



Informe de Prácticas “Más Equidad, Más Igualdad, Más Beneficios”

Valentina Zuleta Álvarez

Informe de práctica presentado para optar al título de Trabajador Social

Asesora

Natalia Andrea Arroyave,
Trabajadora Social

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Trabajo Social
Andes, Antioquia, Colombia
2024

Cita

(Zuleta Álvarez, 2024)

Referencia

Zuleta Álvarez, V. (2024). *Informe de Prácticas “Más Equidad, Más Igualdad, Más Beneficios”* [Informe de práctica]. Universidad de Antioquia, Andes, Colombia.

Estilo APA 7 (2020)



CRAI María Teresa Uribe (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas)

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos

Agradecimientos

Quiero agradecer inmensamente a mi familia por siempre apoyarme y creen en mí a pesar de todas las dificultades y altibajos generados a lo largo de este proceso; también agradecerle a mi asesora de prácticas por la paciencia, la confianza y la compañía en este año y medio lleno de miedos, inseguridades y desconfianza, y, por último, a mis amigas por siempre estar para mí, escucharme y animarme en situaciones difíciles. Sin todos(as) ustedes esto no hubiese sido posible, solo queda decir gracias infinitas por ayudarme a llegar a donde estoy hoy, por la motivación, las risas, la disposición, la paciencia y el amor.

Tabla de Contenido

Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción	11
1. Contextualización.....	12
1.1 Contexto institucional	12
1.2 Dimensiones del análisis	13
1.2.1 Dimensión económica.....	13
1.2.2 Dimensión cultural.....	14
1.2.3 Dimensión ambiental	16
1.2.4 Dimensión tecnológica.....	16
1.2.5 Dimensión política.....	17
1.3 Referente teórico.....	18
1.4 Referente conceptual.....	19
1.5 Rol del trabajo social	21
2. Situación diagnóstica	22
2.1 Justificación.....	22
2.2 Objetivo general	23
2.3 Objetivos específicos	23
2.4 Memoria metodológica	23
2.4.1 Situación problema	23
2.4.2 Causas/consecuencias	24
2.4.3 Priorización	26
2.4.4 Pronostico de la situación	26
2.4.5 Recursos disponibles.....	27

2.4.6	Análisis de contingencia / mapa de actores.....	28
2.4.7	Estrategias de intervención	30
3.	Proyecto de intervención	31
3.1	Identificación de la situación.....	31
3.2	Sujetos de la intervención	31
3.3	Justificación.....	31
3.4	Objetivo general	33
3.5	Objetivos específicos	33
3.6	Conceptualización.....	33
3.7	Ruta metodológica	35
3.7.1	Línea estratégica 1: Incluyéndote para aprender y saber	35
3.8	Sistema de evaluación.....	38
3.9	Operativización-cronograma	40
3.10	Presupuesto-costos	41
4.	Componente evaluativo	42
4.1	Informe de práctica 1	42
4.2	Informe de práctica 2	45
4.3	Informe final de práctica	50
4.4	Evaluación del proceso de prácticas académicas	56
4.4.1	Evaluación Universidad de Antioquia	56
4.4.2	Evaluación asesora académica	57
4.4.3	Evaluación agencia de prácticas	57
4.4.4	Evaluación acompañante institucional.....	57
4.4.5	Autoevaluación.....	57
5.	Otras memorias del proceso.....	58

5.1 Plan práctica I	58
5.1.1 Presentación	58
5.1.2 Objetivos	58
5.1.3 Matriz de planeación.....	59
5.1.4 Cronograma	65
5.1.5 Metodologías	67
5.2 Plan de práctica II	68
5.2.1 Presentación	68
5.2.2 Objetivos	68
5.2.3 Matriz de planeación.....	69
5.2.4 Cronograma	75
5.4.5 Metodologías	76
6. Reflexiones acerca del quehacer profesional en el marco del proceso de práctica.....	77
Referencias.....	79
Anexos	81

Lista de tablas

Tabla 1 Operativización..... 40

Tabla 2 Presupuesto..... 41

Tabla 3 Informe general practicas 51

Tabla 4 Cronograma I..... 65

Lista de figuras

Figura 1 Sistema de evaluación.....	38
Figura 2 Matriz de planeación I	59
Figura 3 Matriz planeación II.....	69
Figura 4 Cronograma II	75

Resumen

Este informe de práctica llamado “más equidad, más igualdad, más beneficios” que fue realizado desde el campo de la Gerencia Social entre los años 2023 y 2024, en el Grupo Éxito, específicamente en el área de Bienestar Laboral, muestra los aportes del Trabajo Social y los logros obtenidos en el transcurso de la práctica. Teniendo como objetivo principal potenciar los programas y beneficios de bienestar laboral Antioquia, a través de 8 capacitaciones en habilidades para la vida, enfocadas en las auxiliares de recursos humanos de la compañía, quienes cumplen funciones importantes en la promoción y acceso de los programas y beneficios de los colaboradores de la compañía. Sustentado desde la teoría del construccionismo social que permitió comprender y analizar la realidad de los colaboradores a través de su interacción en los entornos sociales, económicos o laborales, culturales, familiares y políticos, pudiendo transformar las necesidades de los(as) sujetos(as) intervenidos(as) en el proyecto.

Palabras clave: bienestar laboral, beneficios, colaboradores, trabajo social, programas

Abstract

This practice report called “more equity, more equality, more benefits” that was carried out from the field of Social Management between the years 2023 and 2024, in Grupo Éxito, specifically in the area of Labor Welfare, shows the contributions of Labor Social and the achievements obtained in the course of the practice. Having as its main objective to enhance the Antioquia work well-being programs and benefits, through 8 life skills training, focused on the company's human resources assistants, who fulfill important functions in the promotion and access of the programs and benefits. of the company's collaborators. Supported by the theory of social constructionism that allowed us to understand and analyze the reality of collaborators through their interaction in social, economic or work, cultural, family and political environments, being able to transform the needs of the subjects. intervened in the project.

Keywords: workplace well-being, benefits, collaborators, social work, programs

Introducción

Este informe de práctica profesional detalla la experiencia adquirida en la línea de intervención Gerencia Social, desde el área de Bienestar Laboral en el Grupo Éxito. Asumiendo los aportes que el Trabajo Social brinda a las prácticas laborales, revisando los retos que se viven en el mundo corporativo y sus diversas dinámicas, aportando elementos importantes y necesarios para el bienestar físico y emocional de los colaboradores, y, además, otros fundamentales como la cultura y el clima organizacional de la compañía. También, se resalta la necesidad de un entorno laboral sano y productivo, donde se aborden enfoques integrales que permitan el crecimiento y desarrollo de los colaboradores.

Las dificultades y necesidades encontradas en el campo de práctica se interpretaron a través de diversas estrategias de intervención y de investigación, a partir de un diagnóstico que resaltó las necesidades de los(as) sujetos(as) y con esto, planear, formular, diseñar y ejecutar diferentes estrategias de intervención orientadas a fortalecer el acceso, uso y reconocimiento de los beneficios y programas del área. También se implementaron acciones relacionadas con los promotores de los beneficios, para disminuir la carga laboral y aportar a sus habilidades blandas, a través de capacitaciones que brindaran herramientas básicas para la atención al cliente (colaborador) y el control en crisis.

1. Contextualización

1.1 Contexto institucional

El Grupo Éxito es una plataforma retail que se adapta a las formas de consumo del cliente, que tiene cobertura en 23 departamentos de Colombia con 515 almacenes y cerca de 35.000 empleados, en los que están sus diferentes marcas como: Carulla, Surtimax, Super Inter, Surtimayorista, Éxito Express y Éxito. Entre otras de sus marcas existe Didetexco que es de confecciones y LTSA que es una empresa de logística. También tiene cobertura internacional en 2 países, Uruguay con 90 tiendas y 6.000 empleados, y en Argentina con 25 almacenes y cerca de 2.500 empleados.

Recientemente llegó al Archipiélago de San Andrés y Providencia. Actualmente están entrando en la bolsa de valores de Brasil y se encuentran en la bolsa de Nueva York. Cuenta con una fundación llamada Fundación Éxito que tiene programas de nutrición. En terminologías, a los empleados de los almacenes se les denomina operación y a los del Grupo Éxito se les denomina corporativo.

Misión: Trabajamos para que el cliente regrese

Visión: Para el año 2025 la meta de Almacenes Éxito es cautivar por encima de la competencia, la lealtad de los consumidores colombianos, la preferencia de los proveedores y el orgullo de los empleados y accionistas por la Compañía, además solidificarse como una empresa internacional con participación de sus diferentes marcas comerciales propias y aportando de manera transversal a nutrir de oportunidades a Colombia con sus negocios.

Propósito: nutrir de oportunidades a Colombia

Valores: -Primero el cliente: generamos experiencias únicas, positivas de valor en cada momento

-Trabajo Colaborativo: definimos en equipo los planes de trabajo, aprovechando las fortalezas y diferentes puntos de vista para lograr nuestros resultados.

-Innovación: generamos valor a nuestro negocio y cliente, haciendo las cosas de forma diferente, simple y ágil, experimentamos y aprendemos de los errores.

-Consciencia Social y Ambiental: entendemos las necesidades del entorno (empleados, sociedad y clientes), generamos acciones para nutrir de oportunidades a Colombia.

-Pasión por los resultados: nos inspira lo que hacemos, trabajamos con pasión para que las cosas sucedan y así contribuir al logro de los objetivos de Grupo Éxito.

En el centro comercial Viva Envigado, quien también es de pertenencia al Grupo Éxito, se encuentra la sede corporativa, específicamente en el área de bienestar laboral que viene de la vicepresidencia de recursos humanos y el departamento de cuidado al empleado. El corporativo cuenta con casi 2000 colaboradores, la cobertura de Bienestar Antioquia es de 9600 colaboradores, cuenta con cobertura en 23 municipios del departamento de Antioquia

Esta área tiene su propia misión que es contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores, la visión es llegarle a la gente con lo que tenemos y su meta es poder entregar los beneficios y sentirse impactado. Allí mismo se encuentra un portafolio amplio de programas que trae consigo múltiples beneficios para el empleado, que busca las condiciones laborales óptimas y adecuadas para este, aunque también el bienestar físico, psicológico y emocional de su núcleo familiar.

1.2 Dimensiones del análisis

1.2.1 Dimensión económica

La dimensión económica ha tocado un factor fundamental en la empresa, debido a que desde bienestar laboral se han realizado encuestas de caracterización económica con los colaboradores para darle inicio a un programa piloto llamado Vida Digna, que su propósito es mejorar la calidad de vida a sus empleados a través de las 15 dimensiones del índice de pobreza multidimensional, generado por el DANE, en donde se verifica si son vulnerables, IPM (Índice de Pobreza Multidimensional), o no pobres.

A través de los resultados de esta investigación, el área de recursos humanos junto a otras vicepresidencias, ha buscado múltiples soluciones que no solo ayuden a subsanar las necesidades básicas de los colaboradores, sino también de sus hogares. Algunos de los beneficios son educación, vivienda, salud y empleo. No solo buscan acciones asistencialistas, sino también encontrar las potenciales de estos sujetos para dejar en ellos capacidades instaladas, que les sean útiles para su día a día, y no se genere una dependencia hacia la institución y posteriormente sienta ese apoyo de la compañía para todos los entornos de su vida, con la intención de que trabaje con

más sentido de pertenencia y agradecimiento a la misma. Actualmente en la compañía se vive un tema económico que afecta de forma negativa no solo a la misma empresa, sino a sus colaboradores(as), debido a que se reducen los presupuestos por áreas, se despide personal, se acortan o elimina programas, proyectos o áreas que no son fundamentales, lo que genera una problemática regional, que pone en desequilibrio a 9000 colaboradores y familias que generan ingresos y estabilidad económica por su cargo y contratación en la compañía.

Otro factor encontrado en los colaboradores(as) de la operación según las encuestas e intervenciones del Programa Vida Digna, mencionado en unos párrafos más adelante, es que muchos en sus hogares y familias no cuentan con las condiciones óptimas de vida, aunque laboren, lo que vulnera de cierta forma su calidad de vida. Entre las más recurridas, son personas sin acceso a salud, educación, empleo y vivienda sin condiciones adecuadas, para todo ello la compañía y bienestar laboral ha estado interviniendo a cada una de estas personas de forma individual para contarle los beneficios que les brinda la compañía para que sus familias puedan solventar esas necesidades.

1.2.2 Dimensión cultural

El Grupo Éxito es una empresa que además de un sentido comercial tiene sentido social, llegando a generar empleos en diferentes municipios del departamento, e igualmente creando programas y proyectos para fortalecer las cortas acciones del estado y así, encontrar la manera de satisfacer las necesidades básicas más prioritarias para los hogares de sus colaboradores, retribuyendo no sólo productividad y crecimiento a la compañía, sino disminuyendo las desigualdades sociales. De forma interna en el grupo éxito, se reconocen procesos organizativos de base que se dan desde diferentes vicepresidencias. Aquellos se han podido identificar allí son:

-Clima organizacional: en este ámbito, se dan formaciones y capacitaciones desde el área de cultura sobre el liderazgo, la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. Aportando de gran manera al desempeño y productividad laboral, las relaciones interpersonales en las que se desenvuelven los colaboradores.

-Cultura organizacional: aquí se realizan capacitación de forma pedagógica sobre las políticas, normas, conductas, actitudes, formas de accionar y desenvolverse en el campo laboral,

mayormente en el corporativo. El reconocimiento y pertenencia de los colaboradores, permite que visualicen y adapten estos valores creando satisfacción y crecimiento a la empresa

-Responsabilidad social: acá se realizan y gestionan programas y proyectos de mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y de sus hogares, también existe una fundación que vela por solventar la desnutrición en el país de los niños y niñas. Otro programa ejecutado, es la lactancia materna, en la que brindan espacios adecuados para las mujeres que están en etapa de lactancia, que no solo mejora el vínculo madre-hijo, sino que permite un mejor desarrollo de los bebés. Todos estos programas mejoran la cobertura estatal, al satisfacer las necesidades básicas y ciertos derechos humanos necesarios para el bienestar personal, empresarial y social.

-Ambiental: En este aspecto, existe un proyecto de reciclaje, en el que las personas pueden reciclar plásticos y otros materiales reciclables e ir a los almacenes Éxito a intercambiarlos por puntos Colombia. Esta iniciativa, ayuda a la disminución de la contaminación ambiental y el cambio climático. Desde la compañía en las capacitaciones de cultura organizacional, también se explica lo importante que es reducir el uso de plásticos y materiales que contaminen el medio ambiente, una acción en pro de ello es que se utilizan hojas de papel de bambú.

Seguidamente, desde el área de Diversidad y Cultura, se generan procesos transformativos que sean incluyentes, equitativos, diversos y de resocialización. Implementando la contratación de personas de la comunidad LGBTIQ+, personas con discapacidad y exconvictos, con la intención de disminuir la discriminación y marginalización de grupos poblacionales que han sido señalados y juzgados socialmente; demostrando las capacidades con las que cuentan estas personas y los cambios positivos que generan en sus cargos laborales. Por esto mismo, desde el área de Equipares se busca que no haya discriminación de género, que tanto hombres, mujeres y otros géneros accedan a las mismas cosas, cumplan con los mismos cargos y funciones, no se les vulnere ni discrimine por su sexo/género, buscando la igualdad de género, disminuir el machismo, el acoso laboral/sexual y creando una compañía día a día más equitativa para todas las personas.

Culturalmente, en el Grupo Éxito, es notorio que en el entorno los colaboradores tienen sentido de pertenencia por la empresa, por la que se sienten totalmente identificados. Proyectando los valores de escucha, respeto, integridad, honor, responsabilidad, puntualidad, disciplina, comunicación, entre otros. En la que se apropian de los lemas como Nutrir de Oportunidades a Colombia, El Éxito del Grupo Éxito está en su gente, etc, reproduciéndose en su diario vivir,

discursos y frases cotidianas, demostrando así, la filosofía de la empresa como suya. La empresa también ha introducido el enfoque diferencial, en donde a través del área de cultura y diversidad se generan acciones de acondicionamientos, formación y capacitación a las personas discapacitadas y disidentes sexuales y de género, donde se adecuan y reconocen sus necesidades.

1.2.3 Dimensión ambiental

En relación a lo ambiental existe un programa llamado RE recicla, reutiliza, reduce, que busca incentivar al reciclaje en los clientes, separando y reciclando todas las basuras que puedan ser reutilizadas, llevándolas al almacén más cercano y éstas son intercambiadas por puntos Colombia. Todo ello aporta a la reducción de contaminación ambiental, a reutilizar los envases y a reciclar las basuras, ayudando no solo al medio ambiente sino a la calidad de vida. Lo acumulado en este programa, es una forma de financiar y generar ingresos a la Fundación Éxito, que también ha aportado al ambiente, no solo en Antioquia, sino en Colombia; mediante la disminución de desnutrición en niños y niñas que ha sido una consecuencia de la contaminación, calidad y acceso al agua potable. En relación a la salud ambiental se evidencian trastornos mentales, entre ellos estrés y ansiedad. Para suplir todas estas problemáticas, desde bienestar se generan programas de recreación, salud mental y física, tiempo en familia para la salud emocional, y por último pausas activas para disminuir la carga y estrés laboral.

Este programa, mencionado anteriormente, es utilizado mayormente por clientes de la compañía más que por los mismos colaboradores, lo que demuestra que si bien, la compañía tiene sentido social y valores en pro del medio ambiente, los colaboradores no tienen muy apropiado la importancia de disminuir la contaminación ambiental.

1.2.4 Dimensión tecnológica

Antioquia se encuentra a nivel general con desigualdades y barreras en el acceso a las TICS, que impiden no solo el uso de estas, sino también su implementación en ámbitos educativos, de salud, económicos o de empleo en poblaciones y sujetos que no tienen conocimiento o acercamiento, ahondando más en la exclusión, pobreza y precarias condiciones de vida. Se halla que los colaboradores del corporativo cuentan con acceso a tecnologías, lo que posibilita que

puedan acceder a todos los beneficios que hay en la empresa y además están informados de lo que pasa allí.

Por otro lado, se encuentra que en los almacenes (sector operativo) no todos los empleados tienen acceso a estas tecnologías, lo que impide que puedan estar atentos a lo que pasa en la empresa y difícilmente puedan conocer o recurrir a los beneficios que tienen como empleados. Todo esto, demuestra que en cualquier lugar existen barreras que impiden el acceso a las tecnologías de la información, que se debe pensar en las necesidades y capacidades de todos los tipos de poblaciones existentes, y de este modo, poder limitar las barreras que impidan llegar a los beneficios.

Desde la compañía se han desplegado ciertas acciones que buscan minimizar la brecha tecnológica que presentan algunos colaboradores, por lo que instruye a auxiliares de recursos humanos, para que sean estas las que orienten, guíen e instruyan a los colaboradores para que accedan y se informen de todos los programas, derechos, beneficios que tiene la compañía para ellos. Quedándose corta por la cantidad de colaboradores en relación a las auxiliares, lo que desencadena sobre carga laboral, mala difusión y comunicación de la información, dificultades en el relacionamiento y dependencia de los colaboradores a la auxiliar.

1.2.5 Dimensión política

En los discursos empresariales y las prácticas laborales cotidianas, uno de los símbolos más representativos desde diferentes cargos como vicepresidencia hasta empacadores, ha sido el catolicismo. Este sistema de creencia se ha visto marcado en buena parte de los colaboradores de la región Antioqueña. Además de esto, en la empresa se dan medios días libres para la semana santa y la navidad, en donde es notorio la importancia que tiene la simbología católica para los colaboradores y sus dirigentes.

Se han podido identificar diversos actores que son: la iglesia, Comfenalco, Sena, Fundación Éxito, Éxito, clientes, proveedores de diversas índoles, el Estado, colaboradores. Todos estos tienen diferentes influencias y relaciones. Internamente en el corporativo se aplica la jerarquización, donde existen las escalas de poder y de subordinación, En la primera escala está el presidente general, luego los vicepresidentes divididos por áreas siguen los directores, después los coordinadores, más tarde los analistas y por último los auxiliares.

Claramente la mayor autoridad la tienen los presidentes y vicepresidentes, los de menor autoridad son los auxiliares. Los vicepresidentes tienen una relación más directa con los directores y coordinadores, pero menos directa con los analistas y auxiliares. Los analistas deben tener más relaciones con todas las escalas de poder, pero con quienes menos interactúan son con los vicepresidentes.

Todo esto pone en evidencia la forma en la que se dan las relaciones de poder y subordinación y cómo éstas son influenciadas también por la jerarquización y el rol que desempeñan en la escala. Los proveedores más directos son Comfenalco, quienes se relacionan más con los coordinadores, analistas y auxiliares. Estos rangos ocasionan una división de acciones, metas y relaciones entre una misma vicepresidencia, ya que al tener relaciones por importancia o niveles de cargos se adecuan y personalizan las funciones y responsabilidades, pero también se separan las relaciones laborales y los equipos de trabajo, perjudicando la comunicación y el liderazgo que son esenciales para la productividad y el desempeño laboral.

En temas relacionados a la comunicación, relacionamiento, liderazgo se fomentan reuniones de equipo en donde se habla de sus emociones, percepciones, acuerdos y desacuerdos con sus funciones y cargo, además se comenta cómo es su relación con sus compañeros, líderes y jefes, y de esta forma se determina si tienen conflictos de interés, dificultades en la comunicación u otras inconformidades y se plantean acciones en pro de cambiar eso malestares, buscando mejorar el relacionamiento y la comunicación.

1.3 Referente teórico

Para fundamentar el ejercicio de la práctica profesional, se puso en consideración la teoría del construccionismo social que sustenta que “las personas desarrollan el conocimiento del mundo en un contexto social, y que gran parte de lo que percibimos como realidad depende de suposiciones compartidas” (Blöghemia, 2019, párr. 1). Según esto, las realidades son subjetivas y cambiantes y se pueden transformar en cuanto las sociedades y sus dinámicas cambian.

Esta teoría fue importante y necesaria para la intervención debido a que permitió comprender y analizar la realidad de los colaboradores a través de su interacción en los entornos sociales, económicos o laborales, culturales, familiares y políticos, y a través de ello hacer un plan de intervención adecuado a sus necesidades y especificidades.

También se tuvo en cuenta el enfoque de derechos que es definido por la ONU en su texto *Enfoque para la programación basado en los Derechos Humanos* (s.f) como un marco conceptual del desarrollo humano que permite legítimamente tener modelos internacionales de derechos humanos, y busca promover y proteger estos derechos. A partir de este enfoque se estudian las desigualdades causadas por el desarrollo. Con este enfoque se pudo trabajar e intervenir en procesos que apuntaron a la dignificación de las condiciones laborales y de vida de los trabajadores, además, generar procesos adecuados a sus capacidades y necesidades.

1.4 Referente conceptual

Para el referente conceptual del proyecto de práctica, se tuvieron en consideración los siguientes términos:

Factores de riesgos psicosociales: son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica. Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol y otros muchos. (Moreno, 2011, pp. 7 - 8)

Bienestar Laboral: El bienestar laboral se refiere a la satisfacción, felicidad y pasión con la que las personas hacen su trabajo, gracias a que la empresa implementa estrategias, actividades, medidas y beneficios que lo propician. El concepto va más allá de estar sanos, se refiere también al bienestar emocional que permite que las personas realicen sus tareas mientras lo disfrutan. (Seguros Bolívar, 2023, párr. 5)

Gerencia Social: es un campo de acción (o prácticas) y de conocimientos enfocados estratégicamente en la promoción del desarrollo social. Su tarea consiste en garantizar la creación de valor público por medio de su gestión, contribuyendo así a la reducción de la pobreza y de la desigualdad, así como al fortalecimiento de los estados democráticos y de la ciudadanía. (Mokaye y Saavedra, p.3)

Responsabilidad social corporativa: necesidad de promover las buenas prácticas en los negocios a través de asumir, por parte de la empresa, la responsabilidad de los impactos que genera la actividad productiva a la que se dedica. A la larga estas buenas prácticas contribuyen a la creación de un mayor valor social de la empresa, que beneficia a sus accionistas (mayoristas y minoristas), a los grupos de interés (skateholders), a los trabajadores y a la sociedad en su conjunto. (Nuñez, 2003, p.11)

Calidad de vida: La calidad de vida es el resultado de una interacción constante entre los factores económicos, sociales, necesidades individuales, libertad emocional, entornos ecológicos, condiciones de salud – enfermedad ya sea en forma individual y social. (Galván, s.f, párr. 17)

Cultura organizacional: Se define como el conjunto de valores (lo que es importante), creencias (cómo funcionan las cosas) y entendimientos que los integrantes de la organización tienen en común y su efecto sobre el comportamiento (cómo se hacen las cosas); esto significa que la cultura es el enlace social o normativo que mantiene unida una organización. (Gobernación de Antioquia, 2023, p. 8)

Productividad: El objetivo de la productividad es medir la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado, entendiendo por eficiencia el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos. Es decir, cuantos menos recursos sean necesarios para producir una misma cantidad, mayor será la productividad y por tanto, mayor será la eficiencia. (Sevilla, 2020, párr. 7 - 8)

Colaborador: el colaborador no desempeña sólo una función, sino varias de ellas de manera simultánea y participativa: se encarga de liderar grupos de trabajo y proyectos particulares para conseguir determinados objetivos. Por lo tanto, demostrar capacidad de integración y coordinación suficiente para agregar valor a la actividad para la que fue contratado. (Delsol,s.f, párr. 4)

Salud Ocupacional: tiene por objeto promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todo daño posible causado a su salud por las condiciones de trabajo, protegerlos en su empleo contra riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales, colocar y mantener al trabajador en un empleo conveniente con sus aptitudes fisiológicas y psicológicas. (Granda, 1994, párr. 1)

Esto conceptos posibilitaron guiar las lecturas de la realidad y los procesos de intervención que se acompañaron en el área de bienestar laboral, permitiendo establecer y respaldar las

problemáticas, los hallazgos, el análisis y las acciones premeditadas de las prácticas desde lo teórico, lo conceptual y lo ético político, garantizando de esta forma que la intervención se diera de manera acertada en cuanto a los lineamientos de trabajo social y las ciencias sociales y humanas.

1.5 Rol del trabajo social

Desde el trabajo social es importante conocer y reconocer las dinámicas administrativas desde la gerencia social, para verificar de qué manera y bajo qué circunstancias laboran los trabajadores, si tienen calidad de vida, si no se les vulneran los derechos humanos y se les satisface sus necesidades básicas, promoviendo al mismo tiempo la productividad y la eficiencia. A partir de esto, crear estrategias de intervención individual, grupal y en comunidad con los empleadores y sus empleados, teniendo en cuenta las políticas de la empresa.

Además, el trabajo social en entornos administrativos y corporativos, específicamente en áreas de talento o recursos humano, posibilita la creación, formulación y ejecución de política, programas, proyectos y estrategias que vayan acorde a las necesidades de sus colaboradores, buscando el bienestar emocional y psicosocial, fortaleciendo el desarrollo y crecimiento personal y familiar, mejorando no solo el entorno laboral, sino también el clima y la cultura organización.

Otro factor importante, es el fomento de políticas de diversidad, inclusión y equidad. Buscando la garantía de los derechos de poblaciones vulnerables, y su importancia en entornos laborales, reconociendo sus capacidades y habilidades, facilitando, además, el acceso al entorno laboral y equitativo para personas en situación de discapacidad.

Todo esto, resalta la necesidad de trabajo social en compañías y roles administrativos, para que se planeen y ejecuten proyectos que vayan de acuerdo a las necesidades no solo de la empresa, sino de sus colaboradores, y de tal modo se favorezca la cultura, el clima, la comunicación, el bienestar, la productividad y satisfacción tanto de empleadores como de empleados, garantizando el derecho al trabajo, a una vida digna, pero también aportando al bienestar en todos sus entornos.

2. Situación diagnóstica

2.1 Justificación

Desde Trabajo Social, se hace pertinente indagar cómo es la participación, el uso y accesibilidad de los colaboradores del Grupo Éxito a los programas de Bienestar Laboral, debido a que en esta área se utiliza la autogestión para acceder a dichos beneficios, y se reconoce que en Colombia con la era de la transformación digital, el acceso a las tecnologías y el conocimiento para acceder a estas, han generado problemáticas de exclusión y pobreza. “Uno de los principales desafíos que enfrenta es el acceso a la tecnología y a internet, especialmente en las zonas rurales. Otro reto importante es la formación de capital humano especializado en tecnología y transformación digital.” (Lorduy, 2023, párr. 2)

Lo anterior, revela que en Colombia sigue teniendo atrasos en el acceso y uso de las TICS, por lo que se hace importante y necesario establecer si para los colaboradores es una barrera autogestionar los beneficios, si genera más desconocimiento y menos uso de los beneficios, y si el acceso a los beneficios no se ha pensado de una forma inclusiva para que todas las personas hagan uso de estos. A partir de ello, este diagnóstico se realizó con el objetivo de identificar el nivel de conocimiento y participación de los colaboradores del grupo éxito en torno a los programas del área de Bienestar, reconociendo pertinencia, utilidad y accesibilidad de los mismos.

Por eso, el propósito es disminuir las barreras que se generan a través de las herramientas tecnológicas, comunicativas y de difusión, para que los colaboradores tengan más acercamiento y pertinencia a los beneficios y programas. De esta forma, generar propuestas que mejoren el acceso, uso, pertinencia, promoción y difusión de los beneficios, y realmente todos los colaboradores se beneficien de estos. Este diagnóstico fue viable porque se evidenció una necesidad y es factible porque se contó con los recursos humanos, como los colaboradores, las auxiliares de recursos humanos, económicos y de infraestructura para realizar el proyecto de intervención.

2.2 Objetivo general

Identificar el nivel de conocimiento y participación de los colaboradores del grupo éxito en torno a los programas del área de Bienestar, reconociendo pertinencia, utilidad y accesibilidad de los mismos.

2.3 Objetivos específicos

-Indagar sobre el reconocimiento y participación de los colaboradores a los programas del área de Bienestar.

-Reconocer los programas y beneficios de Bienestar Laboral.

-Determinar las acciones y conocimientos de las auxiliares de recursos humanos frente a los programas del área de Bienestar.

-Contrastar las percepciones que tienen los colaboradores y las aspas a los programas del área de Bienestar.

2.4 Memoria metodológica

2.4.1 Situación problema

A través de las diferentes técnicas realizadas para el diagnóstico como entrevista semi estructura, sondeo y revisión documental, se halla que los colaboradores de la operación del Grupo Éxito cuentan con diversas problemáticas relacionadas con la autogestión, desconocimiento de los programas de Bienestar, dificultades de acceso a la aplicación para inscribirse y acceder a los beneficios y también con la poca difusión o promoción de las convocatorias para dichos programas.

Una necesidad primaria, sería darles a conocer a los colaboradores todos los beneficios y programas que tienen para ellos y pueden acceder, ya que se evidenció en la entrevista que no conocen muchos de estos. “pues no sé, de pronto son cosas muy extensas que 1 a veces no alcanza como a saber de todas y que las deja pasar” (E3, comunicación personal, 15 de octubre, 2023). Todo esto, condiciona a los colaboradores a acceder siempre a los beneficios que conocen, más allá de que existan otros de los que también puedan gozar y aprovechar. Aunque sin duda, las

auxiliares de recursos humanos, juntos a los gerentes y líderes de cada almacén, realizan tareas dirigidas también a la comunicación de los beneficios, al tener tanta masividad de colaboradores, puede complicar los procesos de voz a voz, y que a otros no les llegue la información en el tiempo adecuado.

Por otro lado, una gran problemática hallada en las entrevistas, fueron el acceso y autogestión a los beneficios, ya que como lo mencionaron los colaboradores, es difícil acceder a un beneficio cuando no se cuenta con las herramientas o conocimientos necesarios para acceder a este.

Por último, otra de las problemáticas importantes, son las de promoción y difusión de los beneficios de Bienestar. Los colaboradores, manifiestan que unos de los factores que aportan al desconocimiento, acceso y uso de los beneficios, son las pocas campañas comunicativas y de difusión que se hacen al respecto, debido a que cuando promoción las convocatorias lo hacen en tiempos en que los colaboradores están es jornada laboral, en espacios a los que casi no acceden o con carteleras que casi no son visibles, lo que perjudica a quienes deseen inscribirse a los beneficios.

2.4.2 Causas/consecuencias

Debido a la gran cantidad de beneficios, es muy complejo que los colaboradores conozcan todos al pie de la letra, lo que genera, además, más trabajo para las auxiliares al recibir cada una de estas incógnitas. Porque para acceder e inscribirse a un programa o beneficio de bienestar, se debe hacer a través de una plataforma llamada “Red Humana”, para la cual se debe tener un usuario y contraseña, y todos los colaboradores lo tienen.

El acceso a los beneficios genera complicaciones para las personas ciegas, con discapacidades debido a que no se cuenta con la promoción de beneficios para personas con dificultades visuales, de escucha o habla, con desconocimiento en el uso y manejo de las herramientas tecnológicas, y personas que no cuentan con teléfono celular o acceso a red wifi, internet o datos. “Que sea todo más fácil, más directo, por lo complicado que es acceder a los beneficios” (E1, comunicación personal, 6 de octubre de 2023). “lo que pasa es que yo a veces no hago eso yo misma porque la tecnología me atropella” ((E3, comunicación personal, 15 de octubre,

2023). Todo esto, implica que los colaboradores se pierdan los beneficios que son para ellos, o que siempre accedan a los mismos.

Las estrategias de comunicación no están adaptadas a los tiempos, condiciones y rutinas de los colaboradores, por ello, por más carteles que peguen, si estos no van de acuerdo a las necesidades de los colaboradores, difícilmente accederán a los beneficios.

2.4.3 Priorización

Priorización de necesidades:

1. Autogestión. Barreras de acceso a los beneficios y programas de bienestar.
2. Promoción y difusión de las convocatorias de los beneficios de bienestar.
3. Desconocimiento de los programas

Según toda la información recolectada, el factor más importante a intervenir es el acceso a los beneficios o autogestión, debido a que esto puede generar exclusión en los colaboradores al tener que utilizar herramientas que se dificultan o depender de otras personas para poder acceder a los beneficios llamado analfabetismo digital, lo que conlleva que los beneficios no están pensados para todos, aunque la intención sea generar autonomía e independencia, no todos cuentan con las posibilidades de aprendizaje, motrices, económicas (celular e internet), comunicativas o sociales para a través de terceros poder acceder algo que es para todos.

También se deben generar acciones de promoción y difusión, en donde se tenga en cuenta una comunicación más asertiva para que la información de las convocatorias e inscripciones a los programas sea recibida de forma adecuada según las necesidades específicas de los colaboradores. Y, por último, el desconocimiento de los programas se genera por la inadecuada forma de comunicar estos beneficios.

2.4.4 Pronostico de la situación

Por lo anteriormente mencionado, el proyecto de intervención permitiría el mejoramiento en la calidad de vida, acceso a servicios y necesidades básicas, satisfaciendo las dimensiones sociales, económicas, psicológicas y emocionales. Aumentando la productividad laboral, aportando al capital de la compañía y generando que los empleados se queden estables allí. También disminuiría la brecha de exclusión que se percibe frente a los colaboradores de la operación y los del corporativo, ya que, debido al acceso, herramientas y capacidades que se necesitan para acceder a estos beneficios, no se tiene en cuenta a la población de la operación, porque las condiciones y jornadas de trabajo son totalmente distintas.

Pero, por el contrario, si no se realiza esta intervención la compañía limitaría los recursos brindados para esta área, generando así que los colaboradores tengan menos calidad de vida y satisfacción laboral, debido a que no tiene programas enfocados en sus necesidades físicas, psicológicas, mentales, emocionales, familiares, sociales y económicas. Todo esto disminuye el mejoramiento en la productividad laboral, el capital de la empresa, el ambiente y las condiciones laborales, creando más inestabilidad en la contratación de empleados.

2.4.5 Recursos disponibles

Humanos: los colaboradores, Alejandra Quintero (Analista de Bienestar Laboral Antioquia), Vicepresidencia de Recursos Humanos, Auxiliares de Recursos Humanos, Practicante de Bienestar Laboral, gerentes de los almacenes y líderes de los colaboradores. También se tendrá en cuenta trabajo interdisciplinar con las áreas de comunicaciones y cultura y diversidad.

Económicos: Desde Recursos Humanos hay dinero para todos los beneficios y también para actividades relacionadas con los colaboradores.

Infraestructura: se encuentran espacios adecuados para hacer las intervenciones, como salones, mesas, sillas, oficinas,

Tecnológicos: hay computadores, pantallas, acceso a internet y otras herramientas tecnológicas necesarias para la intervención

Conocimientos/Capacidades: Los colaboradores tienen la capacidad para expresar cuando tiene dificultades para acceder a algo, también para expresar los inconvenientes que tienen, tienen auxiliares de recursos humanos, gerente y líderes que están pendientes y en disposición para sus peticiones. Las auxiliares de recursos humanos cuentan con capacidades y conocimientos sobre todos los beneficios, cómo inscribirse, cuáles son los requerimientos o documentos para cada uno. Alejandra Quintero, tiene conocimientos adquiridos sobre el uso, inscripción de los beneficios, sabe el manejo de estos, tiene capacidades sociales y profesionales. Practicante de Bienestar, tiene conocimientos sobre intervención, ha estudiado y planeado la intervención paso a paso para realizarla adecuadamente.

2.4.6 Análisis de contingencia / mapa de actores

Por lo anteriormente mencionado, el proyecto de intervención permitiría el mejoramiento en la calidad de vida, acceso a servicios y necesidades básicas, satisfaciendo las dimensiones sociales, económicas, psicológicas y emocionales. Aumentando la productividad laboral, aportando al capital de la compañía y generando que los empleados se queden estables allí. También disminuiría la brecha de exclusión que se percibe frente a los colaboradores de la operación y los del corporativo, ya que, debido al acceso, herramientas y capacidades que se necesitan para acceder a estos beneficios, no se tiene en cuenta a la población de la operación, porque las condiciones y jornadas de trabajo son totalmente distintas.

Pero, por el contrario, si no se realiza esta intervención la compañía limitaría los recursos brindados para esta área, generando así que los colaboradores tengan menos calidad de vida y satisfacción laboral, debido a que no tiene programas enfocados en sus necesidades físicas, psicológicas, mentales, emocionales, familiares, sociales y económicas. Todo esto disminuye el mejoramiento en la productividad laboral, el capital de la empresa, el ambiente y las condiciones laborales, creando más inestabilidad en la contratación de empleados.

Se considera necesario mencionar de manera general de los obstáculos, riesgos, aspectos negativos que se pudieron generar ante las problemáticas halladas referente a los beneficios del área de Bienestar. Debido a las dificultades en el acceso y desconocimiento de los programas, puede incurrir en las auxiliares de humanos, una sobrecarga laboral por la cantidad de almacenes y colaboradores que les toca a cada una, pudiéndose generar estrés, ansiedad y otras enfermedades laborales, como también acoso laboral, por lo que es necesario buscar más redes de apoyo tanto para los colaboradores como para las auxiliares, brindando menos carga laboral

Por otro lado, los colaboradores pudieran sentirse insatisfechos e ignorados debido a las barreras que existen para los beneficios, lo que propicia que hagan poco uso a estos y se pierdan o quiten, lo más adecuado sería generar acciones en pro de capacitar y promocionar sobre los beneficios. Otro factor frente a los colaboradores sería que disminuirían la calidad de la atención y servicio al cliente, lo que perjudica al capital de empresa, generando más desempleo y peores condiciones de vida. Hay que priorizar las condiciones de vida del colaborador ya que este influye fuertemente en la producción de la compañía.

Es importante brindar redes de apoyo con la analista de bienestar, porque ella es quién está detrás de toda la logística de los programas de bienestar y sus clientes son 9600 por lo que se le dificulta atender las sugerencias y peticiones de cada uno. Por lo cual existen aliados y compañeros cercanos que intentan mejorar las comunicaciones entre los colaboradores y ella.

Terminando, uno de los riesgos y obstáculos más importantes es que si la compañía empieza a tener menos ventas, se deben reducir los presupuestos de las áreas que no son tan necesarias, lo que perjudica al área y a las condiciones de trabajo y vida de los colaboradores, se disminuye los beneficios y los recursos. Debido a esto, es necesario empezar a capacitar y educar a los colaboradores sobre los beneficios para que queden con conocimientos adquiridos que les sirvan permanentemente.

Para el mapa de actores, es importante hablar que se mencionará el actor y cuál fue su influencia en el proyecto.

Fondo Presente: entidad financiera que brinda a los colaboradores opciones para mejorar la calidad de vida en la dimensión económica.

Fondo Futuro: es un fondo de ahorro que permitirá a los colaboradores a largo plazo hacer una inversión en educación, vivienda o cualquier necesidad.

Comfenalco: brinda programas de bienestar físico y mental, programas recreativos y educativos que aportan a los niveles educativos y el empleo.

Sena: brinda programas formativos y educativos tanto para la educación como para el empleo.

Bienestar Antioquia: es el área encargada de los programas y beneficios de bienestar, a partir de allí se pueden obtener recursos económicos.

Recursos Humanos: es la vicepresidencia encargada de aceptar las propuestas y programas de las demás áreas que lo conforman, entre ellos, bienestar. Depende de esta presidencia la aceptación de las ideas, programas y proyectos.

Colaboradores: son uno de los actores más importantes, ya que sin la participación de ellos no se generarían las áreas de bienestar y sus programas.

2.4.7 Estrategias de intervención

Para la intervención se actuará desde el modelo prestacional debido a que desde el área de bienestar se busca satisfacer las necesidades de los colaboradores de acuerdo a sus necesidades específicas, y también desde el modelo educativo, ya que la intención es generar acciones formativas para que puedan acceder de forma autónoma e independiente a los beneficios y programas, creando capacidades instaladas en los colaboradores; por ello las mejores formas para intervenir estas problemáticas serían desde realizar espacios mensuales en almacenes donde se brinden asesorías grupales e individuales, capacitaciones y talleres sobre los beneficios y programas de bienestar, cómo acceder a estos, orientaciones sobre a quienes pueden recurrir cuando tengan dudas e inquietudes al respecto.

También es posible generar asesorías con los gerentes, líderes y auxiliares de recursos humanos sobre cómo brindar las orientaciones y capacitaciones sobre el acceso e inscripción a los beneficios, generar alianzas con el área de comunicaciones internas para que le brinden al área de bienestar herramientas para comunicar, difundir y promocionar los beneficios de forma adecuada. Además, realizar capacitaciones y conversatorios que se enfatizan en la comunicación, empatía, respeto y escucha en dónde puedan expresar cómo se sienten respecto al servicio, el beneficio, el acceso y el uso de los programas, creando habilidades que les permite escuchar y hablar de forma adecuada y amena con quiénes lo necesitan. De esta forma, se podría dar una intervención que posibilita el uso, acceso y pertinencia de los beneficios.

3. Proyecto de intervención

3.1 Identificación de la situación

A través de las diferentes técnicas realizadas para el diagnóstico como entrevista semi estructura, sondeo y revisión documental, se halló que los colaboradores de la operación del Grupo Éxito cuentan con diversas problemáticas relacionadas con la autogestión, desconocimiento de los programas de Bienestar, dificultades de acceso a la aplicación para inscribirse y acceder a los beneficios y también con la poca difusión o promoción de las convocatorias para dichos programas.

Todo esto, generó que se encontraran barreras comunicativas, de reconocimiento, uso y pertinencia de los programas y beneficios de Bienestar. Por lo que se consideró necesario acciones de potenciación para el acceso y uso de los beneficios, teniendo en cuenta a todas las poblaciones, sus capacidades y habilidades.

3.2 Sujetos de la intervención

Los sujetos de la intervención fueron 2 directos: los colaboradores adultos con analfabetismo digital y las auxiliares de recursos humanos. Se priorizaron estas 2 poblaciones, debido a que se observó que son quienes más presentan dificultades al momento de utilizar, acceder o reconocer los beneficios de Bienestar Laboral, y se hizo importante generar acciones que potencien los beneficios, adecuándolos a todo tipo de población.

Los sujetos indirectos fueron: los encargados(as) de área de Bienestar Laboral porque son quienes tenían los recursos económicos, infraestructura, papelería y tecnológicos para el proyecto Los gerentes porque son quienes permitían a los colaboradores y colaboradores realizar actividades diferentes a sus funciones en horarios laborales La asesora académica ya que orientó de forma adecuada y oportuna a la practicante para realizar idóneamente su proyecto de intervención.

3.3 Justificación

Desde Trabajo Social, se hizo pertinente indagar cómo es la participación, el uso y accesibilidad de los colaboradores del Grupo Éxito a los programas de Bienestar Laboral, debido

a que en esta área se utiliza la autogestión para acceder a dichos beneficios, y se reconoce que en Colombia con la era de la transformación digital, el acceso a las tecnologías y el conocimiento para acceder a estas, han generado problemáticas de exclusión y pobreza.

“Uno de los principales desafíos que enfrenta es el acceso a la tecnología y a internet, especialmente en las zonas rurales. Otro reto importante es la formación de capital humano especializado en tecnología y transformación digital.” (Lorduy, 2023, párr. 2) Lo anterior, revela que en Colombia sigue teniendo atrasos en el acceso y uso de las TIC, por lo que se hace importante y necesario establecer si para los colaboradores es una barrera autogestionar los beneficios, si genera más desconocimiento y menos uso de los beneficios, y si el acceso a los beneficios no se ha pensado de una forma inclusiva para que todas las personas hagan uso de estos.

A partir de ello, este proyecto de intervención se realizó con el objetivo de actuar de forma directa ante las brechas y dificultades que presentan los colaboradores al momento de conocer, reconocer y acceder sus beneficios de Bienestar. Por eso, el propósito fue disminuir las barreras que se generaron a través de las herramientas tecnológicas, comunicativas y de difusión, para que los colaboradores tuvieran más acercamiento y pertinencia a los beneficios y programas. De esta forma, se generaron propuestas que mejoren el acceso, uso, pertinencia, promoción y difusión de los beneficios, y realmente todos los colaboradores se beneficien de estos. Fue viable porque se evidenció una necesidad y fue factible porque se cuenta con los recursos humanos, como los colaboradores, las auxiliares de recursos humanos, económicos y de infraestructura para realizar el proyecto de intervención.

Esta intervención aportó a la calidad de vida de los colaboradores, satisfaciendo sus necesidades básicas, aportando aspectos personales, laborales, familiares y sociales, ya que, se considera importante y necesario la satisfacción de necesidades básicas para disminuir la pobreza, la desigualdad, el desempleo, la violencia y la inequidad social. Desde Trabajo social se hace trascendental generar acciones que vayan directo al bienestar social y en su defecto, al individual, para contribuir a la calidad de vida de los seres humanos, esto como foco principal. Además, es pertinente mencionar, que desde allí se promueve el desarrollo personal y social, que busca generar capacidades instaladas para que puedan mejorar esas condiciones de vida, se disminuyan las problemáticas sociales y la vulneración de derechos humanos.

3.4 Objetivo general

Potenciar los programas y beneficios del área Bienestar Laboral Antioquia para su acceso, uso y reconocimiento por los(as) colaboradores(as) y auxiliares de recursos humanos del Grupo Éxito en el período de marzo a julio del 2024.

3.5 Objetivos específicos

-Generar acciones educativas y formativas sobre habilidades blandas con las auxiliares de recursos humanos y los(as) colaboradores(as) para mejorar las formas comunicativas y de orientación.

-Realizar acciones educativas sobre las TIC con los(as) colaboradores(as) para que puedan acceder a herramientas tecnológicas y digitales.

3.6 Conceptualización

Para este proyecto se definieron como conceptos centrales que orientaron la intervención los siguientes:

Bienestar Laboral: se refiere a la satisfacción, felicidad y pasión con la que las personas hacen su trabajo, gracias a que la empresa implementa estrategias, actividades, medidas y beneficios que lo propician. El concepto va más allá de estar sanos, se refiere también al bienestar emocional que permite que las personas realicen sus tareas mientras lo disfrutan. (Seguros Bolívar, 2023, párr. 5)

Responsabilidad social corporativa: necesidad de promover las buenas prácticas en los negocios a través de asumir, por parte de la empresa, la responsabilidad de los impactos que genera la actividad productiva a la que se dedica. A la larga estas buenas prácticas contribuyen a la creación de un mayor valor social de la empresa, que beneficia a sus accionistas (mayoristas y minoristas), a los grupos de interés (stakeholders), a los trabajadores y a la sociedad en su conjunto. (Nuñez, 2003, p.11)

Calidad de vida: la calidad de vida es el resultado de una interacción constante entre los factores económicos, sociales, necesidades individuales, libertad emocional, entornos ecológicos, condiciones de salud – enfermedad ya sea en forma individual y social. (Galván,s.f, párr. 17)

Colaborador: el colaborador no desempeña sólo una función, sino varias de ellas de manera simultánea y participativa: se encarga de liderar grupos de trabajo y proyectos particulares para conseguir determinados objetivos. Por lo tanto, demostrar capacidad de integración y coordinación suficiente para agregar valor a la actividad para la que fue contratado. (Delsol, s.f, párr.4)

Acceder: el hecho de acceder a algo por lo general tiene un sentido o una connotación positiva ya que supone siempre que uno es beneficiado con la posibilidad de conocer, disfrutar o recibir aquello que desea. (Bembibre, 2012, párr.1)

Barrera: algo que impide, previene, separa o limita. (NIH, sf, párr. 1)

Tecnología: es una respuesta al deseo del hombre de transformar el medio y mejorar su calidad de vida. Incluye conocimientos y técnicas desarrolladas a lo largo del tiempo que se utilizan de manera organizada con el fin de satisfacer alguna necesidad. (Roldán, 2020, párr. 5)

Beneficio: el beneficio siempre implica una acción o resultado positivo y que, por consiguiente, es buena y puede favorecer a una o más personas, así como satisfacer alguna necesidad. (Significados, 2023, párr. 8)

Autogestión: la idea de autogestión hace mención a la capacidad de gestionar algún asunto por cuenta propia. (Pérez y Gardey, 2022, párr. 1)

Analfabetismo digital: es la consecuencia directa de la brecha digital. Este concepto surgió en un inicio para referirse a la existencia de un grupo excluido del uso de las nuevas tecnologías debido a su aislamiento geográfico o a su bajo nivel adquisitivo. (Pearson, 2022, párr. 8)

Este concepto es el centro del proyecto, ya que se encuentra importante generar acciones de transformación en los(as) colaboradores(as) que tienen dificultades en el uso de herramientas tecnológicas y les impide acceso y uso de los beneficios del área de Bienestar Laboral

TIC: las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son herramientas y programas informáticos que se utilizan para crear nuevas formas de comunicación en diferentes sectores. (OEI, 2021, p. 11)

Educación: la educación es un derecho básico de todos los niños, niñas y adolescentes, que les proporciona habilidades y conocimientos necesarios para desarrollarse como adultos y además

les da herramientas para conocer y ejercer sus otros derechos. (UNICEF, s.f, párr. 2). La educación en herramientas digitales y autogestión potencializará el uso y reconocimiento de los beneficios del área de Bienestar Laboral, ya que, de este modo se generarán habilidades que mejoren la autonomía a la hora de acceder a estos.

Habilidades para la vida: las habilidades para la vida son un concepto que fue propuesto por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 1993 y ha sido referente para guiar acciones de educación socio emocional en ámbitos educativos. Las habilidades para la vida que considera la OMS indispensables se dividen en tres pilares: habilidades emocionales, habilidades sociales y habilidades cognitivas. (IAP, 2021, párr. 1). Para este proyecto de intervención se tendrán en cuenta habilidades que sean necesarias, adecuadas y valiosas para los(as) sujetos(as) de la intervención, por lo cual se utilizarán las siguientes: empatía, manejo de emociones, manejo de estrés, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, resolución de conflictos, toma de decisiones y pensamiento crítico. Con el fin de poder abarcar y mejorar las dificultades que pueden existir en el ámbito laboral de una forma eficiente y oportuna.

Estos conceptos permitirán guiar las lecturas de la realidad y los procesos de intervención que se acompañan en el área de bienestar laboral, permitirá establecer y respaldar las problemáticas, los hallazgos, el análisis y las acciones premeditadas de las prácticas desde lo teórico, lo conceptual y lo ético político, garantizando de esta forma que la intervención se dé de manera acertada en cuanto a los lineamientos de trabajo social y las ciencias sociales y humanas.

3.7 Ruta metodológica

3.7.1 Línea estratégica 1: Incluyéndote para aprender y saber

Esta línea estratégica buscará la formación de habilidades blandas, diversidades y diferencias, y tecnologías de formación y comunicación (TIC) con las auxiliares de recursos humanos y los(as) colaboradores(as). A través de sensibilizaciones, conversatorios y capacitaciones que formen y concienticen sobre la importancia de estos temas cuando se habla de acceso a beneficios, para tener en cuenta las capacidades y habilidades de cada persona. De tal forma, generar autonomías en los sujetos para que de forma independiente puedan acceder sus

beneficios, y las auxiliares encuentren estrategias comunicativas para brindar la información de manera adecuada.

Las acciones de esta línea se enfocarán en realizar 1 conversatorio, 8 capacitaciones y 2 sensibilizaciones que se orienten a formar a la población dirigida, generando habilidades y competencias que les sirvan para el proyecto y su vida. Esta estrategia, se realizará en alianza con el área de bienestar laboral y recursos humanos, ya que son quienes cuentan con herramientas y conocimientos contundentes para llevar a cabo satisfactoriamente el proyecto. Las herramientas que se podrían utilizar son de relacionamiento, conversacionales y de aprendizaje.

Consistirá en tener diferentes espacios donde se trate un tema a la vez, dependiendo la población a la que vaya dirigido. El tema de habilidades para la vida va dirigido a colaboradores y auxiliares, ya que se busca generar espacios de comunicación asertiva, escucha, respeto y empatía en donde se expresen de forma adecuada y clara, sus necesidades, peticiones y requerimientos, y por último, el tema de TIC, se tendrá con colaboradores, específicamente adultos con analfabetismo digital, con la intención de que se sensibilicen y formen frente a estas herramientas que les permitirá crecer de forma profesional, laboral y personal. Debido a la cantidad de población, se considera importante realizar esta estrategia a lo largo de 4 meses, porque no se cuenta con disponibilidad horaria frecuente por parte de la población, y es necesario ser un proceso alargado para ir de acuerdo a las capacidades de todos.

En el marco de esta estrategia, entendemos conversatorios como encuentros formativos en donde se expondrá un tema específico a un grupo, se permitirán las intervenciones, opiniones y reflexiones acerca del mismo. Los momentos que tendrá esta acción son:

Encuadre: Se saludará y presentará ante el grupo, explicando cuales será el tema del conversatorio y en qué consistirá

Rompimiento de hielo: Se realizará una técnica interactiva para crear confianza y tranquilidad en el grupo

Socialización: Se expondrá el tema, se pedirán opiniones, reflexiones y análisis referentes al tema

Evaluación: Se preguntará por el nivel de satisfacción, conocimientos y aprendizajes obtenidos.

Los componentes temáticos son:

-Analfabetismo digital

En continuación, entenderemos las capacitaciones como espacios que estén orientados a la generación de conocimientos y habilidades básicas para la vida y el entorno laboral que implique atención al público y relacionamiento con el otro.

Los momentos que tendrá esta acción son:

Encuadre: Se saludará y presentará ante el grupo, explicando cuales será el tema de la capacitación y en qué consistirá

Rompimiento de hielo: Se realizará una técnica interactiva para crear confianza y tranquilidad en el grupo

Socialización: Se expondrá el tema, se pedirán opiniones, reflexiones y análisis referentes al tema

Evaluación: Se preguntará por el nivel de satisfacción, conocimientos y aprendizajes obtenidos.

Los componentes temáticos son:

-habilidades para la vida (comunicación asertiva, empatía, resolución de conflicto, manejo de emociones, manejo del estrés, pensamiento crítico, relaciones personas y toma de decisiones).

Por último, entenderemos sensibilización como espacio de charlas que estén orientadas a concientizar a los(as) colaboradores(as) sobre la importancia y necesidad de las herramientas digitales al momento de acceder y usar sus beneficios.

Los momentos que tendrá esta acción son:

Encuadre: Se saludará y presentará ante el grupo, explicando cuales será el tema de la capacitación y en qué consistirá

Rompimiento de hielo: Se realizará una técnica interactiva para crear confianza y tranquilidad en el grupo

Socialización: Se expondrá el tema, se pedirán opiniones, reflexiones y análisis referentes al tema

Evaluación: Se preguntará por el nivel de satisfacción, conocimientos y aprendizajes obtenidos.

Los componentes temáticos son:

-TIC

-Herramientas digitales

3.8 Sistema de evaluación.

Figura 1
Sistema de evaluación

MÁS IGUALDAD, MÁS EQUIDAD, MÁS BENEFICIOS						
OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	INDICADORES	RECURSOS	RESPONSABLES	FUENTES DE VERIFICACIÓN
Capacitar a las(os) auxiliares		Capacitación comunicación asertiva	Número de participantes, preguntas recurrentes, conocimientos adquiridos, satisfacción,	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería	Practicante Bienestar Regional Antioquia	Registro fotográfico, asistencia, diarios de campo, bitácora, contenido realizado, propuestas realizados, material elaboradora y utilizado
		Capacitación empatía	Número de participantes, preguntas recurrentes, conocimientos adquiridos, satisfacción,	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería	Practicante Bienestar Regional Antioquia	Registro fotográfico, asistencia, diarios de campo, bitácora, contenido realizado, propuestas realizados, material elaboradora y utilizado
		Capacitación manejo de las emociones	Número de participantes, preguntas recurrentes, conocimientos adquiridos, satisfacción,	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería	Practicante Bienestar Regional Antioquia	Registro fotográfico, asistencia, diarios de campo, bitácora, contenido realizado, propuestas realizados, material elaboradora y utilizado
		Capacitación manejo del estrés	Número de participantes, preguntas recurrentes, conocimientos adquiridos, satisfacción,	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería	Practicante Bienestar Regional Antioquia	Registro fotográfico, asistencia, diarios de campo, bitácora, contenido realizado, propuestas realizados, material elaboradora y utilizado

auxiliares de recursos humanos en habilidades para la vida	Capacitar en habilidades para la vida	Capacitación resolución de conflictos	Número de participantes, preguntas recurrentes, conocimientos adquiridos, satisfacción,	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería	Practicante Bienestar Regional Antioquia	Registro fotográfico, asistencia, diarios de campo, bitácora, contenido realizado, propuestas realizados, material elaboradora y utilizado
		Capacitación pensamiento crítico	Número de participantes, preguntas recurrentes, conocimientos adquiridos, satisfacción,	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería	Practicante Bienestar Regional Antioquia	Registro fotográfico, asistencia, diarios de campo, bitácora, contenido realizado, propuestas realizados, material elaboradora y utilizado
		Capacitación relaciones personales	Número de participantes, preguntas recurrentes, conocimientos adquiridos, satisfacción,	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería	Practicante Bienestar Regional Antioquia	Registro fotográfico, asistencia, diarios de campo, bitácora, contenido realizado, propuestas realizados, material elaboradora y utilizado
		Capacitación toma de decisiones	Número de participantes, preguntas recurrentes, conocimientos adquiridos, satisfacción,	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería	Practicante Bienestar Regional Antioquia	Registro fotográfico, asistencia, diarios de campo, bitácora, contenido realizado, propuestas realizados, material elaboradora y utilizado

3.10 Presupuesto-costo

Tabla 2

Presupuesto

PRESUPUESTO PROYECTO DE INTERVENCIÓN				
DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Salario por prestación de servicios personal que participaría del proyecto de intervención del área de comunicación (2)	días laborados	30	\$ 43.333,33	\$ 3.900.000,00
Salario por prestación de servicios personal que participaría del proyecto de intervención del área de cultura y diversidad (2)	días laborados	30	\$ 43.333,33	\$ 2.600.000,00
Salario por prestación de servicios personal que participaría del proyecto de intervención del área de bienestar laboral (3)	días laborados	30	\$ 43.333,33	\$ 3.900.000,00
			\$	\$
Equipos de computo	UND	8	2.000.000,00	16.000.000,00
Folletos beneficios	UND	300	\$ 3.000,00	\$ 900.000,00
Piezas gráficas	UND	5	\$ 150.000,00	\$ 750.000,00
Papelería en general	UND	1		\$ 50.000,00
Refrigerios	UND	500	\$ 12.000,00	\$ 6.000.000,00
VideoVid	UND	1		\$ 1.500.000,00
				\$
			Total	35.600.000,00

4. Componente evaluativo

4.1 Informe de práctica 1

Para el proyecto de intervención de prácticas llamado Más Equidad, Más Igualdad, Más Beneficios, se tenía pensado realizar diversas acciones que se componen en una sola línea estratégica de índole educativa, la cual está compuesta por capacitaciones en habilidades para la vida a auxiliares de recursos humanos y conversatorios o sensibilizaciones a los(as) colaboradores(as) operativos en TICS y herramientas digitales.

Para aclarar, iniciaré comentando que para este proyecto de intervención no se pudo gestionar el espacio para los conversatorios y sensibilizaciones con colaboradores(as) por políticas y cambios internos en la compañía Grupo Éxito. Al momento de realizar este informe y respecto al plan de acción hecho anteriormente, para el mes de mayo se tiene planeado realizar 2 capacitaciones, una de comunicación asertiva y otra de empatía, pensando hacerlas en la última semana del mes, esto, decidido por situaciones propias del campo, que debido al tiempo y responsabilidades de las(as) sujetos(as) a intervenir.

Por todo lo anterior, se expresa que todo va de acuerdo con lo planificado, según el cronograma y el plan de acción, se ejecutaron 2 capacitaciones con auxiliares de recursos humanos, una de manejo del estrés que se hizo en el mes de marzo, desarrollada de manera presencial y en un espacio en el que la Caja de Compensación Comfenalco, aportó un taller de aromaterapia, alineado al espacio y fue disfrutado. Al encuentro asistieron 14 auxiliares de 16 invitados, lo que indica buen flujo de asistencia, en el espacio también se generó mucha participación en donde expresaban recurrentemente los diversos tipos de estrés que han sentido referente a los ejemplos que se les dieron en la capacitación. Esto representa un 12.5% de avance en el proyecto de intervención.

Seguidamente, en el mes de abril, se realizó otra capacitación en manejo de las emociones, este espacio se gestionó de forma virtual para que fuese más fácil el encuentro para los(as) auxiliares(as), en este espacio asistieron los(as) 16 invitados(as), lo que demostró buena asistencia, en este espacio no se generó tanta participación, pero se realizaron comentarios positivos y alineados al tema, que generaban aprendizajes y validez. Esta otra capacitación, mostró el 12.5% del avance en el proyecto de intervención, por lo que, hasta el momento, de un 100%, se ha

realizado un 25% de intervención. Se considera que sí se ha capacitado a los auxiliares de recursos humanos en el manejo de las emociones y manejo del estrés, ya que tienen conocimientos adquiridos al nombrar y reconocer adecuadamente situaciones y emociones que van alineados al tema.

Para evaluar todo ello, primero, en la capacitación del manejo del estrés se realizó una matriz DOFA donde entre todos expresaban debilidades y facilidades que tienen para reconocer el estrés a nivel personal, y hallaron oportunidades y amenazas del estrés en el ámbito laboral, generando una participación múltiple por parte de varios asistentes, además, para esta misma capacitación, también se realizó una encuesta de satisfacción donde había preguntas sobre el encuentro, cómo se sintieron y aspectos a mejorar, donde la mayoría de las respuestas fueron positivas, comentando que les gustan mucho estos espacios, ya que, les saca de las rutinas y les enseña cosas importantes para su ámbito personal y laboral. Según esto, se cumplieron todos los indicadores para capacitar a las(os) auxiliares de recursos humanos.

Segundo y último, en la capacitación para manejar las emociones hubo asistencia total de los convocados, en este espacio virtual se percibió poca participación, pero se preguntaron por los auxiliares, donde se reconocían estas y algunos las somatizan. Además, para este encuentro se hizo también, una encuesta de satisfacción, donde se percibieron también muchos comentarios positivos sobre el encuentro y se percibió apropiación del tema. Todo ello, permitió cumplir con los indicadores para esta capacitación.

Por otra parte, se han evidenciado diversas dificultades para generar los espacios de las capacitaciones con las auxiliares, primero, debo validar estos encuentros con los Jefe de Recursos Humanos, que los líderes de los(as) auxiliares de recursos humanos, ya que, como se sabe cada uno(a) de ellos(as) debe cumplir con responsabilidades y tareas diarias, que, debido a las capacitaciones, a veces deben postergar para participar de los encuentros, por lo que, agendar estos espacios, es complejo porque todos los líderes de estos(as) deben de ponerse de acuerdo con la fecha programa para la capacitación o surgen situaciones más prioritarias que una capacitación. En la actualidad, la compañía tiene muchos cambios constantes en el ámbito operativo, por lo que las auxiliares encargadas tienen sobrecarga laboral y a veces les puede impedir asistir a los encuentros programadas.

Para ello, se decidió programar con un tiempo intermedio de antelación para que los Jefes de Recursos Humanos puedan ponerse de acuerdo, y las auxiliares puedan programar

adecuadamente sus labores, teniendo en cuenta las capacitaciones programas y halla más posibilidades de asistencia. También, se ha evidenciado que cuando se realizan encuentros presenciales, es más complejo que haya conformidad con los Jefes de Recursos Humanos, debido a que por el traslado hasta el lugar del encuentro y posteriormente el desplazamiento hacia el almacén donde deben laborar ese día, se consumen varias horas y recorridos largos, que acortan la jornada laboral y el cumplimiento de sus funciones diarias. Se determina, realizar solo un encuentro mensual que sea presencial y reduzca los tiempos de desplazamiento, pudieron cumplir con sus funciones diarias.

Otro aspecto importante, es que, los encuentros virtuales disminuyen la participación oportuna de los asistentes, lo que también afecta los conocimientos que pueden adquirir en el espacio; por esto, se concibe realizar un espacio mensual en donde se pueda dar el contenido de forma adecuada, se evidencia la participación y los aprendizajes sean mayores. Para finalizar con las dificultades, se halla que las programaciones de los encuentros no se pueden hacer con mucho tiempo de antelación y sin flexibilidad debido a que en área y en mis funciones de prácticas, surgen muchas de imprevistas, que son urgentes e importantes y a veces se deben priorizar. Para ello, se decide programar con un tiempo intermedio, teniendo en cuenta las condiciones de los(as) auxiliares, los jefes de recursos humanos y mis funciones.

A continuación, hablaremos de los logros que se han obtenido en el proyecto de intervención. Para comenzar, menciono la actitud positiva que tiene los auxiliares al participar de estos encuentros, ya que, indican que son espacios adecuados en donde salen de la rutina, aprenden cosas nuevas y las pueden poner en práctica en su vida personal-laboral. También, les disminuye la carga de estrés y tensión que sienten día a día. Por todo ello, argumentan que quisieran tener espacios y más continuos en donde conozcan cosas que les aporten y les signifique su labor y su persona. Estos reconocimientos les suman valor a las acciones en campo, porque cumple con los objetivos de brindarles aprendizajes oportunos a sus funciones, además, de que, les enriquece como persona y me pone en evidencia, la necesidad que han tenido de capacitaciones que vayan intencionadas su labor diaria, que les minimice el estrés, la sobrecarga y les resigne positivamente su valor allí.

Seguidamente, estos espacios han permitido la cercanía entre los sujetos de la intervención y mi persona, lo que posibilita mejorar mis habilidades en trabajo equipo, en socialización, hablar en público y afianzar relaciones nuevas. Todo ello, ha favorecido a trabajar en habilidades que no

tenía tan desarrolladas, como enfrentarme a situaciones de estrés y miedo, generando cambios positivos en lo personal y profesional. Al final, han permitido retarme y enfrentarme al miedo, teniendo la responsabilidad de realizar las acciones que me dan inseguridad, pero hallando muchas herramientas y habilidades que no había aplicado en situaciones o momentos anteriores, pero sabiendo que siempre las he tenido. También he podido conocer las problemáticas y necesidades específicas de los sujetos y otras poblaciones cercanas, permitiendo poner otras habilidades académicas y profesionales en práctica. Ha facilitado la percepción del mundo laboral, ya que, continuamente me he enfrentada a situaciones laborales complejas que he podido solucionar gracias a habilidades que pude poner en práctica.

Las prácticas profesionales han favorecido a conocer ese mundo laboral que se tiene miedo de enfrentar cuando se culmina la etapa académica, pero que permite la individualización y el uso de herramientas tanto teóricas, prácticas y humanas para confrontarlas, creando más satisfacción por seguir yendo más allá. Para finalizar, se proyecta que, para finales de este mes, se tengan otras 2 capacitaciones realizadas, y en el mes de julio culminar con el proyecto de intervención satisfactoriamente, donde se tendrá en cuenta las dificultades y logros que se obtuvieron en las capacitaciones pasadas.

4.2 Informe de práctica 2

Para el proyecto de intervención de prácticas llamado Más Equidad, Más Igualdad, Más Beneficios, se tenía pensado realizar diversas acciones que se componen en una sola línea estratégica de índole educativa, la cual está compuesta por capacitaciones en habilidades para la vida a auxiliares de recursos humanos y conversatorios o sensibilizaciones a los(as) colaboradores(as) operativos en TICS y herramientas digitales.

Para aclarar, iniciaré comentando que para este proyecto de intervención no se pudo gestionar el espacio para los conversatorios y sensibilizaciones con colaboradores(as) por políticas y cambios internos en la compañía Grupo Éxito.

Al momento de realizar este informe y respecto al plan de acción hecho anteriormente, para el mes de junio se tiene planeado realizar 2 capacitaciones, una de pensamiento crítico y otra de resolución de conflictos, pensando hacerlas en la última semana del mes, esto, decidido por

situaciones propias del campo, que debido al tiempo y responsabilidades de las(as) sujetos(as) a intervenir.

Por todo lo anterior, se expresa que todo va de acuerdo con lo planificado, según el cronograma y el plan de acción, se ejecutaron 4 capacitaciones con auxiliares de recursos humanos, una de manejo del estrés que se hizo en el mes de marzo, desarrollada de manera presencial y en un espacio en el que la Caja de Compensación Comfenalco, aportó un taller de aromaterapia, alineado al espacio y fue disfrutado. Al encuentro asistieron 14 auxiliares de 16 invitados, lo que indica buen flujo de asistencia, en el espacio también se generó mucha participación en donde expresaban recurrentemente los diversos tipos de estrés que han sentido referente a los ejemplos que se les dieron en la capacitación. Esto representa un 12.5% de avance en el proyecto de intervención.

Seguidamente, en el mes de abril, se realizó otra capacitación en manejo de las emociones, este espacio se gestionó de forma virtual para que fuese más fácil el encuentro para los(as) auxiliares(as), en este espacio asistieron los(as) 16 invitados(as), lo que demostró buena asistencia, en este espacio no se generó tanta participación, pero se realizaron comentarios positivos y alineados al tema, que generaban aprendizajes y validez. Esta otra capacitación, mostró el 12.5% del avance en el proyecto de intervención, llevando, hasta ese momento en el un 25% del proyecto de prácticas.

En mayo se realizaron 2 nuevas capacitaciones, una en Empatía y la otra en Comunicación Asertiva. Para comenzar, se realizó la capacitación en Empatía, esta se hizo en un espacio, de forma virtual, donde participaron 15 sujetos(as) del proyecto. En este espacio hubo buena asistencia y mucha participación debido a que se notificó con anticipación el encuentro y el tema, para que los asistentes pudieran reservar el espacio para el encuentro, la participación se dio por el interés en el tema y la relación que tenía con las funciones básicas de las(os) auxiliares, donde realizaron comentarios muy positivos, personales y acordes al tema, lo cual permitió mayor apropiación y aprendizajes en la capacitación. Esta capacitación, aportó un 12,5% de avance en el proyecto, quedando así en un 37,5% de la intervención de prácticas.

Continuando así, también se hizo la capacitación de Comunicación Asertiva, también realizada en un espacio virtual, con 15 participantes. Allí hubo una participación activa, comentarios y reflexiones personas muy alineadas al tema del espacio, donde hallaron herramientas

que les permite mejorar la atención en sus funciones laborales diarias. Este espacio, aporta otro 12,5% de avance, quedando así en un 50% del proyecto.

Seguidamente, en temas de capacitación, se considera que sí se ha cumplido con los indicadores por meta, ya que, en cuanto al indicador de número de participantes, siempre ha habido buena participación, ya que, en todas las capacitaciones ha habido un rango entre 14 y 16 participantes, siendo el público objetivo la cantidad de 16 sujetos(as). En el indicador de aprendizajes adquiridos, se evidencia en todos los espacios que las(os) sujetos(as) empiezan a enunciar de forma adecuada, términos y conceptos aprendidos en el espacio y los implementan en su día a día a la hora de expresarse o actuar. Para continuar, en el indicador de preguntas recurrentes, se ha notado que en los espacios siempre hay dudas frecuentes al tema de la capacitación que están relacionadas con su actuar en la vida laboral, y cómo poner en actuación esas herramientas y conocimientos en su día a día, todo ello, ha brindado una reflexión de cada una(o) al momento de percibir el espacio como algo significativo que les brinda recursos para sus funciones laborales. Por último, en el indicador de participación, se ha evidenciado que del 100% de los participantes que son 16, se ha tenido participación activa del 43,75% que da referencia a 7 asistentes, los cuales son los más enuncian comentarios respecto al tema y tienen reflexiones.

Se considera que sí se ha capacitado a los auxiliares de recursos humanos en el manejo de las emociones y manejo del estrés, ya que tienen conocimientos adquiridos al nombrar y reconocer adecuadamente situaciones y emociones que van alineados al tema. Para evaluar todo ello, primero, en la capacitación del manejo del estrés se realizó una matriz DOFA donde entre todos expresaban debilidades y facilidades que tienen para reconocer el estrés a nivel personal, y hallaron oportunidades y amenazas del estrés en el ámbito laboral, generando una participación múltiple por parte de varios asistentes, además, para esta misma capacitación, también se realizó una encuesta de satisfacción donde había preguntas sobre el encuentro, cómo se sintieron y aspectos a mejorar, donde la mayoría de las respuestas fueron positivas, comentando que les gustan mucho estos espacios, ya que, les saca de las rutinas y les enseña cosas importantes para su ámbito personal y laboral. Según esto, se cumplieron todos los indicadores para capacitar a las(os) auxiliares de recursos humanos.

Segundo, en la capacitación para manejar las emociones hubo asistencia total de los convocados, en este espacio virtual se percibió poca participación, pero se preguntaron por los auxiliares, donde se reconocían estas y algunos las somatizan. Además, para este encuentro se hizo

también, una encuesta de satisfacción, donde se percibieron también muchos comentarios positivos sobre el encuentro y se percibió apropiación del tema a través de la enunciación de conceptos y términos descritos en el espacio y aportes reflexivos alusivos al tema. Todo ello, permitió cumplir con los indicadores para esta capacitación.

Seguidamente, en la capacitación de Empatía, hubo mucha participación, donde los asistentes definían para ellas y ellos qué era la Empatía y cómo se relacionaba con ponerse en los zapatos del otro, teniendo conocimientos conceptuales sobre el tema y reflexiones alrededor del mismos.

Finalmente, en la capacitación de la Comunicación Asertiva, evidenciaron la importancia de la comunicación, dónde y en qué momentos sentían que había buena o mala comunicación y cómo son herramientas fundamentales para su labor.

Por otra parte, se han evidenciado diversas dificultades para generar los espacios de las capacitaciones con las auxiliares, primero, debo validar estos encuentros con los Jefe de Recursos Humanos, que los líderes de los(as) auxiliares de recursos humanos, ya que, como se sabe cada uno(a) de ellos(as) debe cumplir con responsabilidades y tareas diarias, que, debido a las capacitaciones, a veces deben postergar para participar de los encuentros, por lo que, agendar estos espacios, es complejo porque todos los líderes de estos(as) deben de ponerse estar de acuerdo con la fecha programa para la capacitación o surgen situaciones más prioritarias que una capacitación. En la actualidad, la compañía tiene muchos cambios constantes en el ámbito operativo, por lo que las auxiliares encargadas tienen sobrecarga laboral y a veces les puede impedir asistir a los encuentros programadas. Para ello, se decidió programar con un tiempo intermedio de antelación para que los Jefes de Recursos Humanos puedan ponerse de acuerdo, y las auxiliares puedan programar adecuadamente sus labores, teniendo en cuenta las capacitaciones programas y halla más posibilidades de asistencia.

También, se ha evidenciado que cuando se realizan encuentros presenciales, es más complejo que haya conformidad con los Jefes de Recursos Humanos, debido a que por el traslado hasta el lugar del encuentro y posteriormente el desplazamiento hacia el almacén donde deben laborar ese día, se consumen varias horas y recorridos largos, que acortan la jornada laboral y el cumplimiento de sus funciones diarias. Se determina, realizar solo un encuentro mensual que sea presencial y reduzca los tiempos de desplazamiento, pudieron cumplir con sus funciones diarias.

Otro aspecto importante, es que, los encuentros virtuales disminuyen la participación oportuna de los asistentes, lo que también afecta los conocimientos que pueden adquirir en el espacio; por esto, se concibe realizar un espacio mensual en donde se pueda dar el contenido de forma adecuada, se evidencia la participación y los aprendizajes sean mayores.

Para finalizar con las dificultades, se halla que las programaciones de los encuentros no se pueden hacer con mucho tiempo de antelación y sin flexibilidad debido a que en área y en mis funciones de prácticas, surgen muchas de imprevistas, que son urgentes e importantes y a veces se deben priorizar. Para ello, se decide programar con un tiempo intermedio, teniendo en cuenta las condiciones de los(as) auxiliares, los jefes de recursos humanos y mis funciones.

A continuación, hablaremos de los logros que se han obtenido en el proyecto de intervención. Para comenzar, menciono la actitud positiva que tiene los auxiliares al participar de estos encuentros, ya que, indican que son espacios adecuados en donde salen de la rutina, aprenden cosas nuevas y las pueden poner en práctica en su vida personal-laboral. También, les disminuye la carga de estrés y tensión que sienten día a día.

Por todo ello, argumentan que quisieran tener espacios y más continuos en donde conozcan cosas que les aporten y les signifique su labor y su persona. Estos reconocimientos les suman valor a las acciones en campo, porque cumple con los objetivos de brindarles aprendizajes oportunos a sus funciones, además, de que, les enriquece como persona y me pone en evidencia, la necesidad que han tenido de capacitaciones que vayan intencionadas su labor diaria, que les minimice el estrés, la sobrecarga y les resignifique positivamente su valor allí.

Seguidamente, estos espacios han permitido la cercanía entre los sujetos de la intervención y mi persona, lo que posibilita mejorar mis habilidades en trabajo equipo, en socialización, hablar en público y afianzar relaciones nuevas. Todo ello, ha favorecido a trabajar en habilidades que no tenía tan desarrolladas, como enfrentarme a situaciones de estrés y miedo, generando cambios positivos en lo personal y profesional. Al final, han permitido retarme y enfrentarme al miedo, teniendo la responsabilidad de realizar las acciones que me dan inseguridad, pero hallando muchas herramientas y habilidades que no había aplicado en situaciones o momentos anteriores, pero sabiendo que siempre las he tenido.

También he podido conocer las problemáticas y necesidades específicas de los sujetos y otras poblaciones cercanas, permitiendo poner otras habilidades académicas y profesionales en práctica. Ha facilitado la percepción del mundo laboral, ya que, continuamente me he enfrentada a

situaciones laborales complejas que he podido solucionar gracias a habilidades que pude poner en práctica. Las prácticas profesionales han favorecido a conocer ese mundo laboral que se tiene miedo de enfrentar cuando se culmina la etapa académica, pero que, permite la individualización y el uso de herramientas tanto teóricas, prácticas y humanas para confrontarlas, creando más satisfacción por seguir yendo más allá.

En el proyecto de intervención también se han generado herramientas metodológicas, conceptuales ya que, en el constante investigar, conocer y capacitarme en temas diversos, permite que me apropie de palabras, términos y estrategias importantes que he implemente en la intervención. También he adquirido mejores habilidades de redacción, debido a que, en la constante elaboración de informes, no solo en lo académico, sino también en las funciones propias de prácticas, se es indispensable escribir de una forma adecuada, donde se comprenda lo que se escribe y se lee.

Continuando, un logro es que he mejorado las herramientas para hablar en público, controlar los nervios y la ansiedad, apropiándome de mi propio espacio al tener constantemente que relacionarme y hablar con personas desconocidas.

Para finalizar, se proyecta que, para finales del mes de junio, específicamente la última semana de este mes, realice la capacitación en Pensamiento Crítico y Resolución de Conflictos, llevando así, un avance del 75% del proyecto, y, para el mes de julio, la segunda semana de este mes, se tiene planeado realizar la capacitación de Toma de Decisiones y Relaciones Personales, dando así por culminado el proyecto, con 100% efectuado.

4.3 Informe final de práctica

Para el proyecto de intervención de prácticas llamado Más Equidad, Más Igualdad, Más Beneficios, se realizaron acciones que se componen en una sola línea estratégica de índole educativa, la cual está compuesta por capacitaciones en habilidades para la vida a auxiliares de recursos humanos. Las habilidades para la vida en las que se capacitaron fueron: empatía, comunicación asertiva, manejo del estrés, manejo de las emociones, resolución de conflictos, pensamiento crítico, toma de decisiones y relaciones interpersonales.

Para el momento de realizar este informe y respecto al plan de acción realizado, se puede decir que se cumplió el 100% de las capacitaciones satisfactoria y oportunamente.

A continuación, se desplegará un cuadro, en donde se especifiquen el nombre de la capacitación, meta, cumplimientos, aprendizajes/dificultades de cada una.

Tabla 3*Informe general practicas*

MÁS EQUIDAD, MÁS IGUALDAD, MÁS BENEFICIOS,				
CAPACITACIÓN	META	CUMPLIMIENTOS	APRENDIZAJES	DIFICULTADES
Manejo del estrés	Capacitar a las(os) auxiliares de recursos humanos en el manejo del estrés	100%. No hubo modificación. La capacitación se hizo de acuerdo a lo planeado. Asistieron 14.	En el espacio también se generó mucha participación en donde expresaban recurrentemente los diversos tipos de estrés que han sentido referente a los ejemplos que se les dieron en la capacitación	No hubo dificultades
Manejo de las emociones	Capacitar a las(os) auxiliares de recursos humanos en el manejo de las emociones	100%. No hubo modificación. La capacitación se hizo de acuerdo a lo planeado. Asistieron 15.	Se realizaron comentarios positivos y alineados al tema, que generaban aprendizajes y validez	Para este espacio hubo dificultades en cuanto a la participación activa de los(as) sujetos, además que se evidenció que este problema puede venir de la conexión virtual.
Empatía	Capacitar a las(os) auxiliares de recursos humanos en empatía	100%. No hubo modificación. La capacitación se hizo de acuerdo a lo planeado. Asistieron 12.	En este espacio hubo buena asistencia y también hubo mucha participación, donde realizaron comentarios muy positivos, personales y acordes al tema, lo cual permitió	Este espacio fue complejo tenerlo, debido a las transformaciones por las que atravesaba la compañía, por ende hubo poca participación, se hizo de forma virtual.

			mayor apropiación y aprendizajes en la capacitación.	
Comunicación asertiva	Capacitar a las(os) auxiliares de recursos humanos en comunicación asertiva	100%. No hubo modificación. La capacitación se hizo de acuerdo a lo planeado. Asistieron 12.	Allí hubo una participación activa, comentarios y reflexiones personas muy alineadas al tema del espacio, donde hallaron herramientas que les permite mejorar la atención en sus funciones laborales diarias	Este espacio fue complejo tenerlo, debido a las transformaciones por las que atravesaba la compañía, por ende hubo poca participación, se hizo de forma virtual.
Resolución de conflictos	Capacitar a las(os) auxiliares de recursos humanos en resolución de conflictos	100%. No hubo modificación. La capacitación se hizo de acuerdo a lo planeado. Asistieron 10.	En este espacio, se aprecia enunciación y apropiación en los términos de la capacitación, además llevan el tema a sus contextos laborales pudieron hacer una conexión entre el tema y sus funciones.	Para el momento en qué se realizó esta capacitación, ya había menos sujetos, pasaron de 16 a ser 12. Por lo cual la participación no fue total y también se hizo virtual por facilidades entre ellos y yo. Se evidenciaba la sobrecarga laboral
Relaciones interpersonales	Capacitar a las(os) auxiliares de recursos humanos en relaciones interpersonales	100%. No hubo modificación. La capacitación se hizo de acuerdo a lo planeado. Asistieron 10.	En esta capacitación los participantes conectan con el espacio y lo llevan a su vida diaria, también reflexionan sobre la manera en qué	Para el momento en qué se realizó esta capacitación, ya había menos sujetos, pasaron de 16 a ser 12. Por lo cual la participación no fue total y

			se desenvuelven en sus relaciones.	también se hizo virtual por facilidades entre ellos y yo. Se evidenciaba la sobrecarga laboral
Toma de decisiones	Capacitar a las(os) auxiliares de recursos humanos en toma de decisiones	100%. No hubo modificación. La capacitación se hizo de acuerdo a lo planeado. Asistieron 10.	Los participantes intentan ser más conscientes de la forma en que toman sus decisiones y apropian herramientas del espacio para su vida propia	Este fue uno de los últimos espacios, se pudo realizar de forma presencial, no pudieron asistir el total de sujetos convocados y la participación no fue tan activa.
Pensamiento crítico	Capacitar a las(os) auxiliares de recursos humanos en pensamiento crítico	100%. No hubo modificación. La capacitación se hizo de acuerdo a lo planeado. Asistieron 10.	Los participantes reflexionan sobre la forma en que vemos y actuamos frente a las situaciones de la vida, y se apropian de la importancia de pensar antes de actuar.	Este fue uno de los últimos espacios, se pudo realizar de forma presencial, no pudieron asistir el total de sujetos convocados y la participación no fue tan activa.

Se considera que sí se cumplió con los indicadores por meta, ya que, en cuanto al indicador de número de participantes, siempre ha habido buena participación, ya que, en todas las capacitaciones ha habido un rango entre 10 y 16 participantes, siendo el público objetivo al inicio de las capacitaciones 16, y al finalizar el proyecto de intervención cambió a 12. En el indicador de aprendizajes adquiridos, se evidencia en todos los espacios que las(os) sujetos(as) empezaron a enunciar de forma adecuada, términos y conceptos aprendidos en el espacio y los implementan en su día a día a la hora de expresarse o actuar.

Para continuar, en el indicador de preguntas recurrentes, se notó que en los espacios siempre hay dudas frecuentes al tema de la capacitación que están relacionadas con su actuar en la vida laboral, y cómo poner en actuación esas herramientas y conocimientos en su día a día, todo ello, ha brindado una reflexión de cada una(o) al momento de percibir el espacio como algo significativo que les brinda recursos para sus funciones laborales.

Por otra parte, se evidenciaron diversas dificultades para generar los espacios de las capacitaciones con las auxiliares, primero, validar estos encuentros con los Jefe de Recursos Humanos, que los líderes de los(as) auxiliares de recursos humanos, ya que, como se sabe cada uno(a) de ellos(as) debe cumplir con responsabilidades y tareas diarias, que, debido a las capacitaciones, a veces deben postergar para participar de los encuentros, por lo que, agendar estos espacios, es complejo porque todos los líderes de estos(as) deben de ponerse de acuerdo con la fecha programa para la capacitación o surgen situaciones más prioritarias que una capacitación.

La compañía tuvo muchos cambios constantes en el ámbito operativo, por lo que las auxiliares encargadas tenían sobrecarga laboral y a veces les puede impedir asistir a los encuentros programados. Para ello, se decidió programar con un tiempo intermedio de antelación para que los Jefes de Recursos Humanos puedan ponerse de acuerdo, y las auxiliares puedan programar adecuadamente sus labores, teniendo en cuenta las capacitaciones programas y halla más posibilidades de asistencia.

También, se evidenció que cuando se realizaban encuentros presenciales, era más complejo que hubiese conformidad con los Jefes de Recursos Humanos, debido a que por el traslado hasta el lugar del encuentro y posteriormente el desplazamiento hacia el almacén donde deben laborar ese día, se consumen varias horas y recorridos largos, que acortan la jornada laboral y el cumplimiento de sus funciones diarias. Teniendo en cuenta el recorte de personal, afectando la disminución del público objetivo, pasando de 16 a 12 personas, la sobrecarga laboral y la dificultad por el

desplazamiento para los encuentros presenciales, se decidió tener solo las 2 últimas capacitaciones de forma presencial y poder asegurar la participación.

Otro aspecto importante, es que, los encuentros virtuales disminuyeron la participación oportuna de los asistentes, lo que también afectó los conocimientos que pueden adquirir en el espacio. Por tal motivo, y teniendo en cuenta que no todos los encuentros eran posibles modo presencial, se decidió que en los espacios virtuales se preguntaría frecuentemente sobre el tema, pidiendo además comentarios y reflexiones alusivos, y, asimismo, poder contribuir a la apropiación y reconocimiento del tema.

Para finalizar con las dificultades, se halló que las programaciones de los encuentros no se podían hacer con mucho tiempo de antelación y sin flexibilidad debido a que en área y en mis funciones de prácticas, surgían muchos imprevistos, que son urgentes e importantes y a veces se deben priorizar. Para ello, se decidió programar con un tiempo intermedio, teniendo en cuenta las condiciones de los(as) auxiliares, los jefes de recursos humanos y mis funciones.

A continuación, hablaremos de los logros que se obtuvieron en el proyecto de intervención. Para comenzar, menciono la actitud positiva que tiene los auxiliares al participar de estos encuentros, ya que, indican que son espacios adecuados en donde salen de la rutina, aprenden cosas nuevas y las pueden poner en práctica en su vida personal-laboral. También, les disminuye la carga de estrés y tensión que sienten día a día.

Por todo ello, argumentan que quisieran tener espacios y más continuos en donde conozcan cosas que les aporten y les signifique su labor y su persona. Estos reconocimientos les suman valor a las acciones en campo, porque cumple con los objetivos de brindarles aprendizajes oportunos a sus funciones, además, de que, les enriquece como persona y me pone en evidencia, la necesidad que han tenido de capacitaciones que vayan intencionadas su labor diaria, que les minimice el estrés, la sobrecarga y les resigne positivamente su valor allí.

Seguidamente, estos espacios permitieron la cercanía entre los sujetos de la intervención y mi persona, lo que posibilita mejorar mis habilidades en trabajo equipo, en socialización, hablar en público y afianzar relaciones nuevas. Todo ello, favoreció a trabajar en habilidades que no tenía tan desarrolladas, como enfrentarme a situaciones de estrés y miedo, generando cambios positivos en lo personal y profesional. Al final, han permitido retarme y enfrentarme al miedo, teniendo la responsabilidad de realizar las acciones que me dan inseguridad, pero hallando muchas herramientas y habilidades que no había aplicado en situaciones o momentos anteriores, pero

sabiendo que siempre las he tenido.

También pude conocer las problemáticas y necesidades específicas de los sujetos y otras poblaciones cercanas, permitiendo poner otras habilidades académicas y profesionales en práctica. Ha facilitado la percepción del mundo laboral, ya que, continuamente me he enfrentada a situaciones laborales complejas que he podido solucionar gracias a habilidades que pude poner en práctica. Las prácticas profesionales me favorecieron a conocer ese mundo laboral que se tiene miedo de enfrentar cuando se culmina la etapa académica, pero que, permite la individualización y el uso de herramientas tanto teóricas, prácticas y humanas para confrontarlas, creando más satisfacción por seguir yendo más allá.

Finalmente, en el proyecto de intervención también se generaron herramientas metodológicas, conceptuales ya que, en el constante investigar, conocer y capacitarme en temas diversos, permite que me apropie de palabras, términos y estrategias importantes que he implemente en la intervención. También adquirí mejores habilidades de redacción, debido a que, en la constante elaboración de informes, no solo en lo académico, sino también en las funciones propias de prácticas, se es indispensable escribir de una forma adecuada, donde se comprenda lo que se escribe y se lee, uno de los últimos logros fue que he mejorado las herramientas para hablar en público, controlar los nervios y la ansiedad, apropiándome de mi propio espacio al tener constantemente que relacionarme y hablar con personas desconocidas.

4.4 Evaluación del proceso de prácticas académicas

4.4.1 Evaluación Universidad de Antioquia

La Universidad, brindó de forma adecuada los recursos de infraestructura, además, de una asesora que contó con los conocimientos, capacidades y habilidades necesarias para desarrollar el curso. De tal forma, garantizó permanentemente el desarrollo del curso, logrando sus objetivos de forma oportuna.

4.4.2 Evaluación asesora académica

La asesora académica brindó un acompañamiento sólido, seguro y tolerante, que mostró la confianza y amor que siente por su profesión, en especial, por sus estudiantes, a quienes llenó de seguridad en sí mismas, validando los conocimientos de cada una oportunamente y, además permitiéndonos cometer errores para aprender de ellos.

4.4.3 Evaluación agencia de prácticas

La institución brindó los elementos necesarios para desarrollar satisfactoriamente el proceso de prácticas, buscando siempre las mejores herramientas para el aprendizaje adecuado de la practicante, y también validando sobre sus emociones y sensaciones en esta etapa.

4.4.4 Evaluación acompañante institucional

La acompañante institucional le brindó las indicaciones adecuadas para el desarrollo de la práctica, generando constancia, confianza y autonomía en la practicante. Aportando de forma adecuada un conocimiento a la vida laboral.

4.4.5 Autoevaluación

La estudiante pudo generar una autonomía, confianza y conocimientos adecuados en su proceso de práctica, a pesar de los errores y las dificultades. Fue un proceso gratificante que brindó una perspectiva cercana de la vida laboral.

5. Otras memorias del proceso

5.1 Plan práctica I

5.1.1 Presentación

Se presentará el plan de trabajo de prácticas académicas 2024. En donde se desglosará a través de 4 momentos que tendrán este orden: Acciones Académicas, Campo de Prácticas, Proyecto de Prácticas y Seminario de Prácticas, con: actividades, subactividades, indicadores, recursos, responsables, fuentes de verificación, metodología y objetivos necesarios para cada uno/a.

5.1.2 Objetivos

Acciones académicas

Objetivo: Cumplir con las responsabilidades académicas.

Campo de prácticas

Objetivo: Acompañar y dinamizar los programas y beneficios del área de Bienestar Laboral Antioquia.

Proyecto de prácticas

Objetivo: Capacitar a las(os) auxiliares de recursos humanos en habilidades para la vida.

Seminario de prácticas:

Objetivo: Cumplir con las responsabilidades del seminario

5.1.3 Matriz de planeación

Figura 2
Matriz de planeación I

MÁS IGUALDAD, MÁS EQUIDAD, MÁS BENEFICIOS							
FASE/MOMENTO	META	ACTIVIDADES	SUBACTIVIDADES	INDICADORES	RECURSOS	RESPONSABLES	FUENTES DE VERIFICACIÓN
ACCIONES ACADÉMICAS	Cumplimiento de responsabilidades	Asesorías académicas individuales	Programar asesoría con la docente	Número de asistentes, aprendizajes adquiridos, preguntas generadas, participación	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería	Estudiantes, Asesora prácticas	Asistencia, diapositivas, notas, listado participación
			Encuentro con la docente				
			Expresar dudas e inquietudes				
			Retroalimentación				
		Asesorías académicas grupales	Programar asesoría con la docente	Número de asistentes, aprendizajes adquiridos, preguntas generadas, participación	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería	Estudiantes, Asesora prácticas	Asistencia, diapositivas, notas, listado participación
			Encuentro con la docente				
			Expresar dudas e inquietudes				
			Retroalimentación				
		Proyecto de intervención	Realizar revisión bibliográfica y documental	Aprendizajes adquiridos, apropiación del tema, proyecto realizado, calificación del trabajo	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos,	Estudiantes, Asesora prácticas	Proyecto realizado, notas, diapositivas, contenido realizado, propuestas realizadas
			Revisar correcciones				
			Realizar correcciones				
			Realizar metodología				
			Realizar plan operativo				
		Informe de gestión 1	Guardar evidencia de las acciones de prácticas	Creación del informe, cantidad de evidencias y calificación del informe	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos,	Estudiantes, Asesora prácticas	Informe realizado, notas, diapositivas, contenido realizado, propuestas realizadas, diarios de campo, bitácora
			Crear bitácora				
			Consolidar informe de gestión				

		Informa de gestión 2	Guardar evidencia de las acciones de prácticas	Creación del informe, cantidad de evidencias y calificación del informe	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos,	Estudiantes, Asesora prácticas	Informe realizado, notas, diapositivas, contenido realizado, propuestas realizadas, diarios de campo, bitácora
			Crear bitácora				
		Seguimiento y evaluación	Evaluar con evidencias el proceso de práctica	Número de acciones realizadas, Cantidad de objetivos cumplidos, Cumplimiento del SSME	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos,	Estudiantes, Asesora prácticas	Fotografías, asistencia, evaluación, contenido realizado, propuestas realizadas, diarios de campo, bitácora
			Concretar con los indicadores el seguimiento del proceso				
			Evaluar objetivos e indicadores para revisar cumplimiento de los mismos				
		Asesorías y orientación sobre beneficios	Reconocer los beneficios	Cantidad de asesorías, cantidad de colaboradores que acceden a los beneficios, uso y participación de los beneficios	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería, económicos	Practicante Bienestar Regional Antioquia	Página red humana, encuestas, contenido realizado, fotografías, actas
			Orientar sobre requisitos y especificaciones de beneficios				
		Comunicaciones con proveedores	Hablar con proveedores sobre disponibilidad de productos/servicios	Cantidad de proveedores, cantidad de servicios prestados	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería, económicos	Área de Bienestar Laboral Antioquia	Conversaciones proveedores, servicios prestados
			Concretar sobre préstamo de servicios y despacho de productos				

CAMPO DE PRÁCTICAS	Cumplimiento funciones practicante Bienestar Regional Antioquia	Recepción y monto de facturas	Revisar cotizaciones por parte de proveedores	Cantidad de facturas aprobadas, cantidad de prefacturas, satisfacción	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería, económicos	Área de Bienestar Laboral Antioquia	Facturas montadas, registro de papelería, sistema Ariba
			Montar prefacturas				
			Aprobar prefacturas				
			Enviar códigos de aprobación de facturas a proveedor				
		Acompañar programa de Nutrición Para Crecer	Tener base de datos sobre colaboradores que hacen parte del programa	Cantidad de kits enviados, cantidad de participantes, satisfacción	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería, económicos	Área de Bienestar Laboral Antioquia	Registro fotográfico, bases de datos, kits entregados, convocatorias
			Enviar kits del programa a los beneficiarios				
Programar envíos sobre Vínculos de Amor y Auxilios	Tener base de datos sobre colaboradores que hacen parte del programa	Cantidad de kits enviados, cantidad de participantes, satisfacción	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería, económicos	Área de Bienestar Laboral Antioquia	Registro fotográfico, bases de datos, kits entregados, convocatorias		
	Enviar kits del programa a los beneficiarios						
Acompañar y dinamizar el programa Movámonos	Pedir a proveedor base de datos con ganadores del programa	Cantidad de ganadores, cantidad de fichos reclamados, satisfacción y percepción	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería, económicos	Área de Bienestar Laboral Antioquia	Asistencia, registro fotográfico, fichos reclamados, convocatorias		
	Validar base de datos con área de parqueaderos						
	Entrega de fichos del programa						
Acompañar eventos propios de área (días de sol, amor y amistad, navidad, bienestar)	Hablar con proveedores sobre préstamo de servicios/productos	Satisfacción del evento, participantes, percepciones	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería, económicos	Área de Bienestar Laboral Antioquia	Registro fotográfico, convocatorias, asistencia		
	Reunirse con proveedores para concretar logística de evento						
	Notificar colaboradores sobre evento						

		años de servicio)	validar necesidades de las actividades				
			Realizar evento				
		Realizar consolidados y coberturas sobre semilleros deportivos	Pedir a proveedores base de datos de colaboradores que participaron de semilleros	Número de participantes, satisfacción y percepción	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos	Practicante Bienestar Regional Antioquia	Base de datos, convocatorias, asistencias
			Consolidar base de datos en excel				
		Activación de calamidades	Recibir notificación de calamidad colaborador por parte de auxiliares R.H	Cantidad de calamidades, cantidad de tarjetas realizadas, satisfacción	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería, económicos	Área de Bienestar Laboral Antioquia, Auxiliares R. H, Riesgos	Actas, tarjetas realizadas, notificaciones, registro fotográfico, informes
			Recibir solicitud de calamidad				
			Activar área de Riesgos para realizar visita colaborador afectado				
			Estudiar sobre el tema de la capacitación				
			Programar con Jefes de Recurso Humano la capacitación				
			Notificar a las auxiliares sobre la capacitación				
			Agendar espacio para la capacitación				
			Realizar capacitación				
		Seguimiento a programa Ser Familias+	Concretar colaboradores que harán parte del programa	Cantidad de colaboradores, satisfacción, percepción	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería, económicos	Área de Bienestar Laboral Antioquia, proveedor	Registro fotográfico, asistencia
			Hacer seguimiento a visitas del proveedor a los colaboradores				
			Recibir informes de seguimiento y evaluación				
			Cierre del programa con colaboradores, proveedor y				

PROYECTO DE PRÁCTICAS	Capacitar en habilidades para la vida	Capacitación resolución de conflictos	Programar con Jefes de Recurso Humano la capacitación	Número de participantes, preguntas recurrentes, conocimientos adquiridos, satisfacción,	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería	Practicante Bienestar Regional Antioquia	Registro fotográfico, asistencia, diarios de campo, bitácora, contenido realizado, propuestas realizadas, material elaboradora y utilizado
			Notificar a las auxiliares sobre la capacitación				
			Agendar espacio para la capacitación				
			Realizar capacitación				
		Capacitación pensamiento crítico	Estudiar sobre el tema de la capacitación	Número de participantes, preguntas recurrentes, conocimientos adquiridos, satisfacción,	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería	Practicante Bienestar Regional Antioquia	Registro fotográfico, asistencia, diarios de campo, bitácora, contenido realizado, propuestas realizadas, material elaboradora y utilizado
			Programar con Jefes de Recurso Humano la capacitación				
			Notificar a las auxiliares sobre la capacitación				
			Agendar espacio para la capacitación				
		Capacitación relaciones personales	Estudiar sobre el tema de la capacitación	Número de participantes, preguntas recurrentes, conocimientos adquiridos, satisfacción,	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería	Practicante Bienestar Regional Antioquia	Registro fotográfico, asistencia, diarios de campo, bitácora, contenido realizado, propuestas realizadas, material elaboradora y utilizado
			Programar con Jefes de Recurso Humano la capacitación				
			Notificar a las auxiliares sobre la capacitación				
			Agendar espacio para la capacitación				
Capacitación relaciones personales	Estudiar sobre el tema de la capacitación	Número de participantes, preguntas recurrentes, conocimientos adquiridos, satisfacción,	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería	Practicante Bienestar Regional Antioquia	Registro fotográfico, asistencia, diarios de campo, bitácora, contenido realizado, propuestas realizadas, material elaboradora y utilizado		
	Programar con Jefes de Recurso Humano la capacitación						
	Notificar a las auxiliares sobre la capacitación						
	Agendar espacio para la capacitación						
Capacitación relaciones personales	Estudiar sobre el tema de la capacitación	Número de participantes, preguntas recurrentes, conocimientos adquiridos, satisfacción,	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería	Practicante Bienestar Regional Antioquia	Registro fotográfico, asistencia, diarios de campo, bitácora, contenido realizado, propuestas realizadas, material elaboradora y utilizado		
	Programar con Jefes de Recurso Humano la capacitación						
	Notificar a las auxiliares sobre la capacitación						
	Agendar espacio para la capacitación						

		Capacitación comunicac ión asertiva	Estudiar sobre el tema de la capacitación	Número de participantes, preguntas recurrentes, conocimientos adquiridos, satisfacción,	Ofimáticos, infraestructur a, humanos, tecnológicos, papelería	Practicante Bienestar Regional Antioquia	fotografico, asistencia, diarios de campo, bitácora, contenido realizado, propuestas realizados, material elaboradora
			Programar con Jefes de Recurso Humano la capacitación				
			Notificar a las auxiliares sobre la capacitación				
			Agendar espacio para la capacitación				
			Realizar capacitación				
		Capacitación empatía	Estudiar sobre el tema de la capacitación	Número de participantes, preguntas recurrentes, conocimientos adquiridos, satisfacción,	Ofimáticos, infraestructur a, humanos, tecnológicos, papelería	Practicante Bienestar Regional Antioquia	asistencia, diarios de campo, bitácora, contenido realizado, propuestas realizados, material
			Programar con Jefes de Recurso Humano la capacitación				
			Notificar a las auxiliares				
			Agendar espacio para la capacitación				
			Realizar capacitación				
		Capacitación manejo de las emociones	Estudiar sobre el tema de la capacitación	Número de participantes, preguntas recurrentes, conocimientos adquiridos, satisfacción,	Ofimáticos, infraestructur a, humanos, tecnológicos, papelería	Practicante Bienestar Regional Antioquia	asistencia, diarios de campo, bitácora, contenido realizado, propuestas realizados, material
			Programar con Jefes de Recurso Humano la capacitación				
			Notificar a las auxiliares				
			Agendar espacio para la capacitación				
			Realizar capacitación				
		Capacitación manejo del estrés	Estudiar sobre el tema de la capacitación	Número de participantes, preguntas recurrentes, conocimientos adquiridos, satisfacción,	Ofimáticos, infraestructur a, humanos, tecnológicos, papelería	Practicante Bienestar Regional Antioquia	Registro fotográfico, asistencia, diarios de campo, bitácora, contenido realizado, propuestas realizados, material elaboradora y utilizado
			Programar con Jefes de Recurso Humano la capacitación				
			Notificar a las auxiliares sobre la capacitación				
			Agendar espacio para la capacitación				
			Realizar capacitación				
	Estudiar sobre el tema de la capacitación				Registro		

	Capacitación manejo de las emociones								
	Capacitación manejo del estrés								
	Capacitación resolución de conflictos								
	Capacitación pensamiento crítico								
	Capacitación relaciones personales								
	Capacitación toma de decisiones								
	SEMINARIO DE PRÁCTICAS	Escrito sobre el objeto de intervención							
Ensayo sobre los indicadores									
Informe sobre el sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación									

5.1.5 Metodologías

Acciones académicas

Metodología: Se realiza a través de acompañamiento, asesorías virtuales y presenciales, individuales y grupales por parte de la asesora académica utilizando textos, vídeos, exposiciones y talleres evaluativos.

Campo de prácticas

Metodología: Se realiza a través de acompañamiento, seguimiento, asesorías y orientación a colaboradores, procesos, proveedores. A través de plataformas ofimáticas, programas del área, sistemas instalados en el computador y orientaciones por la analista y demás personas encargadas y alineadas con los procesos, a través de reuniones.

Proyecto de prácticas

Metodología: Se realiza a través de espacios, pueden ser virtuales o presenciales, en donde se les presentan técnicas interactivas, diapositivas y vídeos enfocados y alineados al tema, buscando la participación de ellos y ellos. Se utiliza power point, word, YouTube, papelería y recursos comunicativos y conversacionales

Seminario de prácticas

Metodología: Se realiza a través de asesorías presenciales, en donde la profesora a través de vídeos, diapositivas, presentaciones y trabajos individuales y grupales, evidencia las temáticas y conocimiento acerca del tema.

5.2 Plan de práctica II

5.2.1 Presentación

Se presentará el plan de trabajo de prácticas académicas 2024. En donde se desglosará a través de 4 momentos que tendrán este orden: Acciones Académicas, Campo de Prácticas, Proyecto de Prácticas y Seminario de Prácticas, con: actividades, subactividades, indicadores, recursos, responsables, fuentes de verificación, metodología y objetivos necesarios para cada uno/a.

5.2.2 Objetivos

Acciones académicas

Objetivo: Cumplir con las responsabilidades académicas.

Campo de prácticas

Objetivo: Acompañar y dinamizar los programas y beneficios del área de Bienestar Laboral Antioquia.

Proyecto de prácticas

Objetivo: Capacitar a las(os) auxiliares de recursos humanos en habilidades para la vida.

Seminario de prácticas:

Objetivo: Cumplir con las responsabilidades del seminario

5.2.3 Matriz de planeación

Figura 3
Matriz planeación II

MÁS IGUALDAD, MÁS EQUIDAD, MÁS BENEFICIOS							
FASE/MOMENTO	META	ACTIVIDADES	SUBACTIVIDADES	INDICADORES	RECURSOS	RESPONSABLES	FUENTES DE VERIFICACIÓN
ACCIONES ACADÉMICAS	Cumplimiento de responsabilidades	Asesorías académicas individuales	Programar asesoría con la docente	Número de asistentes, aprendizajes adquiridos, preguntas generadas, participación	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería	Estudiantes, Asesora prácticas	Asistencia, diapositivas, notas, listado participación
			Encuentro con la docente				
			Expresar dudas e inquietudes				
			Retroalimentación				
		Asesorías académicas grupales	Programar asesoría con la docente	Número de asistentes, aprendizajes adquiridos, preguntas generadas, participación	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería	Estudiantes, Asesora prácticas	Asistencia, diapositivas, notas, listado participación
			Encuentro con la docente				
			Expresar dudas e inquietudes				
			Retroalimentación				
		Informe final proyecto de intervención	Guardar evidencia de las acciones de prácticas	Aprendizajes adquiridos, apropiación del tema, proyecto realizado, calificación del trabajo	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos,	Estudiantes, Asesora prácticas	Proyecto realizado, notas, diapositivas, contenido realizado, propuestas realizadas
			Consolidar bitácora				
			Adjuntar información acciones prácticas				
			adjuntar información cierre de prácticas				
Realizar informe							
Realizar correcciones							
Informe	guardar evidencia de las prácticas (memorias talleres, capacitaciones)	Creación del			Informe realizado,		
	Consolidar bitácora						

		Informe final de práctica trabajo social	Agrupar y corregir contextualización, diagnóstico, proyecto de intervención, informes de gestión	Informe, cantidad de evidencias y calificación del informe	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos,	Estudiantes, Asesora prácticas	notas, diapositivas, contenido realizado, propuestas realizadas, diarios de campo, bitácora
			Adjuntar reflexión quehacer profesional				
		Socialización prácticas profesionales	Crear discurso sobre aprendizajes y retos de las prácticas	creación de discurso, socialización, calificación de la docente	escriturales, verbales, humanos, papelería	estudiantes, asesoras de práctica, público	discurso verbalizado, conocimientos adquiridos, nota, participación
			Exponer en socialización prácticas				
		Asesorías y orientación sobre beneficios	Reconocer los beneficios	Cantidad de asesorías, cantidad de colaboradores que acceden a los beneficios, uso y participación de los beneficios	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería, económicos	Practicante Bienestar Regional Antioquia	Página red humana, encuestas, contenido realizado, fotografías, actas
			Orientar sobre requisitos y especificaciones de beneficios				
		Comunicaciones con proveedores	Hablar con proveedores sobre disponibilidad de productos/servicios	Cantidad de proveedores, cantidad de servicios prestados	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería, económicos	Área de Bienestar Laboral Antioquia	Conversaciones proveedores, servicios prestados
	Concretar sobre préstamo de servicios y despacho de productos						
		Recepción y monto de	Revisar cotizaciones por parte de proveedores	Cantidad de facturas aprobadas, cantidad de	Ofimáticos, infraestructura, humanos,	Área de Bienestar	Facturas montadas, registro de papelería
			Montar prefacturas				
			Aprobar prefacturas				

ACCIONES DE CAMPO	Cumplimiento funciones practicante Bienestar Regional Antioquia	Enviar código de aprobación de facturas a proveedor	Cantidad de prefacturas, satisfacción	tecnológicos, papelería, económicos	Laboral Antioquia	registro de papelería, sistema Ariba	
		Acompañar programa de Nutrición Para Crecer	Tener base de datos sobre colaboradores que hacen parte del programa Enviar kits del programa a los beneficiarios	Cantidad de kits enviados, cantidad de participantes, satisfacción	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería, económicos	Área de Bienestar Laboral Antioquia	Registro fotográfico, bases de datos, kits entregados, convocatorias
		Programar envíos sobre Vínculos de Amor y Auxilios	Tener base de datos sobre colaboradores que hacen parte del programa Enviar kits del programa a los beneficiarios	Cantidad de kits enviados, cantidad de participantes, satisfacción	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería, económicos	Área de Bienestar Laboral Antioquia	Registro fotográfico, bases de datos, kits entregados, convocatorias
		Acompañar y dinamizar el programa Movámonos	Pedir a proveedor base de datos con ganadores del programa Validar base de datos con área de parqueaderos Notificar a ganadores Entrega de fichos del programa	Cantidad de ganadores, cantidad de fichos reclamados, satisfacción y percepción	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería, económicos	Área de Bienestar Laboral Antioquia	Asistencia, registro fotográfico, fichos reclamados, convocatorias
		Acompañar eventos propios de área (días de sol, amor y amistad, navidad, halloween, años de servicio)	Hablar con proveedores sobre préstamo de servicios/productos Reunirse con proveedores para concretar logística de evento Notificar colaboradores sobre evento Validar necesidades de las actividades Realizar evento	Satisfacción del evento, participantes, percepciones	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería, económicos	Área de Bienestar Laboral Antioquia	Registro fotográfico, convocatorias, asistencia

		Realizar consolidados y coberturas sobre semilleros deportivos	Pedir a proveedores base de datos de colaboradores que participaron de semilleros Consolidar base de datos en excel	Número de participantes, satisfacción y percepción	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos	Practicante Bienestar Regional Antioquia	Base de datos, convocatorias, asistencia
		Activación de calamidades	Recibir notificación de calamidad colaborador por parte de auxiliares R.H Recibir solicitud de calamidad Activar área de Riesgos para realizar visita colaborador afectado Estudiar sobre el tema de la capacitación Programar con Jefes de Recurso Humano la capacitación Notificar a las auxiliares sobre la capacitación Agendar espacio para la capacitación Realizar capacitación	Cantidad de calamidades, cantidad de tarjetas realizadas, satisfacción	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería, económicos	Área de Bienestar Laboral Antioquia, Auxiliares R. H, Riesgos	Actas, tarjetas realizadas, notificaciones, registro fotográfico, informes
		Seguimiento a programa Ser Familias+	Concretar colaboradores que harán parte del programa Hacer seguimiento a visitas del proveedor a los colaboradores Recibir informes de seguimiento y evaluación Cierre del programa con colaboradores, proveedor y Bienestar	Cantidad de colaboradores, satisfacción, percepción	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería, económicos	Área de Bienestar Laboral Antioquia, proveedor	Registro fotográfico, asistencia
			Estudiar sobre el tema de la capacitación				

PROYECTO DE PRÁCTICAS	Capacitar en habilidades para la vida	Capacitación resolución de conflictos	Programar con Jefes de Recurso Humano la capacitación	Número de participantes, preguntas recurrentes, conocimientos adquiridos, satisfacción,	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería	Practicante Bienestar Regional Antioquia	Registro fotográfico, asistencia, diarios de campo, bitácora, contenido realizado, propuestas realizados, material elaboradora y utilizado
			Notificar a las auxiliares sobre la capacitación				
			Agendar espacio para la capacitación				
			Realizar capacitación				
		Capacitación pensamiento crítico	Estudiar sobre el tema de la capacitación	Número de participantes, preguntas recurrentes, conocimientos adquiridos, satisfacción,	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería	Practicante Bienestar Regional Antioquia	Registro fotográfico, asistencia, diarios de campo, bitácora, contenido realizado, propuestas realizados, material elaboradora y utilizado
			Programar con Jefes de Recurso Humano la capacitación				
			Notificar a las auxiliares sobre la capacitación				
			Agendar espacio para la capacitación				
		Capacitación relaciones personales	Estudiar sobre el tema de la capacitación	Número de participantes, preguntas recurrentes, conocimientos adquiridos, satisfacción,	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería	Practicante Bienestar Regional Antioquia	Registro fotográfico, asistencia, diarios de campo, bitácora, contenido realizado, propuestas realizados, material elaboradora y utilizado
			Programar con Jefes de Recurso Humano la capacitación				
			Notificar a las auxiliares sobre la capacitación				
			Agendar espacio para la capacitación				
		Capacitación	Estudiar sobre el tema de la capacitación	Número de participantes,	Ofimáticos,	Practicante	Registro fotográfico, asistencia, diarios de
			Programar con Jefes de Recurso Humano la capacitación				
			Notificar a las auxiliares				

		Capacitación toma de decisiones	Agendar espacio para la capacitación Realizar capacitación	preguntas recurrentes, conocimientos adquiridos, satisfacción,	infraestructura, humanos, tecnológicos, papelería	Practicante Bienestar Regional Antioquia	campo, bitácora, contenido realizado, propuestas realizadas, material elaboradora y utilizado
SEMINARIO DE PRÁCTICAS	Cumplimiento de responsabilidades	Reflexión sobre el objeto de intervención	Leer escrito de contextualización y diagnóstico	Aprendizajes adquiridos, calificación trabajo	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos,	Estudiantes, docente	Asistencia, notas, propuestas realizadas, material realizado
			Consolidar la información en base al contexto y diagnóstico				
			Enviar trabajo a la docente				
		Reflexión sobre la formulación del proyecto de intervención	Leer proyecto de intervención, informes de gestión	Aprendizajes adquiridos, calificación trabajo	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos,	Estudiantes, docente	Asistencia, notas, propuestas realizadas, material realizado
			Consolidar la información en base a la formulación del proyecto				
			Enviar trabajo a la docente				
		Reflexión acerca de la intervención profesional	leer acerca de los informes de gestión	Participación, asistencia a clases	Ofimáticos, infraestructura, humanos, tecnológicos,	Estudiantes, docente	Asistencia, notas, propuestas realizadas, material realizado
			reflexionar acerca de la práctica				
			construir reflexión en base a las prácticas y sus aportes personales y profesionales				

5.2.4 Cronograma

Figura 4
Cronograma II

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES		MES				
FASE	ACTIVIDAD	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
ACCIONES ACADÉMICAS	Asesorías académicas individuales					
	Asesorías académicas grupales					
	Informe final proyecto de intervención					
	informe final prácticas profesionales					
	Socialización prácticas académicas					
CAMPO DE PRÁCTICAS	Asesorías y orientación sobre beneficios					
	Comunicaciones con proveedores					
	Recepción y monto de facturas					
	Acompañar programa de Nutrición Para Crecer					
	Programar envíos sobre Vinculos de Amor y Auxilios					
	Acompañar y dinamizar el programa Movámonos					
	Acompañar eventos propios de área (días de sol, amor y amistad, navidad, halloween, años de servicio)					
	Realizar consolidados y coberturas					
	Activación de calamidades					
	Seguimiento a programa Ser Familias+					
PROYECTO DE PRÁCTICAS	Capacitación resolución de conflictos					
	Capacitación pensamiento crítico					
	Capacitación relaciones personales					
	Capacitación toma de decisiones					
SEMINARIO	Reflexión sobre el objeto de intervención					
O DE PRÁCTICAS	Reflexión sobre la formulación del proyecto de intervención					
	Reflexión sobre la intervención profesional					

5.4.5 Metodologías

Acciones académicas

Metodología: Se realiza a través de acompañamiento, asesorías virtuales y presenciales, individuales y grupales por parte de la asesora académica utilizando textos, vídeos, exposiciones y talleres evaluativos.

Campo de prácticas

Metodología: Se realiza a través de acompañamiento, seguimiento, asesorías y orientación a colaboradores, procesos, proveedores. A través de plataformas ofimáticas, programas del área, sistemas instalados en el computador y orientaciones por la analista y demás personas encargadas y alineadas con los procesos, a través de reuniones.

Proyecto de prácticas

Metodología: Se realiza a través de espacios, pueden ser virtuales o presenciales, en donde se les presentan técnicas interactivas, diapositivas y vídeos enfocados y alineados al tema, buscando la participación de ellos y ellos. Se utiliza power point, word, YouTube, papelería y recursos comunicativos y conversacionales

Seminario de prácticas

Metodología: Se realiza a través de asesorías presenciales, en donde la profesora a través de vídeos, diapositivas, presentaciones y trabajos individuales y grupales, evidencia las temáticas y conocimiento acerca del tema.

6. Reflexiones acerca del quehacer profesional en el marco del proceso de práctica

Mis prácticas tuvieron un enfoque social, desde el cual pude ver de cerca cómo el trabajo social no solo apoyaba el bienestar individual, sino que fortalecía toda la cultura organizacional. Esta experiencia me permitió entender que la escucha a los empleados y la comprensión de sus preocupaciones genera un ambiente de confianza y facilita la creación de programas que realmente mejoran su calidad de vida.

Trabajar en bienestar laboral también implica ver el impacto de la organización en sus empleados. Actividades como talleres y espacios para dialogar ayudan a mejorar las relaciones y a que el equipo se sienta más unido y satisfecho. Además, el enfoque de gerencia social nos impulsa a ir más allá de resolver problemas puntuales, buscando prevenir dificultades y desarrollar habilidades para un ambiente de trabajo más justo e inclusivo.

Sin embargo, este proceso no estuvo exento de retos. Aunque el proyecto de intervención respondió a las necesidades de los empleados, las políticas cambiantes de la institución hicieron que algunos objetivos no se logaran por completo. Esto me enseñó a lidiar con la frustración, adaptarme al cambio y encontrar resiliencia para seguir adelante, aprovechando cada desafío como una oportunidad de crecimiento personal y profesional.

En resumen, esta experiencia consolidó mis habilidades para tomar decisiones y desarrollar estrategias que generen cambios significativos. Aprendí a ver a cada persona como el centro de sus propias transformaciones, capaz de cambiar su realidad si se le brindan los recursos necesarios y se fomenta su participación activa en un ambiente justo.

Por ello, sin lugar a duda, haber configurado un objeto de práctica y un proyecto de intervención significó para mi formación profesional un sinfín de competencias en estructuración, planificación y delimitación, que estuvieran orientadas adecuadamente a un contexto específico, con unas necesidades determinadas y unos sujetos sociales en busca de una transformación. Todo ello involucra desarrollar habilidades como toma de decisiones, pensamiento y reflexión crítico, para generar estrategias que impacten positivamente a la problemática y a la población. Además, el haber configurado un objeto de intervención me brinda como trabajadora social en formación un reconocimiento de mi carrera, habilidades cognitivas, teórico-prácticas y ético políticas, entre ellas la creación y generación de escritos, la oralidad, la escritura, hablar en público, creación de proyectos, trabajo en equipo, escucha activa, empatía, pensamiento crítico, toma de decisiones,

habilidades ofimáticas, etc... que permiten seguirme construyendo y consolidando como profesional y de tal modo fortalecer mis capacidades de relacionamiento, de socialización, investigación y creación para intervenir adecuadamente.

Desde allí, afrontar retos complejos y, en ocasiones, desalentadores en la práctica nos enseña que la ética profesional implica mucho más que cumplir normas; es un compromiso activo y reflexivo con las ideologías propias, pensamientos, criterio y responsabilidad profesionales y la institucionalidad, para revisar cómo se desenvuelven por un fin. Nos reta a decidir con transparencia, a escuchar con atención y a actuar con responsabilidad, siempre colocando el bienestar de la comunidad, el grupo, o el sujeto de intervención por encima de cualquier interés individual. La ética profesional, entonces nos recuerda que día a día que el cambio social es un trabajo compartido, humano y ético.

Referencias

- Bembibre, C. (2012). *Definición de Acceder*. DefiniciónABC. <https://www.definicionabc.com/general/acceder.php>
- Bloghemia. (2019). *¿Qué es el construccionismo social?* <https://onx.la/4d342>
- Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC). (s.f). *La discapacidad y la salud*. <https://onx.la/f3220>
- Delsol. (s.f) *Colaborador*. <https://onx.la/61d40>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (s.f). *Educación y Aprendizaje*. <https://www.unicef.org/mexico/educaci%C3%B3n-y-aprendizaje>
- Fundación de Apoyo a la Juventud, IAP. (2021). *¿Qué son las habilidades para la vida?* <https://apoyoalajuventud.org/que-son-las-habilidades-para-la-vida/>
- Galván, María. (s.f) *¿Qué es calidad de vida?* Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n2/m2.html>
- Giraldo, Gina (2008). *Responsabilidad social empresarial en Antioquia*. Universidad Eafit. <https://onx.la/b187c>
- Gobernación de Antioquia. (2023). *Plan de Incentivos y Bienestar Laboral*. Dirección De Desarrollo Talento Humano. <https://onx.la/576ce>
- Granda, Antonio. (1994). *La Salud Ocupacional En Cuba*. Facultad de Salud Pública, Habana, Cuba. <https://onx.la/5eef9>
- Grupo Éxito. (s.f) *Política de Bienestar*. *Politica-Bienestar-Laboral-ES.pdf*
- Grupo Éxito. (s.f). *Colaboradores*. <https://www.grupoexito.com.co/es/colaboradores>
- Iberdrola. (s.f). *Habilidades Blandas o soft skills, ¿qué son?* <https://onx.la/c937f>
- Instituto Nacional del Cáncer (NIH). (S.f). *Barrera*. <https://onx.la/19ccf>
- Lorduy, Johana. (2023). *Colombia necesita un plan para la digitalización y acceso a internet*. *Portafolio*. <https://onx.la/5d319>
- Ministerio de Salud y Protección Social (MinSalud). (2021). *Enfoque diferencial orígenes y alcances*. <https://onx.la/a0720>
- Mokate, K. Saavedra, J. (s.f). *Gerencia Social: Un Enfoque Integral para la Gestión de Políticas y Programas Sociales*. Instituto Interamericano para el Desarrollo Social. <https://goo.su/kprbPDF>
- Moreno, Bernardo. (2011). *Factores de Riesgos Psicosociales*. Universidad Autónoma de Madrid. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Núñez, G. (2003). *La Responsabilidad Social Corporativa en un Marco de Desarrollo Sostenible*. CEPAL <https://goo.su/k2cxkv>

-
- Organización de Estados Iberoamericanos (OEI). (2021). *Los desafíos de las TIC para el cambio educativo* <https://www.oei.es/uploads/files/microsites/28/140/lastic2.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (s.f) *Enfoque para la programación basado en los Derechos Humanos*. <https://goo.su/KHebh>
- Pearson. (2022). *¿Qué es el analfabetismo digital y cómo revertir este fenómeno?* <https://blog.pearsonlatam.com/en-el-aula/que-es-analfabeta-digital>
- Pérez, Julián y Gardey, Ana. (2022). *Autogestión*. Definición. De. <https://definicion.de/autogestion/>
- Rodríguez, Guiselle, Blanco, Montserrat y Azofeifa, Francisco. (2004). *La diversidad hace la diferencia*. <https://portals.iucn.org/library/sites/library/files/documents/2004-005.pdf>
- Roldan, Paula. (2020). *Tecnología*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/tecnologia.html>
- Seguros Bolívar. (2021) *Bienestar Laboral, Todo Lo Que Debe Saber*. <https://www.segurosbolivar.com/blog/bienestar-laboral/>
- Sevilla, Andrés. (2020) *Productividad*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Significados. (2023). *Beneficio*. Significados.com <https://www.significados.com/beneficio/>

Anexos

Anexos diagnósticos

1 Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Proyecto de Prácticas académicas

Para iniciar este consentimiento, queremos agradecer tu participación en este proceso, ya que esto nos permitirá alcanzar el objetivo que es identificar el nivel de conocimiento y participación de los colaboradores del grupo éxito en torno a los programas del área de bienestar, reconociendo pertinencia, utilidad y accesibilidad de los mismos.

Como requisito para la graduación profesional estamos cursando las prácticas académicas, como estudiantes de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia, desde allí se solicita realizar un proyecto de intervención para mejorar algunos procesos de la institución en la que nos hayamos inmersos.

La participación de este proyecto tiene algunos beneficios que podrían contribuir al mejoramiento del acceso y el uso de los programas y beneficios de Bienestar Laboral. ,Adicionalmente, informamos que:

1. La participación en esta entrevista es completamente libre y voluntaria y puede retirarse de ella en cualquier momento, sin que esto implique consecuencias negativas.

2. Toda la información obtenida y los resultados serán tratados confidencialmente, ya que la entrevista será utilizada sólo para fines de las prácticas académicas.

Para más información o cualquier inquietud, durante o después del proceso puede comunicarse con Valentina Zuleta Álvarez o al correo corporativo vzuletaa@grupo-exito.com o al celular 3206669187.

Por lo tanto, te solicitamos firmar el presente documento o aceptar verbalmente (quedando registrado en audio) la siguiente declaración:

Yo _____ con cédula de ciudadanía _____ de _____, por voluntad propia doy consentimiento para la participación en el proyecto prácticas académicas, dando mi testimonio. Mi participación es totalmente voluntaria y me comprometo a dar información pertinente y veraz.

Manifiesto que recibí una explicación clara y completa de los objetivos del proyecto de prácticas académicas y la forma en que se desarrollará. También recibí información sobre la forma en que se utilizarán los resultados, por lo cual hago constar que he leído y entendido en su totalidad este documento y que en constancia firmo y/o acepto su contenido.

Autorizo el uso de la información obtenida mediante mi testimonio en la entrevista que me realizaron, para fines del proyecto de prácticas académicas (por favor marcar con una X):

Sí ____ No ____

Autorizo el registro de audio en caso de requerirse durante la entrevista (por favor marcar con una X):

Sí ____ No ____

Firma del/la entrevistado(a): _____

Fecha: _____

2 Entrevista colaboradores



Guía de Entrevista para Colaboradores

Proyecto de Prácticas Académicas

Investigadora: Valentina Zuleta Álvarez

Fecha de entrevista:

Nombre del/la entrevistado/a:

Objetivo General: Identificar el nivel de conocimiento y participación de los colaboradores del grupo éxito en torno a los programas del área de bienestar, reconociendo pertinencia, utilidad y accesibilidad de los mismos.

Objetivo específico: Indagar sobre el reconocimiento y participación de los colaboradores a los programas del área de bienestar.

Propósito de la entrevista: conocer e identificar cómo son los procesos participativos de los colaboradores ante los programas y beneficios de bienestar laboral, para generar estrategias de acción que mejoren el acercamiento y acceso a estos beneficios.

¿Cuál es su nombre?

¿Qué cargo tiene?

¿Cuántos años lleva en la compañía?

¿Ha pasado por otras áreas o siempre se ha desempeñado en el mismo cargo?

¿Cuáles son sus funciones?

¿Cuál es su jornada laboral?

¿sabe qué es bienestar laboral?

¿considera que la compañía se preocupa por el bienestar laboral?

¿Conoce los programas y beneficios de bienestar laboral?

¿Se ha enterado de los programas y convocatorias de bienestar laboral?, ¿por qué medios?

¿A través del gerente, su líder inmediato y ASAS, se ha enterado de convocatorias o beneficios de bienestar laboral?

¿Ha acudido a las ASAS para que le ayuden en la gestión de las convocatorias o accediendo a los beneficios?

¿Ha tenido alguna dificultad para acceder a estos beneficios?

¿sabe qué es la autogestión?

¿Ha accedido por sí mismo a los programas o alguien más le ha ayudado?

¿Cuenta con acceso a internet en su celular o desde su casa?

¿Cuánto tiempo se demora enterándose de las convocatorias que lanza bienestar laboral?

¿con qué frecuencia participa o hace uso de los beneficios de bienestar laboral?

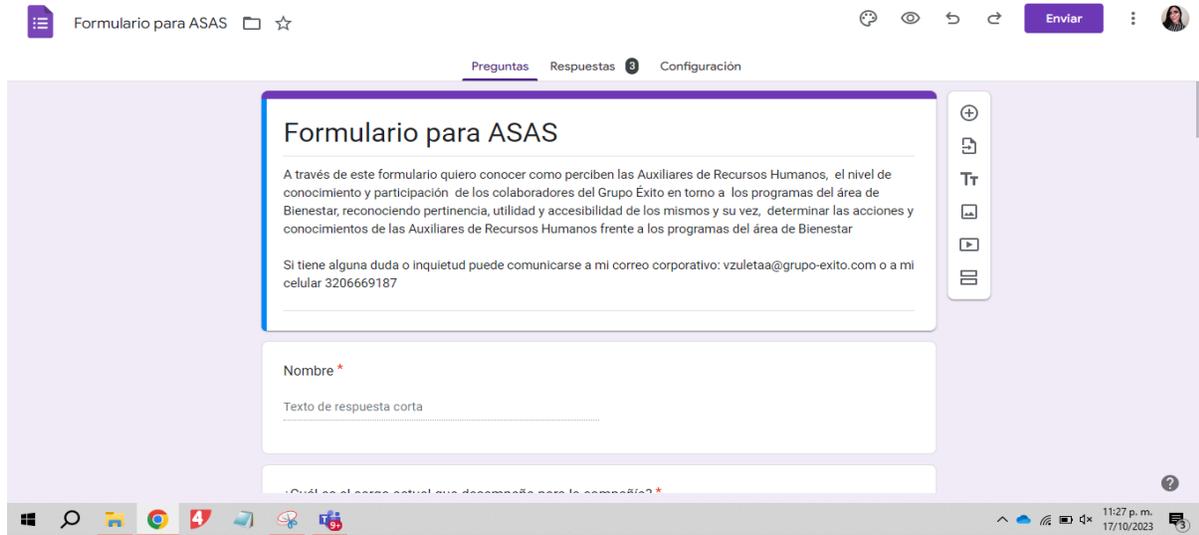
¿le han sido útiles y valiosos los programas de bienestar laboral? ¿por qué?

¿Qué recomendaciones haría para mejorar el acceso a estos beneficios?

¿Cuáles serían las maneras más adecuadas y accesibles para enterarse y vincularse a los programas de bienestar laboral?

3 Sondeo auxiliares de recursos humanos

Enlace <https://forms.gle/3AWEffkVLf2KaJkH6>



4 Formato fichas bibliográficas

FICHAS BIBLIOGRÁFICAS

Título	
Persona autora	
Referencia bibliográfica	
Categorías	
Citas importantes	
Ideas propias	

--	--

Anexos proyecto de intervención

Diseño talleres



MÁS EQUIDAD, MÁS IGUALDAD, MÁS BENEFICIOS

Nombre de la capacitación

Fecha

Lugar:

Tema:

Objetivo:

Hora de inicio:

Hora de cierra:

Participantes:

Responsable:

Desarrollo del taller

Fase 1: Encuadre

Tiempo: 5 minutos

Actividades: Saludo y reconocimiento del grupo

Metodología: Se saludará al grupo, brindando una pequeña explicación sobre el tema de la capacitación

Recursos: Comunicativos, de infraestructura, diapositivas

Fase 2: Rompimiento del hielo

Tiempo: 15 minutos

Actividades:

Metodología:

Recursos:

Fase 3: Socialización

Tiempo: 30 minutos

Actividades: Exposición del tema y reflexividad

Metodología: En este momento se expondrá el tema

Recursos: Diapositivas, infraestructura, herramientas digitales, herramientas comunicativas y conversacionales.

Fase 4 : Evaluación y cierre

Tiempo: 40 minutos

Actividades: Matriz DOFA y taller de aromaterapia

Metodología:

Recursos:

Observaciones:

Diseño capacitación manejo del estrés



MÁS EQUIDAD, MÁS IGUALDAD, MÁS BENEFICIOS

Gestionando mi estrés, aumentando mi serenidad

Fecha: 21 de marzo de 2024

Lugar: Sede Corporativa Regional Colombia

Tema: Manejo del estrés y taller de aromaterapia

Objetivo: Capacitar a las auxiliares de recursos humanos en el manejo del estrés para mejorar su salud mental y física en entornos laborales y personales.

Hora de inicio: 9:30am

Hora de cierra: 11:00am

Participantes: Auxiliares de Recursos Humanos Antioquia y Comfenalco

Responsable: Valentina Zuleta Álvarez practicante de Bienestar Laboral Antioquia

Desarrollo del taller

Fase 1: Encuadre

Tiempo: 5 minutos

Actividades: Saludo y reconocimiento del grupo

Metodología: Se saludará al grupo, brindando una pequeña explicación sobre el tema de la capacitación

Recursos: Comunicativos, de infraestructura, diapositivas

Fase 2: Rompimiento del hielo

Tiempo: 15 minutos

Actividades: Técnica interactiva para romper el hielo entre los participantes

Metodología: En esta técnica se les pedirá a los(as) participantes que formen un círculo, posterior a ello cada uno(a) se presentará compartiendo su nombre y una palabra que describa cómo se sienten en ese momento.

Recursos: Papelería, sillas, comunicativos, conversacionales y de infraestructura.

Fase 3: Socialización

Tiempo: 30 minutos

Actividades: Exposición del tema y reflexividad

Metodología: En este momento se expondrá el tema del manejo del estrés a través de diapositiva y tendrá la siguiente secuencia temática:

-¿Qué es el estrés y sus tipos?

Se produce cuando ocurre una alteración en el equilibrio interno del organismo y este reacciona de forma extraordinaria realizando un esfuerzo para contrarrestar el desequilibrio. A nivel fisiológico implica un esfuerzo y produciendo una sensación subjetiva de tensión ante cualquier demanda.

El estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos de la persona

Tipos de estrés:

Psicosociales

Biológicos

-¿Qué es el estrés laboral y sus tipos?

Son las respuestas nocivas físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no se corresponden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador.

Conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un trabajador cuando se ve sometido a diversos factores externos que superan su capacidad para enfrentarse a ellos.

Tipos de estrés laboral:

Episódico

Crónico

-¿Cuáles son sus fases?

FASE DE ALARMA: Reacción natural del organismo frente a un factor estresante. Éste se prepara para hacer frente a lo que considera una agresión externa que exige un esfuerzo

FASE DE RESISTENCIA: Si la situación o agresión externa se prolonga en el tiempo, el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente a dicho estrés para evitar el agotamiento

FASE DE AGOTAMIENTO: Agotamiento físico y mental, en la que el organismo ya no puede seguir resistiendo las agresiones del entorno y que puede ocasionar consecuencias serias para la salud si se produce de modo repetitivo y prolongado

-Problematización del estrés laboral a nivel mundial, enfermedades y salud mental.

Afecta al menos de 40 millones trabajadores en la Unión Europea

Según la OMS señalan al estrés como la epidemia del siglo XXI

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo cuantificó el estrés como la segunda causa de los problemas de salud relacionados con el trabajo

Las bajas laborales están provocadas por causas relacionadas con el estrés

Entre el 11 y el 27 por ciento de los trastornos y enfermedades mentales puede ser atribuido a las condiciones de trabajo.

-¿Cuáles son las causas del estrés laboral?

ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONALES

ESTRESORES INTERORGANIZACIONALES

ESTRESORES DE NIVEL INDIVIDUAL

ESTRESORES DE NIVEL GRUPAL

También pueden ser: funciones específicas del trabajador, organización del trabajo, relaciones laborales, entorno físico y tics, condiciones socioeconómicas, desequilibrio vida personal y laboral, relaciones interpersonales, desarrollo de la carrera profesional, estructura y clima organizacional

-¿Cuáles son las consecuencias del estrés laboral?

A corto plazo: dolores de cabeza y musculares, calambres, cansancio, problemas de concentración, irritabilidad, enojo, frustración, cambios de apetito, llorar frecuentemente, alcoholismo, trastorno del sueño, mal genio, pérdida de memoria, ansiedad, apatía, desesperación.

A largo plazo:

Físicas: enfermedades cardiovasculares, musculares, dermatológicas, gastrointestinales, entre otras.

Mentales: emocionales, cognitivas, comportamentales.

Ámbito laboral: ausentismos, bajo rendimiento y productividad, disminución relaciones interpersonales, resistencia al cambio, entre otras.

-Recomendaciones y prevenciones para la disminución del estrés laboral

ALIMENTACIÓN: equilibrada y variada, es la base de un funcionamiento diario positivo. El control del peso, de la tensión arterial y de otros parámetros biológicos como los lípidos y el colesterol depende en gran medida de lo que comemos.

DESCANSO: r lo necesario se convierte en la principal función reparadora. El cuerpo necesita parar para reparar, para disponer de todos sus recursos.

DEPORTE: y evitar el sedentarismo se relacionan con una menor incidencia de estrés. Además de favorecer los hábitos saludables

ENCONTRAR SENTIDO A LO QUE HACE: A veces es complicado, pero analizando el resultado es posible detectarlo como un medio para conseguir metas verdaderamente importantes en el nivel íntimo y personal. Si ni siquiera así se encuentra, es necesario interrumpir esa forma de vida que no conducirá a nada positivo

SALIR DE LA RUTINA: Desconectar por fuera supone cambiar de actividad, no seguir trabajando fuera del trabajo. Igual que no llevamos las tareas de casa al trabajo, no debemos llevar el trabajo a casa. En caso de que se realice teletrabajo y la oficina y la casa estén en el mismo sitio, es imprescindible separar tiempos y lugares, distinguir momentos de negocio y momentos de ocio.

MEDITACIÓN: es importante desconectar, por dentro y por fuera. Desconectar por dentro permite llevar la energía mental a otros niveles y facetas de la vida personal, ocuparse de otros intereses y motivaciones, como el religioso o espiritual

SENTIDO DEL HUMOR: es una herramienta clave en la prevención y el manejo del estrés laboral y de la vida en general. Las personas capaces de usarlo adecuadamente llevan su vida más allá de las dificultades, viven más felices y encuentran el sentido de su vida más fácilmente

PENSAMIENTOS: Reorientar el pensamiento hacia formas abiertas, descriptivas de los hechos, sin prejuicios y sin asumir resultados que todavía no existen. Utilizar gradientes y colores supone evitar la dicotomía del bueno o malo, del blanco o negro

COMUNICACIÓN: la comunicación que tenemos con nosotros mismos nos puede llevar al fracaso o al éxito. Interpretar una misma realidad como una oportunidad de mejora y crecimiento o como una carencia catastrófica nos lleva a distintas emociones y resultados

SOCIALIZACIÓN: es importante socializar, apoyar y apoyarse en los demás, en las otras personas que nos rodean y comparten el entorno. Conocer a los demás, saber de los temas que les gustan y poder hablar de los temas que a uno le gustan se hace relajante

Nota: En esta fase de la capacitación, se realizará mayor énfasis en las causas, consecuencias, recomendaciones y prevenciones del estrés laboral, ya que, es el tema principal.

Posterior a la exposición del tema se indagará sobre dudas, inquietudes y comentarios que tengan respecto al tema.

Recursos: Diapositivas, infraestructura, herramientas digitales, herramientas comunicativas y conversacionales.

Fase 4 : Evaluación y cierre

Tiempo: 40 minutos

Actividades: Matriz DOFA y taller de aromaterapia

Metodología: En esta fase se realizará la matriz DOFA en donde los participantes mencionarán las Dificultades, Oportunidades, Facilidades y Amenazas respecto al tema, hablando de las dificultades y facilidades a nivel personal y las oportunidades y amenazas a nivel laboral. (10min)
Posterior a ello, intervendrá Comfenalco Antioquia, que se vinculará con un taller de aromaterapia para concluir con una técnica que aporte a la tranquilidad, calma y relajación mediante aromas. (30 min)

Recursos: Herramientas digitales, papelería (tablero, hojas, lapiceros y marcadores), comunicativos y conversacionales, Comfenalco Antioquia.

Observaciones: Se considera importante y necesario esta capacitación para mejorar la sobre carga laboral, la salud y el bienestar físico y mental de los(as) auxiliares, quienes cumplen funciones importantes en la promoción de los beneficios del área de Bienestar Laboral. Y que además, les brinde herramientas para su vida personal, mejorando su concentración, toma de decisiones y relaciones personales e interpersonales.

Diseño capacitación manejo de las emociones



MÁS EQUIDAD, MÁS IGUALDAD, MÁS BENEFICIOS

Manejando mis emociones

Fecha: 21 de marzo de 2024

Lugar: Sede Corporativa Regional Colombia, Medellín

Tema: Manejo de las emociones

Objetivo: Capacitar a los(as) auxiliares de recursos humanos en el manejo de las emociones y la inteligencia emocional para generar herramientas útiles para sus funciones profesionales y personales.

Hora de inicio: 8:00am

Hora de cierre: 9:00am

Participantes: Auxiliares de Recursos Humanos Antioquia

Responsable: Valentina Zuleta Álvarez Practicante de Bienestar Laboral Antioquia

Desarrollo del taller

Fase 1: Encuadre

Tiempo: 5 minutos

Actividades: Saludo y reconocimiento del grupo

Metodología: Se saludará al grupo, brindando una pequeña explicación sobre el tema de la capacitación

Recursos: Comunicativos, de infraestructura, diapositivas

Fase 2: Rompimiento del hielo

Tiempo: 15 minutos

Actividades: Técnica interactiva para romper el hielo entre los participantes

Metodología: En esta técnica se les pedirá a los participantes que escriban en una hoja de papel 3 emociones que hayan sentido recientemente, posterior a que las escriban, se levantarán de la silla

y caminarán por el espacio hasta que escuchen la palabra “paren” y formen pareja con el compañero más cercano. Por último, expondrán las emociones que escribieron, por qué la eligieron y de qué forma la experimentaron

Recursos: Papelería, sillas, comunicativos y de infraestructura

Fase 3: Socialización

Tiempo: 30 minutos

Actividades: Exposición del tema y reflexividad

Metodología: En este momento se expondrá el tema del manejo de las emociones y la inteligencia emocional. Esta capacitación tendrá la siguiente secuencia:

-¿Qué es una emoción?

Las emociones juegan un papel fundamental en la vida humana, influyendo en cómo percibimos y respondemos al mundo que nos rodea. Además, tienen un impacto significativo en nuestras interacciones sociales, nuestras decisiones y nuestro bienestar general.

-¿Cuáles son las emociones?

Alegría, tristeza, ira, asco, sorpresa y miedo

-Importancia de las emociones:

- Las emociones nos permiten comunicarnos con los demás de manera efectiva.
- Las emociones nos ayudan a interpretar y responder a nuestro entorno de manera adaptativa
- Las emociones influyen en nuestras decisiones y acciones.
- Reconocer, comprender y regular nuestras emociones es crucial para el bienestar psicológico.
- Existe evidencia de que las emociones pueden afectar la salud física

-¿Qué es el manejo emocional y su importancia?

proceso mediante el cual una persona es capaz de reconocer, comprender y gestionar sus propias emociones de manera efectiva. Este proceso implica una serie de habilidades y estrategias que permiten a una persona manejar sus emociones de manera constructiva, en lugar de dejar que las emociones dominen o controlen su comportamiento.

Es importante porque promueve el bienestar psicológico, fortalece las relaciones interpersonales, mejora la toma de decisiones, impulsa el rendimiento académico y laboral, y puede contribuir a una mejor salud física en general.

-¿Qué es la inteligencia emocional y su importancia?

Se refiere a la capacidad de reconocer, comprender y manejar las propias emociones, así como las emociones de los demás, de manera efectiva. Fue popularizada por el psicólogo Daniel Goleman en su libro "Inteligencia Emocional"

Es importante porque está relacionada con una serie de resultados positivos en la vida, como el éxito académico y laboral, la satisfacción en las relaciones interpersonales, la salud mental y el bienestar general.

-Recomendaciones para tener inteligencia emocional y manejo de las emociones.

Autoconciencia emocional:

Practica la atención plena para estar más en sintonía con tus pensamientos, emociones y sensaciones físicas

Autocontrol:

Aprende técnicas de respiración profunda y relajación para manejar el estrés y regular tus emociones.

Empatía:

Practica escuchar activamente a los demás, prestando atención a sus emociones y perspectivas.

Manejo de relaciones:

Mejora tus habilidades de comunicación, expresando tus emociones de manera clara y asertiva, y siendo receptivo a las emociones de los demás.

Desarrollo personal:

Establece metas personales claras y trabaja en desarrollar tus fortalezas y habilidades.

Posterior a la exposición, se indagará por las dudas, inquietudes y comentarios que tengan respecto al tema.

Recursos: Diapositivas, infraestructura, herramientas digitales, herramientas comunicativas y conversacionales.

Fase 4 : Evaluación

Tiempo: 10 minutos

Actividades: Matriz DOFA.

Metodología: En esta fase se realizará la matriz DOFA en donde los participantes mencionarán las Dificultades, Oportunidades, Facilidades y Amenazas respecto al tema, hablando de las dificultades y facilidades a nivel personal y las oportunidades y amenazas a nivel laboral.

Recursos: Herramientas digitales, papelería (tablero y marcadores), comunicativos y conversacionales.

Observaciones: Resulta importante que los(as) auxiliares de recursos tengan aptitudes como la inteligencia emocional para desarrollar de forma adecuada sus funciones laborales, mejorar su salud emocional, el relacionamiento personal e interpersonal y la toma de decisiones. Y esto, generalmente contribuya al bienestar social, físico y mental.

Reconocer el contexto, las situaciones y el lugar de nuestras emociones, gestionarlas y controlarlas de forma efectiva y posterior a esto, entender las emociones y sentimientos del otro.

Diseño capacitación empatía



MÁS EQUIDAD, MÁS IGUALDAD, MÁS BENEFICIOS

En los zapatos del otro

Fecha:

Lugar:

Tema: Empatía

Objetivo: Capacitar a los(as) auxiliares de recursos humanos en habilidades empáticas, donde se sensibilicen y comprendan al otro desde sus contextos, sentimientos y pensamientos, y de esta forma, generar espacios de confianza y escucha seguros.

Hora de inicio:

Hora de cierre:

Participantes: Auxiliares de Recursos Humanos Antioquia

Responsable: Valentina Zuleta Álvarez Practicante de Bienestar Laboral Antioquia

Desarrollo del taller

Fase 1: Encuadre

Tiempo: 5 minutos

Actividades: Saludo y reconocimiento del grupo

Metodología: Se saludará al grupo, brindando una pequeña explicación sobre el tema de la capacitación

Recursos: Comunicativos, de infraestructura, diapositivas

Fase 2: Rompimiento del hielo

Tiempo: 15 minutos

Actividades: Video introductorio sobre la empatía https://www.youtube.com/watch?v=4Hgmfkg-UTk&ab_channel=Juanlebusalazar

Metodología: Se pondrá un vídeo con el tema central de la capacitación que brindará una introducción corta al tema. Para comprender cómo se puede dar de forma cotidiana la empatía.

Recursos: videos, internet, infraestructura.

Fase 3: Socialización

Tiempo: 30 minutos

Actividades: Exposición del tema y reflexividad

Metodología: En este momento se expondrá el tema de la empatía. Esta capacitación tendrá la siguiente secuencia:

-¿Qué es la empatía?

Capacidad innata de las personas que permite tender puentes hacia universos distintos al propio, para imaginar y sentir cómo es el mundo desde la perspectiva de las otras personas. Desconectar - por momentos- de los pensamientos y necesidades propias, para conectar con las necesidades de las demás personas. Poder sentir con las otras personas facilita comprender mejor las reacciones, emociones y opiniones ajenas, e ir más allá de las diferencias, lo que nos hace más tolerantes en las interacciones sociales.

-Importancia de la empatía

Es una habilidad social crucial que contribuye a relaciones interpersonales más saludables, mayor cooperación y colaboración, y una sociedad más compasiva y comprensiva en general. Al practicar la empatía, podemos fortalecer nuestras conexiones con los demás y cultivar un sentido más profundo de comprensión y comunidad.

-Tipos de empatía

Empatía cognitiva: Se refiere a la capacidad de comprender los pensamientos y sentimientos de otra persona, sin necesariamente experimentar las mismas emociones. Implica ponerse en el lugar del otro a nivel mental y comprender su punto de vista.

Empatía emocional: Es la capacidad de sentir y compartir las emociones de otra persona de manera directa, experimentando una respuesta emocional similar a la suya. Implica una conexión emocional profunda y una capacidad para sintonizar con los sentimientos del otro.

Empatía compasiva: Combina la comprensión cognitiva y emocional con una respuesta compasiva y orientada hacia el bienestar del otro. Se trata de responder a las necesidades y emociones del otro de manera solidaria y comprensiva, ofreciendo apoyo y consuelo cuando sea necesario.

¿Qué significa ponerse en los zapatos del otro?

"Ponerse en los zapatos del otro" es una expresión que significa intentar comprender las experiencias, emociones, pensamientos y perspectivas de otra persona desde su punto de vista. Es una forma de practicar la empatía al imaginar cómo se sentiría estar en la situación de otra persona y ver el mundo a través de sus ojos.

Esta expresión implica un ejercicio de imaginación y comprensión, donde uno intenta entender las circunstancias y emociones de otra persona sin juzgarlas desde su propio punto de vista. Al ponerse en los zapatos del otro, uno puede desarrollar una mayor comprensión y empatía hacia sus experiencias, lo que facilita una conexión más profunda y respetuosa en las relaciones interpersonales.

-¿Cuál es el papel de la empatía en las relaciones interpersonales?

Mejora la comprensión mutua: La empatía permite comprender los pensamientos, sentimientos y experiencias de los demás desde su perspectiva. Esto promueve una mayor comprensión mutua y fortalece los lazos emocionales entre las personas.

Fomenta la conexión emocional: Al mostrar empatía, se establece una conexión emocional más profunda con los demás. Esta conexión crea un sentido de cercanía y confianza en las relaciones, lo que facilita la comunicación abierta y honesta.

Promueve la comunicación efectiva: La empatía facilita una comunicación más efectiva al permitir que las personas sintonicen con las necesidades y preocupaciones de los demás. Esto fomenta un diálogo abierto y respetuoso, donde cada persona se siente escuchada y comprendida.

Ayuda a resolver conflictos: La empatía es esencial para resolver conflictos de manera constructiva. Al comprender los puntos de vista y sentimientos de los demás, se pueden encontrar soluciones mutuamente satisfactorias y evitar escaladas de conflicto.

Fomenta la colaboración y el trabajo en equipo: La empatía promueve la colaboración y el trabajo en equipo al fomentar un ambiente de apoyo y comprensión entre los miembros del grupo. Esto facilita la cooperación y la coordinación de esfuerzos para lograr objetivos comunes.

Fortalece las relaciones interpersonales: La empatía es una parte esencial de las relaciones saludables y satisfactorias. Al mostrar empatía hacia los demás, se construyen relaciones más sólidas y duraderas basadas en el respeto, la comprensión y el apoyo mutuo.

Contribuye a la salud emocional: La empatía tiene beneficios para la salud emocional tanto de quienes la reciben como de quienes la practican. Al sentirse comprendidas y apoyadas, las personas experimentan una mayor satisfacción y bienestar emocional en sus relaciones.

-¿Cuándo no se tiene empatía?

Ignorar los sentimientos de los demás: Si tiendes a minimizar o ignorar los sentimientos de los demás, es posible que no estés mostrando empatía. Esto puede manifestarse en respuestas como "no es para tanto" o "deberías sentirte de otra manera".

Juzgar o criticar: Si encuentras que estás juzgando o criticando los sentimientos o acciones de los demás en lugar de tratar de entender su perspectiva, es probable que no estés siendo empático.

Centrarse solo en ti mismo: Si te encuentras más preocupado por tus propios problemas y preocupaciones que por los de los demás, es posible que no estés mostrando empatía hacia ellos.

No prestar atención activa: Si te encuentras distraído o desconectado durante las conversaciones con los demás, es posible que no estés mostrando empatía al no prestar atención activa a sus palabras y emociones.

Evitar situaciones difíciles: Si evitas o te alejas de las personas que están pasando por momentos difíciles en lugar de ofrecerles apoyo y comprensión, es posible que no estés siendo empático.

Falta de interés en comprender: Si no haces un esfuerzo consciente por comprender las experiencias y emociones de los demás, es probable que no estés mostrando empatía.

Falta de acción: Si no tomas medidas para ayudar o apoyar a los demás cuando están pasando por momentos difíciles, es posible que no estés siendo empático.

-¿Cómo influye la falta de empatía en las relaciones interpersonales?

Dificultad para comprender a los demás: La falta de empatía dificulta tu capacidad para comprender las emociones, pensamientos y experiencias de los demás. Esto puede llevar a malentendidos, conflictos y una falta general de conexión emocional en tus relaciones.

Falta de apoyo emocional: La empatía es fundamental para ofrecer apoyo emocional a los demás. Si careces de empatía, es posible que no puedas brindar el apoyo y la comprensión que necesitan tus seres queridos en momentos de dificultad o crisis emocional.

Deterioro de la comunicación: La empatía es esencial para una comunicación efectiva. Si no puedes entender las emociones y perspectivas de los demás, es probable que tengas dificultades para comunicarte de manera clara, abierta y respetuosa en tus relaciones.

Falta de conexión emocional: La empatía es lo que crea una conexión emocional significativa entre las personas. Si careces de empatía, es posible que tus relaciones se sientan superficiales o carentes de autenticidad y cercanía emocional.

Falta de confianza: La empatía es fundamental para construir y mantener la confianza en las relaciones interpersonales. Si tus seres queridos sienten que no puedes entender o apoyar sus emociones, es probable que la confianza en la relación se vea comprometida.

Aislamiento social: La falta de empatía puede dificultar la formación y el mantenimiento de relaciones saludables y satisfactorias. Si no puedes conectar emocionalmente con los demás, es posible que te encuentres aislado socialmente y que tus relaciones sufran como resultado.

-Recomendaciones para tener más empatía

Escucha activa: Presta atención genuina a lo que dicen los demás, sin interrumpir ni juzgar. Escucha no solo las palabras que dicen, sino también su tono de voz, expresiones faciales y lenguaje corporal. Haz preguntas de seguimiento para demostrar interés y comprensión.

Pregúntate cómo te sentirías: Cuando te encuentres en una situación en la que otra persona está experimentando emociones fuertes, tómate un momento para imaginar cómo te sentirías si estuvieras en su lugar. Esto te ayudará a desarrollar empatía al conectar sus experiencias con tus propias emociones.

Practica la validación: Valida los sentimientos de los demás reconociendo y aceptando sus emociones, incluso si no estás de acuerdo con ellas. Evita minimizar o invalidar sus sentimientos, y en su lugar muestra compasión y comprensión.

Muestra interés: Haz preguntas abiertas y muestra interés genuino en la vida y las experiencias de los demás. Preguntar cómo están y cómo se sienten, y demuestra tu disposición para escuchar y apoyarlos en cualquier situación.

Empatiza con diferentes perspectivas: Reconoce que cada persona tiene su propia historia de vida, experiencias y circunstancias únicas que influyen en sus pensamientos y sentimientos. Practica empatizar con diferentes perspectivas y contextos, incluso si difieren de los tuyos.

Practica la empatía activa: Toma medidas concretas para ayudar a los demás cuando estén pasando por momentos difíciles. Ofrece apoyo emocional, brinda ayuda práctica si es necesario y muestra tu disposición para estar presente y ayudar en lo que puedas.

Reflexiona sobre tus propias experiencias: Reflexiona sobre tus propias experiencias de vida y cómo te han ayudado a desarrollar empatía. Piensa en momentos en los que hayas recibido apoyo o comprensión y considera cómo puedes ofrecer lo mismo a los demás.

Practica el autocuidado: Mantén un equilibrio saludable entre empatizar con los demás y cuidar de ti mismo. Reconoce tus propias necesidades emocionales y asegúrate de dedicar tiempo y energía para cuidarte a ti mismo, lo que te ayudará a mantener un enfoque equilibrado y compasivo hacia los demás.

Posterior a esto, se preguntará a los(as) participantes sobre dudas, inquietudes o comentarios respecto al tema expuesto.

Recursos: Diapositivas, infraestructura, herramientas digitales, herramientas comunicativas y conversacionales.

Fase 4 : Evaluación

Tiempo: 10 minutos

Actividades: Encuesta de satisfacción

Metodología: En esta fase se realizará una encuesta de satisfacción donde se valorarán los conocimientos adquiridos posterior a la capacitación, pero también el manejo del tema y una retroalimentación para mejorar estos espacios.

Recursos: Herramientas digitales, comunicativos y conversacionales, internet.

Observaciones: Resulta importante que los(as) auxiliares de recursos tengan habilidades empáticas porque desde su rol deben estar en contacto con el otro, y allí estarán los problemas, emociones y pensamientos. Por todo ello, se hace necesario generar esta habilidad para poder comprender, respetar, sentir, apoyar, y conectar con las necesidades del otro, sin necesidad de tener el mismo punto de vista o juzgar.

Diseño capacitación resolución de conflictos**MÁS EQUIDAD, MÁS IGUALDAD, MÁS BENEFICIOS****Resolución de conflictos****Fecha:****Lugar:****Tema:** Resolución de conflictos**Objetivo:** Capacitar a los(as) auxiliares de recursos humanos en habilidades resolutivas para resolver conflictos de forma adecuada y constructiva.**Hora de inicio:****Hora de cierre:****Participantes:** Auxiliares de Recursos Humanos Antioquia**Responsable:** Valentina Zuleta Álvarez Practicante de Bienestar Laboral Antioquia**Desarrollo del taller****Fase 1:** Encuadre**Tiempo:** 5 minutos**Actividades:** Saludo y reconocimiento del grupo**Metodología:** Se saludará al grupo, brindando una pequeña explicación sobre el tema de la capacitación**Recursos:** Comunicativos, de infraestructura, diapositivas**Fase 2:** Rompimiento del hielo**Tiempo:** 15 minutos**Actividades:** Video introductorio sobre la resolución de conflictos.<https://www.youtube.com/watch?v=XQSd->[fs_5DY&ab_channel=CARMINAALVARADOCAMARENA](https://www.youtube.com/watch?v=XQSd-fs_5DY&ab_channel=CARMINAALVARADOCAMARENA)

Metodología: Se pondrá un vídeo con el tema central de la capacitación que brindará una introducción corta al tema. Para comprender cómo se pueden resolver los conflictos de forma adecuada.

Recursos: videos, internet, infraestructura.

Fase 3: Socialización

Tiempo: 30 minutos

Actividades: Exposición del tema y reflexividad

Metodología: En este momento se expondrá el tema de la resolución de conflictos. Esta capacitación tendrá la siguiente secuencia:

-¿Qué es un conflicto?

Un conflicto es una situación en la que dos o más partes tienen intereses, necesidades, valores o metas incompatibles o divergentes. Estas diferencias pueden surgir en diversas áreas de la vida, como relaciones personales, entornos laborales, comunidades o a nivel internacional. Los conflictos pueden manifestarse de diferentes formas y escalas, desde disputas menores y malentendidos hasta conflictos más serios y prolongados

-¿Cómo surgen?

Pueden surgir por una variedad de razones, que incluyen diferencias culturales, discrepancias de opiniones, competencia por recursos limitados, expectativas no cumplidas, malentendidos de comunicación, y percepciones de injusticia o desigualdad.

-¿Cuáles son los tipos de conflictos?

Conflicto interpersonal: Este tipo de conflicto ocurre entre dos o más personas y generalmente se deriva de diferencias de personalidad, valores, opiniones o necesidades. Puede surgir en relaciones personales, laborales o comunitarias.

Conflicto intrapersonal: Este conflicto tiene lugar dentro de una persona, cuando hay una lucha interna entre deseos, necesidades, valores o emociones contradictorias. Por ejemplo, la lucha entre seguir un deseo personal y cumplir con las expectativas de los demás puede generar conflicto intrapersonal.

Conflicto organizacional: Ocurre dentro de una organización, como empresas, instituciones educativas o grupos comunitarios. Puede involucrar disputas sobre recursos, objetivos, políticas, roles o relaciones dentro de la organización.

Conflicto intergrupalo: Este tipo de conflicto se produce entre dos o más grupos, ya sea dentro de una organización o en una comunidad más amplia. Puede estar relacionado con diferencias étnicas, culturales, religiosas, políticas o socioeconómicas.

Conflicto de roles: Ocorre cuando una persona enfrenta demandas o expectativas contradictorias de diferentes roles que desempeña, como en el trabajo, la familia o la comunidad. Por ejemplo, un conflicto entre las responsabilidades laborales y las responsabilidades familiares.

Conflicto de valores: Surge cuando existen diferencias fundamentales en las creencias, principios o ética entre las partes involucradas. Este tipo de conflicto puede ser especialmente desafiante de resolver debido a la profundidad de las diferencias en los sistemas de valores de las personas.

Conflicto de intereses: Implica competencia por recursos limitados, como tiempo, dinero, espacio o poder. Puede surgir en situaciones donde las partes tienen metas o intereses opuestos y luchan por obtener lo que desean a expensas de los demás.

Conflicto de percepción: Ocorre cuando las partes involucradas tienen percepciones diferentes sobre un problema o situación, lo que puede llevar a malentendidos y desacuerdos sobre la realidad de la situación.

-Algunas afectaciones de los conflictos

Estrés y tensión emocional: Los conflictos pueden generar estrés, ansiedad, ira, frustración y otras emociones negativas en las personas involucradas. Esto puede afectar negativamente la salud emocional y física de las personas, así como su bienestar general.

Daño en las relaciones: Los conflictos pueden dañar las relaciones interpersonales al crear tensiones, resentimientos y rupturas en la comunicación. Si no se abordan adecuadamente, los conflictos pueden erosionar la confianza, el respeto y la intimidad en las relaciones.

Deterioro del rendimiento y la productividad: Los conflictos en entornos laborales u organizacionales pueden afectar el rendimiento y la productividad de los individuos y equipos. Esto puede conducir a una disminución de la calidad del trabajo, la colaboración deficiente y un ambiente laboral negativo.

Impacto en la salud mental y física: El estrés crónico causado por conflictos prolongados puede tener efectos adversos en la salud mental y física de las personas, como problemas de sueño, depresión, trastornos de ansiedad y enfermedades relacionadas con el estrés.

Pérdida de tiempo y recursos: Los conflictos pueden resultar en una pérdida de tiempo y recursos, ya que las personas y organizaciones dedican tiempo y energía a resolver disputas en lugar de enfocarse en metas y actividades más productivas.

Aislamiento social: Los conflictos pueden provocar el distanciamiento y la desconexión social, ya que las personas evitan interactuar con aquellos con quienes tienen conflictos. Esto puede conducir al aislamiento social y la falta de apoyo emocional.

Impacto en la comunidad: Los conflictos en comunidades pueden afectar el clima social, la cohesión y la armonía entre los miembros. Esto puede llevar a divisiones, polarización y tensiones sociales más amplias en la comunidad.

Oportunidades perdidas: Los conflictos pueden obstaculizar el progreso y la innovación al evitar la colaboración y el intercambio de ideas entre las partes. Esto puede resultar en oportunidades perdidas para el crecimiento personal, profesional y comunitario.

-¿Qué es la resolución de conflictos?

La resolución de conflictos es el proceso mediante el cual las partes involucradas trabajan juntas para abordar y resolver las diferencias de manera pacífica y constructiva, con el objetivo de encontrar soluciones mutuamente satisfactorias y promover una convivencia armoniosa y cooperativa.

-Importancia de la resolución de conflictos

Promueve relaciones saludables: Resolver conflictos de manera efectiva ayuda a mantener relaciones interpersonales saludables y positivas. Permite que las personas aborden diferencias y desacuerdos de manera constructiva, fortaleciendo la confianza, el respeto y la comprensión mutua entre ellas.

Fomenta la colaboración y el trabajo en equipo: La resolución de conflictos facilita la colaboración y el trabajo en equipo al promover un ambiente de apertura, comunicación y cooperación. Permite que las personas trabajen juntas para superar desafíos y alcanzar objetivos comunes de manera efectiva.

Previene la escalada de conflictos: Al abordar los conflictos de manera oportuna y constructiva, se puede evitar que se conviertan en problemas más graves o se escalen en disputas más grandes y prolongadas. La resolución temprana de los conflictos puede ayudar a prevenir tensiones adicionales y a mantener la armonía en las relaciones.

Fomenta el crecimiento personal y profesional: La resolución de conflictos promueve el desarrollo de habilidades importantes, como la comunicación efectiva, la empatía, la negociación y la resolución de problemas. Estas habilidades son fundamentales tanto en el ámbito personal como en el profesional, y pueden contribuir al crecimiento y éxito individual.

Mejora el clima laboral y organizacional: En entornos laborales u organizacionales, la resolución de conflictos contribuye a crear un clima laboral positivo y productivo. Ayuda a reducir el estrés, el ausentismo y la rotación de personal, promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso.

Facilita la toma de decisiones: Resolver conflictos implica explorar diferentes perspectivas y buscar soluciones creativas y equitativas. Este proceso puede ayudar a las personas y organizaciones a tomar decisiones informadas y basadas en consenso, maximizando el beneficio para todas las partes involucradas.

Fomenta la paz y la estabilidad social: A nivel comunitario y global, la resolución de conflictos es fundamental para promover la paz, la estabilidad y la justicia social. Permite abordar desafíos y tensiones sociales de manera constructiva, construyendo puentes entre diferentes grupos y promoviendo la coexistencia pacífica.

-Formas de resolver los conflictos

Comunicación abierta y honesta: Establece un ambiente de comunicación en el que todas las partes se sientan cómodas expresando sus preocupaciones, sentimientos y puntos de vista de manera honesta y respetuosa.

Escucha activa: Presta atención a lo que dicen las demás partes, mostrando interés genuino en comprender sus perspectivas y emociones. Practica la escucha activa para demostrar empatía y validar los sentimientos de los demás.

Identificación del problema: Identifica y define claramente el problema o desacuerdo en cuestión, evitando culpar o criticar a las demás partes. Asegúrate de comprender las necesidades, intereses y preocupaciones de todas las partes involucradas.

Generación de opciones: Busca opciones y soluciones creativas que puedan abordar las necesidades e intereses de todas las partes. Anima a todas las partes a contribuir con ideas y sugerencias para resolver el conflicto.

Negociación: Busca un terreno común y llega a un acuerdo que sea aceptable para todas las partes. Sé flexible y abierto a compromisos que permitan satisfacer las necesidades de todas las partes involucradas.

Enfocarse en los intereses: En lugar de centrarse en posiciones rígidas o demandas específicas, enfócate en los intereses subyacentes de todas las partes. Busca soluciones que satisfagan esos intereses de manera creativa y equitativa.

Construcción de puentes: Trabaja en construir y mantener relaciones positivas y constructivas con las demás partes, incluso durante el conflicto. Evita ataques personales o confrontaciones que puedan dañar las relaciones a largo plazo.

Compromiso y seguimiento: Una vez que se haya llegado a un acuerdo, asegúrate de cumplir con los compromisos acordados y realizar un seguimiento para garantizar que se resuelva efectivamente el conflicto. Establece mecanismos para abordar cualquier problema que pueda surgir en el futuro.

Aprendizaje y crecimiento: Reflexiona sobre el conflicto y el proceso de resolución para identificar lecciones aprendidas y oportunidades de mejora. Utiliza el conflicto como una oportunidad para crecer, aprender y fortalecer las relaciones.

-Recomendaciones para resolver conflictos de manera adecuada

Mantén la calma: Intenta mantener la calma y la compostura, incluso cuando las emociones estén en juego. Mantener la calma te ayudará a pensar con claridad y a abordar el conflicto de manera más racional y constructiva.

Escucha activamente: Presta atención a lo que dicen las demás partes, mostrando interés genuino en entender sus perspectivas y preocupaciones. La escucha activa es fundamental para demostrar empatía y comprensión durante el conflicto.

Expresa tus preocupaciones de manera clara y respetuosa: Comunica tus necesidades, intereses y preocupaciones de manera clara y directa, evitando ataques personales o culpas. Utiliza un lenguaje asertivo y respetuoso para expresar tus puntos de vista.

Busca puntos en común: Identifica áreas de acuerdo o intereses compartidos entre las partes involucradas. Buscar puntos en común puede ayudar a construir una base para la colaboración y la búsqueda de soluciones mutuamente satisfactorias.

Busca soluciones creativas: En lugar de centrarse en posiciones rígidas o demandas específicas, busca soluciones creativas y equitativas que aborden las necesidades e intereses de todas las partes. Sé flexible y abierto a compromisos que permitan alcanzar un acuerdo satisfactorio.

Evita confrontaciones innecesarias: Evita confrontaciones innecesarias o ataques personales que puedan exacerbar el conflicto y dañar las relaciones. En lugar de ello, enfoca la conversación en los problemas específicos y busca soluciones constructivas.

Acepta responsabilidad cuando sea necesario: Si has contribuido al conflicto de alguna manera, reconoce y acepta tu responsabilidad en la situación. Ofrece disculpas sinceras si es necesario y comprométete a trabajar juntos para resolver el problema.

Busca mediación o ayuda externa si es necesario: Si el conflicto no puede resolverse directamente entre las partes, considera buscar mediación o ayuda externa de un tercero neutral y capacitado. Un mediador puede ayudar a facilitar la comunicación y negociación entre las partes para encontrar una solución mutuamente satisfactoria.

Aprende de la experiencia: Reflexiona sobre el conflicto y el proceso de resolución para identificar lecciones aprendidas y oportunidades de mejora. Utiliza la experiencia como una oportunidad para crecer, aprender y fortalecer las relaciones.

Posterior a la exposición del tema se indagará sobre dudas, inquietudes y comentarios que tengan respecto al tema.

Recursos: Diapositivas, infraestructura, herramientas digitales, herramientas comunicativas y conversacionales.

Fase 4 : Evaluación

Tiempo: 10 minutos

Actividades: Encuesta de satisfacción

Metodología: En esta fase se realizará una encuesta de satisfacción donde se valorarán los conocimientos adquiridos posterior a la capacitación, pero también el manejo del tema y una retroalimentación para mejorar estos espacios.

Recursos: Herramientas digitales, comunicativos y conversacionales, internet.

Observaciones: Resulta importante que los(as) auxiliares de recursos tengan habilidades en resolución de conflictos, ya que, esto les permite tener cooperatividad, respeto, relaciones saludables y respetuosas. Al mismo tiempo, les permitirá, mejorar su clima laboral y organizacional por contar con conocimiento adecuada para resolver los conflictos de forma respetuosa y sana. Conocimiento técnicas para mediar los conflictos y teniendo soluciones creativas cuando se enfrente a uno.

Diseño capacitación comunicación asertiva**MÁS EQUIDAD, MÁS IGUALDAD, MÁS BENEFICIOS****Comunicándome de forma adecuada****Fecha:****Lugar:****Tema:** Comunicación asertiva**Objetivo:** Capacitar a los(as) auxiliares de recursos humanos en habilidades comunicativas para comprender los contextos y lugares para hacerlo de forma asertiva y acertada.**Hora de inicio:****Hora de cierre:****Participantes:** Auxiliares de Recursos Humanos Antioquia**Responsable:** Valentina Zuleta Álvarez Practicante de Bienestar Laboral Antioquia**Desarrollo del taller****Fase 1:** Encuadre**Tiempo:** 5 minutos**Actividades:** Saludo y reconocimiento del grupo**Metodología:** Se saludará al grupo, brindando una pequeña explicación sobre el tema de la capacitación**Recursos:** Comunicativos, de infraestructura, diapositivas**Fase 2:** Rompimiento del hielo**Tiempo:** 15 minutos**Actividades:** Video introductorio sobre la comunicación.https://www.youtube.com/watch?v=rM4nZhnn3v8&ab_channel=GabriellaTroya

Metodología: Se pondrá un vídeo con el tema central de la capacitación que brindará una introducción corta al tema. Para comprender cómo se puede comunicar en conversaciones cotidianas.

Recursos: videos, internet, infraestructura.

Fase 3: Socialización

Tiempo: 30 minutos

Actividades: Exposición del tema y reflexividad

Metodología: En este momento se expondrá el tema de la comunicación asertiva. Esta capacitación tendrá la siguiente secuencia:

-¿Qué es la comunicación?

Es un proceso fundamental en el cual se intercambian información, ideas, sentimientos y mensajes entre individuos o grupos. Este intercambio puede ocurrir de diversas formas, incluyendo el lenguaje verbal, gestos, expresiones faciales, escritura, entre otros medios.

-¿tipos de comunicación?

La comunicación puede ser verbal o no verbal. La comunicación verbal se refiere al uso de palabras habladas o escritas para transmitir mensajes, mientras que la comunicación no verbal involucra el uso de gestos, expresiones faciales, posturas corporales y otros signos no lingüísticos para transmitir información y emociones.

-Elementos de la comunicación

Emisor (o emisora): Es la persona, grupo o entidad que origina y envía el mensaje. El emisor codifica la información que desea transmitir en forma de palabras, gestos, escritura u otros medios.

Mensaje: Es la información que se transmite del emisor al receptor. Puede ser verbal (palabras habladas o escritas) o no verbal (gestos, expresiones faciales, imágenes, etc.).

Canal: Es el medio a través del cual se transmite el mensaje. Puede ser verbal (como una conversación cara a cara, una llamada telefónica) o no verbal (como gestos o señales visuales). También puede ser mediado por dispositivos tecnológicos, como el correo electrónico, el teléfono o las redes sociales.

Receptor (o receptora): Es la persona, grupo o entidad que recibe y decodifica el mensaje enviado por el emisor. El receptor interpreta la información recibida y la comprende según su propio contexto y experiencia.

Feedback (retroalimentación): Es la respuesta del receptor al mensaje del emisor. Puede ser verbal o no verbal y proporciona información al emisor sobre si el mensaje fue entendido correctamente y cómo fue recibido.

Contexto: Es el entorno o situación en el que tiene lugar la comunicación. El contexto incluye factores como el lugar, el momento, el estado emocional de los participantes, la cultura y el contexto social.

Ruido: Se refiere a cualquier factor que pueda interferir con la transmisión o recepción del mensaje. El ruido puede ser físico (como ruidos ambientales), psicológico (como prejuicios o distracciones) o semántico (como malentendidos o barreras idiomáticas).

-¿Qué es la comunicación asertiva y sus características?

implica expresar tus pensamientos, sentimientos, necesidades y opiniones de manera clara, honesta y respetuosa, sin violar los derechos de los demás. En la comunicación asertiva, se busca encontrar un equilibrio entre ser directo y ser considerado con los demás, promoviendo una interacción positiva y constructiva.

Algunas características de la comunicación asertiva incluyen:

Expresar opiniones y sentimientos de manera clara y directa, sin ser agresivo ni pasivo.

Definir y defender tus propios límites y derechos de manera respetuosa.

Escuchar activamente a los demás y mostrar empatía hacia sus puntos de vista y sentimientos.

Ser capaz de decir "no" de manera firme y respetuosa cuando sea necesario.

Buscar soluciones mutuamente satisfactorias en situaciones de conflicto.

Ser honesto y sincero en la comunicación, evitando la manipulación o la manipulación.

-Elementos importantes para la comunicación asertiva:

Autoconocimiento: Tómate un tiempo para reflexionar sobre tus propias emociones, necesidades y valores. Cuanto mejor te conozcas a ti mismo, más fácil será comunicarte de manera asertiva.

Practica la expresión directa: Trabaja en expresar tus pensamientos, sentimientos y opiniones de manera clara y directa, sin rodeos ni ambigüedades. Sé específico y utiliza "yo" en lugar de "tú" para comunicar tus puntos de vista de manera efectiva.

Aprende a decir "no" de manera respetuosa: Practica decir "no" de manera firme y amable cuando sea necesario, sin sentirte culpable o disculparte en exceso. Recuerda que tienes derecho a establecer límites y priorizar tus propias necesidades.

Escucha activamente: Dedicar tiempo a escuchar activamente a los demás, mostrando interés genuino en sus puntos de vista y experiencias. Presta atención a la comunicación no verbal y haz preguntas de seguimiento para demostrar que estás realmente involucrado en la conversación.

Manejo de emociones: Aprende a reconocer y manejar tus propias emociones de manera efectiva, especialmente en situaciones estresantes o conflictivas. Practica técnicas de respiración profunda y relajación para mantener la calma y la claridad mental.

Practica la empatía: Intenta ponerte en el lugar de los demás y comprender sus perspectivas y sentimientos. La empatía es fundamental para construir relaciones sólidas y fomentar la comprensión mutua.

Desarrolla habilidades de resolución de conflictos: Aprende técnicas para resolver conflictos de manera constructiva, como el enfoque en soluciones, la negociación y el compromiso. Evita la agresión o la pasividad y busca soluciones que satisfagan las necesidades de todas las partes involucradas.

Posterior a la exposición, se indagará por las dudas, inquietudes y comentarios que tengan respecto al tema.

Recursos: Diapositivas, infraestructura, herramientas digitales, herramientas comunicativas y conversacionales.

Fase 4 : Evaluación

Tiempo: 10 minutos

Actividades: Matriz DOFA.

Metodología: En esta fase se realizará la matriz DOFA en donde los participantes mencionarán las Dificultades, Oportunidades, Facilidades y Amenazas respecto al tema, hablando de las dificultades y facilidades a nivel personal y las oportunidades y amenazas a nivel laboral.

Recursos: Herramientas digitales, papelería (tablero y marcadores), comunicativos y conversacionales.

Observaciones: Resulta importante que los(as) auxiliares de recursos tengan habilidades comunicativas y practiquen la comunicación asertiva, ya que, sus funciones laborales les permite estar en permanente contacto con el otro, conociendo sus opiniones, reflexiones y pensamientos. Por ello, es fundamental que fortalezcan habilidades comunicativas para expresar, brindar opiniones de forma coherente, respetuosa, clara y adecuadas al contexto, el lugar y la persona.

Además, esto brindará mejor manejo de los conflictos, mejor relacionamiento laboral y personal, confianza, liderazgo y productividad.

Diseño capacitación relaciones interpersonales



MÁS EQUIDAD, MÁS IGUALDAD, MÁS BENEFICIOS

Relacionándome humanamente

Fecha:

Lugar:

Tema: Relaciones interpersonales

Objetivo: Capacitar a los(as) auxiliares de recursos humanos en relaciones interpersonales para que establezcan y mantengan relaciones basadas en el respeto, que les permitan mejorar y crear vínculos genuinos en su ámbito laboral y personal.

Hora de inicio:

Hora de cierre:

Participantes: Auxiliares de Recursos Humanos Antioquia

Responsable: Valentina Zuleta Álvarez Practicante de Bienestar Laboral Antioquia

Desarrollo del taller

Fase 1: Encuadre

Tiempo: 5 minutos

Actividades: Saludo y reconocimiento del grupo

Metodología: Se saludará al grupo, brindando una pequeña explicación sobre el tema de la capacitación

Recursos: Comunicativos, de infraestructura, diapositivas

Fase 2: Rompimiento del hielo

Tiempo: 15 minutos

Actividades: Juego llamado “dos verdades y una mentira”

Metodología: Cada participante dice tres afirmaciones sobre sí mismos: dos verdaderas y una falsa. El resto del grupo debe adivinar cuál es la mentira. Después de que se revele la respuesta, la persona

puede explicar la verdad detrás de cada afirmación, lo que puede llevar a conversaciones más profundas.

Recursos: comunicativos, conversacionales, infraestructura.

Fase 3: Socialización

Tiempo: 30 minutos

Actividades: Exposición del tema y reflexividad

Metodología: En este momento se expondrá el tema de las relaciones interpersonales. Esta capacitación tendrá la siguiente secuencia:

-¿Qué son las relaciones?

Las relaciones se refieren a las conexiones, vínculos o interacciones que se establecen entre dos o más personas, grupos, entidades o elementos. Estas conexiones pueden variar en naturaleza y pueden incluir relaciones interpersonales, relaciones sociales, relaciones familiares, relaciones laborales, relaciones comunitarias, entre otras.

-Tipos de relaciones

Según la naturaleza de la conexión:

Relaciones familiares.

Relaciones amistosas.

Relaciones románticas.

Relaciones laborales.

Relaciones comunitarias.

Relaciones profesionales.

Relaciones digitales.

Según la duración o temporalidad:

Relaciones de corto plazo.

Relaciones de largo plazo.

Relaciones intermitentes.

Según el grado de intimidad o cercanía:

Relaciones íntimas.

Relaciones sociales.

Relaciones casuales.

Relaciones formales.

Según la dirección de la conexión:

Relaciones unilaterales (donde una parte tiene más influencia que la otra).

Relaciones bilaterales (donde ambas partes tienen una influencia equitativa).

Según el contexto o propósito:

Relaciones familiares (relaciones entre miembros de la familia).

Relaciones de pareja (relaciones románticas o amorosas).

Relaciones de amistad (relaciones basadas en la afinidad y el apoyo mutuo).

Relaciones laborales (relaciones en el entorno laboral o profesional).

Relaciones comunitarias (relaciones dentro de una comunidad o grupo social).

Relaciones profesionales (relaciones en el ámbito laboral o relacionadas con la carrera).

Relaciones digitales (relaciones establecidas a través de medios digitales).

-¿Qué es interpersonal?

La palabra "interpersonal" se refiere a todo lo relacionado con las interacciones o relaciones entre personas. Es un término que describe la comunicación, la conexión emocional, las dinámicas sociales y cualquier otro aspecto que involucre la interacción entre individuos.

-¿Qué son las relaciones interpersonales?

Establecer y mantener relaciones basadas en el respeto, la igualdad (sin sentirse menos ni más que nadie) y la autenticidad de las partes (sin fingimientos). Saber identificar si la relación que se tiene con determinada persona es fuente de bienestar o de malestar. Relacionarse sanamente supone validar el punto de vista de la otra persona, no juzgarla, confiar en ella y, al mismo tiempo, aprender a establecer límites.

-Importancia de las relaciones interpersonales

Las relaciones son fundamentales para el bienestar y desarrollo humano en varios aspectos. Aquí tienes algunos puntos que resaltan la importancia de las relaciones:

Apoyo emocional: Las relaciones proporcionan un sentido de pertenencia, seguridad y apoyo emocional. Tener personas en quienes confiar y compartir nuestras emociones nos ayuda a enfrentar los desafíos de la vida con mayor fortaleza emocional.

Desarrollo personal: Las relaciones nos ayudan a conocernos mejor a nosotros mismos a través de la retroalimentación y la interacción con los demás. A través de las relaciones, aprendemos sobre nuestras fortalezas, debilidades, valores y deseos, lo que contribuye a nuestro crecimiento personal.

Bienestar psicológico: Las relaciones satisfactorias están asociadas con niveles más altos de bienestar psicológico y una menor incidencia de problemas de salud mental, como la depresión y la ansiedad. El apoyo social y emocional que brindan las relaciones ayuda a reducir el estrés y promueve la salud mental.

Salud física: Las relaciones sociales pueden tener un impacto positivo en la salud física. La conexión social se ha relacionado con una mejor salud cardiovascular, un sistema inmunológico más fuerte y una mayor longevidad.

Aprendizaje y crecimiento: Las relaciones nos ofrecen oportunidades para aprender de los demás, adquirir nuevas habilidades y experiencias, y ver el mundo desde diferentes perspectivas. Interactuar con personas con diferentes antecedentes, culturas y puntos de vista puede ampliar nuestra comprensión y enriquecer nuestras vidas.

Sentido de propósito: Las relaciones pueden brindarnos un sentido de propósito y significado al permitirnos contribuir positivamente a la vida de los demás. El cuidado y la preocupación por los demás nos ayudan a sentirnos valorados y conectados con algo más grande que nosotros mismos.

Éxito profesional: Las relaciones son importantes en el ámbito profesional, ya que pueden influir en nuestra red de contactos, oportunidades laborales y desarrollo de carrera. Las conexiones y colaboraciones con colegas, mentores y otros profesionales pueden abrir puertas y promover el éxito profesional.

-¿Cómo establecer relaciones interpersonales?

Desarrolla habilidades de comunicación: Aprende a escuchar activamente, expresar tus pensamientos y sentimientos de manera clara y respetuosa, y ser empático con los demás. La comunicación abierta y honesta es fundamental para construir relaciones sólidas.

Haz tiempo para las relaciones: Dedicar tiempo y energía a cultivar relaciones significativas. Programa encuentros regulares con amigos, familiares o colegas, y participa en actividades compartidas que disfruten juntos.

Muestra interés genuino: Presta atención a las personas que te rodean y muestra interés en sus vidas, intereses y preocupaciones. Haz preguntas, demuestra empatía y muestra aprecio por sus contribuciones.

Desarrolla la confianza: Sé confiable, honesto y coherente en tus acciones y palabras. Construye la confianza demostrando integridad y cumpliendo tus compromisos.

Fomenta la reciprocidad: Cultiva relaciones basadas en el respeto mutuo, la equidad y la reciprocidad. Busca equilibrar dar y recibir apoyo emocional, ayuda práctica y compañía.

Resuelve conflictos de manera constructiva: Aprende a manejar los conflictos de manera respetuosa y constructiva. Escucha las perspectivas de los demás, busca soluciones mutuamente beneficiosas y practica el perdón y la comprensión.

Crea conexiones significativas: Busca relaciones que te enriquezcan emocional, social y espiritualmente. Cultiva conexiones con personas que compartan tus valores, intereses y metas.

Mantén un equilibrio saludable: Prioriza tus relaciones más importantes y haz un esfuerzo por mantener un equilibrio saludable entre el trabajo, la familia, los amigos y otras actividades. Establece límites cuando sea necesario para proteger tu tiempo y energía.

Sé auténtico: Sé tú mismo en tus relaciones interpersonales y permite que los demás te conozcan tal como eres. La autenticidad y la vulnerabilidad pueden fortalecer los lazos emocionales y crear conexiones más profundas.

Cultiva el perdón: Reconoce que las relaciones a veces enfrentarán desafíos y conflictos. Practica el perdón y la compasión hacia ti mismo y hacia los demás, y busca aprender y crecer juntos a través de las dificultades.

-Recomendaciones para las relaciones interpersonales

Escucha activamente: Presta atención a lo que dicen los demás, sin interrumpir y mostrando interés genuino en sus pensamientos y sentimientos. Haz preguntas para clarificar y profundizar tu comprensión.

Expresa gratitud: Reconoce y aprecia las contribuciones y acciones positivas de las personas en tu vida. Expresar gratitud fortalece los lazos emocionales y fomenta un ambiente de aprecio mutuo.

Sé empático: Trata de entender las experiencias y emociones de los demás desde su perspectiva. Muestra compasión y apoyo, incluso cuando no estés de acuerdo con ellos.

Establece límites saludables: Aprende a decir "no" cuando sea necesario para proteger tu bienestar emocional y físico. Establecer límites claros y respetar los límites de los demás promueve relaciones equilibradas y respetuosas.

Fomenta la comunicación abierta: Promueve un ambiente donde las personas se sientan seguras para expresar sus pensamientos, sentimientos y preocupaciones libremente. La comunicación abierta y honesta fortalece la confianza y la conexión.

Resuelve conflictos de manera constructiva: Aborda los conflictos de manera respetuosa y colaborativa, buscando soluciones que satisfagan las necesidades de todas las partes involucradas. Practica la escucha activa y el compromiso para llegar a acuerdos mutuamente beneficiosos.

Mantén el contacto regular: Cultiva relaciones a través de la comunicación regular y el contacto personal. Haz un esfuerzo por mantener conexiones significativas a pesar de las distancias físicas o las agendas ocupadas.

Sé flexible: Reconoce que las personas tienen diferentes perspectivas, necesidades y estilos de comunicación. Practica la flexibilidad y la adaptabilidad para ajustarte a las dinámicas cambiantes de las relaciones.

Ofrece apoyo: Está disponible para proporcionar apoyo emocional, práctico o moral cuando sea necesario. Sé solidario y compasivo durante los momentos difíciles y celebra los logros y éxitos de los demás.

Cuida las relaciones: Dedicar tiempo y energía a cultivar y mantener relaciones significativas en tu vida. Prioriza las conexiones que son importantes para ti y nutre activamente esos vínculos.

Posterior a la exposición del tema se indagará sobre dudas, inquietudes y comentarios que tengan respecto al tema.

Recursos: Diapositivas, infraestructura, herramientas digitales, herramientas comunicativas y conversacionales.

Fase 4 : Evaluación

Tiempo: 10 minutos

Actividades: Encuesta de satisfacción

Metodología: En esta fase se realizará una encuesta de satisfacción donde se valorarán los conocimientos adquiridos posterior a la capacitación, pero también el manejo del tema y una retroalimentación para mejorar estos espacios.

Recursos: Herramientas digitales, comunicativos y conversacionales, internet.

Observaciones: Resulta importante que los(as) auxiliares de recursos tengan relaciones interpersonales en su ámbito laboral porque se considera necesario crear lazos sanos y respetuosos, para generar un ambiente de trabajo adecuado y conectado, que permita el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y la resolución de conflictos.

Diseño capacitación toma de decisiones



MÁS EQUIDAD, MÁS IGUALDAD, MÁS BENEFICIOS

Autonomía y criterio en mis decisiones

Fecha:

Lugar:

Tema: Toma de decisiones

Objetivo: Capacitar a los(as) auxiliares de recursos humanos en habilidades en la toma de decisiones para su ámbito laboral creando análisis y crítica en sus pensamientos a la hora de tomar decisiones, que les permita aprender y resolver problemas.

Hora de inicio:

Hora de cierre:

Participantes: Auxiliares de Recursos Humanos Antioquia

Responsable: Valentina Zuleta Álvarez Practicante de Bienestar Laboral Antioquia

Desarrollo del taller

Fase 1: Encuadre

Tiempo: 5 minutos

Actividades: Saludo y reconocimiento del grupo

Metodología: Se saludará al grupo, brindando una pequeña explicación sobre el tema de la capacitación

Recursos: Comunicativos, de infraestructura, diapositivas

Fase 2: Rompimiento del hielo

Tiempo: 15 minutos

Actividades: Vídeo introductorio sobre el tema.

https://www.youtube.com/watch?v=cHo5A9amaFI&ab_channel=ClaseINFO

Metodología: Se pondrá un vídeo con el tema central de la capacitación que brindará una introducción corta al tema. Para analizar la forma en qué tomamos decisiones y eso como nos impacta en la vida y en todos sus ámbitos

Recursos: comunicativos, conversacionales, infraestructura.

Fase 3: Socialización

Tiempo: 30 minutos

Actividades: Exposición del tema y reflexividad

Metodología: En este momento se expondrá el tema de la toma de decisiones. Esta capacitación tendrá la siguiente secuencia:

-¿Qué es la toma de decisiones?

Decidir significa actuar proactivamente para marcar el rumbo de la propia vida, para hacer que las cosas sucedan en vez de limitarse a dejar que ocurran como consecuencia del azar, las costumbres, terceras personas u otros factores externos. Continuamente estamos tomando decisiones, escogiendo qué hacer tras considerar distintas alternativas. Esta habilidad ofrece herramientas para evaluar las diferentes posibilidades en juego, teniendo en cuenta necesidades, valores, motivaciones, influencias y posibles consecuencias presentes y futuras, tanto en la propia vida como en la de otras personas.

-Importancia de la toma de decisiones

Avance y progreso: La toma de decisiones nos permite avanzar y progresar hacia nuestros objetivos y metas. Cada decisión que tomamos nos lleva por un camino particular, determinando el curso de nuestras acciones y el resultado final.

Resolución de problemas: Enfrentamos constantemente situaciones problemáticas que requieren tomar decisiones. La habilidad para analizar las opciones disponibles, evaluar sus consecuencias y elegir la mejor acción nos permite resolver problemas de manera efectiva y eficiente.

Autonomía y control: La capacidad de tomar decisiones nos otorga autonomía y control sobre nuestras vidas. Nos permite determinar nuestro propio destino, en lugar de depender exclusivamente de las decisiones de los demás.

Optimización de recursos: La toma de decisiones nos ayuda a asignar recursos limitados, como tiempo, dinero y energía, de manera eficiente y efectiva. Nos permite priorizar nuestras acciones y dirigir nuestros esfuerzos hacia las áreas que consideramos más importantes y valiosas.

Aprendizaje y crecimiento: Cada decisión que tomamos nos brinda la oportunidad de aprender y crecer. Ya sea que nuestras decisiones resulten en éxito o fracaso, siempre hay lecciones que podemos extraer de ellas y aplicar en el futuro.

Liderazgo y gestión: En el ámbito empresarial, la toma de decisiones es una habilidad esencial para los líderes y gerentes. La capacidad de tomar decisiones efectivas y estratégicas es fundamental para el éxito de una organización y para el liderazgo efectivo de equipos.

Innovación y creatividad: La toma de decisiones fomenta la innovación y la creatividad al estimular la exploración de nuevas ideas y enfoques. Al tomar decisiones arriesgadas y pensar fuera de lo común, podemos generar soluciones innovadoras a los problemas existentes.

-Enfoques que se implementan a la hora de tomar decisiones

Enfoque Racional:

Descripción: Este enfoque implica un proceso lógico y sistemático para tomar decisiones. Se basa en la recopilación de información relevante, el análisis de alternativas, la evaluación de los riesgos y beneficios, y la elección de la opción óptima que maximiza los resultados.

Aplicación: Se utiliza en situaciones donde hay tiempo y recursos suficientes para analizar exhaustivamente todas las opciones y sus consecuencias.

2. Enfoque Intuitivo:

Descripción: En este enfoque, las decisiones se toman basadas en la intuición y la experiencia personal. Las personas confían en su instinto y en la "corazonada" para elegir la mejor opción sin necesidad de un análisis detallado.

Aplicación: Se utiliza en situaciones donde la información es limitada o ambigua, y se necesita una respuesta rápida y eficiente.

3. Enfoque Basado en Heurísticas:

Descripción: Este enfoque implica el uso de reglas prácticas o "atajos mentales" para simplificar el proceso de toma de decisiones. Las personas utilizan reglas generales o patrones de comportamiento para llegar a una decisión sin analizar exhaustivamente todas las opciones disponibles.

Aplicación: Se utiliza en situaciones donde la complejidad de la decisión hace que sea difícil analizar todas las alternativas, y se necesita una solución rápida y práctica.

4. Enfoque Incremental:

Descripción: En este enfoque, las decisiones se toman de manera gradual y se ajustan a medida que se recibe retroalimentación y se acumula más información. Se basa en la idea de que es posible tomar decisiones provisionales basadas en la información disponible, y ajustarlas según sea necesario a medida que se obtienen más datos.

Aplicación: Se utiliza en situaciones donde la incertidumbre es alta y se necesita flexibilidad para adaptarse a cambios en el entorno.

5. Enfoque Participativo:

Descripción: Este enfoque implica la participación de múltiples partes interesadas en el proceso de toma de decisiones. Las personas colaboran, comparten información y discuten las opciones antes de llegar a una conclusión.

Aplicación: Se utiliza en situaciones donde las decisiones afectan a múltiples partes interesadas y es importante obtener su aporte y perspectivas.

6. Enfoque Basado en Datos:

Descripción: En este enfoque, las decisiones se toman utilizando datos y análisis cuantitativo. Se basa en la recopilación y el análisis de información objetiva para evaluar las alternativas y tomar decisiones informadas.

Aplicación: Se utiliza en situaciones donde hay datos disponibles y se puede cuantificar el impacto de las decisiones.

-Recomendaciones para tomar decisiones

1. Identificar el Problema:

Define claramente cuál es la decisión que necesitas tomar y cuál es el problema que deseas resolver. Es importante comprender completamente la naturaleza del problema antes de avanzar en el proceso de toma de decisiones.

2. Recopilar Información:

Reúne toda la información relevante y necesaria relacionada con el problema y las posibles alternativas de decisión. Esto puede incluir datos, hechos, opiniones de expertos, experiencias pasadas y cualquier otra información que pueda ayudarte a tomar una decisión informada.

3. Identificar Criterios de Decisión:

Determina los criterios que utilizarás para evaluar las diferentes alternativas de decisión. Estos criterios deben ser relevantes, claros y específicos, y deben reflejar los objetivos y las prioridades relacionadas con la decisión.

4. Generar Alternativas:

Genera una lista de posibles alternativas o soluciones para abordar el problema identificado. Anima a la creatividad y considera una amplia gama de opciones antes de limitarte a unas pocas alternativas.

5. Evaluar Alternativas:

Evalúa cada alternativa en función de los criterios de decisión identificados. Utiliza métodos analíticos y herramientas de evaluación, como análisis costo-beneficio, análisis de riesgos y análisis de sensibilidad, para comparar y clasificar las opciones.

6. Seleccionar la Mejor Alternativa:

Una vez que hayas evaluado todas las alternativas, selecciona la opción que mejor cumpla con los criterios de decisión identificados y que se alinee con tus objetivos y prioridades. Puedes utilizar técnicas de ponderación para asignar diferentes pesos a los criterios según su importancia relativa.

7. Implementar la Decisión:

Desarrolla un plan de acción detallado para implementar la decisión seleccionada. Esto puede incluir asignar responsabilidades, establecer un cronograma, asignar recursos y comunicar claramente los pasos a seguir.

8. Evaluar y Ajustar:

Realiza un seguimiento de la implementación de la decisión y evalúa su efectividad en función de los resultados obtenidos. Si es necesario, realiza ajustes o modificaciones en el plan de acción para mejorar los resultados o abordar cualquier problema que surja.

9. Aprender del Proceso:

Reflexiona sobre el proceso de toma de decisiones y aprende de la experiencia. Identifica qué funcionó bien y qué áreas podrían mejorarse para futuras decisiones. Este aprendizaje continuo te ayudará a perfeccionar tus habilidades de toma de decisiones en el futuro.

Posterior a la exposición del tema se indagará sobre dudas, inquietudes y comentarios que tengan respecto al tema.

Recursos: Diapositivas, infraestructura, herramientas digitales, herramientas comunicativas y conversacionales.

Fase 4 : Evaluación

Tiempo: 10 minutos

Actividades: Encuesta de satisfacción

Metodología: En esta fase se realizará una encuesta de satisfacción donde se valorarán los conocimientos adquiridos posterior a la capacitación, pero también el manejo del tema y una retroalimentación para mejorar estos espacios.

Recursos: Herramientas digitales, comunicativos y conversacionales, internet.

Observaciones: Resulta importante que los(as) auxiliares de recursos humanos habilidades para la toma de decisiones ya que permite adaptarse adecuadamente a un espacio, analizar las situaciones de forma adecuada, resolver los conflictos de forma racional, buscar soluciones efectivas, eficiencia y productividad en las funciones propias. Lo que contribuye a su proceso personal y laboral.

Diseño capacitación pensamiento crítico**MÁS EQUIDAD, MÁS IGUALDAD, MÁS BENEFICIOS****Despertando mentes****Fecha:****Lugar:****Tema:** Pensamiento crítico**Objetivo:** Capacitar a los(as) auxiliares de recursos humanos en habilidades de pensamiento crítico para que desarrollen en sí mismos(as) interés por la crítica, la investigación, el análisis de los problemas y las situaciones dependiendo el contexto, para brindar soluciones eficaces.**Hora de inicio:****Hora de cierre:****Participantes:** Auxiliares de Recursos Humanos Antioquia**Responsable:** Valentina Zuleta Álvarez Practicante de Bienestar Laboral Antioquia**Desarrollo del taller****Fase 1:** Encuadre**Tiempo:** 5 minutos**Actividades:** Saludo y reconocimiento del grupo**Metodología:** Se saludará al grupo, brindando una pequeña explicación sobre el tema de la capacitación**Recursos:** Comunicativos, de infraestructura, diapositivas**Fase 2:** Rompimiento del hielo**Tiempo:** 15 minutos**Actividades:** Vídeo introductorio sobre el tema. https://www.youtube.com/watch?v=D-P17EfovM0&ab_channel=CarlosGastinideC%C3%B3rdoba

Metodología: Se pondrá un vídeo con el tema central de la capacitación que brindará una introducción corta al tema. Para comprender cómo se pueden resolver los conflictos de forma adecuada.

Recursos: comunicativos, conversacionales, infraestructura.

Fase 3: Socialización

Tiempo: 30 minutos

Actividades: Exposición del tema y reflexividad

Metodología: En este momento se expondrá el tema del pensamiento crítico. Esta capacitación tendrá la siguiente secuencia:

-¿Qué es el pensamiento crítico?

Analizar experiencias e información y ser capaz de llegar a conclusiones propias. La persona crítica no acepta la realidad de manera pasiva, “porque siempre ha sido así”. Por el contrario, se hace preguntas, se cuestiona rutinas, investiga. Requiere la puesta en acción de un proceso activo de reflexión que permite llegar a conclusiones alternativas. Si nos hacemos preguntas sobre el mundo y la manera en que nos relacionamos, obtendremos cada vez mejores argumentos y razones para orientar nuestro comportamiento.

-Importancia del pensamiento crítico

Toma de decisiones informadas: El pensamiento crítico permite evaluar la información de manera objetiva y analizarla de manera rigurosa para tomar decisiones fundamentadas y efectivas.

Resolución de problemas: Facilita la identificación de problemas, la formulación de preguntas clave y la búsqueda de soluciones creativas y eficaces a través del análisis y la síntesis de la información disponible.

Comunicación efectiva: Promueve la capacidad de expresar ideas de manera clara y persuasiva, así como de argumentar de manera fundamentada y respetuosa, lo que contribuye a una comunicación más efectiva en diversos contextos.

Autonomía intelectual: Fomenta la capacidad de pensar de manera independiente y crítica, cuestionando la información recibida y desarrollando opiniones fundamentadas en la evidencia disponible.

Adaptabilidad y flexibilidad: Ayuda a adaptarse a situaciones cambiantes y a considerar diferentes perspectivas y soluciones posibles ante problemas complejos y desafíos inesperados.

Innovación y creatividad: Estimula la generación de ideas nuevas y originales mediante el pensamiento lateral y la exploración de múltiples perspectivas, lo que puede conducir a soluciones innovadoras y a la mejora continua.

Desarrollo personal y profesional: Promueve el crecimiento personal y profesional al cultivar habilidades de aprendizaje continuo, autoevaluación y autorreflexión, así como la capacidad de adaptarse a un entorno cambiante y desarrollar nuevas habilidades y competencias.

-Situaciones en las que se desenvuelve el pensamiento crítico

Análisis: Implica descomponer la información en partes más pequeñas para comprender mejor sus componentes individuales, identificar patrones, tendencias o relaciones, y examinar críticamente cada elemento.

Evaluación: Consiste en valorar la validez, fiabilidad y relevancia de la información, así como de los argumentos, opiniones o puntos de vista presentados. Se busca identificar suposiciones, sesgos, falacias lógicas y evidencia insuficiente.

Síntesis: Requiere integrar información de diversas fuentes y perspectivas para formar una comprensión más completa de un tema o problema. Se busca crear nuevas ideas, conceptos o soluciones a partir de la información disponible.

Creatividad: Involucra la generación de ideas nuevas y originales mediante el pensamiento lateral, la exploración de múltiples perspectivas y la aplicación de enfoques no convencionales para abordar problemas o desafíos.

Resolución de problemas: Se refiere a la capacidad de identificar y abordar problemas de manera efectiva, utilizando un enfoque sistemático y basado en la evidencia para encontrar soluciones prácticas y viables.

Toma de decisiones: Implica evaluar opciones y consecuencias, anticipar resultados y tomar decisiones informadas y reflexivas basadas en una comprensión sólida de la información disponible y de los objetivos deseados.

Autoevaluación: Consiste en reflexionar críticamente sobre el propio pensamiento y proceso de razonamiento, identificar fortalezas y debilidades, y buscar oportunidades de mejora y desarrollo continuo.

-¿Cómo implementar el pensamiento crítico?

Plantear preguntas desafiantes: Invita a los estudiantes o participantes a cuestionar la información presentada, a buscar evidencia que la respalde y a considerar diferentes perspectivas antes de llegar a una conclusión.

Estimular la discusión: Organiza debates o sesiones de discusión en las que se presenten opiniones divergentes sobre un tema y se anime a los participantes a argumentar y defender sus puntos de vista utilizando evidencia sólida y razonamiento lógico.

Fomentar la investigación independiente: Proporciona oportunidades para que los estudiantes investiguen temas por su cuenta, busquen información en diversas fuentes y evalúen críticamente la credibilidad y fiabilidad de la información encontrada.

Promover el pensamiento lateral: Desarrolla actividades que estimulen la creatividad y la búsqueda de soluciones innovadoras mediante el pensamiento lateral, como el uso de rompecabezas, acertijos o juegos de palabras.

Enseñar habilidades de análisis: Proporciona herramientas y técnicas para analizar y descomponer la información de manera efectiva, como la creación de mapas conceptuales, diagramas de flujo o tablas comparativas.

Practicar la resolución de problemas: Presenta a los estudiantes problemas desafiantes que requieran un enfoque sistemático y basado en la evidencia para su resolución, animándolos a explorar diferentes estrategias y evaluar sus resultados.

Fomentar la autoreflexión: Promueve la reflexión personal sobre el propio pensamiento y proceso de razonamiento, animando a los estudiantes a identificar sus propios sesgos, suposiciones y áreas de mejora.

Proporcionar retroalimentación constructiva: Ofrece retroalimentación detallada y específica sobre el razonamiento y las decisiones de los estudiantes, destacando tanto sus fortalezas como sus áreas de mejora y proporcionando orientación sobre cómo mejorar su pensamiento crítico.

-Recomendaciones sobre el pensamiento crítico

Cuestiona la información: No des por sentado todo lo que lees, escuchas o ves. Desarrolla el hábito de hacer preguntas sobre la información que encuentras y busca evidencia que la respalde.

Analiza tus propias creencias: Reflexiona sobre tus propias creencias y opiniones. Pregúntate por qué crees lo que crees y si hay evidencia sólida que respalde tus puntos de vista.

Busca diferentes perspectivas: Expande tu horizonte buscando diferentes puntos de vista sobre un tema. Lee libros, artículos y opiniones de autores con opiniones diversas y considera cómo pueden influir en tu propia comprensión del tema.

Evalúa la evidencia: Desarrolla habilidades para evaluar la calidad y relevancia de la evidencia que encuentras. Considera la fuente, la fiabilidad de los datos y cualquier posible sesgo que pueda existir.

Practica la argumentación: Aprende a expresar tus ideas de manera clara y coherente, y a respaldarlas con evidencia sólida y razonamiento lógico. Participa en debates o discusiones para practicar tus habilidades de argumentación.

Resuelve problemas de manera sistemática: Enfrenta los problemas de manera estructurada, dividiéndolos en partes más pequeñas y abordándolos paso a paso. Utiliza herramientas como diagramas de flujo o listas de verificación para ayudarte en este proceso.

Mantén una mente abierta: Está dispuesto a considerar nuevas ideas y perspectivas, incluso si difieren de las tuyas. La apertura mental es fundamental para el pensamiento crítico, ya que te permite considerar una amplia gama de información y opiniones antes de llegar a una conclusión.

Aprende de tus errores: Reconoce que cometer errores es parte del proceso de aprendizaje y crecimiento. Reflexiona sobre tus errores pasados y considera qué lecciones puedes aprender de ellos para mejorar en el futuro.

Practica el pensamiento crítico de manera regular: Como cualquier habilidad, el pensamiento crítico mejora con la práctica. Busca oportunidades para aplicar el pensamiento crítico en tu vida cotidiana, ya sea en el trabajo, en la escuela o en tus relaciones personales.

Posterior a la exposición del tema se indagará sobre dudas, inquietudes y comentarios que tengan respecto al tema.

Recursos: Diapositivas, infraestructura, herramientas digitales, herramientas comunicativas y conversacionales.

Fase 4 : Evaluación

Tiempo: 10 minutos

Actividades: Encuesta de satisfacción

Metodología: En esta fase se realizará una encuesta de satisfacción donde se valorarán los conocimientos adquiridos posterior a la capacitación, pero también el manejo del tema y una retroalimentación para mejorar estos espacios.

Recursos: Herramientas digitales, comunicativos y conversacionales, internet.

Observaciones: Resulta importante que los(as) auxiliares de recursos humanos habilidades en el pensamiento crítico ya que permitirá que analicen información, situaciones y problemas de forma adecuada y eficaz. Además, impacta en la toma de decisiones porque resalta la autonomía y conciencia que se tienen ante cualquier decisión tomada, y a su vez, verificar la forma en que percibe y toman las situaciones.

1. Memoria talleres



MÁS EQUIDAD, MÁS IGUALDAD, MÁS BENEFICIOS

En los zapatos del otro

Fecha:

Lugar:

Tema:

Objetivo:

Hora de inicio:

Hora de cierre:

Participantes:

Responsable:

Momento I (saludo y reconocimiento del grupo:

Momento II (rompimiento del hielo):

Momento III (socialización del tema):

Momento IV (reflexividad y evaluación