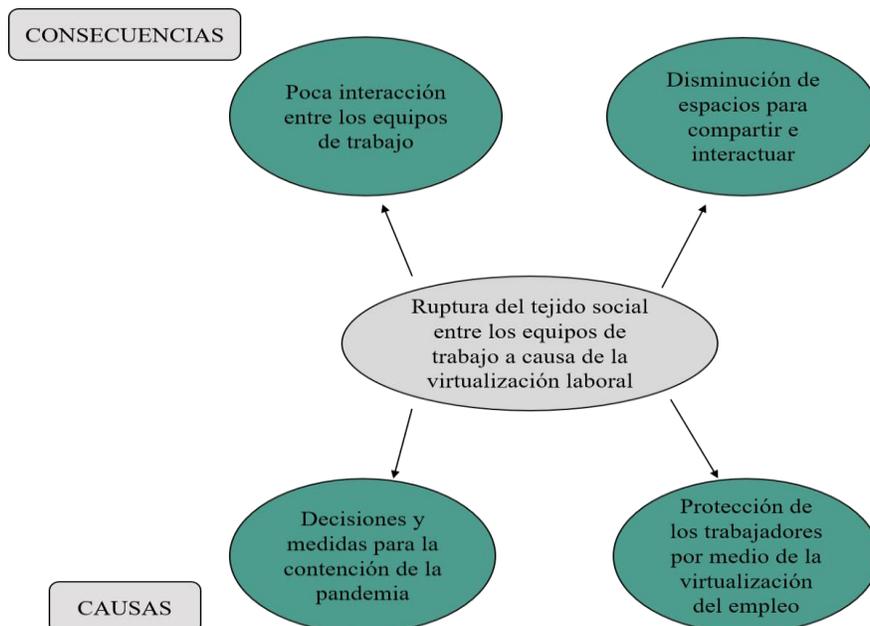


Imagen 3. Árbol de problemas. Construcción propia.

Alternativa

Como alternativa a este problema surge “Veámonos otra vez” la cual es una actividad que hace parte del proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar Laboral, el cual se acoge a la ley 1616 del 2013, artículo 9, donde se establece el fomento de actividades que promuevan la salud mental de los trabajadores. Así mismo, se pretende por medio de “Veámonos otra vez” dar continuidad a las acciones que se vienen realizando desde el programa de salud mental “Saviamente”.

Justificación

Desde Trabajo Social, se permite contar con las bases y herramientas para aportar desde una postura crítica e incluyente, al crecimiento personal y laboral de cada uno de los colaboradores de Savia Salud EPS, por medio de la potencialización de la narración social y construcción conjunta que se pretende para dar respuesta a una necesidad que surge desde los nuevos cambios que se dan actualmente. Por medio de la generación de espacios individuales y grupales se posibilita la interacción, participación, reflexión, escucha y expresión, aspectos que son el foco central de este proyecto y que se hacen necesarios ubicar para dar cumplimiento a los objetivos planteados.

Por medio de este proyecto también será posible tener un espacio para reencontrarse con el otro, de forma tal que se recuperen los vínculos de compañerismo, el trabajo en equipo y la comunicación asertiva, entendiendo que cada uno de estos aspectos se encuentran permeados por un contexto actual mediado por el temor, la angustia y la tristeza que produce una pandemia, al tiempo que se atraviesa por cambios que exigen adaptarse a las necesidades familiares y laborales.

Igualmente, se hace posible identificar las posibilidades y dificultades que surgen desde la virtualidad, entendiendo que es un espacio que nos aleja pero que será posible verlo como una oportunidad para el cuidado, la prevención y la disminución de contagios y por tal motivo se deben de buscar nuevas alternativas que permitan recuperar el tejido social, pues se aporta no solo a la permanencia de los colaboradores sino también al cumplimiento de las tareas que se asignan desde Savia Salud a cada uno de sus colaboradores.

Objetivos

Objetivo general

Fomentar la interacción entre los equipos de trabajo de forma tal que se promuevan acciones que fortalezcan el tejido social y la comunicación.

Objetivos específicos

- Posibilitar momentos de encuentro, conexión y esparcimiento entre los equipos de trabajo.
- Potenciar el dialogo y la escucha a través de temas diversos permitiendo reencontrarse con el otro.
- Fomentar las relaciones interpersonales entre los integrantes de un mismo proceso.
- Brindar conocimiento sobre las buenas prácticas que facilitan la comunicación asertiva.

Tabla de objetivos, metas e indicadores

| OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECIFICOS | META | INDICADOR | FUENTES DE VERIFICACIÓN |
|--|---|--|--|---|
| Fomentar la interacción entre los equipos de trabajo de forma tal que se promuevan acciones que fortalezcan el tejido social y la comunicación | Posibilitar momentos de encuentro, conexión y esparcimiento entre los equipos de trabajo. | Para abril del 2021 tener 2 encuentros desarrollados con los equipos de trabajo del área de Auditoria Interna y Gestión Humana | Número de actividades realizadas / número de actividades esperadas x 100 | Informe de actividades |
| | | Tener realizadas 2 actividades de integración entre los equipos de trabajo con el 90% de participación de los colaboradores del área de Auditoria Interna y Gestión Humana | Asistentes reales / los esperados X 100 | Asistencia registrada - Número de conectados en la plataforma |
| | | Para diciembre de 2021 tener actividades laborales donde se comparte con el equipo de trabajo y se fomenta la integración, el dialogo y la escucha | Actividades virtuales constantes para hablar de temas diversos haciendo uso de herramientas de diferentes plataformas como Meet, Kahoot, Educaplay | Narraciones - fotografías |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | Para diciembre de 2021 tener espacios recurrentes para actividades extralaborales, permitiendo que se incluyan la participación de colaboradores de otras áreas | Reuniones de cumpleaños, reuniones para compartir un café o un almuerzo | Narraciones - fotografías |
| Potenciar el dialogo y la escucha a través de temas diversos permitiendo reencontrarse con el otro | Para diciembre de 2021 tener una cobertura del 50% de los colaboradores en los conversatorios de Saviamente, significando el compartir en diferentes temas y con diversos colaboradores | Asistentes reales / los esperados X 100 | Asistencia registrada - Número de conectados en la plataforma |
| | Para diciembre de 2021 tener encuentros con el equipo de trabajo mediados por la comunicación asertiva | Los colaboradores utilizan un lenguaje adecuado oportuno al comunicarse con su equipo de trabajo | Narraciones |
| Fomentar las relaciones interpersonales entre los integrantes de un mismo proceso. | Para diciembre de 2021 la comunicación interna de los equipos de trabajo esta mediada por el | Los colaboradores se comunican constantemente permitiendo fortalecer los vínculos y el | Narraciones |

| | | | | |
|--|---|---|---|----------------------------------|
| | | respeto, la asertividad y la confianza | logro de los objetivos conjuntos | |
| | | Para diciembre de 2021 los equipos de trabajo se comunican de forma asertiva, resuelven dudas y generan vínculos que permiten estar en armonía | Los colaboradores comparten espacios con el otro, se interesan por el otro y por el bienestar conjunto | Narraciones |
| | Brindar conocimiento sobre las buenas prácticas que facilitan la comunicación asertiva. | Para abril de 2021 tener realizadas el 90% de las tareas asignadas a los colaboradores | Número de tareas realizadas / número de tareas esperadas x100 | Productos publicados en el drive |
| | | Para diciembre de 2021 los colaboradores tienen dominio de los aspectos básicos de la comunicación asertiva, permitiendo que sean aplicados a sus relaciones laborales y extralaborales | Los colaboradores fomentan la comunicación asertiva en sus reuniones de trabajo al igual que en sus espacios cotidianos | Narraciones |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| | | Para abril de 2021 tener realizados dos talleres sobre comunicación | Los colaboradores responden a las tareas asignadas demostrando como aplicaron los conocimientos adquiridos - ser capaces de narrar lo aprendido en el encuentro final | Productos publicados en el drive - Registro de asistencia |
|--|--|---|---|---|

Tabla 1. Objetivos, metas e indicadores. Construcción propia.

Memoria metodológica

Para el presente proyecto, se tomó como referente metodológico el construccionismo social, ya que posibilita la descripción y comprensión de la realidad a partir de las personas que se encuentran inmersos en este, otorgando un significado a sus experiencias y vivencias, permitiendo un “proceso de auto reflexión, organizado alrededor de los conceptos de construcción mutua, tanto de los problemas como de las soluciones” (Magnabosco, 2014, p.223).

Este enfoque teórico dirigido a la comprensión de la construcción social de cada sujeto a partir de su propia expresión es adecuado en la búsqueda del fortalecimiento del tejido social, dado a que son los individuos y los grupos quienes participan en la creación de su percepción social de la realidad, incluyendo su entorno, las formas de relación y la comunicación que surge de la interacción con el otro.

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos del proyecto, se desarrollaron diferentes actividades y/o técnicas que sirvieron de guía para desarrollar el proceso a nivel institucional, las cuales se enmarcan bajo la teoría del construccionismo social desde la posibilidad de construir con el otro de acuerdo con las particularidades de cada realidad.

Población objetivo

| POBLACIÓN | | | |
|--------------------------|------------------|--|--|
| Actores internos | Actores externos | Población objetivo | |
| Equipo de gestión humana | N/A | Colaboradores que hacen parte de la organización Savia Salud EPS, siendo una | Para este primer momento se ejecuta el proyecto de intervención con el área de Auditoria |

| | | | |
|--|--|---|--------------------------|
| | | estrategia que se lleva a cabo por áreas de trabajo | Interna y Gestión Humana |
|--|--|---|--------------------------|

Tabla 2. Población objetivo. Construcción propia.

Desarrollo de la metodología

Los diferentes encuentros se llevaron a cabo de forma virtual a través de la plataforma Meet, previamente se realizó la citación a los diferentes equipos de trabajo y el espacio fue dividido en 4 momentos, a continuación, se describen:

1. CONDUCTA DE ENTRADA

Objetivo

Motivar y disponer a los participantes para la actividad, permitiendo sentir confianza y familiarizarse con el uso de la herramienta y metodología que se implementará.

Características

Como actividad inicial, se hizo uso de la opción **encuesta** de la cual dispone la plataforma Meet, presentando a todos los participantes diferentes preguntas generales y de opción múltiple las cuales responden de forma rápida, generando un primer acercamiento de la metodología e interacción con la herramienta Meet, así mismo, se identifica el estado de disposición, agilidad y concentración para dicho espacio.

Las preguntas con su respectiva respuesta son:

- ¿En qué año comienza la operación de Savia Salud EPS?

A:2013

B:2015

C:2016

D:2008

Respuesta: 2013.

- **¿Cuántos meses del año tienen 28 días?**

A: 1 mes

B: 3 meses

C:12 meses

D: Si es un año bisiesto, 0 meses

Respuesta: 12.

- **¿Cuál es el nombre del río más largo del mundo?**

A: Río Nilo

B: Río Amazonas

C: Río Danubio

Respuesta: El río Amazonas.

- **Si tengo 5 peces y 3 de ellos se ahogan, ¿cuántos peces me quedan?**

A: 0 Peces

B: 2 Peces

C: 5 Peces

Respuesta: 5 Peces

- **¿Cuántas patas tiene una araña?**

A: 6

B: 10

C: 8

Respuesta: Una araña tiene 8 patas.

- **¿Cuál es el país más pequeño del mundo?**

A: Rusia

B: Vaticano

C: Japón

D: Nueva York

Respuesta: Vaticano

2. FOTOPALABRA

Objetivo

Narrar desde las fotografías o álbumes de fotos: tiempos, espacios, situaciones y vivencias de la vida cotidiana de las personas

Características

La fotografía facilita la recuperación de la memoria, evoca recuerdos, momentos y hechos significativos, se relacionan con imaginarios, modos de vida y experiencias y son la posibilidad para comunicar y expresar los diferentes sentimientos que surgen desde cada una.

Para desarrollar esta actividad se siguieron unos pasos los cuales son los posibilitadores de la misma:

- Solicitar fotos de la infancia: a cada colaborador se le solicitó compartir vía correo electrónico una foto simbólica o representativa de algún hecho importante preferiblemente de su infancia.
- Organizar presentación en Power Point: con las fotos de los integrantes del equipo se creó la presentación en la cual se ubican una a una todas las fotos compartidas, con el propósito de que todos las visualicen.
- Haciendo uso de la opción **encuesta** dispuesta por la plataforma Meet se crearon diferentes preguntas con las cuales se busca que los participantes respondan a quien corresponde cada foto, permitiendo que cada uno se interese y busque reconocer a sus compañeros de equipo, ejemplo:
 - ¿La foto 1, que integrante del equipo es?
 - a. Pedro
 - b. Juan
 - c. Martin
 - d. Camilo
- Una vez los participantes votaron por quien consideran es él de la foto, se preguntó a la persona que obtuvo más votos si esto es correcto, si la foto si corresponde, Una vez se identificó el participante al cual corresponde la foto se dio paso a la narración de los diferentes sentimientos y emociones que esta foto tiene, por medio de algunas preguntas como: ¿qué significa?, ¿qué representa? ¿cuál es el motivo por el cual quiso compartir esa foto con todos?, ¿qué recuerdos tiene? o ¿qué historia existe detrás de ella?

La intervención de cada colaborador tuvo una delimitación del tiempo, con el objetivo de que todos puedan participar, cada uno contó con aproximadamente 3 minutos.

3. EXPLICACIÓN DE LOS COMPONENTES ELEMENTALES DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Previamente se preparó el guion y la presentación que se comparte a los colaboradores, por medio de esta se amplía la información sobre la comunicación asertiva, algunos tips, recomendaciones y demás que puedan ser aplicados para la mejora en las relaciones internas de los equipos de trabajo, al tiempo se respondieron dudas que surgieron sobre la misma.

4. RETROALIMENTACIÓN

Para dar cierre al encuentro se tuvo un momento para escuchar los diferentes aportes, sentimientos o recomendaciones que surgieron del espacio, igualmente se dieron palabras de agradecimiento por la participación y disposición de cada uno.

Dentro de este momento se dio apertura a una secuencia de actividades las cuales permitieron evidenciar los logros de esta estrategia, una vez finalizado este encuentro se asignó a todos los participantes 5 retos, por medio de esto cada colaborador aplicó y complementó los conocimientos permitiendo hacer una vinculación y continuidad del plan establecido.

Los retos fueron consignados en una carpeta de Drive compartida, cada colaborador tenía una sub-carpeta titulada con su nombre y de esta forma los productos de cada reto quedaron ordenados. Por medio de una E-card se detallan todas las características que

compone el reto, objetivo, descripción, formas de realizarlo y producto o evidencia de este. Adicionalmente se compartió un archivo en el cual de forma autónoma cada uno señaló el cumplimiento de cada reto, permitiendo de manera gráfica evidenciar los avances que se generan y la participación que se estaba teniendo frente a cada una de las actividades, para este seguimiento se hizo uso de una tabla llamada “La tabla de los retos cumplidos”

A continuación, se adjunta ejemplo de esta

| Tablero de los retos cumplidos | | | |  | |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|
| Nombre del colaborador | Reto 1 | Reto 2 | Reto 3 | Reto 4 | Reto 5 |
| Daniela Echeverri Marín |  |  |  |  |  |
| Santiago Cardona Villada |  |  |  |  |  |
| Convenciones | |  Reto cumplido | |  Reto pendiente | |

Imagen 4. Tablero de los retos cumplidos. Construcción propia.

Para el cumplimiento de los retos se dio un tiempo de 10 días hábiles con el objetivo de evitar sobre cargas o distracción con las labores diarias.

- **Reto 1:** activar la cuenta en LinkedIn Learning y ver el curso asignado previamente sobre Cómo tener conversaciones difíciles.
- **Reto 2:** por medio del micrositio de Saviamente acceder a la grabación del conversatorio Exprésate con sentido e influye en los demás.

- **Reto 3:** de forma creativa construir un producto con el cual se dé cuenta de los conocimientos aprendidos en los retos anteriores, ejemplo, mapas conceptuales, mapas mentales, caricaturas, ensayo, etc.
- **Reto 4:** relatar una situación real en la cual se evidencie la posibilidad de aplicar los conocimientos adquiridos sobre la comunicación asertiva.
- **Reto 5:** participar del encuentro final para socializar la ejecución de los retos, aprendizajes y dificultades, recomendaciones y demás.

Desde el reto 5 se ubicó la participación en el encuentro final, el cual además de ser un espacio para socializar los aprendizajes se presentó como un taller sobre la comunicación asertiva, siendo un espacio para compartir saberes a partir de diferentes aspectos que se encuentran en relación directa con este tema.

Ficha de la actividad:

FICHA DE LA ACTIVIDAD

Nombre de la actividad
"Veámonos Otra Vez"

Objetivo:
Fomentar la interacción entre los equipos de trabajo de forma tal que se promuevan acciones que fortalezcan el tejido social y la comunicación.

Descripción del funcionamiento:

1. Encuadre de la actividad
2. Conducta de entrada: encuesta de 6 preguntas
3. Técnica foto palabra:
 - Solicitar previamente fotos de la infancia
 - Organizar presentación en Power Point con las fotos enviadas
 - Encuesta para responder a quien corresponde cada foto
 - Narración por parte de cada uno de los sentimientos y emociones que esta foto tiene
4. Explicación de los componentes elementales de la comunicación asertiva
5. Retroalimentación y cierre

Recursos y/o materiales:
Fotografías, Conexión a internet, Plataforma Meet, Herramientas de la plataforma Meet.

Tipo de grupo en el que se puede aplicar:
Grupos primarios, máximo de 20 personas.

Responsables:
Trabajador Social, Psicólogo, Representante de seguridad y Salud en el Trabajo (opcional)



Tipo de espacio:
Virtual, por Google Meet

Tiempo para la realización de la actividad:

| Momento | Tiempo (Minutos) |
|--------------------------------------|------------------|
| Encuadre de la Actividad | 6 |
| Encuesta inicial | 12 |
| Actividad foto palabra | 30 |
| Explicación de comunicación asertiva | 20 |
| Cierre | 7 |

Imagen 5. Ficha de la actividad Veámonos otra vez. Construcción propia.

Presupuesto

| PRESUPUESTO | | | | |
|-----------------------------|--|-----------------|-----------------------|----------------------|
| RECURSOS FIJOS | UNIDAD | CANTIDAD | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL |
| Líder del proceso | Mes | 5 | \$ 3.000.000 | \$ 15.000.000 |
| Practicante | Mes | 5 | \$ 680.000 | \$ 3.400.000 |
| Computador | Mes | 5 | \$ 2.800.000 | \$ 14.000.000 |
| Internet | Mes | 5 | \$ 160.000 | \$ 800.000 |
| Materiales | Mes | 5 | \$ 20.000 | \$ 100.000 |
| TOTAL RECURSOS FIJOS | | | | \$ 33.300.000 |
| NOTA | Dado que el proyecto se ejecuta en su totalidad de manera virtual no se requieren recursos o gastos variables. | | | |

Tabla 4. Presupuesto. Construcción propia.

| RESULTADO /CONDICIONAL | ESTRATEGIA | Actividades | CANTIDAD DE PERSONAS | SESIONES DE TRABAJO | RECURSOS | UNIDADES | CANTIDAD | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL |
|-------------------------------|----------------------------|---|-----------------------------|----------------------------|----------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|--------------------|
| Preparación | Planeación de la actividad | Presentación inicial de la idea a desarrollar | 3 | 1 | Espacio para reunión | Horas | 1 | \$ 50.000 | \$ 50.000 |
| | | Consulta y rastreo bibliográfico | 1 | 6 | Materiales | Global | 6 | \$ 20.000 | \$ 120.000 |

| | | | | | | | | |
|----------------------|---|---|---|----------------------|--------|---|-----------|------------|
| | Desarrollo de informe | 1 | 6 | Materiales | Global | 6 | \$ 20.000 | \$ 120.000 |
| | Entrega inicial contextualización | 1 | 1 | Materiales | Global | 1 | \$ 20.000 | \$ 20.000 |
| | Presentación a la institución | 3 | 1 | Espacio para reunión | Horas | 1 | \$ 50.000 | \$ 50.000 |
| | Segunda entrega | 1 | 1 | Materiales | Global | 1 | \$ 20.000 | \$ 20.000 |
| | Generar lluvia de ideas - campaña de expectativas, solicitud material | 2 | 4 | Espacio para reunión | Horas | 4 | \$ 50.000 | \$ 200.000 |
| | Documentación de la actividad | 1 | 4 | Materiales | Global | 4 | \$ 20.000 | \$ 80.000 |
| | Actualizar ficha técnica | 1 | 1 | Materiales | Global | 1 | \$ 20.000 | \$ 20.000 |
| Desarrollo logístico | Campaña de expectativas: elaboración de material | 2 | 2 | Materiales | Global | 2 | \$ 20.000 | \$ 40.000 |

| | | | | | | | | | |
|-----------|--|--|----|---|----------------------|--------|-----|------------|------------|
| | | gráfico para invitaciones | | | | | | | |
| | | Elaboración de material gráfico para la solicitud de fotos de la niñez | 1 | 3 | Materiales | Global | 3 | \$ 20.000 | \$ 60.000 |
| | | Envío de correos con el material diseñado | 1 | 3 | Internet | Mes | 5 | \$ 160.000 | \$ 800.000 |
| | | Citación y confirmación de la actividad | 1 | 3 | Internet | N/A | N/A | N/A | N/A |
| | | Preparación previa al encuentro | 1 | 3 | Materiales | Global | 3 | \$ 20.000 | \$ 60.000 |
| Ejecución | Realización del encuentro virtual con cada grupo primario para | Desarrollo de actividades primer grupo, Auditoría Interna | 12 | 1 | Espacio para reunión | Horas | 3 | \$ 50.000 | \$ 150.000 |
| | | | 12 | 1 | Materiales | Global | 1 | \$ 40.000 | \$ 40.000 |

| | | | | | | | | |
|---|--|----|---|----------------------|--------|----|-----------|------------|
| permitir el encuentro, el dialogo y la escucha | | 12 | 1 | Refrigerios | Unidad | 24 | \$ 8.000 | \$ 192.000 |
| | Desarrollo de actividades segundo grupo, Gestión Humana | 16 | 1 | Espacio para reunión | Horas | 3 | \$ 50.000 | \$ 150.000 |
| | | 16 | 1 | Materiales | Global | 1 | \$ 20.000 | \$ 20.000 |
| | | 16 | 1 | Refrigerios | Unidad | 32 | \$ 8.000 | \$ 256.000 |
| Formación de los colaboradores sobre la comunicación asertiva | Consulta y preparación del tema comunicación asertiva | 1 | 2 | Materiales | Global | 2 | \$ 20.000 | \$ 40.000 |
| | Exposición de los temas durante el encuentro | 1 | 2 | Materiales | Global | 2 | \$ 20.000 | \$ 40.000 |
| Realización de actividades que promueven la | Diseño de las piezas graficas para compartir los retos con su respectiva descripción | 1 | 2 | Materiales | Global | 2 | \$ 20.000 | \$ 40.000 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|---|----------------------|-------------------------------|----------------------|--------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|
| | comunicación asertiva | Envío de los retos | 1 | 2 | Internet | N/A | N/A | N/A | N/A | | |
| | | Seguimiento a la realización de los retos | 2 | 2 | Materiales | Global | 2 | \$ 20.000 | \$ 40.000 | | |
| | | Encuentro final para la socialización de los conocimientos adquiridos – Auditoria | 12 | 1 | Materiales | Global | 1 | \$ 40.000 | \$ 40.000 | | |
| | | | 12 | 1 | Espacio para reunión | Horas | 3 | \$ 50.000 | \$ 150.000 | | |
| | | | 12 | 1 | Refrigerios | Unidad | 12 | \$ 8.000 | \$ 96.000 | | |
| | | Encuentro final para la socialización de los conocimientos adquiridos – GH | 16 | 1 | Materiales | Global | 1 | \$ 40.000 | \$ 40.000 | | |
| | | | 16 | 1 | Espacio para reunión | Horas | 3 | \$ 50.000 | \$ 150.000 | | |
| | | | 16 | 1 | Refrigerios | Unidad | 16 | \$ 8.000 | \$ 128.000 | | |
| | | Evaluación del proceso | Sistema de monitoreo | Seguimiento a los indicadores | 1 | 3 | Materiales | Global | 3 | \$ 20.000 | \$ 60.000 |
| | | | | Análisis de los resultados | 1 | 3 | Materiales | Global | 3 | \$ 20.000 | \$ 60.000 |

| | | | | | | | | | |
|--|------------------------|---|---|---|----------------------|--------|-----|-----------|------------|
| | | Revisión a los productos consignados en el drive | 2 | 2 | Internet | N/A | N/A | N/A | N/A |
| | Sistema de seguimiento | Encuentro para dar cuenta de cómo van las actividades | 2 | 2 | Espacio para reunión | Horas | 2 | \$ 50.000 | \$ 100.000 |
| | | Desarrollo informe final | 1 | 2 | Materiales | Global | 2 | \$ 20.000 | \$ 40.000 |
| | | Entrega informe final | 1 | 1 | Materiales | Global | 1 | \$ 20.000 | \$ 20.000 |

Tabla 5. Presupuesto con recursos variables. Construcción propia.

Ejecución y evaluación del proyecto

Estrategias y actividades

| ESTRATEGIA | DESCRIPCIÓN | ESTADO |
|---|--------------------------------------|--------------|
| Técnica de la foto palabra – apertura a la comunicación asertiva | Primer encuentro: Auditoría Interna | Ejecutada |
| Técnica de la foto palabra – apertura a la comunicación asertiva | Primer encuentro: Gestión Humana | Ejecutada |
| Taller: comunicación asertiva – dialogo, socialización de conocimientos | Segundo encuentro: Auditoría Interna | Ejecutada |
| Taller: comunicación asertiva – dialogo, socialización de conocimientos | Segundo encuentro: Auditoría Interna | No ejecutada |

Tabla 6. Estrategias y actividades. Construcción propia.

Monitoreo y seguimiento a las metas

| FECHA | 31 de marzo | ACTIVIDAD | Veámonos otra vez | | | |
|-----------------------------|-----------------------|---------------------------------|-------------------------|--------------------------|--|---------------------------------|
| Meta | Indicadores | Logros | Fuentes de verificación | Valoración-desviación | Causas desviación | Propuestas |
| Para abril del 2021 tener 2 | Número de actividades | $\frac{3}{4} \times 100 = 75\%$ | Informe de actividades | Se obtiene un porcentaje | La no realización de una de las | Reprogramar el encuentro que no |

| | | | | | | |
|--|--|-----------------------------------|--|--|--|---|
| encuentros desarrollados con los equipos de trabajo del área de Auditoria Interna y Gestión Humana | realizadas / número de actividades esperadas x 100 | 4 | | menor al esperado | actividades corresponde a la no disponibilidad de los colaboradores del área de gestión humana, debido a que la fecha se encontraba próxima a semana santa representaba un aumento en las labores de cada uno, al tiempo que se debían cumplir con las tareas previamente asignadas desde la jefatura antes de dicha semana. (Esta causa aplica en diferentes indicadores) | ha sido realizado con el equipo de gestión humana, buscando que sea un espacio donde puedan estar la mayor cantidad de integrantes de este grupo. |
| Tener realizadas 2 actividades de integración entre los equipos de | Asistentes reales / los esperados X 100 | $\frac{32}{50} \times 100 = 64\%$ | Número de conectados en la plataforma Meet | Se obtiene un porcentaje menor al esperado | Se ubica que los colaboradores de ambos equipos tienen compromisos laborales que en su | Evaluar los horarios que se han utilizado y si es necesario replantear las opciones que se |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|--|
| trabajo con el 90% de participación de los colaboradores del área de Auditoria Interna y Gestión Humana | | | | | momento no es posible aplazar para asistir a estos espacios y mucho más teniendo en cuenta que el área de auditoria interna, es una de las que más actividades debe cumplir para el correcto funcionamiento de la organización. Aplica la causa número 1 | ofrecen para llevar a cabo estas actividades |
| Para diciembre de 2021 tener actividades laborales donde se comparte con el equipo de trabajo y se fomenta la integración, el dialogo y la escucha | Actividades virtuales constantes para hablar de temas diversos haciendo uso de herramientas de diferentes plataformas como Meet, | Al momento se evidencia la realización de diversas actividades lúdicas-virtuales por motivo de la celebración del aniversario de la organización, mostrando interés y participación por | Narraciones, fotografías, número de conectados en las plataformas | Al momento las actividades se orientan al cumplimiento de la meta | N/A | Continuar con estas actividades |

| | | | | | | |
|---|--|---|--|--|-----|--|
| | Kahoot, Educaplay | parte de las diferentes áreas que se unieron a estas. | | | | |
| Para diciembre de 2021 tener espacios recurrentes para actividades extralaborales, permitiendo que se incluyan la participación de colaboradores de otras áreas | Reuniones de cumpleaños, reuniones para compartir un café o un almuerzo | Teniendo en cuenta las condiciones de bioseguridad que se deben tener para hacer cualquier tipo de actividad, desde el proceso de seguridad y salud en el trabajo se brindan diferentes tips y se actualizan los protocolos, informando y dando herramientas a todos los colaboradores para que puedan llevar a cabo actividades en otros espacios extralaborales | Narraciones - fotografías | Al momento las actividades se orientan al cumplimiento de la meta | N/A | Continuar con estas actividades |
| Para diciembre de 2021 tener una cobertura del 50% de los colaboradores | Asistentes reales / los esperados X 100 | De los 2 conversatorios realizados en el presente año se ha registrado un total de | Asistencia registrada por medio del | Al momento las actividades se orientan al | N/A | Continuar con estos conversatorios de forma tal que se puedan vincular más colaboradores |

| | | | | | | |
|---|--|---|----------------------|---|-----|---|
| en los conversatorios de Saviamente, significando el compartir en diferentes temas y con diversos colaboradores | | 72 asistentes en estas actividades | formulario de Google | cumplimiento de la meta | | |
| Para diciembre de 2021 tener encuentros con el equipo de trabajo mediados por la comunicación asertiva | Los colaboradores utilizan un lenguaje adecuado oportuno al comunicarse con su equipo de trabajo | Por medio del Boletín Gotas, enviado por el área de comunicaciones se ha optado por compartir diferentes tips que permite mejorar la comunicación, la escritura y el comportamiento interno entre los equipos de trabajo. | Narraciones | Al momento las actividades se orientan al cumplimiento de la meta | N/A | Continuar ofreciendo esta información en el boletín gotas |
| Para diciembre de 2021 la comunicación interna de los equipos de trabajo esta | Los colaboradores se comunican constantemente permitiendo fortalecer los | Por medio de los talleres sobre la comunicación asertiva se propone brindar herramientas que permitan a los | Narraciones | Al momento las actividades se orientan al cumplimiento de la meta | N/A | Continuar con estas actividades |

| | | | | | | |
|--|--|--|-------------|---|-----|---|
| mediada por el respeto, la asertividad y la confianza | vínculos y el logro de los objetivos conjuntos | colaboradores mejorar el trabajo interno con el equipo de trabajo, adicionalmente mostrar las oportunidades que surgen de poder estar trabajando conjuntamente por los mismos objetivos. | | | | |
| Para diciembre de 2021 los equipos de trabajo se comunican de forma asertiva, resuelven dudas y generan vínculos que permiten estar en armonía | Los colaboradores comparten espacios con el otro, se interesan por el otro y por el bienestar conjunto | Desde el área de gestión humana en articulación con el área de comunicaciones se inicia la planeación de actividades que brinden herramientas para que los colaboradores busquen de nuevos espacios para compartir con el equipo de trabajo. | Narraciones | Al momento las actividades se orientan al cumplimiento de la meta | N/A | Continuar con estas propuestas e iniciar las mismas de forma recurrente |

| | | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|---|
| <p>Para abril de 2021 tener realizadas el 90% de las tareas asignadas a los colaboradores</p> | <p>Número de tareas realizadas / número de tareas esperadas x100</p> | <p>$\frac{17}{100} \times 100 = 17\%$</p> | <p>Productos publicados en el drive, tablero de los retos cumplidos</p> | <p>Se obtiene un porcentaje menor al esperado, generando una alerta dada la diferencia en los porcentajes</p> | <p>Se encuentra que la carga laboral de los colaboradores no les permite dedicar tiempo a otras actividades, significando para este caso poco cumplimiento en las actividades asignadas, sin embargo, en el encuentro se nota interés por participar así no se hayan cumplido con los retos.</p> <p>Aplica la causa número 1</p> | <p>Aumentar el plazo para la realización de los retos e igualmente acompañar este tiempo con píldoras de la memoria, que recuerden a todos los colaboradores sobre las actividades que se espera puedan realizar.</p> <p>Hacer constante seguimiento a estos retos y de ser necesario hacer un cambio en lo establecido y disminuir estas tareas.</p> |
| <p>Para diciembre de 2021 los colaboradores tienen dominio de los aspectos</p> | <p>Los colaboradores fomentan la comunicación asertiva en sus</p> | <p>Por medios de los talleres sobre la comunicación asertiva se brindan las herramientas para</p> | <p>Narraciones</p> | <p>Al momento las actividades se orientan al</p> | <p>N/A</p> | <p>Continuar con estas actividades</p> |

| | | | | | | |
|--|--|--|---|--|------------|--|
| <p>básicos de la comunicación asertiva, permitiendo que sean aplicados a sus relaciones laborales y extralaborales</p> | <p>reuniones de trabajo al igual que en sus espacios cotidianos</p> | <p>que los colaboradores apliquen estos conocimientos en diferentes espacios, además, por medio de los productos que se buscan obtener se da cuenta de la apropiación que tienen con respecto a esto.</p> | | <p>cumplimiento de la meta</p> | | |
| <p>Para abril de 2021 tener realizados dos talleres sobre comunicación</p> | <p>Los colaboradores responden a las tareas asignadas demostrando como aplicaron los conocimientos adquiridos - ser capaces de narrar lo aprendido en el encuentro final</p> | <p>En el encuentro final se da cuenta de la apropiación de los conocimientos de cada colaborador incentivando la participación a través de los productos previamente construidos, igualmente se generan debates a partir de tópicos creados de los videos consultados, lo cual</p> | <p>Productos publicados en el drive, registro de asistencia, tablero de los retos cumplidos</p> | <p>Los colaboradores responden a las actividades y participan activamente en el dialogo conjunto alrededor de la comunicación asertiva</p> | <p>N/A</p> | <p>Continuar con estas actividades</p> |

| | | | | | | |
|--|---|--|------------------------|--|--------------------------|------------------------------|
| | | se convierte en una motivación para pedir la palabra y expresar la postura con respecto a estos. | | | | |
| | Número de talleres realizados / número de talleres esperados x100 | $\frac{1}{2} \times 100 = 50\%$ | Informe de actividades | Se obtiene un porcentaje menor al esperado | Aplica la causa número 1 | Aplica la propuesta número 1 |

Tabla 7. Monitoreo y seguimiento a las metas. Construcción propia.

Graficas de indicadores



Gráfico 1. Actividades. Construcción propia.

G1: con los 2 equipos de trabajo se plantearon 2 actividades para cada uno, es decir 4 actividades esperadas en total, de las cuales solo se realizaron 3 de estas.

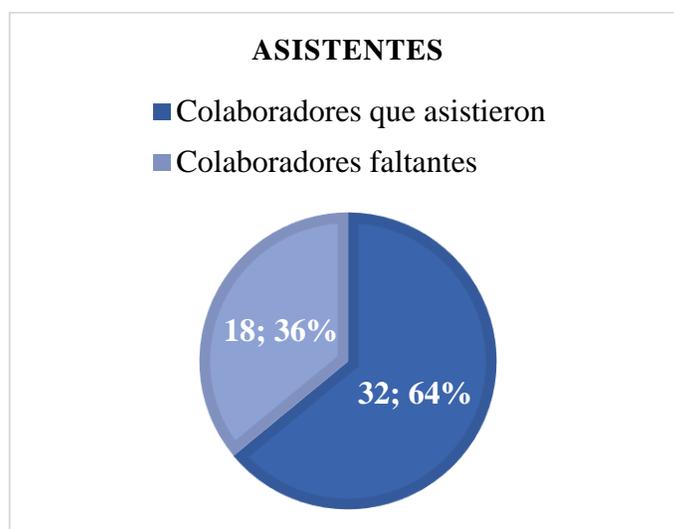


Gráfico 2. Asistentes. Construcción propia.

G2: siendo el objetivo realizar 2 actividades con cada equipo de trabajo, se ubica un total de 50 asistentes esperados, es decir, el área de Gestión Humana tiene un total de 15 integrantes lo que significa que para los dos encuentros serian **30** registros de asistencia en total y el área de

Auditoría interna tiene un total de 10 integrantes lo que significa que para los dos encuentros serían **20** registros de asistencia en total. De 50 asistentes esperados se registraron 32 asistentes y 18 faltantes.

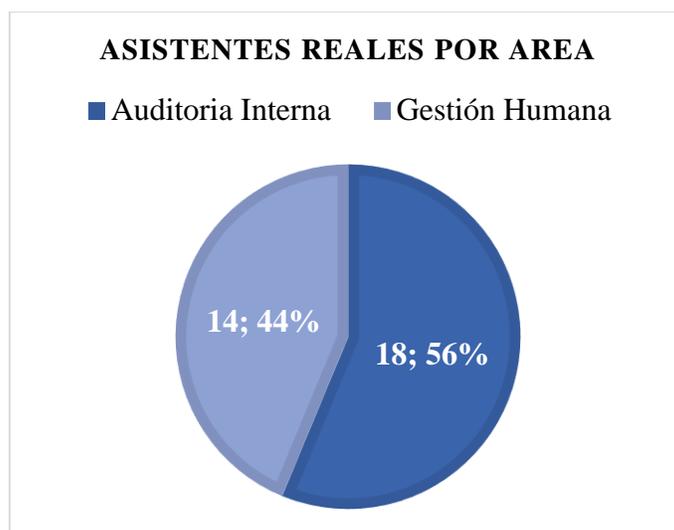


Gráfico 3. Asistentes reales por área. Construcción propia.

G3: del total de asistentes registrados de los 4 encuentros planteados, 18 registros de asistencia corresponden al área de Auditoría Interna lo que significa un 56% de los asistentes reales y 14 registros de asistencia corresponden al área de Gestión Humana lo que significa un 44% de los asistentes reales.



Gráfico 4. Tareas asignadas. Construcción propia

G4: siendo 25 el total de participantes de ambos equipos de trabajo y 4 tareas las que se plantearon para asignar a cada uno, significa que se asignaron un total de 100 tareas a todos los colaboradores, de las cuales solo 17 fueron resueltas

Adicionalmente se encuentra que por medio de las actividades realizadas se hizo posible evidenciar diferentes resultados que sirven para dar continuidad al proyecto dentro de la organización. La respuesta de todos los colaboradores coincide en la necesidad de continuar brindando espacios que permitan el compartir tanto interna como externamente, para lo cual se ha buscado la integración de más procesos que permitan brindar las herramientas necesarias para ejecutar actividades dentro de los equipos de trabajo, es el caso de la información que brinda Seguridad y Salud en el Trabajo sobre como adoptar los protocolos de bioseguridad y el área de comunicaciones desde los diferentes tips para mejorar las relaciones internas en la organización.

Igualmente, como objetivo del proyecto se encuentra brindar información sobre la comunicación asertiva, desde el dialogo, la aplicación de los aprendizajes y el compartir los saberes se buscan potencializar las capacidades que desde lo individual contribuyen al

mejoramiento de las relaciones, cumplimiento de los objetivos y comunicación con el otro. Por medio de los encuentros se evidencia el interés por conocer y profundizar los conocimientos básicos para construir conjuntamente, mediados por la motivación se opta por dar seguimiento a los diferentes retos que se han creado, los cuales como su nombre lo indica, han significado un reto para cada uno de los colaboradores, pues es un contexto mediado por las actividades y responsabilidades laborales a las cuales debe responder, delimitando los tiempos para participar de otros espacios.

Evaluación cualitativa

Como parte de la ejecución del proyecto, se presentan en este apartado los diferentes aportes que han sido posibles evidenciar desde las actividades desarrolladas, las cuales se ubican en concordancia con los objetivos planteados buscando dar respuesta a estos, aclarando que como se ha sido descrito anteriormente se dio un incumplimiento en la ejecución del total de los encuentros. A pesar de ello, se exponen los logros, fortalezas y dificultades que acompañaron y han sido los resultados obtenidos de los diferentes espacios desarrollados en la organización e igualmente se describen las recomendaciones que se consideran pertinentes para dar continuidad a este proyecto, el cual desde su planteamiento ha ubicado el interés y la posibilidad de instaurarse desde el proceso de Bienestar Laboral.

| LOGROS | FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Brindar a los colaboradores que hicieron parte de estas actividades un espacio diferente al que se encuentran acostumbrados en las jornadas laborales, pues la mayoría ubica las labores y tareas del día a día como asuntos prioritarios y se han dejado de lado otros espacios que permitan interactuar y compartir dada la premura de cumplir con sus objetivos. ● Dar apertura a una actividad que se vincula al proceso de Bienestar Laboral significando la continuidad de este proyecto, es decir ofrecer estos espacios a los equipos de trabajo de otras áreas de la organización. ● Tener un espacio para la escucha y el dialogo activo, pues estas actividades fueron la posibilidad para compartir desde las experiencias, historias y narraciones, donde cada uno se concentra en el otro, en los sentires, en las emociones, las cuales al estar en otros momentos enfocados en lo laboral no se tienen como aspectos importantes. ● Compartir con el equipo de trabajo desde temas diversos que no | <ul style="list-style-type: none"> ● Hacer uso de diferentes plataformas y herramientas virtuales que permiten dar paso a la ejecución de actividades que buscan contribuir al bienestar de los colaboradores. ● Captar el interés de gran cantidad de colaboradores mostrándose como una apuesta diferente, clara y necesaria para la nueva realidad que atraviesa la organización y la sociedad en general. ● Reconocer las oportunidades que surgen desde la ejecución de actividades que se centran en el compartir, en el dialogo y la escucha. ● Optar por técnicas que son posibles adaptarlas a la virtualidad, evitando poner en riesgo de contagio a los colaboradores que quieran participar en este proyecto. ● Contar con el apoyo de diferentes jefaturas al momento de solicitar los espacios y el tiempo de los colaboradores para participar de espacios y actividades que no corresponden a las tareas diarias de sus cargos. ● Tener la capacidad de adaptación y cambio de acuerdo con las | <ul style="list-style-type: none"> ● Tener poco tiempo para iniciar la ejecución del proyecto. ● El ámbito laboral representa poca disponibilidad de los colaboradores para participar en esta actividad. ● Los retos que se asignaron pueden significar aumento en la carga laboral y por lo tanto no se obtuvo una respuesta positiva frente a estos. ● Espacios y tiempos para compartir reducidos. ● Premura entre los encuentros. ● Ampliación de los tiempos al momento de llevar a cabo las actividades generando agotamiento en los colaboradores. |

| | | |
|---|--|--|
| <p>representan necesariamente las tareas o los objetivos laborales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Convertir la comunicación asertiva en un tema de interés común, en el cual todos presentan sus posturas y reflejan los diferentes aportes que se construyen desde el dialogo y los conocimientos previos. ● Permitir un espacio donde la motivación de este se centra en el compartir saberes, narrar historias, recuerdos, anécdotas, las cuales dado el contexto laboral han sido olvidados, significando poder conectar con el otro, ser más empáticos, conocerse y reconocerse desde las vivencias. ● Reconocer en el otro la diversidad que hace única su historia, su vida y sus aprendizajes, siendo conscientes de que cada uno es mucho más de lo que se refleja en el ámbito laboral. ● Brindar herramientas, tips y aspectos claves que hacen parte de la comunicación asertiva, orientando estos a las posibilidades y oportunidades que trae consigo adoptar una postura asertiva al momento de relacionarse en el ámbito laboral y personal. | <p>necesidades institucionales, permitiendo una mejora continua y conjunta.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ser una propuesta que es posible continuar en ejecución. ● Tener una respuesta significativa por parte de los colaboradores que han participado, demostrando la efectividad que representa este proyecto. ● Brindar oportunidades a las nuevas propuestas que buscan mejorar las condiciones laborales. ● Tener establecido y detallado el plan logístico permitiendo una correcta ejecución de los objetivos del proyecto. | |
|---|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Incentivar a los colaboradores para que continúen en la construcción de un saber alrededor de la comunicación asertiva, reconociendo la efectividad al ser aplicado en sus tareas diarias. • Adoptar los recursos virtuales para ejecutar estas actividades, logrando que se cumplan los protocolos de bioseguridad necesarios. | | |
| <p>RECOMENDACIONES</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Es fundamental hacer una reprogramación para llevar a cabo el último encuentro con el equipo de Gestión Humana, teniendo en cuenta la importancia de buscar un espacio donde puedan asistir la mayor cantidad de colaboradores de este grupo. • Evaluar los horarios que se han utilizado hasta el momento para hacer los encuentros, con el objetivo de ofrecer variedad a los colaboradores y evitar que no asistan a las actividades, de ser necesario replantear el día y la hora que se ha escogido para esta. • Hacer uso de herramientas como la encuesta, mostrando varias opciones en el horario y que sea elegido por los colaboradores el horario más acorde. • Aumentar el plazo para la realización de los retos teniendo en cuenta que se presentó un porcentaje bajo frente al cumplimiento de estos e igualmente acompañar este lapso con píldoras de la memoria con el objetivo de recordar a todos los colaboradores sobre las actividades que se espera puedan realizar. • En articulación con el área de comunicaciones presentar el proyecto Veámonos otra vez a través del boletín gotas, para que los diferentes equipos de trabajo estén en sintonía con las actividades que se están realizando, además que genere expectativa e interés por ser parte de esta estrategia. | |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Hacer constante seguimiento a las tareas asignadas para tener presente el avance que van realizando, evidenciando los alcances que se tienen con esta estrategia y de ser necesario reevaluar lo que se ha establecido generando un cambio que permita disminuir las tareas pero que continúe en articulación con los objetivos del proyecto, teniendo en cuenta que al momento los indicadores reflejan poco cumplimiento en estos. • Desde el equipo de Bienestar laboral continuar con la ejecución del proyecto permitiendo que este incluya a todas las áreas de la organización, siendo posible a su vez adaptarse a las necesidades que se presenten. • Dentro de la ejecución de las actividades estar atentos a las diferentes recomendaciones o sugerencias que expresan los colaboradores con el objetivo de mejorar conjuntamente. • En articulación con los diferentes procesos de Gestión Humana buscar constantemente estrategias que promuevan el bienestar laboral y el compartir e interactuar con el equipo de trabajo desde espacios internos y externos, brindando herramientas que hagan posible mejorar la comunicación, el dialogo y la búsqueda de objetivos comunes. • Promover actividades lúdicas virtuales que permitan tener a todos los colaboradores espacios de interacción entre los equipos de trabajo. • Incentivar a los colaboradores para que se vinculen en los diferentes conversatorios de Saviamente y de esta manera puedan disfrutar de espacios y temas diversos. |
|--|--|

Tabla 8. Logros, fortalezas, debilidades y recomendaciones. Construcción propia.

Aportes desde Trabajo Social

En la actualidad a causa de la pandemia Covid-19 se han generado diferentes transformaciones y cambios a nivel económico, social y familiar, lo que ha implicado la generación de nuevas formas de relacionamiento, comunicación y está en los procesos cotidianos que vive cada persona, surgiendo con esto la denominada “nueva normalidad” la cual ha invitado a reinventar los aspectos básicos de la sociedad, con el objetivo de disminuir contagios, evitar riesgos, proteger a la población más vulnerable ante este virus y seguir los protocolos de bioseguridad.

Al tiempo que se construyen alternativas que se acomodan a la realidad, surgen diferentes cambios estructurales que llevan a las personas a enfrentarse con las diferentes consecuencias que se generan a la par de los cambios y transformaciones, dado que son situaciones que influyen directamente en la cotidianidad, significando reaprender asuntos que se tenían en un plano de lo tradicional, estático y que al pasar de los años sufría pocos cambios, es el caso del trabajo, convertido en uno de los principales factores atravesado por esta realidad, el cual, ha tenido que adaptar su organización, objetivos y desarrollo de las funciones y tareas diarias primordialmente al campo de la virtualidad.

En su mayoría, las empresas han tenido que optar por medidas como el trabajo remoto, trabajo en casa o cobijados por la ley han convertido a sus trabajadores en teletrabajadores, esto como una alternativa viable y de adopción efectiva para los cambios que son necesarios generar. Por medio de estas opciones se ha logrado continuar gran parte de las labores necesarias de las organizaciones, sin embargo, han sido pocas las que se adaptan a este tipo de trabajo, pues ha quedado en evidencia las innumerables empresas que no aplican para esta modalidad y sumado el hecho de la crisis económica generada quedan

en la obligación de disminuir personal, reorientar sus objetivos e incluso cerrar sus establecimientos.

Adicionalmente, cada una de las personas que hacen parte de estas adaptaciones han sido quienes representan principalmente los cambios, desde la estadía en sus hogares, las formas de relacionarse internamente con los miembros de la familia y la diferentes estrategias de comunicación con el equipo de trabajo, siendo este uno de los principales factores que son necesarios mantener y recuperar, dado que la virtualidad permite cuidarse pero al tiempo ha provocado la disminución en las interacciones, en la comunicación y en el compartir internamente entre los equipos de trabajo.

Como queda demostrado con anterioridad, Savia Salud EPS ha sido una de las organizaciones que adopta la virtualidad para dar continuidad a sus funciones, representando con esto transformaciones en todos los colaboradores que hacen parte de esta entidad y por tal motivo se ubica la necesidad del presente proyecto el cual en concordancia con esto desarrolla los objetivos que buscan contribuir y fortalecer la comunicación, las relaciones e interacciones de los equipos de trabajo, para lo cual a su vez se toma como base las posturas, teorías y fundamentos del Trabajo Social, con el fin de contribuir al bienestar laboral, apuesta que permite tener presente las necesidades que se ubican dentro de la organización a causa de la “nueva normalidad”.

El trabajador social, se da apertura desde el proceso de Bienestar Laboral (adscrito al área de Gestión Humana) y si bien es un campo nuevo para el área se posibilita un trabajo interdisciplinario, mediado por el dialogo y la escucha, donde se orienta a un objetivo común. Por consiguiente, es posible identificar los siguientes aportes:

- **Lectura del contexto:** si bien Savia Salud EPS es una organización con aproximadamente 1100 colaboradores, se encuentra en búsqueda de conocer y reconocer las condiciones socio-familiares de cada uno de los colaboradores, representando para el trabajador social un punto de partida para identificar aspectos de la realidad que son necesarios tener en cuenta para dar paso a un proyecto que busca mejorar colectivamente influyendo en las relaciones, la comunicación y el ambiente laboral.
- **Trabajo interdisciplinario:** para el área de gestión humana es común contar con profesionales, técnicos o tecnólogos de gestión humana, seguridad y salud en el trabajo, ingenieros ambientes y en su mayoría psicólogos, pero el campo de trabajo social no había sido incluido dentro de su proceso, lo que para este momento representó el compartir saberes desde diferentes posturas, teniendo en cuenta aportes teóricos-metodológicos que son claves para la profesión y que fueron reflejados en la metodología del proyecto Veámonos otra vez
- **Humanización de los procesos:** significando un reto y un compromiso ético permanente para los trabajadores sociales, es posible apostarle a las estrategias que consoliden a los sujetos desde su integralidad, con una mirada holística, siendo representativo en este proceso el papel del trabajo social desde la identificación de las necesidades, el acompañamiento realizado, el diseño de los programas y la gestión de los mismos, promoviendo un proceso de integración duradero y consolidando la participación como un eje estructural, incluyente y transversal.
- **Búsqueda de alternativas que permitan transformar la realidad:** uno de los objetivos principales del proyecto Veámonos otra vez, era poder posicionarse como una de las

estrategias bases del proceso de Bienestar Laboral y en respuesta a la fundamentación teórica, desarrollo metodológico y ejecución de sus actividades se hace posible continuar presentándolo a las diferentes áreas de la organización, si bien su posterior ejecución estará a cargo de otros profesionales, la acogida fue un resultado de la postura y los aportes del trabajo social. Siendo entonces un logro dar continuidad a este proceso que le apuesta a la transformación positiva de las relaciones, interacción y comunicación de los colaboradores de Savia Salud EPS, teniendo en cuenta la capacidad de adaptación a las necesidades que surjan y permitiendo el cumplimiento de los objetivos y las metas que han quedado instauradas.

Evaluación de la institución como agencia de práctica

Como se ha expresado anteriormente, Savia Salud EPS, específicamente el área de Gestión Humana, incluye al trabajo social dentro de sus practicantes por primera vez, aspecto que en varias ocasiones ha generado cuestionamientos sobre el motivo por el cual no se había orientado el interés hacia esta profesión, teniendo en cuenta que como queda demostrado, el proceso de Bienestar Laboral, dirige sus estrategias al mejoramiento continuo de todos los colaboradores, lo que significa la posibilidad para dar apertura a trabajadores sociales, permitiendo con esto un trabajo interdisciplinario y además un trabajo que permita a los estudiantes aprender, explorar y experimentar las tareas, dinámicas y funciones que se enmarcan en el campo gerencial y organizacional.

Por tal motivo, se resaltan los logros y aspectos claves que acompañan este campo de práctica los cuales sustentan la posibilidad de continuar vinculando estudiantes de trabajo social:

- Identificar las posibilidades y obstáculos que surgen desde la institucionalidad, teniendo en cuenta que es un ámbito empresarial y está mediado por unos parámetros que influyen directamente las dinámicas organizacionales.
- Tener un acercamiento a las funciones operativas que también hacen parte de la realidad de las organizaciones y que en ocasiones no son tenidas en cuenta desde el ámbito formativo.
- Dar apertura a una profesión que en su mayoría dirige su interés a otros campos de prácticas, lo que significa una oportunidad a los estudiantes de trabajo social para aprender, explorar y aplicar los conocimientos adquiridos en la academia en un campo gerencial.

- Potencializar aptitudes en los estudiantes que le permiten desarrollar su práctica basados en la autonomía y confianza.
- Ofrecer garantías a los estudiantes que se vinculan, esto desde la metodología de aprendizaje que plantean, los procesos en los cuales orientan su acción y el personal capacitado encargado de ser tutores.
- Brindar relaciones de cercanía y compañerismo los cuales permiten a los estudiantes disminuir aquellas tensiones que acompañan un proceso nuevo de aprendizaje.
- Ser conscientes de las capacidades y aptitudes que acompañan a los trabajadores sociales, permitiendo que sus aportes se incluyan de forma significativa en cada uno de los procesos.

Igualmente, como recomendación se ubica, continuar brindando el campo de práctica a profesionales de trabajo social y a su vez, seguir ofreciendo a los estudiantes la posibilidad de aprender y construir conjuntamente, teniendo como pilar la confianza, el compañerismo y la empatía que represento cada acción ejecutada, la cual se ve reflejada en los resultados y en la respuesta positiva que se instaura en doble vía. Los procesos basados en el dialogo y la escucha son portadores de gratitud, aprendizaje y buenas experiencias, no olvidar el objetivo hará que más colegas disfruten, se identifiquen, se encuentren en este campo y esta práctica y al final opten por el ámbito gerencial y organizacional.

Referencias

- Alcaldía de Medellín. (2016). *Plan Territorial de Salud 2016 - 2019 “Medellín parar vivir más y mejor”*.
https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano_2/PlandeDesarrollo_0_19/ProgramasyProyectos/Shared%20Content/Plan%20de%20Salud%202016/2016-2019/Plan%20Territorial%20de%20Salud%202016%20-%202019.pdf
- Castro Rodríguez, E. L. (2011). Reconstrucción del Tejido Social en el Aula. *Revista Educación y Territorio*. 1(1) pp. 139-158.
- Chávez, Y. & Falla, U. (2004). *Realidades y falacias de la reconstrucción del tejido social en población desplazada*. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Nomos S.A
- Defensoría del pueblo. (2013). Ley 1616 de 2013.
https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Ley_1616_2013.pdf
- Magnabosco Marra, M. (2014). El Construccinismo Social como abordaje teórico para la comprensión del abuso sexual. *Revista de psicología*. 32(2) pp. 220-242.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v32n2/a02v32n2.pdf>
- Savia Salud EPS. (s.f). *Organizacional*. Savia Salud EPS.
<https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/organizacional/planeacion-estrategica>

Serna Gómez, M. (2015). *Manuales para la pequeña y la mediana empresa, Grupos Primarios*. Fondo Editorial Catedra María Cano.

https://www.fumc.edu.co/documentos/elibros/Grupos_primarios.pdf

Tamayo, M. T. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Balderas, México: LIMUSA.

Referencias de imágenes, gráficos y tablas

Echeverri, D. (2021). Actividades. [Gráfico]. Construcción propia.

Echeverri, D. (2021). Árbol de problemas. [Imagen]. Construcción propia.

Echeverri, D. (2021). Asistentes reales por área. [Gráfico]. Construcción propia.

Echeverri, D. (2021). Asistentes. [Gráfico]. Construcción propia.

Echeverri, D. (2021). Cronograma. [Tabla]. Construcción propia.

Echeverri, D. (2021). Estrategias y actividades. [Tabla]. Construcción propia.

Echeverri, D. (2021). Ficha de la actividad Veámonos otra vez. [Imagen]. Construcción propia.

Echeverri, D. (2021). Logros, fortalezas, debilidades y recomendaciones. [Tabla].
Construcción propia.

Echeverri, D. (2021). Monitoreo y seguimiento a las metas. [Tabla]. Construcción propia.

Echeverri, D. (2021). Objetivos, metas e indicadores. [Tabla]. Construcción propia.

Echeverri, D. (2021). Población objetivo. [Tabla]. Construcción propia.

Echeverri, D. (2021). Presupuesto con recursos variables. [Tabla]. Construcción propia.

Echeverri, D. (2021). Presupuesto. [Tabla]. Construcción propia.

Echeverri, D. (2021). Tablero de los retos cumplidos. [Imagen]. Construcción propia.

Echeverri, D. (2021). Talleres. [Gráfico]. Construcción propia.

Echeverri, D. (2021). Tareas asignadas. [Gráfico]. Construcción propia.

Echeverri, D. (2021). Tareas realizadas por área. [Gráfico]. Construcción propia.

Savia Salud EPS. (s.f). Estructura Organizacional. [Imagen]. Recuperado de sitio web,

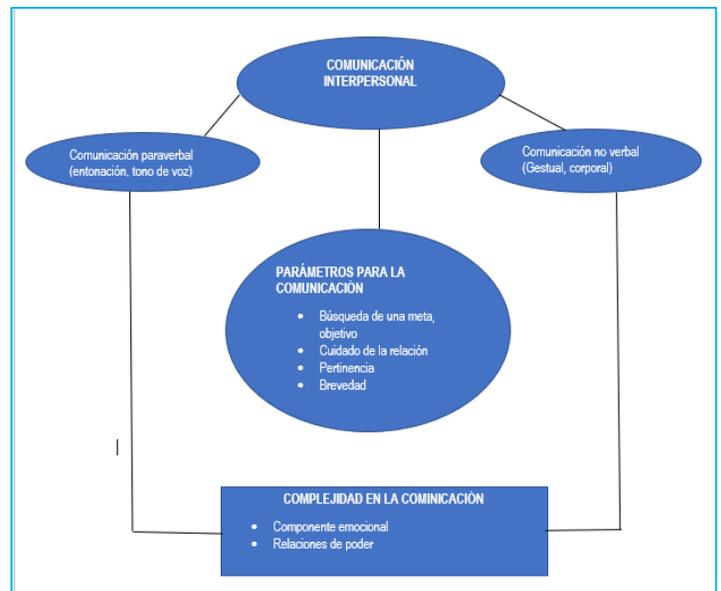
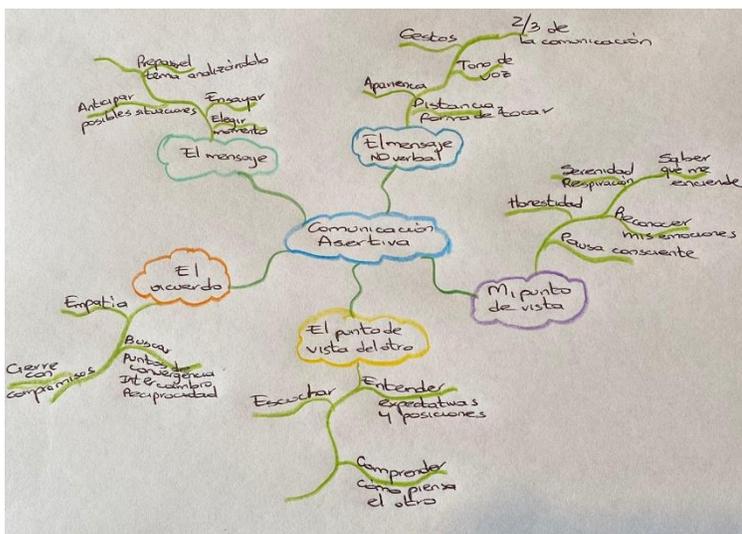
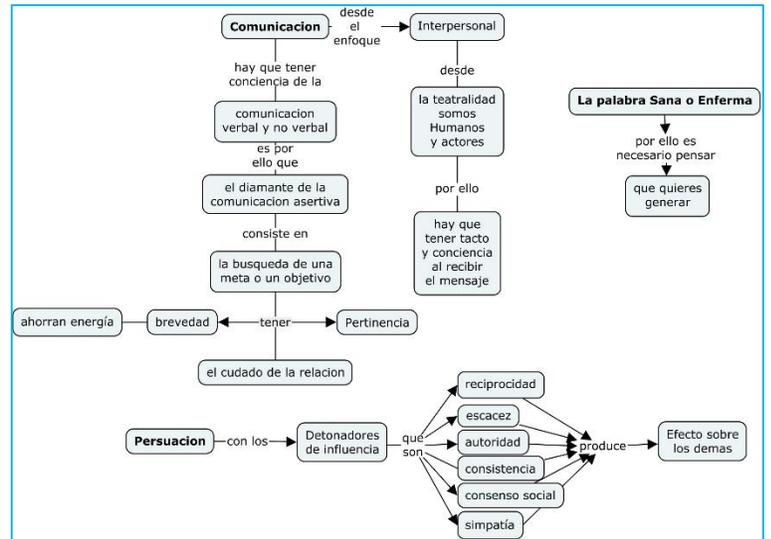
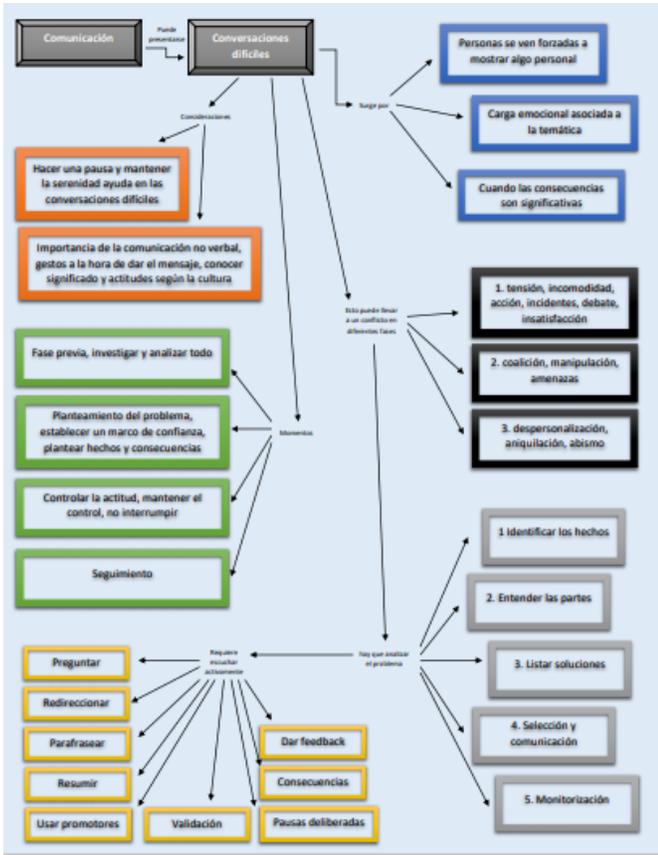
Savia Salud EPS.

Savia Salud EPS. (s.f). Organigrama Gestión Humana. [Imagen]. Recuperado de sitio web,

Savia Salud EPS.

Anexos

- Anexo 1: productos presentados para el reto 3



- **Anexo 2:** productos presentados para el reto 4

Situación real 1

Conflicto

La situación se presentó en una compañía para la que trabajaba hace un tiempo, se recibió una llamada por parte de un analista solicitando ayuda en un requerimiento, el cual atendí debido a que tenía conocimiento sobre el error presentado, mi jefe al escuchar la llamada y mi conversación decidió atender el caso pero presentando una solución totalmente diferente a la que yo conocía, el tema se prestó para que ambos comenzáramos a exponer nuestras ideas y generar una conversación un poco incomoda debido a que ella se negaba a escucharme argumentando que llevaba muchos años en la compañía y era mi líder, para evitar una discusión mayor, deje que atendiera el caso el cual un par de horas después la usuaria repite la llamada, esta vez furiosa debido a que no se solucionó su problema, puse en marcha mi sugerencia acompañando a la usuaria en línea mientras se aplicaba la solución y esta quedo contenta con el resultado final.

Por parte de la líder del proceso no recibí ningún comentario que aceptara sus errores y su mal manejo de poder.

Considero que en este caso se manejaron 2 situaciones difíciles, una de ellas con la usuaria en donde se realizó un acompañamiento y ella sintió que se escuchó su necesidad y se le estaba prestando atención, lo que genera más tranquilidad en la otra persona, en la parte relacionada con mi jefe, no actúe de la mejor manera debido a que deje que ella ejecutara su solución conociendo que era un error, pero fue casi imposible hacer que viera que estaba equivocada.

Situación real 2:

En una ocasión en una de las empresas en las que laboré se creó una nueva área para atender operaciones de diferentes países y por parte de las directivas se dio esta información a todos los países involucrados. Cuando el área comenzó a operar se presentó mucha resistencia por parte de los empleados del país con mayor poder en la región y una continua crítica y ataque a sus labores a pesar de haberse hecho una campaña de comunicación y visita a los diferentes países.

Se pudo haber hecho una mejor campaña de sensibilización con más tiempo de anticipación y mayor acercamiento que permitiera a las áreas expresar sus inquietudes y expectativas.