UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Grupos primarios como estrategia para la promoción del bienestar emocional en el Banco W: informe de prácticas II Y III

Gabriela Alarcón Muñoz

Informe de práctica presentado para optar al título de Trabajadora Social

Asesora

Luisa María García, Magíster en Estudios Políticos

Universidad de Antioquia

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Trabajo Social

Medellín, Antioquia, Colombia

2025

Cita	(Alarcón Muñoz, 2025)
Referencia **Estilo APA 7 (2020)**	Alarcón Muñoz, G. (2025). *Grupos primarios como estrategia para la promoción del bienestar emocional en el Banco W: informe de prácticas II Y III.* [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

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

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

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: Jhon Jairo Arboleda Céspedes.

Decana: Alba Nelly Gómez García

Jefe departamento: Martha Cecilia Arroyave Gómez.

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.

Tabla de contenido

Resumen 8

Abstract 9

Introducción 10

1. Contextualización 13

1.1. Contexto Institucional 13
1.2. Programas de la jefatura de Bienestar 19
1.3. Ubicación del Trabajo Social en la institución 22

2. Diagnóstico 24

2.1. Metodología 24
2.2. Hallazgos 25
2.2.1. Plan de Bienestar/ beneficios y programas 25
2.2.2. Clima laboral 27

3. Objeto de intervención 28

4. Propuesta de intervención 31

4.1. Objetivo general 31
4.2. Objetivos específicos 31

5. Referente teórico-conceptual 32

6. Metodología 37

6.1 Técnicas e instrumentos. 38

7. Desarrollo de actividades y hallazgos 44

8. Resultados de la intervención 46

9. Consideraciones ético-políticas 48

10. Conclusiones y recomendaciones 50

Referencias 51

Anexos.....53

Lista de figuras

Figura 1. Fachada Fundación WWB en Cali. 15

Figura 2. Organigrama Institucional. 17

Figura 3. Beneficios económicos y emocionales. 21

Lista de tablas

Tabla 1 Metodología del proyecto de intervención.....37

Tabla 2 Técnicas e instrumentos del proyecto 38

Siglas, acrónimos y abreviaturas

OMS Organización Mundial de la Salud

PNUD Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo

SARLAFT Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo

SST Seguridad y Salud en el Trabajo

VTHS Vicepresidencia de Talento humano y Sostenibilidad

Resumen

Este informe presenta el proyecto de práctica profesional desarrollado en la Vicepresidencia de Talento Humano del Banco W entre mayo de 2024 y mayo de 2025, que surge como respuesta a la escasa oferta institucional de espacios para el bienestar emocional y el debilitamiento del programa de grupos primarios en la oficina Belén. A partir de estas problemáticas, el proyecto tuvo como objetivo general fortalecer la participación en los grupos primarios como estrategia para promover el bienestar emocional de los colaboradores de dicha oficina.

La intervención se fundamentó en el enfoque psicosocial y el construccionismo social, permitiendo comprender los significados que los colaboradores atribuyen al bienestar emocional y a los espacios de encuentro colectivo. Metodológicamente, se implementaron técnicas participativas como el taller y el grupo focal, orientadas a reconocer percepciones, experiencias y factores institucionales que inciden en la vivencia del bienestar en la organización. Por último, se mencionan los principales resultados de la intervención, entre los que se destaca que el reconocimiento y manejo de las emociones, la comunicación asertiva y el reconocimiento entre compañeros fueron las principales necesidades de bienestar emocional identificadas por el grupo. Por otra parte, se logró ubicar a los grupos primario como escenario para la interacción y fortalecimiento de los vínculos del equipo, al tiempo que se convierte en un dispositivo para el aprendizaje y desarrollo de habilidades socioemocionales. Asimismo, se elaboró una ruta metodológica estructurada para la activación de los grupos primarios en el segundo semestre de 2025 logrando disminuir los obstáculos que dificultaban su realización.

Palabras clave: bienestar emocional, salud mental, grupos primarios.

Abstract

This report presents the professional practice project carried out in the Vice-Presidency of Human Talent at Banco W between May 2024 and May 2025. The project emerged in response to the limited institutional initiatives aimed at emotional well-being and the weakening of the primary groups program in the Belén branch. Based on these challenges, the general objective of the intervention was to strengthen participation in primary groups as a strategy to promote the emotional well-being of employees in this office.

The intervention was grounded in the psychosocial approach and social constructionism, which made it possible to understand the meanings that employees attribute to emotional well-being and collective spaces for interaction. Methodologically, participative techniques such as workshops and focus groups were implemented to explore perceptions, experiences, and institutional factors that shape well-being in the organizational context. The main results highlight that emotional awareness, assertive communication, and mutual recognition among coworkers were identified as essential well-being needs. Additionally, the intervention repositioned primary groups as a meaningful space for interaction and the strengthening of team bonds, functioning simultaneously as a setting for learning and developing socio-emotional skills. Finally, a structured methodological roadmap was designed for the reactivation of primary groups during the second semester of 2025, reducing the barriers that had previously hindered their implementation.

Keywords: emotional well-being, mental health, primary groups.

Introducción

En los últimos años, las organizaciones nos presentan retos cada vez más desafiantes a nivel de la atención a las necesidades que emergen en la gestión del talento humano, pues aquello que preocupaba a los colaboradores y aspirantes hace tantos años dista de las realidades del mundo laboral con el que nos encontramos hoy. Lo anterior, confirma lo indispensable que resulta construir un área de talento humano que mantenga una constante autoevaluación de sus procesos; permitiendo el reconocimiento de fortalezas y oportunidades de mejora que posibiliten atraer al mejor talento, lograr su permanencia y el desarrollo de las personas al interior de las empresas.

A menudo, el papel de los profesionales sociales en las organizaciones se reduce a funciones operativas o de apoyo puntual, lo que limita su capacidad de incidir de manera estratégica en los sujetos y en la construcción de entornos laborales saludables. Esta situación se debe a que lo psicosocial no suele ocupar un lugar central en las prioridades empresariales, aspectos como la salud mental, la motivación laboral o las relaciones interpersonales se perciben como temas secundarios frente a los temas financieros, los indicadores de productividad y los procesos estrictamente administrativos.

En ese sentido, es deber de los profesionales sensibilizar sobre la importancia de intervenir en el bienestar de los sujetos, pues visibilizar su voz permite que se piense al colaborador de manera integral y no únicamente como generador de riqueza, humanizando las dinámicas que se desarrollan al interior de las organizaciones.

Así pues, el trabajo que adelantan los profesionales sociales debe ser situado en la realidad de la organización, pero también debe convertirse en una apuesta por el cambio en la mirada de lo social, no sólo como un elemento adicional, sino como la base para que las organizaciones construyan una relación cercana con las personas que son los que hacen posible su éxito. Al respecto Arciniegas, J. et al. (2025) realizaron un estudio que analiza la incidencia de las iniciativas salud mental y bienestar emocional en la productividad de organizaciones que ponen en el centro al ser humano, mencionando como resultado que:

> Se analizó la influencia de las iniciativas de salud mental y bienestar emocional en la productividad laboral, comprobando que el rendimiento sostenible depende directamente del equilibrio entre el bienestar psicológico y las condiciones organizacionales. Los resultados permiten afirmar que la integración de estrategias centradas en el bienestar, el

> liderazgo empático y el apoyo institucional genera entornos más saludables, resilientes y productivos. (p. 13).

A partir de este resultado, se puede entender que las organizaciones deben construir entornos de bienestar psicológico que permitan a sus colaboradores puedan desarrollar habilidades y competencias no solo en función del alcance de objetivos, sino pensando en su estabilidad emocional.

En este escenario institucional, marcado por el reto encontrar el equilibrio entre las necesidades de la organización y las necesidades emocionales de los colaboradores se encontraba inmerso el campo de prácticas en el que se desarrolló el ejercicio profesional que narra este informe.

En el documento se desarrolló en primera instancia, la *Contextualización*, donde se abordaron los aspectos que permitieron ubicar el campo de práctica, sus orígenes, apuestas, programas que desarrolla y el rol que cumple la profesión en esta organización, además, se expone a nivel social cuáles son los aportes que el banco adelanta en el país, teniendo en cuenta que si bien las actividades de la práctica se desarrollaron en la oficina Belén en Medellín, el banco lleva a cabo diversas iniciativas sociales a nivel nacional.

Posteriormente, en el apartado de *Diagnóstico*, se describe la situación general de la Vicepresidencia de Talento Humano, los principales desafíos y oportunidades de mejora que tiene en relación con su plan de Bienestar y los hallazgos asociados al clima laboral. Se destacó la relevancia del indicador de rotación, no solo para analizar causas de deserción, sino para identificar riesgos psicosociales que son potencial de intervención.

Luego de realizar un análisis de los aspectos encontrados a nivel psicosocial en la organización, se estableció la *Propuesta de Intervención* que permitió abordar como problemática la falta de espacios pensados en el bienestar emocional de los colaboradores, se abordó esta necesidad potenciando la participación en el programa de grupos primarios como espacio de aprendizaje, socialización y compartir de experiencias. Esta estrategia si bien es conocida por los colaboradores no se llevaba a cabo por desconocimiento del propósito del encuentro, poca claridad en su desarrollo metodológico y falta de apropiación del espacio.

En el apartado *Metodología*, se presentan las rutas de acción que guiaron este camino como aprendiz dentro de la organización y que permitieron poner en práctica los conocimientos de la

profesión dentro de un campo que puede ser poco explorado por el Trabajo Social. Finalmente, se recogen *Hallazgos, Resultados* y algunas de las reflexiones derivadas del proceso de intervención.

1. Contextualización

1.1. Contexto Institucional

El Banco W es una organización colombiana dedicada a las microfinanzas, con sus productos buscar brindar alternativas para el acceso de microempresarios y emprendedores al sector financiero. Su objetivo es ofrecer soluciones de ahorro y crédito que permitan la inclusión económica y mejoramiento de la calidad de vida de estos.

Los orígenes del Banco W están ligados a la incursión en Colombia en 1979 de *la Women's World Banking* (WWB); organización sin ánimo de lucro conformada por 55 instituciones de microfinanzas en 32 países en vías de desarrollo, que se dedica a mejorar la inclusión financiera de las mujeres en estos países. Esta iniciativa se establece en el país bajo la filial de Fundación WWB Colombia, su sede principal se encuentra hoy en Cali, y desde los años 80 crea propuestas de intervención orientadas facilitar a las mujeres del Valle del Cauca acceso a oportunidades de crédito.

Sin embargo, esta iniciativa se fue expandiendo, entendiendo que no solo las mujeres sino los pequeños empresarios a nivel general requieren un apoyo especial que los acerque al mundo financiero. Así pues, la Fundación WWB crea el Banco WWB en 2011, operando bajo ese nombre hasta 2017, donde se empieza a desarrollar un cambio de imagen para evitar ser confundido con otras empresas del sector y con el propósito de generar el recuerdo de la marca en los clientes, de esta intención surge el nombre Banco W.

Hasta el año 2024, la Fundación WWB contaba con el 98% de las acciones de Banco W, sin embargo, ese año se adelantó la compra del 51% de las acciones del banco por parte de Fundación Grupo Social quiénes son en la actualidad los accionistas mayoritarios y al mismo tiempo dueños Grupo Coomeva y Banco Caja Social.

El propósito de la Fundación WWB Colombia y posteriormente del Banco W es relevante en un contexto como el de Colombia, donde las personas se encuentran con diferentes obstáculos para acceder al sistema financiero formal, como puede ser: barreras geográficas, falta de productos diseñados con enfoque de género o territorial, educación financiera limitada, desconfianza institucional, sesgos implícitos o explícitos en la evaluación de crédito que resultan en desventajas especialmente para las mujeres.

Según un informe presentando por la Superintendencia Financiera de Colombia en 2022, titulado *Hoja de ruta: Inclusión financiera con equidad de género para las mujeres,* en el país persiste una gran brecha en el acceso y uso de los productos financieros de las mujeres frente a los hombres que es necesaria reducir y que varía de acuerdo con la región que se observe. En dicho informe, también se mencionan los beneficios del empoderamiento económico mediante la inclusión financiera, entre los que se destacan:

> La inclusión financiera les da a las mujeres mayor autonomía para que manejen sus ingresos, acumulen activos, suavicen el consumo y se protejan contra eventos inesperados; ii) les da la posibilidad de desarrollar proyectos productivos y generar ingresos y participar activamente en la economía; y iii) les permite ser partícipes de su propio desarrollo y el de las próximas generaciones ya que, al tener control de activos productivos, pueden aportar a la reducción de pobreza, invertir en educación y salud y, de esta manera, aportar al crecimiento de los países (Duflo, 2012, como se citó en Colombia. Superintendencia Financiera, 2022, p. 3).

Hace más de 40 años, la misión de impactar en la vida de las mujeres comenzó a materializarse en Colombia, ese propósito de llevar créditos a personas que para la banca tradicional representaban un riesgo, para la época era algo impensable. Eso que alguna vez pareció una idea "loca" se ha convertido en una institución que aporta significativamente al desarrollo del país.

Figura 1.
Fachada Fundación WWB en Cali.



Nota. Fuente https://www.bancow.com.co/ (Banco W, 2024).

Según la información que registra en la página web del banco, el 1 de febrero de 2011, Banco W (en ese momento Banco WWB) inicia operaciones tras la autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia. En su primer año, abre 25 oficinas en todo el país y lanza nuevos productos financieros como el CDT físico y la cartera comercial.

En 2012, el banco amplía su oferta con cuentas de ahorro gratuitas y establece sus pilares estratégicos: metodología de microcrédito, innovación de productos y cultura de servicio. Durante 2012 y 2014, el banco fortalece su portafolio con productos como Voy Seguro Familia, Voy Seguro Hogar, Pagahorro, CDT de bajos montos y Crédito de Libranza, adicionalmente, desde 2020 viene desarrollando una propuesta de tarjeta de crédito. Estos productos financieros constantemente se actualizan para buscar dar respuesta a las necesidades de los clientes y del sector.

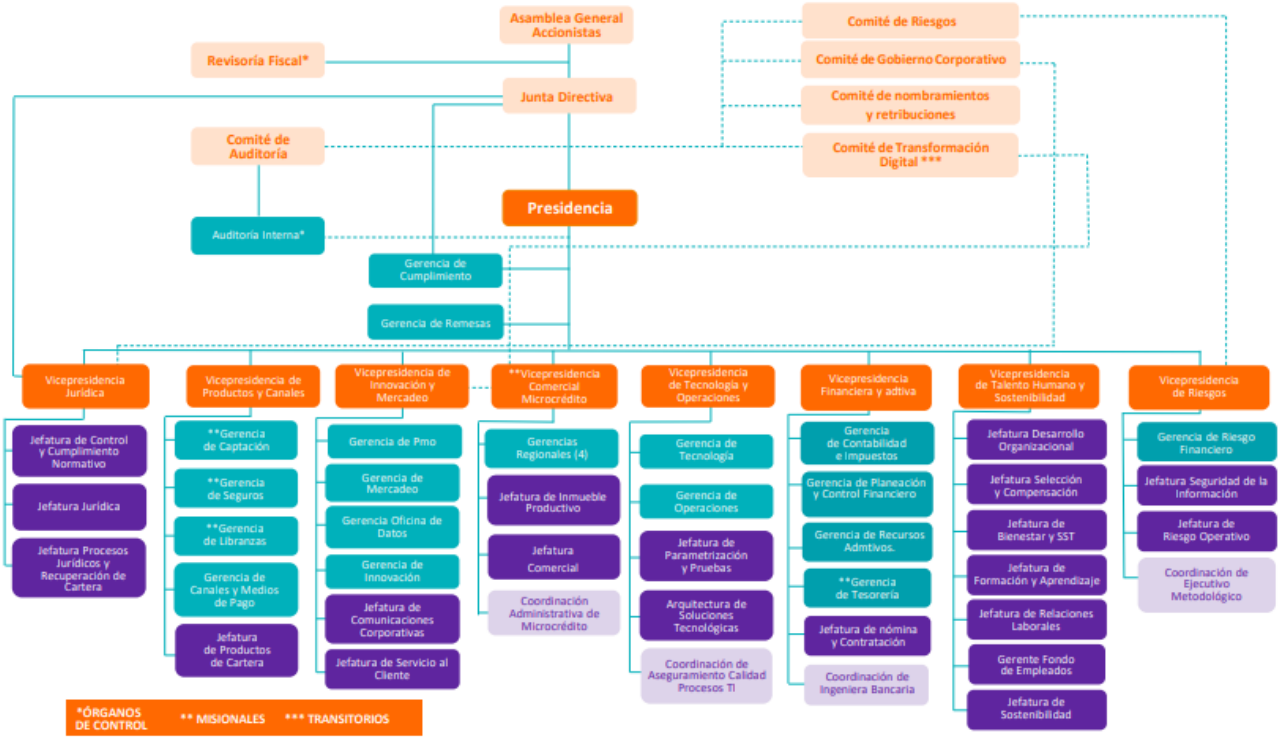
Desde su inicio el banco ha tenido un propósito claro en cuánto a su aporte en la reducción de las brechas del acceso al sector financiero de poblaciones vulnerables, esto se ve plasmado en los objetivos de la organización. Al respecto se puede encontrar en su página de internet principal lo siguiente;

- **Misión:** Aportar a la calidad de vida de las personas de menores ingresos, facilitándoles productos y servicios financieros sencillos, innovadores y oportunos, de manera responsable, rentable y sostenible.

- **Visión:** Ser el banco mejor valorado por sus colaboradores, clientes, accionistas y la comunidad por aportar a su bienestar y calidad de vida en forma transparente, eficiente, innovadora y rentable.
- **Valores corporativos:**
- Compromiso
- Transparencia
- Respeto
- **Pilares:**
- Principios
- Trabajo colaborativo
- Clientes
- Liderazgo
- Innovación

A nivel organizativo, el Banco W está dirigido por un presidente; Jose Alejandro Guerrero Becerra, quién cuenta con un equipo de trabajo conformado por 8 vicepresidentes que lideran las diferentes áreas del banco.

Figura 2.
Organigrama Institucional.



Nota. Fuente https://www.bancow.com.co/ (Banco W, 2024).

Con relación al propósito de este informe se detallará especialmente la estructura y funciones de la Vicepresidencia de Talento humano y Sostenibilidad (VTHS), que, está compuesta por 6 jefaturas (Selección y compensación, Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo, Formación y aprendizaje, Relaciones Laborales, Desarrollo Organizacional) y una gerencia (Sostenibilidad) que trabajan de manera conjunta para abarcar las necesidades de los colaboradores. Desde la jefatura de selección y compensación, se pueden encontrar nueve analistas de talento humano, una analista de compensación y una auxiliar de talento humano. Es en esta área es donde se ubican los aprendices universitarios de talento humano quiénes, son los que inician los primeros contactos con los candidatos a las ofertas laborales con las que cuenta el banco y quienes van guiándolos por todo su proceso de ingreso a la organización, una vez los candidatos se encuentran en la

organización acompañan a los colaboradores en el acceso a los beneficios de bienestar con los que cuenta el banco.

Si bien cada jefatura tiene una líder distinta, las personas que componen la jefatura de Bienestar son las mismas de Selección, es decir, los 9 analistas de talento humano son a su vez responsables de los procesos de Bienestar y deben distribuir su tiempo entre actividades de las dos jefaturas. No sucede de esta manera, en Seguridad y Salud en el trabajo (SST), que si bien se encuentra unido a Bienestar cuenta con un grupo de profesionales distintos.

Por su parte, Desarrollo Organizacional se encarga de las promociones internas y de aquellos procesos que permiten el crecimiento profesional al interior del banco, adelanta el programa *Escuela de Líderes*, que busca promover liderazgos positivos y certificar a jefes de oficina en estos temas. Esta jefatura también lidera el programa de *Grupos Primarios*, que son encuentros mensuales en los que cada oficina o área se reúne para tener un momento de cercanía y conexión con el grupo, en estos espacios no se abordan temas de la operación, indicadores, ni tareas directas, se pretende que sea un espacio en el que los compañeros puedan conocerse a través dinámicas que los unan.

El espacio está pensado para realizarse en dos horas, incluyendo tres momentos; historia de vida (los colaboradores elegidos para cada encuentro deben llevar una presentación en la que narren aspectos claves de su vida), Pilar de servicio (se presenta un video que diseña la jefatura para abordar alguno de los pilares de servicio y ahondar en la cultura organizacional) y finalmente una dinámica que organiza el líder. Este programa es autónomo, es decir, cada oficina tiene que encontrar el espacio para desarrollarlo y cada líder define como se realizará de acuerdo con los lineamientos propuestos.

En cuanto a la jefatura de Formación y Aprendizaje, por un lado, son responsables de los procesos de inducción para los nuevos ingresos, y por el otro, diseñan un programa de formación intensiva para que desde los diferentes cargos operativos, administrativos y comerciales reciban conocimientos de los procesos y productos del banco. Adicionalmente, se encargan de que los colaboradores realicen una serie de cursos que la Superintendencia Financiera le exige a las entidades del sector financiero, relacionados con la regulación bancaria y el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), estos cursos se realizan al ingresar a la organización y luego de forma anual.

Relaciones laborales está integrado por un grupo de profesionales en Derecho quienes atienden procesos disciplinarios y mantienen una constante revisión del reglamento interno de trabajo, recientemente, han estado en el desarrollo las encuestas de clima laboral, que permiten identificar oportunidades de mejora en este aspecto, en las diferentes oficinas a nivel nacional.

Si bien cada jefatura se preocupa por unas tareas específicas, hay algunas actividades que trabajan de manera conjunta, por ejemplo, desde el 2019, Banco W cuenta con Sello Plata Equipares, reconocimiento que otorga el Ministerio de Trabajo y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Esta certificación evalúa 8 dimensiones, sobre las cuales se han venido creando acciones que permitan construir ambientes más diversos, competitivos, innovadores y libres de discriminación. Estas dimensiones son: 1. Reclutamiento y selección. 2. Promoción y desarrollo. 3. Capacitación. 4. Remuneración y salario. 5. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral con corresponsabilidad. 6. Prevención del acoso sexual y laboral en el lugar del trabajo. 7. Ambiente laboral y salud. 8. Comunicación no sexista y lenguaje incluyente. Actualmente, se adelantan desde diferentes mesas de trabajo cada una de estas dimensiones con actividades que contribuyan a la obtención de la certificación Oro en equipares, cada mesa aborda una dimensión y la integran personas de las diferentes jefaturas de la vicepresidencia logrando que desde su área cada uno aporte su visión en los puntos que deben trabajar el banco para cada dimensión.

1.2. Programas de la jefatura de Bienestar

En la búsqueda por contribuir al bienestar de los colaboradores el banco cuenta con programas de bienestar que son coordinados por la jefatura de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo, dentro de los principales programas se encuentran los siguientes:

En el Programa *ReconoSer*, se valoran las acciones y actitudes positivas de los colaboradores cuando logran destacarse en algunas de las categorías que se han dispuesto. Cualquier colaborador puede ser reconocido en las siguientes categorías: *Buena Onda*; destaca a las personas que la organización define como felices, aquellos que contagian a sus compañeros con una actitud amable y dispuesta al servicio, *Guerrero*; distingue a las personas que se esfuerzan por conseguir sus objetivos de manera excepcional o buscan siempre nuevas formas cuando todo parece imposible de lograr, *Pa' las que sea;* exalta a las personas siempre dispuestas a ayudar a un compañero en apuros, *Líder inspirador;* hace mención a los líderes que son ejemplo con su calidez

humana, compromiso y orientación a los resultados. La estrategia de reconocimiento es un formato digital similar a un diploma en el que quién desee puede enviar un mensaje a un compañero.

Años de servicio, complementa el programa *ReconoSer y* consiste en la entrega de un obsequio que se compone de un vino, una copa y una carta en la que se agradece el trabajo realizado en ese tiempo y se informa que, a partir de ese año, el colaborador cuenta con un día adicional de vacaciones, con esta estrategia se reconoce el compromiso y dedicación de los colaboradores cada vez que cumplen 5 años en la organización.

Línea de atención al colaborador y su familia, esta línea de orientación ofrecía a los colaboradores y sus familias 11 servicios, entre los cuales estaba la orientación médica, psicológica, jurídica, veterinaria, entre otros. Las consultas se ofrecían de forma ilimitada en los horarios establecidos en cada uno de los servicios. Este programa fue retirado en 2022 pues no se obtuvo la participación esperada.

Programa de Pre pensionados, a través de este programa los colaboradores próximos a cumplir su edad de pensión reciben orientación en los temas jurídicos, financieros y de salud, con el propósito de acompañarlos para que realicen de manera adecuada lo requerido en este proceso, y disfrutar de forma tranquila este proyecto tan importante en el futuro de las personas. En el 2023, participaron en el programa 216 colaboradores.

Como parte de la celebración de Halloween se realiza la entrega de un juguete a los hijos de los colaboradores, los cuáles son escogidos previamente en la plataforma de un proveedor asignado y cerca de las fechas del 31 de octubre se realiza una actividad simbólica para que los niños descubran su regalo. En 2023, Se entregaron alrededor de 1.200 regalos. En el mes de octubre, también se lleva a cabo el concurso de disfraces con diferentes temáticas. Los colaboradores demuestran su talento, creatividad y recursividad, creando disfraces que les permiten competir por un premio económico para todas las personas que decidan participar, deberán inscribirse y posteriormente enviar una foto para competir con todos los colaboradores a nivel nacional.

Plan Navidad, en diciembre se llevan a cabo diferentes actividades como las novenas navideñas, un concurso para premiar la realización de alguna actividad que permita explotar su lado más creativo y sostenible, por ejemplo, creando un pesebre sostenible, un muñeco de nieve o lo que desde el área de Bienestar se defina, también se realiza por parte de los colaboradores una

donación a la Fundación Banco de Alimentos para la compra de mercados que se entregan en las zonas de alta vulnerabilidad en la ciudad de Cali.

Es importante mencionar que el banco además de estos programas de desarrolla diferentes actividades de manera virtual como lo son conferencias, pausas activas, charlas con invitados especialistas en ciertos temas y algunas otras destinadas únicamente a los colaboradores en Cali (sede principal y administrativa), por lo que en esta sección solo se mencionan a los que tienen acceso los colaboradores a nivel nacional.

Dentro del plan de bienestar con el que cuenta el banco para los colaboradores, se describen beneficios económicos y emocionales. Según, se describe en su informe de gestión, en beneficios económicos, Banco W invirtió al rededor veintiocho mil millones de pesos y mil millones adicionales en beneficios emocionales para un total de veintinueve mil millones en beneficios para todos los colaboradores. En la imagen a continuación se describen estos beneficios.

Figura 3.

Beneficios económicos y emocionales.



Nota. Fuente https://www.bancow.com.co/ (Banco W, 2024).

En cuánto los beneficios emocionales, se destacan *Más tiempo para ti*, que son 10 medias jornadas libres al año remuneradas en las que el colaborador puede aprovechar para realizar sus necesidades personales, deben ser acordadas con el jefe inmediato y no dependen de resultados, *Amor Fraternal,* que concede una hora más de lactancia a las mujeres, posterior a su licencia de maternidad. Adicionalmente, cuenta con licencias por calamidad que pueden ser hasta 5 días por incidentes o eventos inesperados.

Dentro de los beneficios económicos se encuentra el bono de bienestar que lo reciben todos los colaboradores del banco al comenzar el año y corresponde aproximadamente a 1.500.000 pesos, este valor se incrementa cada año, cobertura del 70% en la medicina preparada, auxilio óptico que consiste en el apoyo en la compra de lente, además, de los beneficios económicos que se observan en la Figura 3

1.3. Ubicación del Trabajo Social en la institución

Dentro de la institución el Trabajo Social, no cuenta con un rol propiamente descrito, pues dentro del perfil del Aprendiz Universitario de Talento Humano, en el cual se enmarca la práctica, se encuentra relacionado especialmente un perfil de estudiante en Psicología o afines, es por esto, que el equipo se conforma de 9 analistas de talento humano cuya profesión es Psicología y 9 aprendices universitarios que en su mayoría estudian Psicología. Sin embargo, el área está abierta a los aportes que se puedan generar desde otras disciplinas.

El aprendiz de talento humano apoya las actividades de selección como lo son el perfilamiento, revisión de hojas de vida, realizar primeros contactos con los candidatos y descripción de las vacantes, aplicación de pruebas psicotécnicas, interpretación de pruebas para la evaluación de competencias, programación y realización de entrevistas. El apoyo que se realiza a las actividades de Bienestar se reduce a tareas muy puntuales dado el alcance de la práctica, además del hecho de que solo se tiene contacto directo con los colaboradores de la oficina donde se ubica el aprendiz, pues el acercamiento con las otras oficinas que se apoyan es de manera virtual ya que cada aprendiz y analista atienden diferentes municipios del país. Lo anterior es relevante si se tiene en cuenta que la política social antes mencionada se desarrolla principalmente en la sede

administrativa en la ciudad de Cali, las oficinas en otras ciudades sumarse a las estrategias de manera virtual o autogestionar espacios de bienestar socioemocional.

A nivel psicosocial, las estrategias que adelanta SST tienen una visión más normativa de los factores o riesgos psicosociales y no se cuenta con un profesional encargado de desarrollar actividades únicamente en relación con los riesgos psicosociales, es por esto, que este aspecto se reduce a campañas de prevención o concientización sobre la importancia de la salud mental a través de pausas activas virtuales de 5 minutos. Es decir, acciones puntuales, más allá, no se encuentra un programa que aborde estas problemáticas, por otro lado, al indagar por protocolos de emergencia de salud mental con SST, se indicó que los lineamientos de la organización son remitir los casos a la EPS correspondiente de cada colaborador.

2. Diagnóstico

2.1. Metodología

El propósito de este ejercicio diagnóstico fue analizar algunos procesos que se realizan desde la Vicepresidencia de Talento Humano con los recursos que tiene el Trabajo Social como profesión, logrando identificar aquellos aspectos que son potencial de intervención social. Además de las jefaturas de Selección y Bienestar, se tendrán en cuenta los procesos que se desarrollan de manera general en la vicepresidencia, dado el trabajo conjunto y la incidencia que tiene cada área en los procesos de la otra, esto nos ofrecerá una mirada más amplia para definir enfocar la intervención, reconociendo necesidades, fortalezas y oportunidades de mejora de la organización.

En este ejercicio se emplearon diferentes técnicas para la recolección de información que dieran cuenta de los procesos al interior de la vicepresidencia. En primer lugar, se acudió a la observación participante, técnica que nos permite desde el interior de los grupos, analizar dinámicas, observar, interactuar y ocupar un lugar en activo en el día a día de los sujetos, de la mano con tareas como la implementación de diarios de campo, entrevistas y en este caso, se toman en cuenta las percepciones de los diferentes colaboradores y candidatos dentro del desarrollo de las actividades cotidianas de la práctica.

En segundo lugar, se realizó revisión documental de los archivos internos del banco, principalmente informes de gestión, planeaciones estratégicas, presentaciones expuestas en grupos primarios de Selección y Bienestar, información de la sección de comunicaciones de la página web, redes sociales y demás recursos bibliográficos que estuvieran al alcance en la red interna de la organización, es decir, se empleó información pública y alguna de acceso exclusivo para los colaboradores del banco.

Adicionalmente, se realizó una entrevista semiestructurada a la analista de talento humano encargada de la zona de incidencia de las labores. Asimismo, se sostuvieron conversaciones con analistas encargados de otras zonas, personal del área de SST y colaboradores de la oficina Belén del banco W, sede en la que se desarrollan las actividades de la práctica y será el referente para la realización de este apartado.

Finalmente, la observación no participante posibilitó acceder a la información sobre el desarrollo de grupos primarios de otras áreas logrando identificar su estructura, aspectos claves

para su desarrollo, duración, cantidad de participantes, horarios favorables, dinámicas realizadas, entre otros aspectos metodológicos.

2.2. Hallazgos

2.2.1. Plan de Bienestar/ beneficios y programas

Al revisar el plan de bienestar que tiene el Banco W, se encuentra que está divido en programas y beneficios, dichos beneficios son *económicos* como el pago de auxilios, pólizas y bonos mencionados en la contextualización y *emocionales* que se entienden como días de permiso o licencias para situaciones eventuales.

Esta definición de beneficios emocionales reduce el bienestar emocional a tiempo libre, si bien es cierto que el tiempo de descanso favorece a una mayor flexibilidad entre la vida personal y el ámbito laboral, no deben dejarse de lado los espacios al interior de la organización que le apuesten a un entorno que privilegie el bienestar de manera integral.

La organización entiende como un espacio de bienestar las pausas activas que adelanta SST, sin embargo, esto hace parte obligatoria de las actividades que las empresas deben realizar con los colaboradores para disminuir los riesgos a los que se encuentran expuestos en las organizaciones, por lo anterior, el alcance de esta propuesta no es suficiente si se tiene en cuenta que estas pausas se realizan durante 5 minutos 2 veces en la semana de manera virtual, adicionalmente, durante la participación en algunos de estos espacios, se observó que se conectan mayormente colaboradores del área administrativa.

Según los registros presentados en reuniones de seguimiento del área de selección, el banco cuenta con más de dos mil colaboradores que en su mayoría pertenecen al sector comercial y sus labores se realizan de manera externa por lo que programar espacios virtuales limita la participación en los espacios enfocados en el bienestar emocional y la salud mental.

Los programas mencionados anteriormente como Reconoser, están diseñado con el propósito de fortalecer la cultura del reconocimiento en los equipos, esta iniciativa es muy valiosa porque permite que los colaboradores sientan que su trabajo es valorado por sus compañeros o sus líderes, además, las categorías con las que cuenta el programa no solamente exaltan el cumplimiento de labores sino el compañerismo, la actitud de servicio y el liderazgo que inspira.

Sin embargo, algunas de las iniciativas con los que cuenta el banco no logran ser efectivas ya que no se diseñan acercándose a la particularidad de las oficinas, pues, la VTHS formula propuestas que dejan de lado que cada oficina tiene una dinámica diferente y que no es posible que la propuesta se adapte a los contextos de cada municipio.

En las organizaciones, se espera que el área de talento humano desarrolle las actividades que permitan que los espacios de bienestar integral estén al alcance de todas las personas, sin embargo, las actividades que realiza la VTHS están sujetas a la autogestión y responsabilidad de cada oficina, dado que, un analista de talento humano, en promedio, atiende 25 oficinas a nivel nacional. En ese sentido, los analistas no cuentan con la capacidad de acompañar estrategias permanentes en cada una de las oficinas, limitando su función a la gestión de los beneficios económicos, además, del hecho que su tiempo está divido entre la gestión del bienestar y la selección de personal de estas mismas oficinas.

Asimismo, en la dinámica del área de la VTHS, la figura del aprendiz universitario, en ocasiones se ve reducida a lo procedimental, es importante que este sea involucrado en mayor medida en la toma de decisiones y la planeación de los procesos, pues los estudiantes de carreras profesionales llegan a la organización con el objetivo de contribuir o fortalecer los procesos existentes con los conocimientos y recursos propios de sus profesiones. Asimismo, considerando las cargas que tienen los analistas, es necesario que los aprendices apoyen en mayor medida estrategias de bienestar emocional, especialmente en las oficinas dónde se ubican.

Por otra parte, el espacio con el que cuentan los equipos para reunirse, sin abordar temas propios de sus funciones son los grupos primarios, pues allí es donde tienen la oportunidad de encontrarse con sus compañeros directos y dedicar un tiempo para conocerse. Por la naturaleza comercial y externa de las funciones de los colaboradores en las oficinas fuera del área administrativa en Cali, oficinas como la de Belén en Medellín solo permanecen en la sede un par de horas en la mañana, la otra parte del día no tienen contacto con los demás miembros del equipo. Este distanciamiento entre compañeros dificulta la construcción de los vínculos en el grupo y limita la configuración de una cultura de apoyo y cuidado mutuo.

A pesar de que este es el único espacio presencial con el que cuentan los grupos, este no es incluido como un programa de Bienestar sino como un programa de Desarrollo organizacional, desconociendo el potencial que tiene el espacio para acercar a los colaboradores y abordar allí las necesidades específicas de cada oficina.

2.2.2. Clima laboral

En el Banco existe un interés especial por la evaluación del clima laboral, a través de encuestas virtuales, se realizó un pulso de Clima que permitió la evaluación de diferentes aspectos del trabajo, tales como: relaciones interpersonales, liderazgo, comunicación, reconocimiento de las labores realizadas, carga laboral y condiciones físicas del trabajo. Al revisar, los resultados de estas encuestas se destacan que dentro de las situaciones que más aquejan a los colaboradores están las altas cargas de trabajo, la presión por el cumplimiento de indicadores, especialmente, en el área comercial y la relación con sus jefes inmediatos. Estos resultados reflejan que la organización debe continuar trabajando en programas que den respuesta a todas estas situaciones que no garantizan el disfrute de un lugar de trabajo que ubique la experiencia del colaborador dentro de la agenda de la organización.

Estos resultados en las encuestas de clima laboral se complementan con lo hallado en las entrevistas de retiro, dónde al preguntarle a las personas que decidían renunciar sus motivaciones para tomar la decisión de retirarse, se encontró que los incidentes con el clima laboral relacionados con la dinámica relacional con sus compañeros y jefes inmediatos es la principal razón para retirase, seguido de la sobrecarga laboral y posteriormente el acceso a mejores ofertas laborales.

Estos retiros voluntarios incrementan considerablemente el indicador de rotación de personas del banco, es este indicador es una de las principales preocupaciones de la jefatura de selección, teniendo en cuenta que, para las organizaciones, una rotación alta implica no solo dificultades para retener personal, sino también costos financieros y operativos derivados del reclutamiento constante, la pérdida de experiencia acumulada y la afectación en la productividad de los equipos. En este sentido, este es un indicador clave, pues, habla también del bienestar que perciben los colaboradores en la organización, revelando problemáticas estructurales que requieren intervención para garantizar la satisfacción de las personas. Por lo anterior, no deben pensarse los procesos del área de Selección aislados de Bienestar, ya que la articulación de estas dos áreas se vuelve fundamental para garantizar procesos integrales de incorporación, retención y desarrollo, fortaleciendo así la calidad del clima laboral y la coherencia interna de la organización.

3. Objeto de intervención

A través del diagnóstico se identificaron diferentes situaciones problemáticas que pueden ser potencialmente abordadas desde el ejercicio profesional del Trabajo social, esto es fundamental, si se tiene en cuenta que esta profesión no se involucra con frecuencia los temas organizacionales.

Para definir cuál problemática debía ser priorizada, se analizaron variables como el alcance, recursos y tiempo de práctica. Además, se tuvo en cuenta cuáles temas eran cruciales para la VTHS. Posterior a una entrevista con la analista de talento humano encargada, se identificó que lo que más preocupaba a la jefatura de selección eran los elevados niveles de rotación que presentaban en los últimos años, este indicador habla del porcentaje de personas que se retiran de la compañía.

Según las cifras presentadas en la reunión de seguimiento de la vicepresidencia realizada en marzo de 2025 para el primer trimestre de ese año, el indicador de rotación se encontraba alrededor del 15%, teniendo como meta una rotación del 13%. Este indicador funciona a la inversa, es decir, entre más bajo se encuentre, mayor es el cumplimiento, por lo que, a la fecha mencionada, no se estaba cumpliendo.

La rotación es un indicador macro y es la consecuencia de múltiples causas, un índice alto de rotación revela poca estabilidad laboral, insatisfacción laboral, desaprobación de los liderazgos, cargas laborales excesivas, falta de reconocimiento, a grandes rasgos refleja falta de bienestar emocional.

Si bien, la intervención por sí sola no puede impactar directamente en la disminución del indicador, este proyecto de intervención le apuntó a trabajar en una de las causas identificadas como lo es la falta acciones en caminadas al bienestar emocional de los colaboradores de manera focalizada. Por lo anterior, este proyecto de intervención tiene como objetivo **fortalecer el bienestar emocional de los colaboradores de la oficina Belén,** promoviendo la salud mental y un clima laboral positivo, teniendo como estrategia la activación y acompañamiento en los grupos primarios.

Es decir, aquellas situaciones que desencadenan los altos índices de insatisfacción laboral, como son: clima laboral hostil, insuficientes de espacios de bienestar presenciales que ayuden a contrarrestar el estrés y sobrecarga laboral es a dónde estaría dirigida la intervención, poniendo el foco en la percepción que tienen los colaboradores de estas situaciones.

El clima laboral, es primordial en la permanencia de los colaboradores, pues los vínculos interpersonales son inherentes al desarrollo de las tareas de trabajo. Un equipo de trabajo no puede desempeñar con plenitud sus labores si las relaciones que se han tejido entre los miembros están basadas en el conflicto, falta de empatía, irrespeto o liderazgos negativos. Por el contrario, es la conexión y el apoyo mutuo lo que va a permitir no sólo que de manera individual se obtengan los resultados esperados, sino que es lo que va a permitir el crecimiento del grupo.

El estrés que genera la sobrecarga laboral pone en riesgo la salud mental de los colaboradores que en su día a día se encuentran desprovistos de herramientas que les permitan regular situaciones en las que su salud se ve afectada. En este contexto, emerge la necesidad de fortalecer y consolidar espacios que permitan el diálogo, la participación y el reconocimiento mutuo, donde los colaboradores puedan compartir experiencias, expresar sus emociones y conectar con el otro. Para ello, los grupos primarios entendidos como escenarios de interacción se presentan como una estrategia propicia para promover estos procesos y contribuir en la disminución de factores de riesgo que atenten contra la salud mental del grupo en general.

Reconocerse en el dolor del otro, en la angustia y en la desesperación por el cumplimiento de metas que tiene el compañero permite crear una red de apoyo y además identificarse en las historias de vida de los demás, es reconocer que hay otras personas que pueden estar pasando por lo mismo.

Para el Trabajo Social, así como para el campo organizacional este proyecto cobra sentido en tanto se sitúa al ser humano, su bienestar y su interacción con otros sujetos como la base de los procesos, en este caso institucionales. Esta mirada permite que el bienestar y el talento humano en las organizaciones no se reduzcan a beneficios económicos, sino que el bienestar de cuenta de construcción conjunta.

Este proyecto responde a la necesidad de incluir una mirada, crítica, reflexiva y relacional frente a las dinámicas institucionales que ponen en riesgo el bienestar de los colaboradores, permitiendo que se cuestionen procesos, protocolos y acciones existentes que no contribuyen a la configuración de espacios que permitan el equilibrio entre la satisfacción de las personas y el cumplimiento de las expectativas organizacionales.

Si bien el campo organizacional es ampliamente desarrollado por la Psicología, esta mirada se centra en la concepción del individuo y en las acciones dirigidas a cada persona que constituyen el plan de bienestar colectivo, sin embargo, la mirada del Trabajo Social permite que no se realicen

intervenciones aisladas, sino que estas sean formuladas teniendo en cuenta al grupo integralmente. .

4. Propuesta de intervención

4.1. Objetivo general

Fortalecer la participación en grupos primarios de los colaboradores de la oficina Belén del Banco W como estrategia para promover el bienestar emocional.

4.2. Objetivos específicos

- Identificar los significados y necesidades con relación al bienestar emocional de los colaboradores de la oficina Belén del Banco W.
- Comprender las percepciones y experiencias de los colaboradores frente a los grupos primarios como espacios de apoyo y construcción colectiva.
- Proponer la ruta de acción de los grupos primarios para el segundo semestre 2025 de los colaboradores de la oficina Belén del Banco W.

5. Referente teórico-conceptual

Para la intervención, el referente teórico es la perspectiva desde la que se comprenden, describen e interpretan los fenómenos sociales, en ese sentido, da cuenta del lente que usará el profesional para leer los hallazgos que surjan del proceso. Esta lectura no se realiza de manera aislada, sino que allí quedan plasmadas las representaciones que el profesional ha construido de la realidad social y que constantemente se transforman con la interacción con los sujetos. Es por esto, que el construccionismo social aparece como la teoría que orienta esta actuación pues, en la cultura organizacional se alude a una serie de experiencias compartidas, así pues, esta propuesta no busca imponer modelos de verdad sino descubrir en la acción lo que los sujetos interpretan sobre lo que es el bienestar emocional en el contexto laboral.

En medio de las estructuras fijas con las que nos encontramos en las organizaciones, resulta esperanzador adoptar posturas que pretendan incluir la voz de las personas, conectando su experiencia, vinculando los sentidos que le dan a la experiencia. Al respecto el autor dice:

> Lo que se propone el construccionismo, entonces, es desarrollar una perspectiva alternativa al enfoque individual del conocimiento, permitiendo analizar el rol que juega el saber compartido por una comunidad en la mantención y reproducción de la realidad. (Sandoval Moya, 2010, p. 33)

En este sentido, este proyecto de intervención reconoce que los colaboradores a lo largo de sus experiencias individuales y colectivas construyen socialmente unas ideas sobre lo que el bienestar emocional, la salud mental y clima organizacional representa para ellos. Estas construcciones también hablan del discurso que las empresas insertan en los colaboradores que en la mayoría de los casos este discurso busca en mayor medida el beneficio de la organización.

Por otro lado, es importante reconocer que todas las personas en una empresa cuentan con patrones de conducta, normas y valores diversos aprendidos por el contexto en el que han crecido, al mismo tiempo las empresas tienen una cultura y valores propios, normas de conducta que las diferencian de otras, por lo que entran a interactuar estas dos visiones de la realidad cuando se habla de la dinámica organizacional.

Desde el Trabajo Social, el construccionismo invita a comprender la intervención no como una acción sobre los sujetos, sino con los sujetos, reconociendo su capacidad de agencia y su papel

activo en la transformación de las realidades institucionales. La práctica profesional, en este sentido, implica facilitar procesos de diálogo, reflexión y co-creación, más que desarrollar recetas con soluciones.

La intervención de Trabajo Social en los procesos de gestión humana no es solo importante sino necesaria, pues lo colaboradores deben encontrar en el trabajo el lugar privilegiado para la satisfacción personal y la autorrealización, debe ser la plataforma para desarrollar sus capacidades y potencial, como complemento de la satisfacción de necesidades económicas básicas. (Arbeláez Agudelo, 2020)

De manera complementaria, la Teoría de las Necesidades de Max-Neef (1993) expuesta en su libro *Desarrollo a Escala Humana*, posibilita en la intervención profundizar en la comprensión de los factores que inciden en la construcción social del bienestar en el ámbito laboral. El trabajo es una actividad inherentemente humana y que pretende la satisfacción de necesidades, entendiendo que algunas de las necesidades humanas en las organizaciones se ponen en un segundo plano como lo son el afecto, participación, identidad y libertad.

Max-Neef (1993) reconoce que no hay una jerarquía entre la satisfacción de necesidades, todas deben ser cubiertas para alcanzar el bienestar y se deben cubrir simultáneamente, la manera en que se satisfacen depende de la cultura y el entorno social. Una necesidad no puede satisfacerse en detrimento de otra, de este modo, satisfacer en exceso las necesidades de subsistencia no cubrirá la ausencia de satisfacción de otras necesidades.

Para entender los objetivos de este proyecto es importante definir algunas categorías que le dan sentido a la intervención como lo es el *bienestar emocional.* En este sentido, autores como McNamee y Shotter (2004) señalan que las emociones son prácticas sociales que adquieren significado en el diálogo con otros. En el contexto organizacional, esto implica reconocer que el bienestar está ligado en gran medida de la calidad de las relaciones que establecen con sus pares, líderes y con la institución misma.

El bienestar emocional en el trabajo habla también de condiciones dignas de trabajo tanto a nivel de clima organizacional, expectativas, desarrollo y crecimiento profesional. De acuerdo con González Rico et al. (2021) las personas que encuentran satisfacción en el trabajo tienden a llevar estos sentimientos positivos a los demás ámbitos de su vida, por lo que el bienestar emocional en el trabajo puede llevar a mayores de niveles de satisfacción en la vida en general.

En este sentido, el bienestar emocional se podría entender como un estado en el que cada persona encuentra un equilibrio entre sus emociones, acompañado de una valoración positiva de su vida, sus relaciones y todo lo concerniente a los procesos psicosociales que a traviesa en los diferentes ámbitos de su vida. De esta forma el bienestar se involucra directamente con la salud mental porque termina siento parte central de esta.

Otra categoría importante que es transversal al proyecto es la salud mental, para definirla es importante reconocer que no es posible separar la salud mental de acuerdo con el escenario de nuestras vidas en el que nos encontramos, es decir, si hay situaciones que afectan nuestra salud mental en la familia, se trasladaran a la manera en la que nos desenvolvemos en el trabajo y viceversa. De allí que la salud mental sea entendida como un estado dinámico de bienestar individual y colectivo.

La salud mental es a menudo definida bajo el concepto que presenta la Organización Mundial de la Salud (OMS), que en su más reciente documento sobre el tema (Informe mundial sobre salud mental: Transformar la salud mental para todos, 2022) menciona que “La salud mental significa ser más capaces de relacionarse, desenvolverse, afrontar dificultades y prosperar. La salud mental existe en un complejo proceso continuo, con experiencias que abarcan desde un estado óptimo de bienestar hasta estados debilitantes de gran sufrimiento y dolor emocional” (p. 2). En este informe también se nombran los desafíos con los que se encuentra la salud mental en las diferentes regiones y la necesidad de reestructurar los servicios de salud para fortalecer en los contextos donde las personas están en mayor riesgo, mencionando principalmente el trabajo.

Cantillo Santis (2025), analiza algunas cifras presentadas por estudios de la Organización Mundial de la salud (OMS) y el Diario La República sobre el estrés, mostrando que el 57% de los empleados consultados en Colombia afirman que padecen de estrés en sus espacios de trabajo, que se ve derivado en falta de motivación y disminución en su desempeño en el trabajo.

Es por esto, que se crean espacios dentro de los programas de SST y se intensifica la capacitación al personal de talento humano para realizar acciones que prevengan la exposición a factores de riesgo psicosociales. En el año 2013, se publica la ley 1616 de salud mental, que habla sobre la importancia de incluir mecanismos para la promoción de la salud mental y la prevención de trastornos mentales en ambientes laborales y se reitera la obligación que tienen los empleadores respecto al monitoreo de los factores de riesgo psicosocial como parte de las acciones del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo.

Uno de los aspectos clave en la salud mental en el ámbito laboral es el clima organizacional este concepto está presente en la mayoría de las organizaciones y comúnmente el área de gestión humana se encarga de diseñar mecanismos para la evaluación de este ambiente psicológico y social en las organizaciones. Así pues, el clima laboral, es entendido como la percepción compartida del ambiente de trabajo (Chiavenato, 2009), este se establece mediante las experiencias vividas, el lenguaje y las relaciones del grupo y tiene en cuenta factores como: el liderazgo, la motivación, la comunicación, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales. Estas percepciones influyen directamente en la satisfacción, el rendimiento y la permanencia en las organizaciones.

El clima organizacional no debería ser entendido únicamente como una cifra o un indicador, sino que habla de la calidad de vida al interior de la organización, por lo tanto, se vive y se resignifica en las interacciones diarias. Un clima positivo se presenta en entornos de trabajo dónde lo colaboradores co-construyen normas de respeto, apoyo mutuo y colaboración, mientras que un clima tenso refleja narrativas de desconfianza o sobrecarga emocional.

Este concepto habla en parte de los vínculos entre los grupos, estas relaciones entre compañeros y plantea también la necesidad de espacios para que dichos vínculos se fortalezcan, en ese escenario es importante hablar de los grupos primarios, que se configuraran como el espacio privilegiado en las organizaciones para este propósito.

El término grupo primario nace de la teoría sociológica de Cooley (1909), quien los define como los grupos en los que las personas experimentan relaciones cercanas y a menudo duraderas en contraposición a los *grupos secundarios*, donde los vínculos son más impersonales y orientados a objetivos específicos. Al mismo tiempo, son el espacio de socialización principal, donde se interiorizan valores normas y comportamientos sociales, por lo tanto, se desarrolla una identidad colectiva, estos grupos se caracterizan por tener una comunicación directa y conocimiento profundo del otro.

En el Banco W, los grupos primarios son un programa liderado por la jefatura de desarrollo organizacional, pero que cada oficina o equipo de trabajo debe realizar de manera autónoma, la propuesta incluye una estructura de trabajo que incorpora un momento para debatir sobre los valores corporativos y finaliza con el diligenciamiento de un formulario de participación.

En su definición más general, los grupos primarios son espacios para la unidad social, en esencia, son escenarios de construcción de identidad y de sentido colectivo. A nivel laboral, los

grupos primarios posibilitan relaciones de trabajo humanizadas, promueven la empatía, el reconocimiento y la escucha activa.

6. Metodología

La metodología da cuenta la manera en que se ponen en práctica los propósitos del proyecto y permite que, de acuerdo con las teorías planteadas, se tengan en cuenta el enfoque, técnicas y herramientas que sean coherentes con lo que se pretende. En ese sentido, posibilita conectar la teoría con la acción, haciendo que estos dos aspectos transiten por un camino aterrizado en la realidad.

De acuerdo con lo propuesto en los apartados anteriores el enfoque metodológico que posibilita y dota de sentido el quehacer profesional en este contexto es el enfoque psicosocial, pues este busca comprender e intervenir sobre el impacto de los fenómenos sociales en la manera en que psicológicamente se experimentan determinados hechos sociales.

Este enfoque permite entender que no es posible separar al colaborador de su contexto y de las situaciones emocionales que vive, de este modo se reconoce que, para poder pensar en un bienestar emocional integral, es necesario identificar todas las situaciones a nivel personal y laboral que ponen riesgo la salud mental y el clima organizacional.

La intervención se desarrolla con un sentido promocional, buscando potencializar el bienestar emocional y en primer momento acompañar la realización de grupos primarios para que estos sean el espacio que los colaboradores tienen para agenciar sus capacidades individuales y colectivas, identificando situaciones que sean potencialmente un factor de riesgo psicosocial.

Tabla 1
Metodología del proyecto de intervención

Objetivo	**Meta**	**Entregable /producto**
Identificar los significados y necesidades con relación al bienestar emocional de los colaboradores de la oficina Belén del Banco W.	Conocer las nociones de bienestar emocional que tienen los colaboradores. Describir los factores que afectan el bienestar emocional.	Informe de la percepción de los colaboradores de la oficina de Belén sobre el bienestar emocional

Comprender las percepciones y experiencias de los colaboradores frente a los grupos primarios como espacios de apoyo y construcción colectiva.	Sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de los grupos primarios.	Folleto educativo sobre la importancia de los grupos primarios, beneficios y cómo lograr que sean espacios efectivos
Proponer la ruta de acción de los grupos primarios para el segundo semestre 2025 de los colaboradores de la oficina Belén del Banco W.	Diseñar una guía que le permita a los colaboradores del banco W oficina Belén realizar los grupos primarios durante el segundo semestre del 2025.	Guías de trabajo y protocolos de la estrategia.

Nota. Elaboración propia, 2025.

6.1 Técnicas e instrumentos.

Para lograr la formulación, desarrollo y ejecución de este proyecto se llevaron a cabo diferentes técnicas e instrumentos que van a ser el vehículo para el cumplimiento de los objetivos planteados, con el propósito de dar cuenta de las actividades realizadas se realizó la siguiente tabla:

Tabla 2
Técnicas e instrumentos del proyecto

Objetivo	**Actividades/acciones**	**Técnica/instrumento**
Identificar los significados y necesidades con relación al bienestar emocional de los colaboradores de la oficina Belén del Banco W.	-Indagar por las estrategias de bienestar emocional a las tienen alcance los colaboradores.	-Técnica: Taller -Instrumento: árbol de problemas

Comprender las percepciones y experiencias de los colaboradores frente a los grupos primarios como espacios de apoyo y construcción colectiva.	-Revisar asistencia de los últimos grupos primarios de la oficina.	-Grupo focal. -Instrumento: guía de preguntas
Proponer la ruta de acción de los grupos primarios para el segundo semestre 2025 de los colaboradores de la oficina Belén del Banco W.	-Investigar actividades que puedan contribuir a las necesidades identificadas en los anteriores ejercicios	Guías de trabajo y protocolos de la estrategia.

Nota. Elaboración propia, 2025.

Para dar respuesta al primer objetivo: Identificar los significados y necesidades con relación al bienestar emocional de los colaboradores de la oficina Belén del Banco W, se diseñó una estrategia que permitiera conocer desde la voz de los colaboradores de esta oficina lo que ellos comprenden por bienestar emocional, abordando los problemas, causas y necesidades que identifican con relación a esta categoría, esto como insumo para diseñar una estructura de grupo primario que responda a los sentires del grupo de manera focalizada, en lugar de una propuesta genérica como lo propone la VTHS.

Se empleó como técnica el taller, pues es una técnica participativa que se utiliza en la intervención social dado que posibilita la construcción colectiva de conocimiento a través de la interacción, la reflexión y la experiencia práctica. Desde una perspectiva socioeducativa, el taller es un espacio estructurado en el que un grupo de personas se reúne para analizar una situación, desarrollar habilidades, construir alternativas o generar transformaciones en su realidad social. Esta definición tiene relación con lo expuesto por Cano (2012):

> El taller en la concepción metodológica de la educación popular es: un dispositivo de trabajo con grupos, que es limitado en el tiempo y se realiza con determinados objetivos particulares, permitiendo la activación de un proceso pedagógico sustentado en la integración de teoría y práctica, el protagonismo de los participantes, el diálogo de saberes,

> y la producción colectiva de aprendizajes, operando una transformación en las personas participantes y en la situación de partida. (p. 33).

El taller como dispositivo de trabajo requiere de instrumentos o técnicas adicionales que movilicen su propósito, es así como, se emplea el árbol de problemas como herramienta principal del taller. Este es un instrumento de análisis que permite comprender una situación problemática y orientar la toma de decisiones para la intervención.

Dicho instrumento no pretendía realizar un diagnóstico general de la organización como el descrito al principio de este informe, sino que buscaba ubicar la problemática identificada en la realidad de la oficina de Belén permitiendo develar nuevos hallazgos o situaciones que no fueron evidenciadas en el diagnóstico principal.

González Muñoz et al. (2023), señalan que dentro de las principales ventajas del árbol de problemas se encuentra la posibilidad de desglosar el problema, las causas y sus efectos, mejorando el análisis que sea realiza de la situación. Además, resalta la importancia de diferenciar entre las causas del problema y el problema en sí mismo, a menudo la mezcla de estos dos, dificultada que se realice una transformación en el objeto de la intervención.

El árbol de problemas consiste en un diagrama que muestra la figura de un árbol, esta debe ser visible para todos y debe contar con hojas, tronco y raíces. En el tronco, se deben escribir las situaciones problemáticas del tema central, en las raíces se plasman las posibles causas del problema o problemas identificados, y en las raíces se ubican las consecuencias derivadas de estos.

Durante la realización de este taller se contó con la participación de 10 personas que corresponden al equipo comercial, una colaboradora del área operativa y un aprendiz del área jurídica. El encuentro inició con la explicación de los objetivos del espacio, seguido de una breve contextualización del proyecto de prácticas, luego se indagó por las nociones que el grupo tenía sobre el bienestar emocional.

Seguidamente se explicó a los colaboradores en qué consistía el árbol de problemas, y se les entregó un papel en el que inicialmente debían escribir qué situaciones consideraban que afectaban su bienestar emocional en el trabajo, cuáles consideraban que era las razones principales para que esas situaciones se presentaran y finalmente, se les pidió que reflexionaran las consecuencias que reconocían de derivadas de estos problemas, estas consecuencias podían ser

tanto a nivel laboral como personal. Como parte final del taller se le preguntó al grupo si podían identificar alguna acción que realizara el banco con relación a su bienestar emocional.

Para el desarrollo del segundo objetivo específico: **Comprender las percepciones y experiencias de los colaboradores frente a los grupos primarios como espacios de apoyo y construcción colectiva,** se escogió la técnica del grupo focal, este es un espacio semiestructurado guiado por preguntas que permite develar significados compartidos, tensiones, acuerdos y desacuerdos sobre un tema.

Martínez (2012) menciona que dentro de las principales ventajas de los grupos focales se encuentra la capacidad que tiene la técnica para proporcionar una gran cantidad de información en un período de tiempo corto, al tiempo que permite conocer diferentes puntos de vista sobre un tema específico.

En este espacio se pretendía comprender las posturas que tenías los colaboradores sobre los grupos primarios, logrando que se discutiera sobre los conocimientos previos que tenían del espacio, si conocían la estructura, alcance y aspectos metodológicos del espacio, asimismo, se indagó por la realización de este espacio en experiencias laborales previas.

Por otra parte, se pretendía explorar la relación que hallaban entre los grupos primario y otros espacios de interacción grupal, además se indagó cuáles aspectos consideraban que se podían abordarse, cuáles ventajas y desventajas encontraban en el espacio, que elementos añadirían a retirarían para que fuera un momento pensado para las necesidades del grupo.

Para el desarrollo del grupo focal se utilizó como herramienta una guía de preguntas que orientaban la discusión, sin que esto fuera un limitante para que los participantes discutieran temas derivados de las preguntas. Del espacio hicieron parte los 10 colaboradores que participaron en el encuentro anterior. Como actividad complementaria a este ejercicio se revisó si la oficina había realizado algún grupo primario en el último año y no se encontró registro de esto.

Con el objetivo de **Proponer la ruta de acción de los grupos primarios para el segundo semestre 2025 de los colaboradores de la oficina Belén del Banco W,** se tomó en cuenta la información obtenida de los ejercicios anteriores para diseñar la nueva estructura de grupos primarios, de tal forma que garantice la realización de estos espacios en la oficina y que este se convierta en un momento que contribuya al bienestar emocional de los colaboradores.

Con este propósito se adelantó una búsqueda de técnicas con las que cuenta el Trabajo Social para intervenir en las realidades sujetos, de esta búsqueda en la literatura académica

surgieron las técnicas participativas que con base en la educación popular de Paulo Freire buscan generar conciencia crítica, cambios en las relaciones, contextos o problemáticas. Estás técnicas son dinámicas, favorecen la participación estimulando el intercambio de saberes con la integración de la ideas, conocimientos y experiencias de los sujetos. Se diseñaron las actividades principales de algunos de los grupos primarios con las siguientes técnicas:

- Cartografía corporal: De acuerdo con Fuentes Rodríguez (2021) Cuando se alude a una cartografía del cuerpo, se hace referencia a la posibilidad de representar y analizar el cuerpo humano como un territorio, desagregándolo en sus distintos componentes para comprender las funciones físicas, sociales e incluso espirituales que cada uno de ellos cumple. Esta noción también implica la producción de un registro que documente dichas comprensiones y que pueda modificarse conforme se transforman nuestras formas de concebir y experimentar el cuerpo. De manera análoga a un mapa, la cartografía corporal facilita procesos de interpretación, ubicación y reconstrucción de la propia identidad en relación con el contexto social, permitiendo reconocer nuevas perspectivas, significados y modos de representación. Así, posibilita la creación de nuevas formas simbólicas y usos del cuerpo, en tanto espacio dinámico de sentido. Para el propósito de los grupos primarios la cartografía corporal permitirá que el grupo reconozca sus emociones y las ubique en una parte del cuerpo, entendido que el cuerpo "habla" de lo que vive y cómo lo vive en el ambiente de trabajo y que se expresa con emociones como estrés, ansiedad, cansancio, alegría, satisfacción, orgullo, etc.,
- Mapa de sueños: esta es una técnica participativa que permite la representación simbólica de metas, mediante recursos gráficos (imágenes, palabras, recortes de periódicos). Esta técnica se relaciona con la tendencia natural hacia el crecimiento personal, la autorrealización y la búsqueda de sentido, dado que, visualizar los sueños facilita la motivación intrínseca, estimula el autoconocimiento y favorece procesos de agencia y empoderamiento.

En el campo del Trabajo Social, esta técnica se relaciona con las metodologías participativas que buscan promover la expresión subjetiva, la toma de decisiones colectivas y la visibilización de horizontes de sentido. Autores como Fals Borda (1987) y Montero (2006) destacan que los metodologías creativas y participativas facilitan la construcción de agendas colectivas, la identificación de necesidades y el fortalecimiento del tejido social. En este sentido, el Mapa de

Sueños cumple una función clave al permitir que los participantes expresen de manera gráfica sus expectativas y proyecten metas comunes para procesos grupales, comunitarios u organizacionales.

- Lluvia de ideas: es una técnica grupal de generación creativa de propuestas que busca promover la participación espontánea y la construcción colectiva de ideas. Su origen se atribuye a Osborn (1953), quien la definió como un método para estimular el pensamiento divergente y la creatividad mediante la expresión libre y no juzgada de aportes por parte de los participantes. Según lo plantea el autor, la lluvia de ideas se sustenta en el principio de que la producción colectiva supera a la individual, ya que el intercambio verbal permite que una idea genere o inspire otra, potenciando la creación de alternativas.

Desde el Trabajo Social, la lluvia de ideas se fundamenta en principios de participación, horizontalidad y reconocimiento de la voz de los sujetos, ya que, facilita que los participantes expresen percepciones, necesidades y propuestas sin jerarquías, fortaleciendo la toma de decisiones colectivas y promoviendo la apropiación de los procesos. Además, se alinea con la teoría construccionista, en los que el conocimiento se construye en interacción y el grupo es entendido como un espacio de reproducción de conocimiento simbólico. En el proyecto esta técnica va a permitir que en el último encuentro el grupo planee el desarrollo de los grupos primarios para el 2026.

Por otro lado, para dar cumplimiento a este objetivo se socializó con el grupo la guía de trabajo para los grupos primarios, detallando los objetivos de cada encuentro, metodología y recursos necesarios para la realización del encuentro. En este espacio se despejaron dudas sobre cada una de las guías y se establecieron propuestas para favorecer la realización del espacio, en los anexos del documento se encontrarán las guías que orientan el espacio.

7. Desarrollo de actividades y hallazgos

Este proyecto de intervención se inscribió dentro del plan de prácticas del pregrado en Trabajo Social de la Universidad de Antioquia, las actividades de la práctica se desarrollaron el transcurso de dos semestres académicos en la organización que inician a partir de mayo de 2024 y finalizan en mayo de 2025.

En este lapso, el primer semestre se destinó a la contextualización del campo de prácticas a través de las estrategias metodológicas antes mencionadas, adicionalmente en este primer semestre se configuró el objeto de intervención del proyecto que permitió esbozar los objetivos de la propuesta. A partir del segundo semestre que inició en enero de 2025, se llevó a cabo el diseño metodológico de las estrategias usadas, para ser posteriormente aplicadas en los meses de marzo, abril y mayo.

Para dar respuesta al primer objetivo se realizó un diagnóstico rápido, implementando la herramienta del árbol de problemas, allí los colaboradores debían identificar los problemas que reconocían que afectaban su bienestar emocional, cuáles eran las causas y consecuencias derivadas de estos. A partir de lo narrado en esta actividad se generaron discusiones sobre si conocían algunas de las estrategias que usaba el banco con el propósito de mitigar los riesgos psicosociales.

De este ejercicio los colaboradores identificaron que el problema que afecta en mayor medida su salud mental y por tanto su bienestar al interior de la organización es la presión que ejercen los líderes por el cumplimiento de los resultados, dentro de las causas de este problema identificaron desconfianza del líder en el trabajo realizado, falta de comunicación asertiva, expectativas desajustadas de la realidad del mercado en el que se mueven, falta de empatía, liderazgo basado en el premio y castigo, no en la motivación, falta de reconocimiento, pues cuando se realizaba una labor sobresaliente, no se le daba la misma importancia y protagonismo en las reuniones de seguimiento que cuando algo no salía de acuerdo a lo esperado.

Los colaboradores manifestaron que una de sus motivaciones principales para continuar aún en la organización es que consideran que los beneficios económicos y salarios eran buenos con respecto a otras empresas del sector, este hecho les permite soportar situaciones en las que no saben cómo afrontar la carga emocional que llevan a sus casas para conseguir esta remuneración.

Dentro de las consecuencias identificadas en este ejercicio señalaron que al encontrarse en situaciones de mucho estrés se les dificultaba concentrarse, tenían problemas para descansar, en

ocasiones se llevaban trabajo para continuar en la casa porque el tiempo del horario laboral no era suficiente para lograr realizar las tareas que les iban a permitir generar bonificaciones, por lo que constantemente sacrificaban tiempo con su familia ya sea por este motivo o porque se sentían cansados y solo querían llegar a sus casas a descansar. En este ejercicio los colaboradores mencionaron que desconocían si el banco realizaba alguna actividad en favor de la salud mental, reconociendo que identificaban como bienestar especialmente los *Más tiempo para ti* y el bono anual de bienestar, además de las diferentes pólizas con las que cuenta el banco,

Para el cumplimiento del segundo objetivo específico se realizó un grupo focal con el objetivo de identificar las nociones que los colaboradores tenían sobre lo que es un grupo primario, las dificultades para su desarrollo y se establecieron propuestas para el diseño de los próximos grupos primarios.

En el diagnóstico inicial se identificó que una de las razones por las que los colaboradores no lo realizaban era la falta de tiempo en medio de las actividades del día a día, por lo que, en primer lugar, se acordó con los colaboradores del banco cuál era el día que más les favorecía de acuerdo a sus ocupaciones y se estableció un recordatorio en sus correos institucionales dónde el primer sábado de cada mes recibirán una notificación con el recordatorio de que deben realizar el grupo primario y las indicaciones correspondientes.

De este encuentro se identificó que los colaboradores de la oficina Belén que se compone de 10 personas reconocen la existencia de los grupos primarios, pues constantemente desde el área de Talento humano le exigen al líder mostrar la evidencia de su realización, sin embargo, manifestaron que en el tiempo que llevaban en la oficina nunca habían realizado uno, mencionando que el líder no tenía mucho conocimiento de cómo se realizaba el espacio lo que también permitía que lo continuaran postergando. En esta actividad se mencionó que ellos desconocían la existían de espacios específicos para la interacción como grupo dentro del espacio laboral por lo que desde su propia iniciativa buscaban organizar estos espacios en sus tiempos libres, pues reconocieron la importancia de mantener unos vínculos basados en la confianza, la cooperación y el respeto por el otro. De este ejercicio surgió un folleto que se entregó a los colaboradores donde se resumían aspectos claves para comprender los grupos primarios.

8. Resultados de la intervención

Dentro de los principales logros de este proyecto, se identificaron las necesidades de los colaboradores de la oficina Belén del Banco W en relación con su bienestar emocional, logrando priorizar el reconocimiento y manejo de las emociones, la comunicación asertiva y el reconocimiento entre compañeros como los ejes temáticos para el desarrollo y planeación de los grupos primarios.

En la estructura de grupo primario se identificó que reposar la responsabilidad de la organización de los grupos primarios únicamente en el líder para la oficina de Belén no era efectivo, en cambio, se optó por proponer un cronograma en el que en cada mes alguna persona fuera responsable de coordinar los asuntos logísticos y materiales necesarios para la realización del encuentro.

Como respuesta a este problema se organizó un cronograma para que cada mes una pareja sea responsable del grupo primario, esto permitió que los colaboradores adoptaran el espacio con corresponsabilidad, permitiendo que al haber acercado al grupo a este espacio se pueda garantizar su permanencia en el tiempo, sin que esta dependa de la presencia de un profesional social o de alguna persona de talento humano.

La intervención motivó al grupo a retomar el desarrollo de los grupos primarios, en la medida en que permitió aclarar sus alcances, objetivos y utilidad dentro de la dinámica laboral. A través de los espacios de diálogo, los colaboradores lograron comprender que este espacio no se limita a una reunión obligatoria, sino que constituye un dispositivo psicosocial orientado a la construcción de vínculos entre compañeros.

Lo anterior posibilitó que los colaboradores reconocieran la necesidad de mantener este espacio dentro de sus actividades, comprendiendo que destinar tiempo en sus agendas para la realización de los grupos primarios no debía constituir una carga adicional, sino una inversión en su bienestar emocional y en la calidad de las relaciones de trabajo.

Se evidenció la importancia de adaptar las acciones de bienestar al contexto específico de cada oficina, pues las dinámicas laborales de la oficina Belén requieren tiempos, metodologías y acompañamiento diferenciado, así como también se requerirá en otras oficinas. Los colaboradores señalaron que existen iniciativas institucionales dirigidas al bienestar, pero estas no siempre llegan

con claridad a las oficinas, lo cual genera una brecha entre la planificación de la sede central y la experiencia de los equipos.

Se socializó la propuesta para el desarrollo metodológico de los grupos primarios en el segundo semestre de 2025, por lo tanto, más que actividades aisladas, la propuesta entregó una estructura formal, con objetivos por sesión, tiempos, roles y recursos, lo cual posibilita la continuidad en el programa más allá del tiempo de práctica. Además, se logró realizar una reducción del tiempo del grupo primario para que en lugar de durar 2 horas en las que está pensado el espacio, este se realice entre 45 y 60 minutos.

Como pendiente del proyecto queda la evaluación del impacto que esta estrategia pueda generar en la oficina Belén. Es necesario valorar en el mediano plazo cómo estas acciones inciden en la dinámica organizacional, el clima laboral y el bienestar emocional de los colaboradores. Dado que la implementación completa de la propuesta está proyectada para el segundo semestre de 2025, los efectos reales solo podrán analizarse cuando la oficina haya sostenido los encuentros grupales durante un periodo continuo. Esta evaluación futura permitirá determinar el alcance de la estrategia, sus aportes concretos y las posibles adaptaciones necesarias para consolidarla dentro de la cultura interna del Banco W.

9. Consideraciones ético-políticas

El código de ética cualquier profesión es una las rutas que guían su ejercicio, sin embargo, para los trabajadores sociales este código, resulta ser el eje fundamental de su accionar porque se enfrentan constantemente a dilemas que ponen a prueba lo aprendido e invitan a desprender en algunas circunstancias.

El Trabajo Social exige una actuación basada en principios éticos sólidos que garanticen el respeto, la equidad y la dignidad de los colaboradores. En el contexto organizacional, el ejercicio de la profesión no solo busca que se ejecuten acciones de orden institucional, sino que nos invita a pensar estrategias que estén enmarcadas en una postura ética coherente con los valores de la profesión.

Dentro del código de ética se encuentra la confidencialidad como principio y aplicada a este ejercicio se tuvo en cuenta al momento de la recolección de información y durante todo el proceso, teniendo en cuenta que se accedió información que debe ser manejada con absoluto respeto y reserva. Proteger la identidad de los participantes no solo es un deber, sino también una garantía de confianza para los colaboradores, quienes esperan sentirse seguros y parten del hecho que comparten sus percepciones, inquietudes y malestares dentro de un círculo de confianza.

Una intervención ética implica reconocer y visibilizar las desigualdades y la búsqueda del bienestar colectivo debe incluir a todas las personas, sin distinción, teniendo siempre como principio la garantía y el ejercicio de los derechos humanos.

A su vez, otro principio ineludible en este ejercicio es el respeto por la dignidad humana, partiendo de la premisa de que cada colaborador es una persona con derechos, historia, emociones y aportes únicos a la organización. El trato digno, la comunicación respetuosa y la valoración del ser humano deben estar presentes en todas las fases del plan, desde el diseño hasta la evaluación.

La ética profesional también exige promover una escucha activa y humanizada. Las estrategias propuestas deben abrir canales genuinos de diálogo y comprensión, más allá de lo formal o institucional. Escuchar con empatía y atención permite que las voces de los trabajadores no solo sean oídas, sino tenidas en cuenta para la transformación de las condiciones laborales.

Además, el Trabajo Social debe evitar cualquier tipo de instrumentalización de su labor. No debe ser utilizado para disimular conflictos internos, maquillar resultados o reducir el malestar a simples actividades recreativas. El rol del profesional implica un compromiso crítico con la

realidad institucional y una postura activa frente a las tensiones estructurales que afectan el bienestar de los colaboradores.

10. Conclusiones y recomendaciones

En medio del ejercicio de prácticas hay algunas consideraciones que se escapan y que los futuros colegas podrían ahondar cuando se enfrenten a escenarios similares a los descritos en este proyecto, por lo anterior, me permito hacer algunas recomendaciones profesionales con base en los resultados, aprendizajes y necesidades identificados en este proceso. En primer lugar, recomiendo tener este ejercicio como referente de las dinámicas a las que nos enfrentamos los estudiantes de Trabajo Social en el campo organizacional, donde constantemente tenemos que hacernos lugar para no permitir que se desdibuje nuestra figura y el potencial creador que tiene la profesión.

Al área de talento humano del Banco W se sugiere que mantengan presenten en cada nueva propuesta la razón de ser del área, que sus acciones propendan siempre a contribuir y honrar el reconocimiento adquirido como uno de los 10 mejores lugares para trabajar en Colombia y eso incluye también pensarse las regiones, sus particularidades y las realidades de cada área. También sugiero seguir ampliando el concepto de bienestar para no acabar reduciéndolo a beneficios económicos, reconociendo, además, el clima organizacional como un eje central para contribuir a la idea del bienestar social.

Son innumerables los aprendizajes adquiridos en esta práctica, entre los más significativos está lo vigente que se encuentra el Trabajo Social para abordar las cuestiones sociales en cualquiera que sea el ámbito sería muy importante que seguir explorando y que encontráramos más investigaciones realizadas por trabajadores sociales que exploren las múltiples vulneraciones y riesgos psicosociales que viven los trabajadores en sus organizaciones.

Finalmente, los invito a pensar las relaciones que se tejen en los espacios de trabajo como fundamentales para el desarrollo profesional y personal, pues es en estos espacios donde muchos pasamos gran parte de nuestra vida. Allí, también se construyen redes apoyo importantes o se detonan crisis de orden psicosocial, por lo que no podemos dejar de lado este enfoque en cualquier intervención que se realice.

Referencias

Arbeláez Agudelo, B. (2020). Intervención del Trabajador Social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional. *Revista de la Facultad de Trabajo Social, 24*(24), 82–88. https://revistas.upb.edu.co/index.php/trabajosocial/article/view/2681

Cano, A. (2012). La metodología de taller en los procesos de educación popular. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales, 2*(2), 22-51. http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.5653/pr.5653.pdf

Cantillo Santis, K. (2025). Importancia de la salud mental en el ámbito laboral. *Psicología desde el Caribe, 42*(1), 1-8. https://doi.org/10.14482/psdc.42.1.548.636

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (5.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Colombia. Superintendencia Financiera. (2022). *Hoja de ruta: Inclusión financiera con equidad de género para las mujeres.* https://www.superfinanciera.gov.co/loader.php?lServicio=Tools2&lTipo=descargas&lFuncion=descargar&idFile=1063801

Cooley, C. H. (1909). *Social Organization: A Study of the Larger Mind.* New York: Charles Scribner's Sons.

Fals Borda, O. (1987). *El conocimiento y el poder popular: Lecciones con campesinos de Nicaragua, México y Colombia.* Siglo XXI Editores.

Fuentes Rodríguez, S. F. (2021, 25 de febrero). *Cartografía del Cuerpo*. Ichan Tecolotl. https://ichan.ciesas.edu.mx/cartografia-del-cuerpo/#:~:text=Cuando%20hablo%20de%20una%20cartograf%C3%ADa,cumplen%20cada%20una%20de%20ellas

González-Muñoz, S., Sánchez-Padilla, M. L., & Hernández-Benítez, R. (2023). Árbol de problemas como base en la investigación. *Educación Y Salud Boletín Científico Instituto De Ciencias De La Salud Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo, 12*(23), 125–129. https://doi.org/10.29057/icsa.v12i23.11153

González Rico, P. Guerrero Barona, E., & Chambel, M. J. (2021). Inteligencia emocional y bienestar laboral: un estudio de mediación moderada. *Revista De Trabajo Y Seguridad Social. CEF*, (454), 207–230. https://doi.org/10.51302/rtss.2021.2308

Martínez, Nelson R. (2012). Reseña metodológica sobre los grupos focales. *Diá-logos, 9*, 47-53. https://files.core.ac.uk/download/pdf/47265053.pdf

Max-Neef, M. (1993). *Desarrollo a escala humana: Conceptos, aplicaciones y reflexiones*. Nordan-Comunidad.

McNamee, S., & Shotter, J. (2004). *Dialogue, creativity and change: Social construction in practice.* Sage Publications.

Montero, M. (2006). *Hacer para transformar: El método en la psicología comunitaria*. Paidós

Osborn, A. F. (1953). *Applied imagination: Principles and procedures of creative problem-solving* (3rd ed.). Charles Scribner's Sons.

Sandoval Moya, J. (2010). Construccionismo, conocimiento y realidad: una lectura crítica desde la Psicología Social. *Revista MAD,* (23), 31–37. https://doi.org/10.5354/0719-0527.2010.13633

Anexos

A continuación, como parte de los entregables de esta propuesta se dejan descritas las distintas sesiones que serán tenidas en cuenta para el desarrollo de los grupos primarios. En esta propuesta se tienen en cuenta elementos de los que propone el banco para el desarrollo del grupo primario y se complementan con las necesidades identificadas.

En la propuesta inicial del banco, el grupo primario tenía una duración de 2 horas, en un primer momento se narraba la historia de vida de los colaboradores seleccionados previo al encuentro, posteriormente se presentaba un vídeo diseñado por el banco que abordaba alguno de los valores corporativos de la organización y cómo lo veían aplicado en sus labores diarias, la actividad finalizaba con una dinámica preparada por el jefe.

Estructura general del grupo primario

1. Historia de vida (en este momento, los encargados de liderar el grupo primario deberán preparar una presentación breve de su historia de vida, en la que pueden incluir aspectos como miembros de su familia, hechos destacados de su vida, un recuento por historias de infancia y juventud) **Tiempo estimado:** 15 minutos

2. Actividad central (aquí se desarrollarán temáticas que apunten a fortalecer los vínculos del grupo y son parte central de esta propuesta). **Tiempo estimado:** 20 minutos

3. Cierre y pausa activa (se diligencia el formulario virtual de asistencia y una persona responde a la pregunta ¿qué me llevo de este espacio el día de hoy). **Tiempo estimado**: 5 minutos.

Actividad central

- **Grupo primario 1.**

Objetivo: Romper el hielo humanizando las relaciones laborales y reconociendo experiencias de vida de los compañeros de trabajo

"2 mentiras, 1 verdad": algunas personas voluntariamente deberán decir 3 hechos, 1 de ellos será algún acontecimiento que hayan vivido y los otros dos serán mentira, el objetivo es que los

compañeros intenten adivinar cuál es el hecho que realmente vivió cada persona de acuerdo con lo que puedan conocer al compañero o compañera. Por ejemplo, podrían decir: cuando estaba pequeño me cambiaron de colegio 5 veces porque tenía muy mal comportamiento, tengo dos hermanos que viven fuera del país y no los veo hace 2 años, mi última relación fue hace 5 años. Luego de que los compañeros eligen una de las opciones la persona dirá la opción correcta y si lo desea contará el contexto del acontecimiento.

- **Grupo primario 2**

Objetivo: Identificar cómo se manifiestan en el cuerpo las emociones relacionadas con el trabajo.

Cartografía corporal: Inicialmente se explica el propósito de la actividad señalando que es un espacio seguro y confidencial. Posteriormente se organizan parejas y se le entregan dos pliegos de papel kraft sobre el que deberán acostarse y dibujar las siluetas de cada uno. Cuando lo hayan dibujado en cada parte del cuerpo deberán señalar las emociones asociadas a las situaciones que viven en el trabajo, por ejemplo; estrés, ansiedad, cansancio, alegría, satisfacción, orgullo, etc., algunas preguntas orientadoras pueden ser:

¿Qué partes del cuerpo sienten más afectadas por el trabajo?

¿Dónde sienten calma o bienestar?

¿Qué necesitan para cuidar mejor su cuerpo y mente en el trabajo?

En las parejas los participantes comparten lo que representaron, enfatizando cómo su cuerpo “habla” de su experiencia laboral. Para finalizar se reflexiona colectivamente y se consignan los hallazgos en el tablero.

Materiales:

-Pliegos de papel kraft (uno por cada participante)

-Marcadores, crayones, colores o pinturas.

-Cinta adhesiva.

-Música para ambientar.

- Tablero para registrar reflexiones conjuntas.

- **Grupo primario 3**

Objetivo: Mejorar la calidad de la comunicación en el equipo.

"Teléfono roto": este juego de comunicación permite evidenciar cómo se transforma la información en el grupo, reflexionando alrededor de cómo los malentendidos afectan y transforman los vínculos que se construyen. Finalmente se reflexiona de lo observado durante el juego con preguntas orientadoras como:

¿Qué cambios identifican en el mensaje original del final?

¿Cómo creen que simboliza esto respecto a la comunicación en la oficina?

¿Qué emociones se generan cuando los mensajes se distorsionan?

¿Qué podríamos hacer como grupo para mejorar la comunicación y el clima laboral?

- **Grupo Primario 4**

Objetivo: Fortalecer el reconocimiento mutuo y de sí mismo con frases de afirmación.

"Buzón de reconocimiento": Se va a seleccionar una persona, durante un minuto todos los miembros del equipo van a escribir en un papel secretamente algo que valora o por lo que reconocen a esa persona, luego se va seleccionando otra persona, hasta que todos hayan escrito un mensaje para cada uno de los miembros, finalmente, doblarán el papel y lo meterán en un sobre que tendrá el nombre de cada uno. Al final todos tendrán dentro del sobre diferentes mensajes y aspectos que los demás valoran de sí.

Para completar el ejercicio es importante que reconocerse a sí mismo por las luchas que diariamente se enfrentan y al mismo tiempo por las habilidades, fortalezas y virtudes que nos caracterizan. Por

lo anterior, realizarán una rutina de autocuidado express que consiste en: 1 ejercicio de Estiramiento y tres frases de afirmación que deberán enunciar mirándose al espejo. Por ejemplo: Yo soy poderoso, yo soy valioso, yo soy capaz de conseguir lo que me propongo.

- **Grupo primario 5.**

Objetivo: Reconocer los diferentes sueños y motivaciones del grupo.

"¿Qué me motiva?": Cada persona escribe en una tarjeta su motivación personal, esa situación persona o cosa que le de la fuerza para vivir y levantarse cada día . Luego comparten con el grupo las razones y se identifican qué propósitos se pueden encontrar en común reconociendo como a pesar de las diversidades y las múltiples historias de vida, todos convergemos en algún punto.

Mapa de sueños: se entrega una cartulina o papel grande (individual o grupal). Se invita a los participantes a representar sus sueños o metas (a corto, mediano o largo plazo) mediante dibujos, recortes, frases, fotografías o símbolos. Durante la actividad, se puede guiar la reflexión con preguntas como:

¿Cuáles son mis sueños a nivel personal y laboral?

¿Qué me hace sentir bien o realizado/a?

¿Qué necesito cambiar o fortalecer para llegar allí?

¿Con quiénes cuento para hacerlo posible?

Finalmente, se realiza una socialización, donde se comparten los significados y emociones vinculadas a esos sueños, identificando elementos comunes y metas colectivas. Para finalizar se realiza un mapa de sueños del grupo, orientado con las preguntas: ¿Cómo me sueño mi equipo de trabajo?

Materiales:

-Cartulina o grande (tamaño A3 o pliego, según el espacio y el número de participantes).

-Revistas, catálogos o folletos para recortar imágenes y palabras.

-Tijeras.

-Pegante o cinta adhesiva.

-Marcadores, crayones o colores.

Lápices y borradores

- **Grupo primario 6.**

Objetivo: Realizar un cierre del ejercicio y compartir de experiencias.

“Lluvia de ideas”: Cada participante expresa una palabra cómo resume su experiencia en el desarrollo de los grupos primarios del año y lo que pudo aprender durante el año de algún compañero. Este espacio se dispondrá para identificar aciertos y desaciertos en los espacios realizados y se planearán las temáticas que se quieren abordar el próximo año, estas ideas quederán consignadas en un papelógrafo. Las personas encargadas de este encuentro deberán realizar un acta con los compromisos para el próximo año.

De manera simbólica todos van a firmar un compromiso de seguir fortaleciendo los vínculos en lo cotidiano, este documento que van a firmar debe ser una construcción colectiva y permanecerá visible en la cartelera principal de la oficina.

Materiales:

-Papelógrafo

-Notas adhesivas de colores

-Marcadores

- Lapiceros.

- Cinta