



Desarrollo de procesos de resiliencia en un Fondo de Empleados del sector Bancario sede
Bogotá en tiempos de Covid-19 y Post pandemia.

Carla Andrea Cano Largo

Shirley Milena Cano Beltrán

Marcela Garzón Posada

Director del Proyecto

Luis Alberto Arias Cohecha

Codirector del Proyecto

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad

Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad

Programa Maestría en Gerencia del Talento Humano

Bogotá, Octubre 2023



Resumen

Con el paso del tiempo, la resiliencia en el ámbito organizacional ha adquirido una fuerza de impacto considerable en el desarrollo de las empresas a nivel internacional, partiendo de la premisa que atribuye un alto grado de importancia al factor humano, siendo este último el capital más indispensable en una organización. El presente documento, permite analizar el desarrollo de la investigación profesional con metodología cualitativa en el Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá, a través de una entrevista semiestructurada con registro escrito (digital) y temas prefijados, en la búsqueda constante de obtener respuestas reales sobre el desarrollo de los procesos de resiliencia organizacional, en una época donde el Covid – 19 ocasionó cambios a nivel social, individual y empresarial.

Dentro del proceso de investigación se puede evidenciar que los individuos presentaron un alto nivel de resiliencia y adaptabilidad en áreas familiares, sociales, laborales que permitieron fortalecer sus competencias de comportamiento y competencias técnicas y así abordar los niveles de conocimiento con mayor facilidad y que permite concluir que tanto el individuo como la organización fortalecieron su adaptación al cambio siendo más asertivos y receptivos en todos los procesos de innovación, construcción de nuevas metodologías de trabajo, incursionando en los medios de transformación digital y visión estratégica.

Palabras Clave: *Resiliencia organizacional, Covid – 19, inteligencia emocional, adaptabilidad y salud mental.*



Abstract

With the passage of time, resilience in the organizational field has acquired a force of considerable impact on the development of companies at an international level, based on the premise that attributes a high degree of importance to the human factor, the latter being the most essential in an organization. This document allows us to analyze the development of professional research with qualitative methodology in the Employee Fund of a banking and financial entity in the city of Bogotá, through a semi-structured interview with written (digital) record and predetermined topics, in which constant search to obtain real answers about the development of organizational resilience processes, in a time where Covid-19 caused changes at a social, individual and business level.

Within the research process, it can be seen that the individuals presented a high level of resilience and adaptability in family, social, and work areas that allowed them to strengthen their behavioral competencies and technical competencies and thus address the levels of knowledge more easily and that allows us to conclude that both the individual and the organization strengthened their adaptation to change by being more assertive and receptive in all innovation processes, construction of new work methodologies, venturing into the means of digital transformation and strategic vision.

Keywords: *Organizational resilience, Covid – 19, emotional intelligence, adaptability and mental health.*



Contenido

1.	Planteamiento del problema:	1
2.	Justificación	3
3.	Estructura organizativa	4
3.1.	Misión	4
3.2.	Visión	4
3.3.	Valores.....	5
4.	Objetivos generales y específicos	6
4.1.	Objetivo General	6
4.2.	Objetivos Específicos.....	6
5.	Antecedentes teóricos y empíricos	7
5.1.	Marco teórico.....	7
5.2.	Marco conceptual	12
5.3.	Marco referencial	13
5.4.	Marco normativo.....	15
6.	Diseño metodológico.....	18
6.1.	Tipo de investigación.....	18
6.2.	Participantes	19
6.3.	Instrumento de Recolección de Datos.....	20
6.4.	Procedimiento Análisis de Datos.....	20
7.	Resultados	22
7.1.	Categoría roles:	24
7.2.	Categoría estabilidad laboral:.....	27
7.3.	Categoría confinamiento:	28

7.4.	Categoría de intervención:	30
7.5.	Categoría de resiliencia:	31
8.	Análisis de las redes semánticas según la perspectiva.	33
8.1.	Análisis de la perspectiva del individuo:	33
8.2.	Análisis de la perspectiva de la organización:	35
8.3.	Análisis de la perspectiva estrategias:	36
9.	Discusión	39
10.	Conclusiones	41
11.	Recomendaciones	43
12.	Referencias	44
13.	Apéndices	48
13.1.	Anexo 1. Entrevista semiestructura- preguntas utilizadas para la recolección de información a través de la metodología (entrevista semiestructurada). ..	48
13.2.	Anexo 2 - consentimiento informado:.....	50
13.3.	Anexo 3-consentimientos informados firmados:	51
13.4.	Autorización fondo de empleados del sector bancario para el proceso de investigación. 56	



Lista de figuras

Figura 1. Red semántica perspectiva individuo.....	34
Figura 2. Perspectiva de la organización.....	36
Figura 3. Perspectiva estrategias.	

¡Error! Marcador no definido.



Desarrollo de procesos de resiliencia en un Fondo de Empleados del sector Bancario sede Bogotá en tiempos de Covid-19 y Post pandemia.

1. Planteamiento del problema:

Con el paso del tiempo, la resiliencia en el ámbito organizacional ha adquirido una fuerza de impacto considerable en el desarrollo de las empresas a nivel internacional, partiendo de la premisa que atribuye un alto grado de importancia al factor humano, siendo este último el capital más indispensable en una organización. (Apaza & Flores, 2019)

La resiliencia es una habilidad que le sirve a las organizaciones para sobreponerse ante circunstancias adversas de cualquier índole, salir bien librada y quedar en mejores condiciones que antes de la crisis, es decir se convierte en una estrategia para el fortalecimiento de la cultura organizacional, y el desarrollo de capacidades gerenciales ante el riesgo. (Gutiérrez y Villafuerte, 2019, p. 113).

Las investigaciones se han concentrado en encontrar una conexión razonable entre un concepto arraigado a la psicología y características como la productividad de una empresa, dicho esto, el autor Medina Salgado (2012), establece que, para lograr los objetivos organizacionales, es indispensable fortalecer psicológicamente la entidad trabajando directamente en la inteligencia emocional del personal, logrando una retroalimentación que fortalezca el compromiso con las metas propuestas

Así, desde hace poco más de una década, según lo expuesto por (Medina, 2012) han realizado un trabajo de campo exhaustivo para brindar a las organizaciones a nivel internacional un sistema basado en la resiliencia empresarial que favorecerá no sólo los aspectos metodológicos de la organización, sino también la calidad del ambiente laboral, el nivel de satisfacción del personal, el compromiso para con la entidad, etc., dicho de otra



forma “las empresas resilientes poseen la capacidad de superar conflictos y cambios internos como externos con mucha flexibilidad y facilidad.” (Silva y Toro, 2017, p. 167).

La investigación desarrollada en el presente documento busca relacionar los conceptos teóricos abordados durante los últimos cinco años con la realidad organizacional a nivel nacional en el Fondo de Empleados del sector Bancario sede Bogotá D.C reconociendo un nuevo factor influyente en la capacidad de resiliencia de los empleados, la pandemia por Covid – 19. Dando como resultado una nueva visión investigativa, que favorece a la entidad anteriormente mencionada en la construcción y/o modificación de políticas organizacionales que fomenten la educación en inteligencia emocional, salud mental y finalmente, la promoción de factores resilientes en el ámbito personal y organizacional, además de la relevancia educativa en el ámbito profesional de quienes están desarrollando y acompañando el proceso investigativo.

A partir de esta breve síntesis de los antecedentes teóricos de la resiliencia y su conexión con el área organizacional, se realizará una investigación cualitativa de alcance descriptivo que permitirá indagar sobre los procesos de resiliencia en el contexto organizacional conforme ocurre en una institución de fondo de empleados de una entidad bancaria de Colombia.

1.1. Pregunta problema

¿Cómo se desarrollan los procesos de resiliencia en un Fondo de Empleados del sector Bancario sede Bogotá en tiempos de Covid-19 y Post pandemia?



2. Justificación

Dentro del contexto organizacional, es indispensable que las partes involucradas cuiden de su salud para poder brindar y direccionar todas las habilidades correspondientes hacia el cumplimiento de objetivos empresariales en un entorno que se encuentra en modificación constante. Sin embargo, es importante resaltar que el énfasis en el concepto “salud” no sólo abarca las áreas físicas del cuerpo humano, según la OMS “la salud mental es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS, 1948, p. 01), teniendo en cuenta que “los problemas de salud mental representan una de las principales causas de enfermedad mundial y ausentismo laboral” (Palma et al., 2022, p. 02). Dicho esto, es debido resaltar que dentro de la estructura de las organizaciones el capital humano se convierte en el factor más indispensable a la hora de desarrollar cualquier actividad que favorezca la productividad y el desarrollo constante de la empresa, motivo por el cual, el área de recursos humanos deberá atender las necesidades del contexto físico, social y emocional de quienes se relacionan con la entidad, contemplando que “el ambiente psicosocial del trabajo es una de las variables que determina la salud mental” (Martínez et al., 2022, p. 03), con la finalidad de intervenir y ejecutar cambios cuando la adversidad lo requiera, promoviendo la adquisición de herramientas para incentivar la inteligencia emocional y particularmente, en el enfoque investigativo actual, la capacidad de resiliencia, definida desde el contexto organizacional como “se considera un atributo o condición dinámica de la empresa a través del cual mantiene o recupera un funcionamiento óptimo tras un evento adverso” (Barrón Torres y Sánchez Limón, 2022, p. 236).

3. Estructura organizativa

Para establecer una postura organizacional con relación a la investigación desarrollada en el presente documento, se expone que según Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá (2022) esta organización es el Fondo de Empleados más grande del Grupo Bancolombia.

Se encuentra establecido como una empresa asociativa, de derecho privado, sin ánimo de lucro, perteneciente al sector de la Economía Solidaria, constituida por trabajadores de la entidad Bancolombia y sus filiales, que desde 1970 ha trabajado por mejorar día a día la calidad de vida de sus asociados y sus familias. Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá (2022)

3.1.Misión

“En Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá, Fondo de Empleados Bancolombia, nuestra misión es gestionar el ahorro y crédito para facilitar la inversión, el emprendimiento y contribuir al bienestar social y económico del asociado y su familia” (Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá, 2022, p. 01).

3.2.Visión

“En Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá, seremos el Fondo de Empleados Bancolombia de mayor preferencia; reconocido por la gestión, efectividad, innovación y solidez de nuestros servicios con vocación solidaria y responsabilidad social corporativa” (Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá, 2022, p. 01).



3.3.Valores

La entidad Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá se caracteriza por establecer sus políticas laborales a partir de una serie de valores que son indispensables en cualquiera de las áreas de la organización, es por esto que dentro de su estructura organizativa se mencionan así:

Confianza como uno de los principales relacionados, inspirando seguridad a cada uno de los asociados, esto acompañado de un espíritu de fraternidad y solidaridad con total atención a la ayuda requerida por parte de los colaboradores. Posteriormente se hace énfasis en la transparencia dentro de todas y cada una de las operaciones, asumiendo la responsabilidad de actuar con excelentes principios, promoviendo la equidad, el respeto y la democracia para con todos los asociados. Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá (2022).



4. Objetivos generales y específicos

4.1.Objetivo General

Describir las características de procesos de resiliencia organizacional en un Fondo de Empleados del sector Bancario sede Bogotá en tiempos de Covid-19 y Post pandemia, así como a sus colaboradores.

4.2.Objetivos Específicos

Explorar la narrativa individual y organizacional de los procesos de resiliencia individual y organizacional en un Fondo de Empleados del sector Bancario sede Bogotá en tiempos de Covid-19 y Post pandemia.

Analizar el nivel de resiliencia en el Fondo de Empleados del sector Bancario con los procesos organizacionales de la entidad y las normativas empleadas por la pandemia de Covid – 19.



5. Antecedentes teóricos y empíricos

5.1. Marco teórico

La resiliencia, como parte indispensable de la inteligencia emocional, se constituye como una de las herramientas más eficaces dentro del área organizacional, partiendo de la necesidad que posee cada empresa de adaptarse al medio, al cambio, a la adversidad. De esta forma, el foco investigativo del presente documento busca establecer como se han desarrollado los procesos organizacionales que involucran la resiliencia como habilidad, en un contexto social que ha sido modificado por las disposiciones creadas a raíz de la pandemia por Covid – 19.

Desde la teoría, existen diversos autores que han resaltado la importancia de la inteligencia emocional y particularmente, la resiliencia, en la consecución positiva y efectiva de los objetivos organizacionales propuestos dentro de la empresa. A continuación, se relacionan teóricos que son de relevancia para el enfoque de la investigación y, por consiguiente, darán una base legítima con relación al objetivo principal del estudio.

Con base en lo anteriormente mencionado, se resalta desde la literatura y revisión teórica, la importancia de ejecutar un equilibrio entre las habilidades emocionales y psicológicas de los colaboradores y sus tareas u objetivos en la organización. Por ejemplo, desde la percepción de los autores Gutiérrez & Villafuerte (2019) la resiliencia, descrita de forma resumida como la capacidad humana para superar un evento traumático de forma positiva, sirve a las organizaciones como una habilidad que frente a circunstancias adversas permite crear una base de contingencia, fortaleciendo la cultura organizacional, modificando las condiciones de organización e incluso, quedando en mejores condiciones que antes de la crisis, todo esto a partir de una nueva visión del problema, una con menos miedo y más voluntad, voluntad para ir más allá de lo esperado y así, generar nuevos caminos frente a la adversidad.

Es así como se amplía la visión del factor humano en las organizaciones y se realiza un abordaje desde la percepción teórica de Allande-Cussó et al (2022), donde se relaciona que previo a la enfermedad infecciosa más relevante a nivel mundial, existía una problemática con relación a la distribución de la carga laboral y su relación con el tiempo de trabajo reglamentario, aunado a ello, la pandemia por Covid – 19 y las acciones ejecutadas como el trabajo con modalidad virtual, generaron en la persona trabajadora una sobrecarga laboral que aunque en cierta medida puede contribuir a la autorrealización según sea la percepción individual del cargo ejercido, es notable que en la mayor parte de la población se evidencia una organización inadecuada de tareas, exceso de las mismas, situaciones de abuso y demás espacios que contribuyen a las alteraciones en la salud mental del empleado.

Es desde este punto de partida donde se hace mayor énfasis en el principio de la resiliencia y su papel en la organización. Triana (2018) permite que se realice un análisis de los párrafos anteriores conectando así el concepto de resiliencia con la crisis que aún tiene a las organizaciones a nivel mundial en proceso de adaptación, el Covid – 19. Es el caso de las entidades conformadas desde la visión empresarial, donde el principio de resiliencia se aplica para sobrevivir a este tipo de factores externos e internos que no son premeditados y, por ende, no hay una base compacta para sostener todos los pilares organizacionales, es allí donde surge la fortaleza frente a la adversidad y la capacidad de salir de dicha crisis, incluso más fortalecidos y con oportunidades de mejora. (Triana, 2018)

Sin embargo, la resiliencia no sólo se concentra en el riesgo o en la posible adversidad, sino también en la protección del individuo y en este caso, desde una visión más extensa, el cuidado de la organización alineados con la visión estratégica, recursos económicos, talento humano, normatividad vigente, entes de control, economía externa y gubernamental que permitan generar adaptabilidad de acuerdo a las circunstancias expuestas; reconociendo la importancia de un comportamiento acorde a las necesidades, en búsqueda de dar un paso

sobre la adversidad e ir más adelante donde será posible retomar la estabilidad y adquirir aprendizajes significativos para el futuro. (Gutiérrez y Villafuerte, 2019)

A través de los años y de la constante necesidad de las organizaciones y en general, de la vida en sociedad, de establecer metas u objetivos contruidos desde la resiliencia, diversos autores han buscado herramientas que faciliten la adquisición de dicha habilidad en el ser humano. Es por esto que Montero et al (2021) a través de su investigación busca relacionar la programación neurolingüística como herramienta para potenciar la capacidad resiliente en el entorno organizacional, fortaleciendo inicialmente el lenguaje, los valores tanto individuales como colectivos, en búsqueda de un equilibrio que logre armonizar el área laboral. Y es que, desde esta concepción teórica es posible lograr una dependencia positiva de las habilidades de resiliencia asociadas al factor humano en la organización y la consecución de objetivos a partir de las acciones individuales en una situación de riesgo.

El entorno laboral se ha convertido en un contexto de investigación constante, teniendo en cuenta que el ser humano integrado en la sociedad como empleado, empleador, independiente o emprendedor pasa la mayor parte de su tiempo en dicho entorno cumpliendo con su rol profesional en el área organizacional. Al respecto conviene decir que el ambiente laboral se convierte en un espacio que debería estar previamente diseñado para el bienestar de quien desarrolle sus funciones allí, esto es sustentando a partir de la investigación desarrollada por la autora de la Cruz Portilla en (2020) donde se expone que “los líderes empresariales tienen la necesidad de diseñar e implementar diferentes estrategias que contribuyan a la competitividad de la empresa y, por supuesto, al bienestar laboral” (p. 65). Lo anterior refleja la necesidad de enmarcar la visión hacia la transformación de la cultura desarrollada en la empresa, en búsqueda del bienestar y el acompañamiento constante del individuo, actuando como un propulsor hacia la identificación y comprensión de sus propias emociones y como

dirigirlas de forma positiva hacia la consecución de objetivos personales y organizacionales.
(de la Cruz Portilla, 2020)

Además de contar con las habilidades técnicas y/o profesionales de cada individuo, es indispensable hacer particular énfasis en la salud mental y las habilidades con relación al manejo emocional y las relaciones interpersonales de cada uno de los colaboradores de la organización, logrando que estos aspectos se vean reflejados en la empresa y por consiguiente, esta logre “afrontar de forma asertivas las adversidades, siendo consciente de sus fortalezas y debilidades” (Apaza & Flores, 2019, p. 11). Se debe agregar que el área de recursos humanos tendrá el objetivo de mejorar constantemente las habilidades en inteligencia emocional y resiliencia de los colaboradores, dando prioridad a la identificación y el manejo de las emociones en situaciones de riesgo, logrando una reconstrucción positiva del entorno organizacional. (Apaza & Flores, 2019)

Actualmente, en el país existe la reglamentación 1616 de 2013, la cual busca garantizar que todos los colombianos tengan acceso a la atención de calidad, cuando se encuentre relacionada con la salud mental y no sólo con aspectos fisiológicos, sin embargo, como refieren los autores Rojas-Bernal et al. (2018):

Los cambios no han sido sustanciales. La falta de coherencia entre la norma y la realidad, ratifican el pensamiento general de que en Colombia se escriben muy bien las leyes en el papel, pero no tienen la fuerza para transformar un sistema de salud fragmentado y en crisis. (p. 132).

Y aunque la ley estipule dicho acceso, es fácil encontrar opiniones controversiales dentro de la población, negando esta facilidad y atendiendo las necesidades psicológicas desde el tabú y/o la ignorancia total de la sintomatología. Dichos procesos, tanto gubernamentales como sociales, se ven reflejados en el ámbito organizacional, partiendo del concepto que el elemento principal para la labor es el ser humano y, por consiguiente, su

indisposición física, emocional y psicológica, se verá reflejada en su actuar, dentro y fuera de las instalaciones de la organización, repercutiendo de forma significativa en los objetivos propuestos a nivel personal y empresarial.

Acompañando estos procesos de resiliencia organizacional dentro del planteamiento del presente documento, cabe resaltar que existen otros conceptos como por ejemplo la estabilidad laboral comprendida desde el derecho constitucional colombiano y la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas como “toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.” (Rojas et al., 2022, p. 95). Por consiguiente, las organizaciones que brindan estos espacios laborales deberán estar relacionados como:

El pilar fundamental de una economía; por tanto, deben estar bien estructurados en diferentes aristas, como es contar con todos los recursos indispensables para dinamizar las operaciones de la Empresa; cabe destacar, que cuenta con un recurso único, como es el capital humano, capaz de dar movimiento y procesamiento a todas las ideas generadas por los puestos estratégicos que deben velar y alinearse con la misión y visión de la organización, siendo así que quienes implementan la estrategia deben ser muy acertados, debido a que la táctica es poner en marcha toda idea creada. (Villanueva et al., 2020, p. 02) Así, los procesos de resiliencia, sumados a la estabilidad laboral reforzada, las habilidades organizacionales y la construcción de un buen sistema de liderazgo en la entidad, favorecen la adaptación de los colaboradores, a nuevos entornos gestionados por cambios en la cotidianidad de vida, aumentando las respuestas positivas ante diferentes conflictos, por consiguiente, la importancia de dicho análisis:

Radica en que esta, pone en marcha todos los lineamientos establecidos en la organización, además busca que la conducta de los miembros de la organización tenga una conducta



deseable en pro de la productividad, cuya calidad se ve reflejada en el logro de los objetivos y principalmente se logra la comunicación asertiva. (Rozo-Sánchez et al., 2019, p. 63)

5.2.Marco conceptual

A partir de la visión teórica de Meza (2018) se establece conceptualmente que la resiliencia es “la reacción defensiva y proactiva ante situaciones de impacto, circunstancias críticas y traumáticas que van acompañada por una amplia gama de niveles de tensión, angustia, ansiedad y en muchos casos de impotencia inicial, ante la adversidad” (p. 98). Aunado a dicho concepto, se relacionan aspectos como la cultura organizacional resiliente donde teórica y prácticamente se busca construir “mediante acciones y palabras, el líder debe nutrir dos elementos: una identidad de grupo y un sentido de pertenencia basado en la similitud” (Sánchez, 2020, p. 96), fomentando la cohesión grupal, aumentando la probabilidad de reaccionar de forma asertiva frente a la adversidad.

Otro rasgo para mencionar dentro de los conceptos relevantes para el desarrollo de la investigación es la pandemia por Covid – 19, comprendida desde la visión mundial como un virus que causa Infección Respiratoria en diferentes intensidades, y desde la relación organizacional, autores como Sánchez (2020) exponen que “La situación actual de la pandemia del covid-19 en todo el mundo es un claro indicador de la vulnerabilidad humana, tanto personal como social y empresarial” (p. 80).

La forma de relacionar dichos conceptos para crear un objeto de investigación, es mencionada por Merino et al (2020) en su investigación, donde:

Mediante la incorporación del enfoque de la resiliencia organizacional se tiende a un comportamiento de las organizaciones de servicios sociales eminentemente preventivo y centrado en su objetivo básico, entre los que se encuentra la solución de problemáticas de tipo social muy variadas y a las que afectan fenómenos estructurales como el desempleo, la pobreza o la exclusión social, pero también otro tipo de

situaciones de emergencia con importantes repercusiones sociales y económicas, como la producida por la pandemia de enfermedad por coronavirus COVID-19. (p. 133)

Actualmente, hay un creciente interés por relacionar las habilidades de la resiliencia con la consecución acertada de los objetivos empresariales y su modificación en tiempos de crisis. Llegando así a la conclusión donde “La evolución en las organizaciones está condicionada por la intención de la alta dirección de responder a los cambios drásticos del entorno” (Muñoz & León, 2021, p. 25).

Así mismo, dentro de los puntos teóricos a revisar, es indispensable que, dentro de las instituciones de educación superior, se fomente la cultura psicológica relacionada con las habilidades del liderazgo. De esta forma, autores como Forero y Toro (2004) señalan que “desarrollar su inteligencia emocional como factor crítico de éxito, pues en la actualidad no basta con poseer los conocimientos y tener la experiencia requerida para ocupar altos cargos” (p. 17).

Desglosando la idea anterior, Medina y Valdés (2019) exponen el concepto de las habilidades desde su sinónimo, competencia, así es indispensable construir líderes profesionales que comprendan lo que significa la integración de “diversos componentes cognitivos, metacognitivos, motivacionales y cualidades, en estrecha unidad funcional, que autorregulan el desempeño real y eficiente en una esfera específica de la actividad, atendiendo al modelo de desempeño deseable socialmente” (p. 239).

5.3.Marco referencial

La resiliencia se ha convertido en un tema central, conectado a diferentes áreas del desarrollo y abordando su importancia en el entorno, con lo anteriormente mencionado, se relaciona el concepto en el área organizacional, atendiendo a las necesidades del factor humano, su inteligencia emocional, las capacidades cognitivas que poseen para la resolución

de conflictos y particularmente para la investigación en curso, así como factor determinante en el manejo de situaciones de crisis y salud mental.

Dicho esto, a través de los años y especialmente durante la última década, los investigadores han concentrado su esfuerzo en entablar una relación válida entre la calidad de la salud mental de los individuos y su desarrollo en el área organizacional, en otras palabras, como influyen las capacidades individuales en el cumplimiento de objetivos grupales. Esto desde la expresión del autor Medina Salgado (2012), se relaciona con la interdependencia entre múltiples factores relacionados con la organización, es decir que cada entidad de una u otra forma posee una conexión dependiente con otros elementos que pueden favorecer o afectar sus procesos de resiliencia ante las dificultades, tales como empleados, clientes, otras organizaciones, etc.

Basta con realizar un acercamiento a la historia de la terminología, para dar cuenta de la importancia de establecer vínculos efectivos para la correcta consecución de los objetivos organizacionales propuestos, además de promover dentro de dicha entidad, la adquisición por parte del capital humano de nuevas habilidades emocionales y psicológicas para el mejoramiento de la calidad del ambiente laboral, iniciando por los cambios positivos en el área individual y evidenciado el reflejo de estas acciones en el bienestar general.

De hecho, se relaciona la psicología organizacional en el ámbito empresarial para los años 50 en Colombia, según los teóricos Forero & Toro (2004) quienes exponen que: Las referencias sobre la historia del ejercicio de esta área en nuestro país señalan al laboratorio de psicometría del psicólogo Ernesto Amador Barriga, fundado en 1950, como el inicio de la incursión de la psicología organizacional en Colombia. A este laboratorio las empresas solicitaban servicios de selección, clasificación y evaluación del personal.

Dentro de la misma escena teórica, es preciso describir que el avance que ha sostenido la psicología en el ámbito empresarial, ha sido bastante considerable, teniendo en cuenta que



para la década de los 70, la cantidad de empresas que contaban con un psicólogo a nivel nacional, no superaba las 25 entidades, y a partir de los cambios estructurales y las modificaciones en el tiempo, actualmente se evidencia que cada grupo de personas que conformen una organización, deben contar con el apoyo indispensable de un profesional en salud mental, que promueva las herramientas que favorecen el bienestar emocional y la higiene mental.

5.4.Marco normativo

En Colombia, la salud mental se reglamenta a partir de la Ley 1616 del 21 de enero 2013, por medio de la cual el estado colombiano expide la conocida “Ley de salud mental”, según lo expuesto por el Ministerio de Salud (2013), el cual fundamenta dicha disposición en garantizar el derecho de toda la población colombiana al acceso de atención psicológica especializada e interdisciplinaria, además de fomentar espacios para la promoción de la salud mental y la prevención de psicopatologías.

Dentro de este apartado, se encuentra el artículo 9° enmarcado textualmente como “Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral” (Ministerio de Salud, 2013, p. 05).

Un segundo aspecto a resaltar dentro del marco legal de la salud mental y su relación con el ámbito organizacional, es argumentado por los autores Gutiérrez Strauss & Vilorio-Doria (2014) en su artículo Riesgos Psicosociales y Estrés en el Ambiente Laboral, relacionando dichos conceptos con los resultados de la Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo en Colombia en sus dos aplicaciones para el año 2007 y 2009, encontrando que la exposición a riesgos psicosociales en el ámbito laboral ha registrado un aumento significativo permitiendo un avance en la normatividad, dando paso a “la Resolución 2646 de 2008, por la que se establece la evaluación objetiva y subjetiva con instrumentos

validados en el país de los factores de riesgo psicosociales de manera obligatoria para todas las empresas” (Gutiérrez Strauss & Viloría-Doria, 2014, p. 6).

Cuatro años más tarde, para el año 2012 se expide la Ley 1562 donde se realiza una visión amplia de los accidentes laborales, incluyendo el concepto de “perturbación psiquiátrica” relacionada directa o indirectamente con el contexto laboral. (Gutiérrez Strauss & Viloría-Doria, 2014). Finalmente, el marco legal anexa la conocida y mencionada con anterioridad, Ley de Salud Mental o Ley 1616 en el año 2013, logrando enmarcar dichas disposiciones en un artículo que estaría dirigido especialmente al área organizacional y la atención mínima básica para los empleados en un contexto laboral.

Para el año 2014 se publica a nivel nacional el Decreto 1477 del mismo año, el cual y según la Función Pública (2014) expide la Tabla de Enfermedades en el contexto Laboral, abordando en su cuarta sección los Agentes Psicosociales como un factor representativo para la incapacidad del colaborador. Dicho esto, en la tabla se asocian psicopatologías como depresión, ansiedad, reacciones al estrés, trastornos del sueño, patologías físicas asociadas por somatización, etc.

Como se puede relacionar rápidamente, la tabla de enfermedades, aunque no menciona directamente los procesos de resiliencia, dicho elemento se ve afectado de forma primaria debido al deterioro de la salud mental del individuo en el entorno organizacional, favoreciendo conductas agresivas, poco empáticas y con bajos niveles de adaptación al medio. Cuatro años más tarde, el Ministerio de Salud y Protección Social (2018) adopta nuevas políticas relacionadas con la Salud Mental en Colombia, diseñando nuevas disposiciones para garantizar el anteriormente mencionado, derecho a la atención psicológica a través del enfoque de promoción de la salud y prevención de las psicopatologías. Así mismo, para el año 2019 se reafirma la resolución 0312 por el Ministerio de Trabajo de Colombia (2019), recordando a las entidades organizacionales que deben cumplir de forma obligatoria con todo

el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, incluyendo la capacitación en promoción y prevención de los riesgos a los cuales se encuentra expuesto el colaborador. Tan sólo 6 meses después, el 22 de Julio de 2019 a través de la resolución número 2404, el Ministerio de Trabajo de Colombia (2019) adopta instrumentos de evaluación psicológica relacionados con factores de riesgo psicosocial en el área organizacional, una guía técnica para enmarcar el sistema de promoción, prevención e intervención de los factores de riesgo mencionados, además de lo realmente importante dentro del contexto, los efectos en la población trabajadora.

Así mismo, para el año 2020 y tras las consecuencias evidenciadas sobre la marcha de la pandemia por Covid – 19, el Ministerio de Trabajo (2020) a través del Circular número 0064, establece las acciones mínimas de evaluación en intervención asociadas a los factores de riesgo psicosocial, la salud mental y la prevención de trastornos psicológicos en los colaboradores de la organización, particularmente en el marco de la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia por Covid – 19. A través de dicha circular, se busca mitigar el impacto psicosocial que se desarrolló a partir de las nuevas políticas establecidas por la emergencia internacional.

Finalmente, la Ley 2192 de 2022 desarrollada desde el área de Función Pública (2022) regula el concepto de “desconexión laboral” debido a las nuevas medidas adoptadas por la pandemia por Covid – 19, estableciendo patrones básicos para regular y promover la desconexión laboral, evaluando las necesidades reales de las diferentes modalidades de contratación y el trabajo virtual, garantizando el tiempo de descanso del empleado.

6. Diseño metodológico

6.1. Tipo de investigación

Cualitativa con enfoque narrativo: Instrumento de investigación – Entrevista semiestructurada con registro y temas prefijados, tales como resiliencia, inteligencia emocional, asertividad, manejo de las emociones, etc. Para este proyecto de investigación se cuenta con la autorización de un Fondo de Empleados del Sector Bancario (página 60) Según lo expuesto por Hernández Sampieri (2000) en su texto Metodología de la Investigación:

Los planteamientos cualitativos son una especie de plan de exploración (entendimiento emergente) y resultan apropiados cuando el investigador se interesa por el significado de las experiencias y valores humanos, el punto de vista interno e individual de las personas y el ambiente natural en que ocurre el fenómeno estudiado, así como cuando buscamos una perspectiva cercana de los participantes. Patton (2002) identifica las siguientes áreas y necesidades como adecuadas para planteamientos cualitativos referentes a procesos (por ejemplo, en tomo a un programa educativo o uno de cambio organizacional). (p. 530).

Dicho esto, se comprende desde la teoría que la entrevista es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma debido a que permite estudiar las particularidades, detalles y características dentro del entorno de investigación. La entrevista semiestructurada de investigación es un instrumento capaz de adaptarse a las diversas personalidades de cada sujeto, en la cual se trabaja con las palabras del entrevistado y con sus formas de sentir, no siendo una técnica que conduce simplemente a recabar datos acerca de una persona, sino que intenta hacer hablar a ese sujeto sin sugestión, para entenderlo desde dentro (Corbetta, 2003, pp. 72-73).

Para el presente diseño metodológico se tiene en cuenta la Ley 1090 de 2006 por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología según lo implementado por el congreso de Colombia (Constitucional, 2006); adicionalmente, la Resolución número 8430 de 1993 por la cual se establece la normatividad científica, técnica y administrativa para la investigación en el área de la salud (Ministerio de Salud, 1993); y finalmente, promover la protección de datos personales o Ley 1581 de 2012, teniendo en cuenta que se realiza el proceso de investigación dentro de una organización privada con reconocimiento a nivel internacional.

6.2.Participantes

Trabajadores de un Fondo de Empleados del sector Bancario sede Bogotá

Muestra 8 colaboradores

El muestreo por conveniencia, de acuerdo con la teoría y lo expuesto por Blanco y Castro (2007): “es el procedimiento que consiste en la selección de las unidades de la muestra, (...) las unidades de la muestra se autoseleccionan o se eligen de acuerdo a su fácil disponibilidad” (p.169), para ello se toman diferentes criterios en consideración tales como la participación del trabajador en teletrabajo durante la pandemia (y actualmente), el género en búsqueda de una muestra heterogénea (3M– 5 F) y la edad. Dicho esto, el muestreo es de carácter no probabilístico que se denominó por conveniencia “es una forma rápida y sin costo, de obtener una muestra, (...) se utiliza en la etapa exploratoria de la investigación para generar hipótesis, elegir problemas de estudio y aproximarse inicialmente a la caracterización del objeto de investigación.”

Teniendo en cuenta lo anterior, dentro de las características específicas del grupo objetivo tendremos: Empleados con antigüedad laboral superior a 3 años (teniendo en cuenta la fecha inicial de la pandemia); diversidad demográfica; experiencia en el trabajo remoto; disponibilidad para la investigación.



6.3. Instrumento de Recolección de Datos

Entrevista semiestructurada a partir de instrumentos de investigación cualitativos como: (Anexo 1 – Entrevista Semiestructurada, Anexo 2- Consentimiento Informado). El formato de dicha herramienta se encuentra avalado por dos jueces expertos metodólogos, Héctor Alfredo Ramírez Vaca y Luis Alberto Arias, adicionalmente cuenta con la aprobación de la Directora de la Tesis Marcela Garzón Posada, quien en conjunto con los jueces anteriormente mencionados, emiten retroalimentaciones, modificaciones y finalmente, se aprueba la efectividad del instrumento.

La entrevista semiestructurada cumple con los parámetros para la obtención de información de manera acertada, teniendo en cuenta que “su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos” (Díaz-Bravo et al., 2013, p. 163).

6.4. Procedimiento Análisis de Datos

ATLAS.TI: Programa de análisis cualitativo, a través del cual se estructurará la información recolectada a partir de la ejecución de entrevistas semiestructuradas, en categorías prediseñadas a partir de los objetivos propuestos dentro de la investigación y se utiliza para analizar datos de investigación cualitativa, como transcripciones de entrevistas, notas de campo, documentos y otros tipos de datos no numéricos que permiten generar la visualización de redes semánticas y la estructuración sistemática de los resultados de la investigación.

El programa permite realizar análisis de contenido, análisis de discurso y análisis de datos visuales, entre otros tipos de análisis. ATLAS. Ti proporciona herramientas para organizar, etiquetar, codificar y analizar datos de manera sistemática y rigurosa. Además, también permite realizar búsquedas, crear visualizaciones y compartir los resultados del análisis.

Algunas de las funciones específicas que se pueden realizar con ATLAS. Ti incluyen:

Codificación: El software permite etiquetar secciones de texto o datos con códigos que se utilizan para categorizar y organizar la información.

- Análisis temático: ATLAS. Ti proporciona herramientas para identificar y analizar temas emergentes en los datos.
- Análisis de redes: El programa permite crear visualizaciones de las relaciones entre los diferentes temas, conceptos o categorías en los datos.
- Análisis de texto: ATLAS. Ti también permite analizar la estructura, el estilo y el significado del lenguaje utilizado en los datos de investigación.
- Análisis multimedia: Además de texto, ATLAS. Ti también puede manejar otros tipos de datos no numéricos, como audio, video y gráficos.

En resumen, ATLAS. Ti se utiliza para analizar y explorar datos cualitativos de manera sistemática y rigurosa, lo que permite a los investigadores descubrir patrones, temas y relaciones significativas en los datos.



7. Resultados

A continuación, se presenta el análisis realizado a través de la revisión documental que llevó a la delimitación de las categorías y subcategorías con el fin de comprender el desarrollo de procesos de resiliencia en un Fondo de Empleados del sector Bancario sede Bogotá en tiempos de Covid-19 y Post pandemia, desde la perspectiva de los colaboradores quienes se enfrentaron a desajustes en el ámbito laboral y personal, afrontando la realidad de una crisis generada por la pandemia que inició en el año 2020.

En la tabla 3 se describen tres contextos de análisis: Individuo – Organización – Estrategias, de estas se desprenden las categorías de Roles – Estabilidad laboral – Confinamiento – Intervención – Resiliencia – Habilidades Organizacionales, cada una de ellas a partir del ejercicio de análisis contrastando las respuestas de los colaboradores. A continuación, se presentan las subcategorías de análisis.



Tabla 1. Categorías y subcategorías de análisis procesos de resiliencia Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá

Contexto	Categorías	Subcategorías	Subcategorías emergentes	
Individuo	Roles	Familiar		
		Social	Relaciones	
		Trabajador	Desajuste emocional	
		Emociones	Positivas	Negativas
Organización	Estabilidad laboral	Superación personal y profesional		
		Confinamiento	Adversidades	Temor – Miedo
	Jornada laboral		Modalidad presencial	Procesos
			Modalidad virtual	Carga laboral
				Tiempo
		Adaptación	Tecnología	Herramientas de trabajo
Estrategias	Intervención	Afrontamiento	Comportamiento	
			Inteligencia emocional	
			Fortaleza espiritual	
	Resiliencia	Aprendizaje	Transformación personal	
			Habilidades organizacionales	Liderazgo
	Motivación			
	Trabajo en equipo			

Según la perspectiva del individuo se identificaron las siguientes categorías, considerando que es un eje central para el desarrollo de los procesos de resiliencia en Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá.

7.1.Categoría roles:

Esta categoría denominada Roles, representa la función en tiempo y espacio que un individuo desempeña en un contexto particular. Adicional a ello, permitirá establecer una relación entre la participación del individuo y el contexto de análisis.

Familiar:

Definición:

Establecimiento de relaciones en un contexto donde el individuo posee afectos con sus integrantes y a partir de ahí, establece vínculos de confianza.

Análisis:

Los participantes en el ejercicio de entrevista describen que las relaciones familiares durante los tiempos de pandemia aportaron en el proceso de adaptación, explicaron como el confinamiento les ayudó a compartir, hablar, sentirse apoyados y esto aportó para afrontar los retos organizacionales. Una de las dimensiones que más injerencia tiene en el individuo es la familia básicamente porque son un soporte, es ahí, donde las habilidades y destrezas se afianzan; en este caso para afrontar la realidad de una pandemia por Covid -19, el estar en un ambiente familiar permitió el fortalecimiento de estas relaciones y los procesos de adaptación al medio.

Social:

Definición:

Conexión que existe entre los individuos de un grupo social que a menudo interactúan, capacidad de establecer un vínculo.

Análisis:



El grupo de participantes desde una perspectiva individual, concuerdan al señalar que el efecto de confinamiento a causa de la pandemia los afectó mucho, porque dejaron de interactuar con sus compañeros de trabajo y sus clientes, desde este punto de vista el tener que asumir cambios donde la restricción en el hogar los obligó a sentirse temerosos y que tuvieron que adaptarse a un nuevo contexto de trabajo, donde la comunicación más fluida se daba a través de las herramientas tecnológicas actuando como canal de relación social, fue de un alto impacto para todos. Ellos explicaron que inicialmente no conocían el gran valor de la interacción con sus compañeros, situación que los llevó a reflexionar sobre la importancia de socializar con su entorno y disfrutar de cada una de las situaciones que suceden a su alrededor.

Trabajador:**Definición:**

Individuo que desempeña una actividad laboral, recibiendo a cambio de esta una remuneración.

Análisis

Al analizar las respuestas de los participantes se logró identificar el sentido de responsabilidad de cada uno para afrontar los cambios radicales que tuvieron que enfrentar con relación a la nueva forma de laborar, para muchos, el reconocimiento de las actividades que acostumbraban a realizar de manera presencial, donde el contacto con sus clientes y el personal de Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá, les brindaba cierta seguridad y armonía en el ejercicio laboral, generó un impacto negativo al realizarse de forma virtual, teniendo en cuenta que cuando llegaron las medidas de confinamiento para minimizar el impacto del riesgo de contagio, tuvieron que identificar nuevas formas de trabajar. En este punto, señalaron un desajuste emocional, considerando variables como miedo, ansiedad e inseguridad a la hora de realizar sus actividades cotidianas

en la vida laboral, en muchas ocasiones sintieron emociones negativas, sin embargo poco a poco la organización y el acompañamiento familiar fueron de gran ayuda para lograr adaptarse.

Explicaron que la organización extendió un compromiso para garantizar las condiciones de atención, comprendiendo que las herramientas tecnológicas entrarían a jugar un papel significativo en la consecución de objetivos. Adicional a ello, explicaron que de manera gradual empezarían a adaptarse a las necesidades de la modalidad de trabajo virtual o home office, al considerar la ausencia de muchos elementos, pero que esto mismo se convirtió en una oportunidad de aprendizaje.

Emociones:

Definición:

Son las reacciones o estímulos que en un momento particular presente un individuo cuando tiene que enfrentarse a situaciones que alteran o modifican su entorno.

Análisis:

La mayoría de los participantes cuando se indagó por los sentimientos y emociones que enfrentaron al ajustarse a un cambio laboral, sumado al riesgo de contagio y la incertidumbre del mañana, ellos de manera individual expresaron que las emociones fueron variantes, adicionalmente señalaron angustia, temores, ansiedad y miedo; esto conduce a entender que al realizar un cambio en la forma de realizar las actividades laborales sumado a la situación de pandemia generaron en ellos emociones negativas que variaban en función del tiempo y lógicamente del proceso de adaptación.

Adicional a ello, el reconocer que dentro de los ejemplos que mencionaron los colaboradores explicaban que pasado un tiempo comprendieron que las emociones negativas también se transformaron en unas positivas, al considerar como una bendición de índole religiosa, el estar seguros en casa con el núcleo familiar, aprendiendo a conocerse. Para



destacar, los colaboradores de la organización expresaban que la familia fue un pilar para adaptarse, donde ahora tenían tiempo para comer en familia, realizar actividades que eran gratificantes y esto ayudó a que se alcanzará un grado considerable de pensamientos positivos.

Desde la perspectiva de la organización se podrán identificar las características que más impactan en él.

7.2. Categoría estabilidad laboral:

En la categoría de estabilidad laboral se puede exponer que cada uno de los participantes argumentó que Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá es una entidad que les ha brindado a cada uno oportunidades laborales estables, quienes tiene una antigüedad amplia han logrado alcanzar metas de superación personal a nivel formativo y también de seguridad como es la de tener una vivienda propia. A partir de ahí, esta categoría es significativa para entender como los procesos al interior de la organización brindaron seguridad al colaborador en tiempos tan difíciles como los vividos durante la pandemia.

Superación personal y profesional:

Definición:

Acciones que le permiten al individuo sentirse realizado y satisfecho con su vida, dado que ha logrado la realización según los objetivos trazados.

Análisis:

El personal que está vinculado a Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá, ha expresado que dentro de las características que fueron significativas para afrontar el reto de la pandemia se encontraban que la entidad ha sido siempre un pilar de estabilidad laboral, donde han podido avanzar profesionalmente, gracias a que han podido hacer una carrera universitaria y adicionalmente ver cumplidas sus metas.



Esto le ha brindado una experiencia y sentido de pertenencia con respecto a la entidad, gran ventaja que durante el tiempo de pandemia les ayudo a sentirse seguros considerando aspectos de tipo económico y social, también mencionaron que la entidad estuvo comprometida para apoyar el tiempo de adaptación a la realidad del Covid -19.

Segmento de entrevista semiestructurada a Colaborador N°2 Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá: “Cómo describo a Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá, con una empresa en donde se trabaja muy rico, en donde uno se puede desarrollar como persona, como ser humano, como trabajador, aunque es una empresa pequeña, siempre, bueno, ya casi que últimamente o hace más o menos unos 6 años para acá, lo bueno es que las personas crecen dentro de la organización.”

7.3.Categoría confinamiento:

El proceso de confinamiento que vivieron los participantes los llevó a expresar sus ideas a través del instrumento aplicado encontrando que este es un contexto en el cual un individuo o grupo poblacional debe confinarse en un lugar evitando el contacto con terceros.

Adversidades:

Definición:

Es considerada aquella acción que es contraria a lo positivo, donde se presenta un desajuste y se crean situaciones que llevan al individuo a una perturbación del orden.

Análisis:

Durante el ejercicio realizado, el grupo de participantes expresó que las adversidades que tuvieron que vivir para enfrentarse a un virus mortal que tenía cifras muy altas en otros países y comprender que llegó a Colombia un caso y en menos de dos semanas el impacto llevó a un confinamiento de la población, encontrando así cambios significativos en la vida diaria. Para empezar, sintieron miedo, temor, en muchas ocasiones pensaban como evitar ser

contagiados y que pasaría si lo hacían sus familiares. Todo esto generó cambios psicológicos que marcaron una situación de adversidad para ellos.

Jornada laboral:**Concepto:**

Hace referencia a la cantidad de horas que un individuo con una dependencia laboral debe cumplir en función al establecimiento de un contrato previo.

Análisis:

El grupo de participantes expresaron que el ajuste de una jornada que dejó de ser presencial a una de virtualidad o home office implicaba muchos cambios, para empezar tuvieron que adaptarse a un entorno de trabajo que no tenía todas las condiciones para garantizar su cumplimiento. La tecnología y el computador empezaron a ser el medio para laborar, pero en entornos donde el confort de dialogar y entablar una conversación con un cliente cambió, dado que otros familiares también estaban intentando realizar esta función en el mismo entorno. Esta situación dejó ver que tanto la entidad como ellos tenía que adaptarse a la nueva forma de trabajo.

Comprendieron que el elemento medio laboral, requería organizar un espacio de trabajo que favoreciera el cumplimiento de objetivos, además de apoyarse en otros compañeros y encontrar el ajuste de los procesos para evitar la carga laboral, aunque expresaron que tenían que finalizar el trabajo y continuar conectados para entregar informes, realizar seguimiento a los procesos y entender que el desajuste laboral de la jornada también incidía en su estado emocional.

Adaptación:**Definición:**

Conjunto de acciones o cambios que tiene que afrontar un individuo para equilibrar el medio en el cual interactúa.



Análisis:

El adaptarse a una situación en ocasiones es fácil, considerando que el ritmo de vida obliga a ir a la par, sin embargo, cuando se indagó sobre el proceso de adaptación del grupo durante el cambio de la jornada laboral presencial a virtual, expresaron que el ajuste fue gradual, empezando porque tenían que asumir más factores como el acceso a elementos de trabajo es decir, computador con sistema operativo y programas necesarios; también el espacio adecuado para realizar las funciones diarias. Estos elementos llevaron a presentar angustia, sin embargo por parte de Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá les fue brindada la capacitación necesaria para afrontar este nuevo reto.

La perspectiva de estrategias es el resultado de comprender como los participantes alcanzaron a desarrollar una adaptación y el proceso gradual al que tuvieron que enfrentarse durante y tras la pandemia.

7.4.Categoría de intervención:**Definición:**

Comprende la participación de las acciones que de manera directa impactan en el individuo al comprender que a través de técnicas se busca atender una necesidad en particular o colectiva.

Análisis:

Durante el proceso de entrevista los participantes señalaron que Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá fue muy dirigente en el manejo de estrategias que aportaron a equilibrar el ritmo de trabajo durante el tiempo de confinamiento, encontrando que dentro de las necesidades del individuo se encontraba hallar la estabilidad necesaria a nivel laboral, pero a la vez, el fortalecimiento emocional.



En este aspecto es importante reconocer que los colaboradores establecieron mediante un plan de afrontamiento, encontrar una respuesta a las necesidades del nuevo comportamiento en un entorno donde el confinamiento obligaba a cambiar los hábitos, por ejemplo las actividades de rutina en áreas abiertas, lugares de esparcimiento y lógicamente la presión o temor por no conocer la magnitud del virus.

Para cada uno de los participantes las estrategias de afrontamiento se convirtieron en una oportunidad para empezar a organizar el ritmo de vida, tanto en lo laboral como en lo personal, aceptando que dentro de las necesidades se encontraba desarrollar una inteligencia emocional donde identificar las habilidades, entender las competencias y aprender a manejar las emociones que para algunos fue parte de un proceso donde la familia, la fortaleza espiritual le aportaron una mayor experiencia como individuos que afrontaron dificultades y empezaron a comprender las razones y se hicieron más fuertes ante las situaciones problemáticas.

7.5. Categoría de resiliencia:

Definición:

Capacidad que un individuo desarrolla y que le permite superar circunstancias difíciles, manejando las emociones hasta alcanzar el grado de aceptación.

Análisis:

Se identificó en el grupo de participantes la capacidad de ser resilientes, ellos expresaron que dentro de las situaciones que vivieron fue importante contar con la familia, disponer de espacios de comunicación, tener estabilidad laboral, además de utilizar su experiencia como punto de partida para ser mejores personas. Los colaboradores explicaban que visualizando el pasado y el presente encontraban grandes diferencias, por un lado aquellas que les permitieron crecer como individuos, desarrollar estilos de aprendizaje basado en las expectativas de una vida diferentes, del amor de sus familiares y también la fijación de metas,



es decir, la misma situación de crisis les permitió encontrar la respuesta a un cambio inminente que les proporcionó una transformación personal.

En este aspecto, para destacar que el grupo de participantes encontraron en la situación vivida por la pandemia de Covid-19, la respuesta a las necesidades de ser mejores seres humanos, aceptando sus debilidades y trabajando en un cambio. Adicional a ello, explicaron que dentro de las experiencias que desarrollaron se encuentra el apoyo a la familia, los amigos y el apoyo recibido por parte de Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá.

Segmento de entrevista semiestructurada a Colaborador N°1 Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá: “Entonces, en este momento, esa resiliencia impactó cuando llegó la pandemia e impactó también dentro de nuestra vida laboral. Es que tan resilientes fuimos nosotros en Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá para que esos nuevos procesos que tuvimos que desarrollar de manera acelerada se vieran evolucionando al interior de la compañía y para que hoy en día, digamos, sacamos a flote esta compañía siendo resilientes porque hicimos diferentes actividades.”

Habilidades organizacionales:

Definición:

Conjunto de habilidades que posee un individuo que le permiten desarrollarse en un contexto particular, aportando de manera significativa a las exigencias entorno organizacional.

Liderazgo:

Definición:



Hacer referencia a la capacidad de un individuo para establecer influencia positiva en su grupo de trabajo, apoyado en el trabajo en equipo como base para el crecimiento organizacional.

Análisis:

Tras la aplicación del instrumento se logró establecer que el grupo de colaboradores de Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá, tras superar el impacto de la pandemia por Covid-19, utilizó estrategias de resiliencia para fortalecer su rol dentro de la organización, para ello alcanzaron un grado de liderazgo que se evidencia en la funcionalidad de sus actividades para generar un aporte en su cargo, de esta manera, generaron más procesos de comunicación además del trabajo en equipo, los cuales eran medios más efectivos para lograr un acercamiento con el cliente y así alcanzar las metas establecidas a nivel laboral, adicionalmente, encontraron la motivación intrínseca y extrínseca como parte directa de un cambio que necesitaban para afrontar un futuro con nuevas metas.

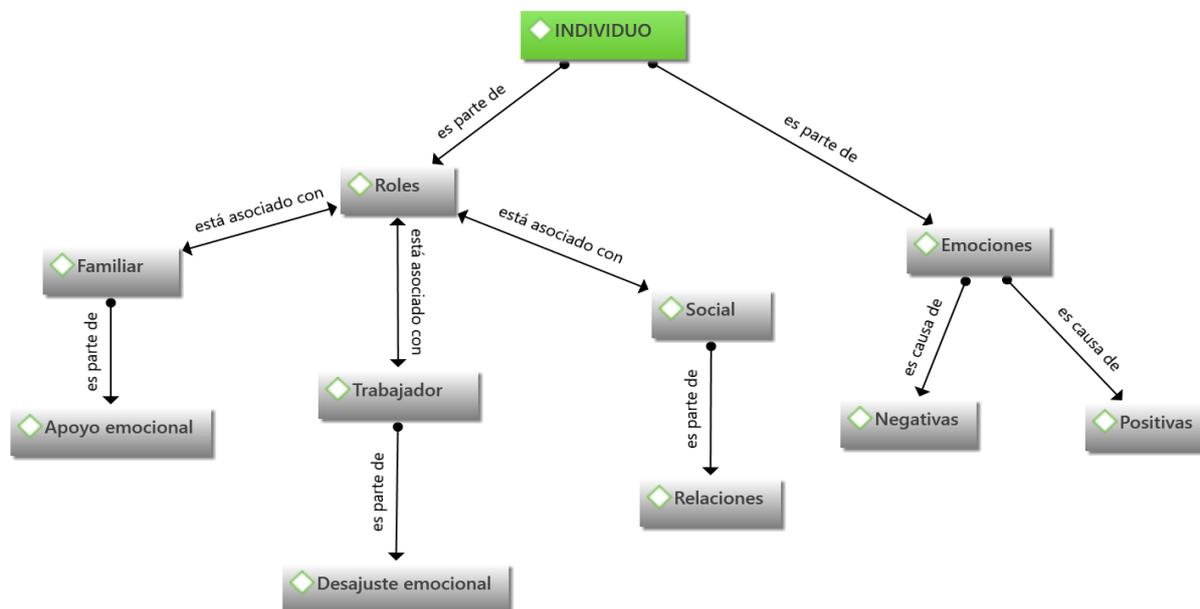
8. Análisis de las redes semánticas según la perspectiva.

8.1. Análisis de la perspectiva del individuo:

En la figura 1 se puede observar la red semántica correspondiente a la perspectiva individuo en al cual se puede identificar que los colaboradores de Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá durante la situación generada por la pandemia, dimensionaron su realidad a partir del rol familiar el cual les permitió encontrar un apoyo emocional que fue fundamental en el marco de la adaptación a la realidad donde las situaciones frustrantes direccionaban hacia el cambio emocional, sin embargo se destaca que los participantes consideran que esta integración familiar fue clave para enfrentar los retos que demandaba el entorno.

También se analizó el rol del trabajador encontrando que se enfrentaron a un desajuste emocional considerando los cambios que tuvieron que asumir en el entorno laboral, además de contextualizar que esto afectó en gran medida el rol social dado que las relaciones con sus compañeros y amigos se vieron afectadas, hasta el punto de crear emociones tanto negativas como positivas, para ellos, mencionar que las emociones negativas estaban asociadas al miedo y temor, encontrando que los cambios graduales llevaron a un cambio en la perspectiva del individuo para afrontar un entorno donde el confinamiento y la adaptación laboral tuvo grandes cambios, reemplazando los espacios laborales por ambientes en el hogar, adaptando el proceso de interacción con el cliente presencial a la modalidad virtual, cada uno de ellos con nuevos retos y compromisos que gradualmente fueron sorteando y llegando a un punto emocional positivo.

Figura 1. Red semántica perspectiva individuo.



Nota: ATLAS.ti. 2023.

8.2. Análisis de la perspectiva de la organización:

En la figura 2, se puede visualizar como los participantes explicaron que su relación con Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá en los últimos años les ha brindado oportunidades de superación personal y profesional, un punto significativo al comprender que esto aportó a la estabilidad durante los tiempos de pandemia, encontrando que les fue más fácil afrontar los cambios ocasionados a raíz de la pandemia. Adicional a ello, los colaboradores señalaron que el tiempo que llevan vinculados a la entidad han logrado alcanzar las metas de superación personal y profesional.

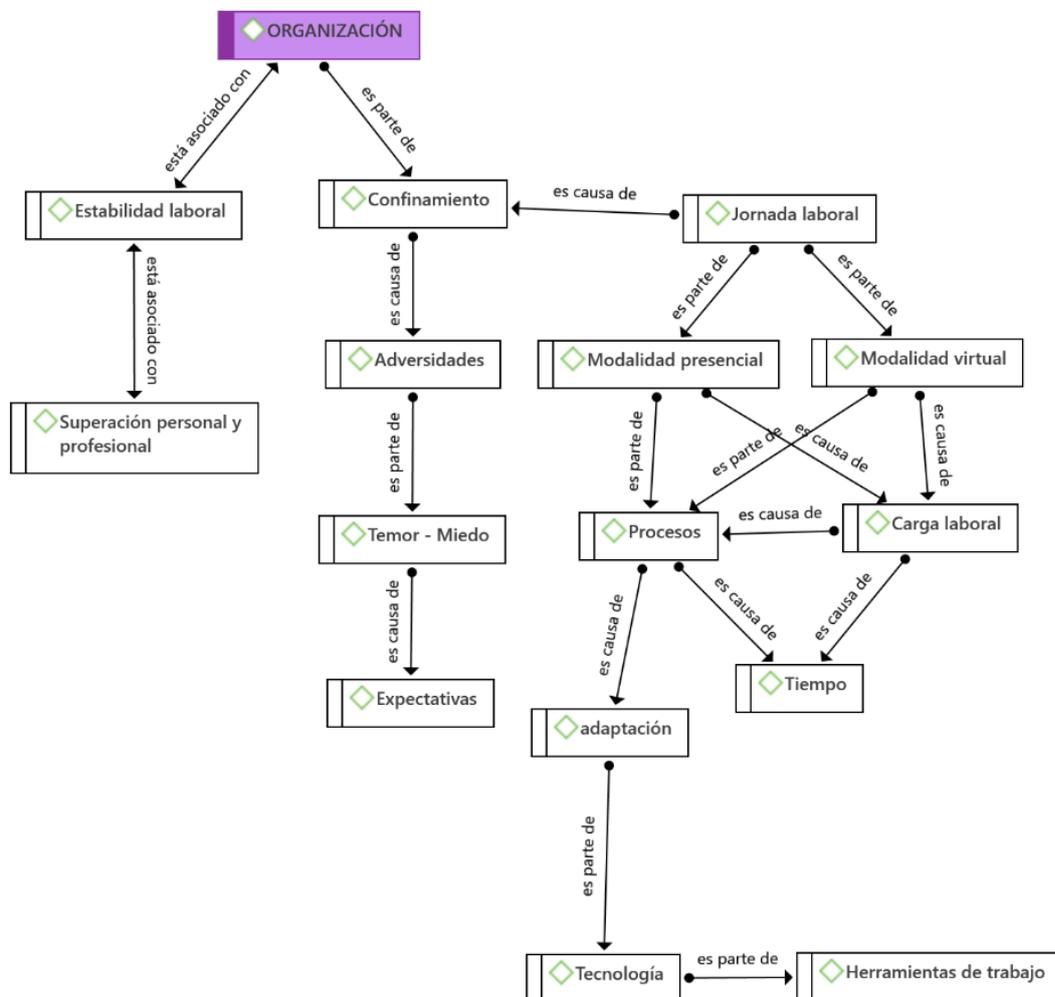
En relación con la categoría de confinamiento, se logró establecer que ante las adversidades ocasionadas por la pandemia, el personal del Fondo de Empleados del Sector Bancario desarrollaron miedo, temor y angustia al considerar un posible contagio de sus seres queridos o él propio, además de la incertidumbre de la situación que nunca se había presentado, de esta manera el proceso de adaptación generó muchas expectativas, algunos de ellos anhelaban tener la oportunidad de salir a caminar, visitar amigos, entre muchas otras actividades, empezaron a aceptar la situación y con esa misma esperanza las emociones se modificaron paulatinamente.

Continuando con la subcategoría jornada laboral, la cual inicialmente era en modalidad presencial donde sus funciones en el cargo se realizaban a través de procesos que tenían aprendidos, y posteriormente inician la modalidad virtual donde la carga laboral en función a los procesos llevó a sentir una presión mayor porque los colaboradores asumieron el aprendizaje de una nueva forma de trabajar, donde las dificultades fueron diversas. Por un lado la tecnología se convirtió en el canal principal para lograr un eficiente trabajo, para ello necesitaban tener las herramientas necesarias es decir, el acceso a equipos, adecuaciones como internet, espacios de trabajo y esto sumado al proceso de adaptación llevo a tiempos de



trabajo más extensos mientras lograban adaptarse, donde además de trabajar tenían que capacitarse en los nuevos procesos a nivel organizacional.

Figura 2. Perspectiva de la organización



Nota: Atlas.ti. 2023.

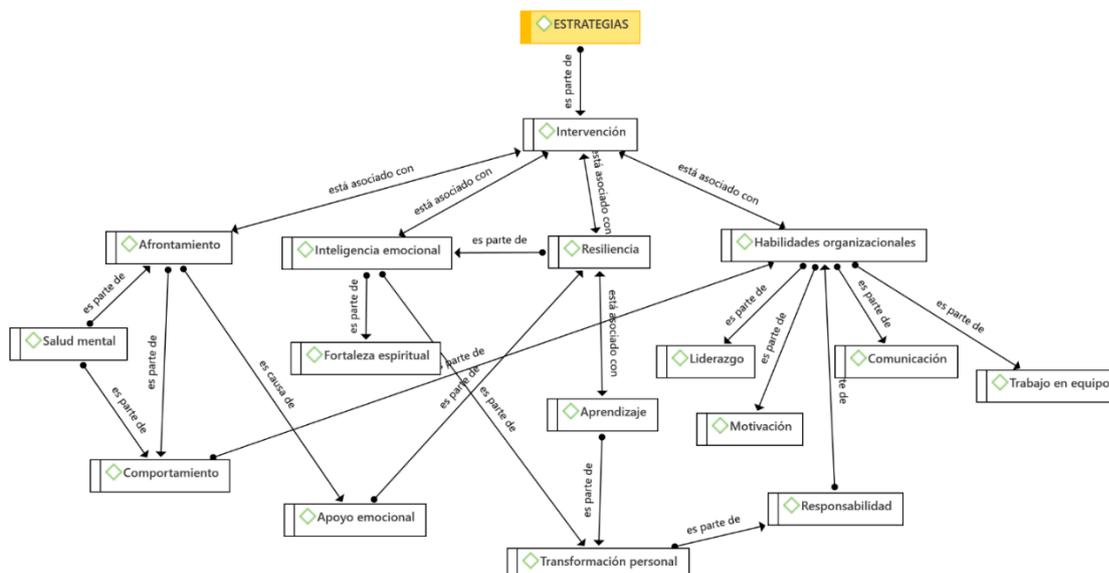
8.3. Análisis de la perspectiva estrategias:

La figura 3, permite observar la perspectiva de los colaboradores de Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá permitió conocer cómo a través de los procesos de intervención que tanto la entidad como las relaciones familiares generaron en ellos, lograron iniciar un proceso de afrontamiento ante una crisis donde el riesgo de contagio quebranto así un sistema económico y social a nivel mundial, el

cual necesariamente afectó la salud mental de la población, al tener que vivir una situación desconocida, el temor y la angustia fueron emociones que llevaron a modificar el comportamiento y la forma de pensar. Para ello, el apoyo emocional fue significativo, además de considerar que dentro de las oportunidades de mejora se contempla la inteligencia emocional como parte de una estrategia de recuperación y estabilidad. Los colaboradores expresaron que la fortaleza espiritual fue fundamental, además de contar con el apoyo de sus familiares y amigos cercanos logrando así empezar a ser resilientes, donde encontraron en su interior mecanismos de defensa para asumir el rol como individuos en la sociedad, para estrechar los lazos familiares y continuar en el rol laboral gracias al proceso de aprendizaje que les dio bases para alcanzar una transformación personal.

De esta manera, las habilidades organizacionales que alcanzaron fueron un grado más alto de liderazgo, gracias a que se sintieron motivados por una esperanza para empezar de nuevo y lograr las metas fijadas a nivel personal, familiar y profesionalmente. Esto los llevo a ser más responsables en sus actividades, fortalecer los procesos de comunicación y trabajo en equipo con sus compañeros de trabajo para satisfacer así las necesidades del grupo de clientes de un Fondo de Empleados del Sector Bancario.

Figura 3. Perspectiva estrategias



Nota: ATLAS.ti. 2023.

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario tener en cuenta la presente investigación y sus hallazgos para futuras investigaciones sobre el tema en cuestión, incluyendo programas de capacitación, manejo del estrés, apoyo psicológico, etc.



9. Discusión

Una respuesta construida a partir de la investigación cualitativa a la pregunta, ¿Cómo se desarrollan los procesos de resiliencia en un Fondo de Empleados del sector Bancario sede Bogotá en tiempos de Covid-19 y Post pandemia? se centra en los logros adquiridos por los colaboradores de la organización anteriormente mencionada, durante el proceso de adaptación a las modificaciones ocasionadas por la pandemia Covid – 19. A nivel resiliente, cada uno de los participantes contó con diferentes herramientas individuales y organizacionales, para gestionar sus emociones en el proceso laboral, familiar y social aun cuando las condiciones mundiales se convertían en un factor predominante para la afectación en la salud mental. El apoyo emocional, la capacitación organizacional, la adaptación gradual al home office, la fortaleza espiritual y la necesidad de superación personal, fueron algunos de los factores determinantes para comprender las dinámicas individuales y organizacionales en los procesos de resiliencia por la Pandemia Covid – 19 en un Fondo de Empleados del Sector Bancario. De esta forma, y teniendo en cuenta la revisión documental realizada para la fundamentación teórica de la investigación, se amplía la visión de la misma, teniendo en cuenta que se confirma la relevancia en los procesos de resiliencia dentro de las organizaciones, partiendo de la necesidad de los colaboradores y la importancia de la salud mental en la consecución de objetivos a nivel personal y en el contexto empresarial.

Los patrones observados a partir de la aplicabilidad de la entrevista semiestructurada a los colaboradores de un Fondo de Empleados del Sector Bancario, destacan la efectividad de los procesos basados en el acompañamiento de la organización a las necesidades de los empleados, teniendo en cuenta que “la resiliencia es fundamental en organizaciones que se encuentran en evolución y que se enfrentan a crisis, como también desean respuestas inmediatas a escenarios competitivos.” (Chingay et al., 2022, p. 08)

Con base en lo anterior, los procesos de resiliencia en un Fondo de Empleados del Sector Bancario tras una pandemia por Covid – 19, se desarrollaron a partir de los planes emitidos por la organización para enfrentar los nuevos desafíos, el acompañamiento a sus empleados en los procesos de adaptación paulatina, además de los contextos familiares ubicados en primer lugar teniendo en cuenta el home office, donde la fraternidad, el amor, la confianza y el apoyo, hicieron de este, uno de los espacios laborales de mayor impacto para los colaboradores. Por consiguiente, los profesionales en áreas a fines podrán utilizar los presentes resultados para tener una visión representativa del impacto positivo que genera el acompañamiento constante de la organización en la salud mental y el bienestar de los colaboradores, siendo este objeto de investigaciones futuras, en diferentes contextos sociales y organizacionales.



10. Conclusiones

El proceso desarrollado con el grupo de colaboradores de un Fondo de Empleados del Sector Bancario permitió conocer la experiencia donde como individuos tuvieron que asumir cambios en su vida diaria para lograr sobrellevar el tiempo de confinamiento, entre ellas los ajustes a la modalidad virtual en la cual el entorno laboral se transformó y apoyó en la tecnología como eje fundamental. Esta situación llevó a que el personal viviera cambios emocionales donde el temor y la angustia fueron la constante durante los primeros días, luego ante el panorama desalentador a nivel mundial y nacional, comprendieron que el poder disfrutar de tiempo en familia y compartir momentos que antes no eran tan frecuentes, sería de un gran apoyo emocional que indirectamente fortaleció el proceso organizacional.

Respondiendo a los objetivos planteados y según lo expuesto en las entrevistas semiestructuradas y su posterior análisis, los procesos organizacionales en las áreas administrativas, crédito, cartera, ahorros, tecnológicos, comunicación generaron transformación y resiliencia organizacional dentro del contexto de un Fondo de Empleados del Sector Bancario que se caracterizan por las estrategias de afrontamiento, inteligencia emocional, fortaleza espiritual en los colaboradores, además de las habilidades de liderazgo, comunicación y trabajo en equipo, las cuales se resaltan tras la adversidad y el miedo por el confinamiento.

Adicionalmente, cada uno de los participantes expresó de manera clara que la estabilidad laboral que Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá les brindó durante este tiempo de confinamiento y cambio de medidas, fue significativa para equilibrar así sus cargas económicas y además como medio para mantenerse ocupados mientras alejaban de sus pensamientos el dolor, temor y angustia de un posible contagio.



Para el grupo de participantes, el reto de esta situación vivida consistió en permitirse aprender otras formas de trabajar desde casa, además de valorar los momentos en familia, amigos y la relación con los clientes de manera presencial.

De esta manera, al identificar el nivel de resiliencia del grupo de colaboradores de un Fondo de Empleados del Sector Bancario, se puede evidenciar que el personal a través del apoyo emocional de la familia.

El acompañamiento constante de un Fondo de Empleados del Sector Bancario alcanzó un grado de equilibrio emocional en el cual aprendieron a desarrollar la inteligencia emocional para así poder reconocer sus emociones y alcanzar una transformación personal en la que adquirieron habilidades organizacionales como el liderazgo, el trabajo en equipo, mejoras la comunicación, además de desarrollar una motivación intrínseca en función de las experiencias que dejó la situación de pandemia por Covid-19.,



11. Recomendaciones

El ejercicio realizado como proyecto de grado contó con 8 colaboradores de Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá quienes fueron la fuente primaria. Teniendo en cuenta lo anterior, es recomendable conocer la perspectiva del personal directivo, quienes tuvieron que gestionar las estrategias para el personal ante los cambios generados por la pandemia de covid-19.

Adicionalmente, se sugiere analizar los procesos de resiliencia en Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá en cada una de las sedes frente a la pandemia de Covid-19.

De manera complementaria, resultará significativo conocer el impacto generado por el cambio de modalidad presencial a remoto, desde la variable de productividad y rendimiento, frente a los procesos de resiliencia de cada uno de los colaboradores de Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá.

Para concluir, es necesario tener en cuenta la presente investigación y sus hallazgos para futuras investigaciones sobre el tema en cuestión.



12. Referencias

- Allande-Cussó, R., García-Iglesias, J. J., Fagundo-Rivera, J., Navarro-Abal, Y., & Antonio, J. (2022). Salud mental y trastornos mentales en los lugares de trabajo. *Rev Esp Salud Pública*, 96(21), 11.
- Apaza, M. R., & Flores, S. S. (2019). Inteligencia emocional en el comportamiento de las organizaciones.
- Blanco, C. M. C., & Castro, A. B. S. (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. *NURE investigación: Revista Científica de enfermería*, (27), 10.
- Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2ª.ed.). Caracas: Uyapal.
- Chingay, S. N. S., Alfaro, W. I. M., Guerr, M. D. P. M., & Huamanchumo, R. M. E. (2022). Resiliencia y competitividad empresarial: Una revisión sistemática, período 2011–2021. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 28(3).
- Constitucional, C. (2006). Ley 1090 de 2006. Recuperado de <http://www.psicologiapropectiva.com/introley1090.html>.
- De Toscano, G. T. (2009). La entrevista semi-estructurada como técnica de investigación. Graciela Tonon (comp.), 46.
- de la Cruz Portilla, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista Unimar*, 38(2), 63-94.
- de Meza, M. L. (2018). La Resiliencia como elemento esencial en la Cultura Organizacional. *CIENCIAMATRIA*, 4(6), 93-104.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167.
-
-

Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá. (2022).

Quiénes somos – Vive Mejor. Fondo de empleados Banco de Colombia.

<https://www.Fondo de Empleados de una entidad bancaria y financiera de la ciudad de Bogotá.com.co/>

Forero, E. E., & Toro, L. E. P. (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. *Acta colombiana de Psicología*, (11), 5-22.

Función Pública. (2014). Decreto 1477 de 2014. Entidad de Función Pública del Gobierno Nacional.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=58849>

Función Pública. (2022). Ley 2192 de 2022. Entidad de Función Pública del Gobierno Nacional.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=177586>

García-Contreras, R., Valle-Cruz, D., & Canales-García, R. A. (2021). Selección organizacional: resiliencia y desempeño de las pymes en la era de la COVID-19. *Estudios*

gerenciales, 37(158), 73-84.

Gutiérrez, E. M. R., & Villafuerte, J. I. U. (2019). Aproximación teórica a la resiliencia en las organizaciones financieras. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 25(2), 112-119.

Gutiérrez Strauss, A. M., & Vilorio-Doria, J. C. (2014). Psicosocial risk and Stress at job environment. *Revista Salud Uninorte*, 30(1), v-vi.

Martínez, S. F. A., Turbay Posada, M. J., Rodríguez Díaz, M. A., Polo Vargas, J. D., & Gutiérrez Carvajal, O. I. (2022). Diseño del trabajo, bienestar y salud mental: Revisión de literatura. *Psicología desde el Caribe*, 39(1).

Medina Salgado, C. (2012). La resiliencia y su empleo en las organizaciones. *Gestión y Estrategia* N°41.



- Medina, J. A., & Valdés, M. C. (2019). La competencia comunicativa profesional en el contexto universitario y organizacional. *Conrado*, 15(68), 238-243.
- Merino, M., Rosado, J., & García, F. (2020). La Cultura de las Organizaciones en la Era de la Digitalización. *Prisma social*, 1(1), 1-16.
- Ministerio de Salud y Protección Social (2018). Resolución número 4886 de 2018. Ministerio de Salud y Protección Social.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-4886-de-2018.pdf>
- Ministerio de Trabajo de Colombia. (2019). Resolución número 0312 de 2019. Ministerio de Trabajo de Colombia.
<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>
- Ministerio de Salud. (1993). Resolución 8430 de 1993. Bogotá, DC: Diario Oficial
- Ministerio de Trabajo de Colombia. (2019). Resolución número 2404 de 2019. Ministerio de Trabajo de Colombia.
<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%252C+guia+y+protocolos.pdf>
- Montero, J. M. C., Vásquez, M. A., Salvador, J. L. B., & Estrada, G. C. T. (2021). Programación Neuro Lingüística y Resiliencia Organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 384-396.
- Muñoz, D. C. B., & León, J. D. P. (2021). Resiliencia organizacional en contexto de la COVID- 19: el caso de dos mipymes colombianas. *Revista Perspectiva Empresarial*, 8(2-2), 20- 34.
-
-

- Organización Mundial de la salud mental (1948). World Health Organization Constitution. En Basic Documents. Ginebra. Suiza: Author. Recuperado de:
<http://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd48/basic-documents-48th-editions.pdf?ua=1#page=7>
- Palma, A., Gerber, M. M., & Ansoleaga, E. (2022). Riesgos Psicosociales Laborales, Características Organizacionales y Salud Mental: El Rol Mediador de la Violencia Laboral. *Psykhe (Santiago)*, 31(1), 1-18.
- Rojas-Bernal, L. Á., Castaño-Pérez, G. A., & Restrepo-Bernal, D. P. (2018). Salud mental en Colombia. Un análisis crítico. *Ces Medicina*, 32(2), 129-140.
- Rojas, M. N. M., Martínez, C. A. C., Gutiérrez, A. M. G., & Yepes, P. A. U. (2022). La Estabilidad Laboral Reforzada y el COVID-19 en Colombia. *Verba luris*, 47(1), 91-105.
- Sánchez, A. V. (2020). Liderazgo resiliente pertinente para una sociedad cambiante. *Foro educacional*, (34), 77-103.
- Silva, C. O. N., & Toro, L. L. (2017). Resiliencia organizacional: competencia clave de los CEO. *Universidad y Sociedad*, 9(5), 165-170.
- Triana, R. (2018). La resiliencia a nivel estratégico en las organizaciones durante épocas de crisis: perspectivas para las pymes. *Revista CrearE, Cuadernos de Emprendimiento*, 1, 46-55.
-
-

13. Apéndices

13.1. Anexo 1. Entrevista semiestructura- preguntas utilizadas para la recolección de información a través de la metodología (entrevista semiestructurada).

Preparar el entorno de la entrevista. Presentación.

Presentación del entrevistador.

¿Cuál es su nombre completo? ¿qué edad tiene? ¿cuál es su nivel académico?
¿identificación de género? ¿cuánto tiempo lleva trabajando en un Fondo de Empleados del Sector Bancario? ¿Cargo que desempeña en la organización?; ¿Podría darnos una breve descripción de la entidad como funcionaria de la entidad?

Teniendo en cuenta que la pandemia tuvo un impacto a nivel mundial en el ser humano, trayendo consigo cambios significativos en el comportamiento, estabilidad emocional, salud mental, entornos sociales, entornos familiares, nuevas costumbres, incertidumbre entre otros, que han transformado la vida de cada individuo, es por esta razón que queremos abordar en su vida laboral el impacto del , “Desarrollo de procesos de resiliencia en un Fondo de Empleados del sector Bancario sede Bogotá en tiempos de Covid-19 y Post pandemia, entendiéndose que la resiliencia es la capacidad que tiene una persona para superar circunstancias traumáticas en cualquier circunstancia.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto y con respecto al abordaje de nuestro proyecto de grado, queremos conocer su experiencia y de qué manera la resiliencia interviene en el desarrollo de su cargo en el Fondo en tiempos de Covid-19.

Inducción al tema

¿Cuál fue su primera sensación o sentimiento cuando se toman las medidas de confinamiento en la ciudad por parte del Gobierno Nacional?

Describa cómo fue su primera semana trabajando desde casa en el confinamiento por pandemia.



¿Qué tipo de procesos al interior del Fondo tuvieron desde su cargo y gestión mayor traumatismo para la ejecución de su labor?

¿Cuánto tiempo le tomo a usted adaptarse a trabajar desde casa?

Cuéntenos desde su experiencia que procesos cambiaron en su cargo 5.1.¿Como se adaptó a ellos?

¿Cuánto tiempo le tomo para poderlos ejecutar?

¿Qué tipo de situaciones a nivel emocional se le presentaron cuando no era posible el cumplimiento de alguna labor por el cambio de un proceso a consecuencia del trabajo en casa por pandemia?

¿Qué acciones usted implementaba para manejar las situaciones anteriormente expuestas?

A partir de la problemática que desencadena la pandemia que otras situaciones puede mencionar que le generaron traumatismo en su cargo y desarrollo de los procesos tales como recursos, herramientas de trabajo, comunicación con su equipo.

A nivel personal nos podría mencionar que situaciones le generaron un gran impacto emocional a partir de la misma problemática por la Pandemia que impactaron en el desarrollo de su labor en el Fondo.

¿Actualmente cómo es su modalidad de trabajo?

Como cree usted que la resiliencia a impacto en su vida laboral y personal.

Con este impacto que dejo la pandemia en el ser humano como se describe ahora usted en su vida personal y laboral.



13.2. Anexo 2 - consentimiento informado:

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.

Fecha: _____; Hora: _____
 Nombre completo de la persona a entrevistar: _____
 Edad de la persona a entrevistar: _____
 Número de identificación _____

- I. Yo, _____ con C.C. _____ de _____ he sido informado(a) por las estudiantes de posgrado Maestría en Gerencia de Talento Humano de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, **CARLA ANDREA CANO LARGO Y SHIRLEY MILENA CANO BELTRÁN**, lo que se evaluará en esta entrevista no tiene fines terapéuticos, sino que su objetivo está centrado en los proyectos académicos y de recolección de información, por tanto ¹no está amparado (a) bajo el secreto profesional. Con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna², otorgo SI _____, NO _____; en forma libre mi consentimiento a las estudiantes de posgrado mencionadas para la realización de la **ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA** solicitada por: **PROYECTO – DESARROLLO DE PROCESOS DE RESILIENCIA EN FEBANCOLOMBIA SEDE BOGOTÁ D.C EN TIEMPO DE COVID.**
- II. Como parte de la realización de esta evaluación que será insumo para el proyecto de grado en curso autorizo efectuar:
- SI _____ NO _____ ³Grabación en audio o video de la entrevista semiestructurada.
 - SI _____ NO _____ Realización de registros fotográficos del proceso de evaluación.
- III. Por lo anterior manifiesto que he recibido una explicación clara y completa del carácter general y los propósitos de la **ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA** y las razones específicas por las que participaré de la misma. Doy cuenta de que quizá no le sea posible al entrevistador(a), aclararme todos los aspectos de la **ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA** mientras esta no haya terminado, sin embargo, recibiré respuesta a cualquier pregunta y/o aclaración en la medida que sea pertinente. También entiendo que puedo poner fin a mi participación en la entrevista en cualquier momento, sin represarías y que mis datos personales estarán protegidos por la Ley estatutaria 1581 de 2012⁴ y la Ley 1266 de 2008⁵ de hábeas data. Aunado a ello, tendré el acceso a la información actualizada de la presente investigación, sin molestias y/o riesgos esperados.⁶

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad, de manera libre y espontánea.

FIRMA: _____ Huella: _____
 Documento de Identidad No: _____ de _____
 Firma entrevistador: _____ C.C. _____
 Firma Testigo: _____ C.C. _____

Nota:

- Este proceso está bajo la supervisión y acompañamiento del tutor de tesis asignado Marcela Garzón Posada y es de aclarar que este proyecto de investigación no genera ningún tipo de riesgo según la Resolución 8430 de 1993.
- El consentimiento informado será remitido y firmado digitalmente.

¹ Código de ética de la profesión del psicólogo en Colombia ley 1090 del 6 de septiembre de 2006, (art 2, de los principios generales, numeral 5 confidencialidad. Capítulo I de los principios generales del código deontológico y bioético para el ejercicio de la profesión de psicología, art 14, art 25 literal a, y b; art 26
² De Salud Pública, S. (1993). Resolución 8430 De 1993 (octubre 4).
³ Ley 1662 Del 12 De Julio De 2013.
⁴ de Bogotá, C. D. C. (2012). Ley 1581 de 2012.
⁵ Méndez, Y. P. N., & Rojas, C. P. Análisis Jurisprudencial De La Ley 1266 De 2008 (Ley Hábeas Data) En Colombia.
⁶ De Salud Pública, S. (1993). Resolución 8430 De 1993 (octubre 4).

13.3. Anexo 3-consentimientos informados firmados:

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.

Fecha: 31/03/2023; Hora: 5:30
Nombre completo de la persona a entrevistar: Daniel Cantor Moreno.
Edad de la persona a entrevistar: 26 años
Número de identificación: 1.015.463.122

- I. Yo, Daniel Cantor Moreno con C.C. 1015463122 de Bogotá he sido informado(a) por las estudiantes de posgrado Maestría en Gerencia de Talento Humano de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, CARLA ANDREA CANO LARGO Y SHIRLEY MILENA CANO BELTRÁN, lo que se evaluará en esta entrevista no tiene fines terapéuticos, sino que su objetivo está centrado en los proyectos académicos y de recolección de información, por tanto ¹no está amparado (a) bajo el secreto profesional. Con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna², otorgo SI X, NO_: en forma libre mi consentimiento a las estudiantes de posgrado mencionadas para la realización de la ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA solicitada por: PROYECTO – DESARROLLO DE PROCESOS DE RESILIENCIA EN FEBANCOLOMBIA SEDE BOGOTÁ D.C EN TIEMPO DE COVID.
- II. Como parte de la realización de esta evaluación que será insumo para el proyecto de grado en curso autorizo efectuar:
- SI X NO ___ Grabación en audio o video de la entrevista semiestructurada.
 - SI X NO ___ Realización de registros fotográficos del proceso de evaluación.
- III. Por lo anterior manifiesto que he recibido una explicación clara y completa del carácter general y los propósitos de la ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA y las razones específicas por las que participaré de la misma. Doy cuenta de que quizá no le sea posible al entrevistador(a), aclararme todos los aspectos de la ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA mientras esta no haya terminado, sin embargo, recibiré respuesta a cualquier pregunta y/o aclaración en la medida que sea pertinente. También entiendo que puedo poner fin a mi participación en la entrevista en cualquier momento, sin represarías y que mis datos personales estarán protegidos por la Ley estatutaria 1581 de 2012² y la Ley 1266 de 2008³ de hábeas data. Aunado a ello, tendré el acceso a la información actualizada de la presente investigación, sin molestias y/o riesgos esperados.⁴

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mi en su integridad, de manera libre y espontánea.

FIRMA: Daniel Cantor M Huella:

Documento de Identidad No: 1.015.463.122 de Bogotá

Firma entrevistador: [Firma] C.C. 52.460.485

¹ Código de ética de la profesión del psicólogo en Colombia ley 1090 del 6 de septiembre de 2006 (art 2, de los principios generales, numeral 5 confidencialidad, Capítulo I de los principios generales del código deontológico y ético para el ejercicio de la profesión de psicología, art 14, art 25 literal a, y; art 36' De Salud Pública, S. (1993). Resolución 8430 De 1993 (octubre 4).
² de Bogotá, C. D. C. (2012). Ley 1581 de 2012.
³ Méndez, Y. P. N., & Rojas, C. P. Análisis Jurisprudencial De La Ley 1266 De 2008 (Ley Hábeas Data) En Colombia.
⁴ De Salud Pública, S. (1993). Resolución 8430 De 1993 (octubre 4).

Firma Testigo: Carla Cano C.C. 1041149875

Nota:

- Este proceso está bajo la supervisión y acompañamiento del tutor de tesis asignado Marcela Garzón Posada y es de aclarar que este proyecto de investigación no genera ningún tipo de riesgo según la Resolución 8430 de 1993.
- El consentimiento informado será remitido y firmado digitalmente.

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.

Fecha: 22 DE MARZO; Hora: 5:30PM

Nombre completo de la persona a entrevistar: ITZA YOULIN ARRUBLA

HENAO

Edad de la persona a entrevistar: 33 AÑOS

Número de identificación 1020421872

- I. Yo, ITZA YOULIN ARRUBLA HENAO con C.C. 1020421872 de BELLO he sido informado(a) por las estudiantes de posgrado Maestría en Gerencia de Talento Humano de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, CARLA ANDREA CANO LARGO Y SHIRLEY MILENA CANO BELTRÁN, lo que se evaluará en esta entrevista no tiene fines terapéuticos, sino que su objetivo está centrado en los proyectos académicos y de recolección de información, por tanto no está amparado (a) bajo el secreto profesional. Con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna², otorgo SI X, NO ___; en forma libre mi consentimiento a las estudiantes de posgrado mencionadas para la realización de la ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA solicitada por: PROYECTO DE DESARROLLO DE PROCESOS DE RESILIENCIA EN FEBANCOLOMBIA SEDE BOGOTÁ D.C EN TIEMPO DE COVID.
- II. Como parte de la realización de esta evaluación que será insumo para el proyecto de grado en curso autorizo efectuar:
- SI X NO ___ Grabación en audio o video de la entrevista semiestructurada.
 - SI X NO ___ Realización de registros fotográficos del proceso de evaluación.
- III. Por lo anterior manifiesto que he recibido una explicación clara y completa del carácter general y los propósitos de la ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA y las razones específicas por las que participaré de la misma. Doy cuenta de que quizá no le sea posible al entrevistador(a), aclararme todos los aspectos de la ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA mientras esta no haya terminado, sin embargo, recibiré respuesta a cualquier pregunta y/o aclaración en la medida que sea pertinente. También entiendo que puedo poner fin a mi participación en la entrevista en cualquier momento, sin represalias y que mis datos personales estarán protegidos por la Ley estatutaria 1581 de 2012⁴ y la Ley 1266 de 2008⁵ de hábeas data. Aunado a ello, tendré el acceso a la información actualizada de la presente investigación, sin molestias y/o riesgos esperados.⁶

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad, de manera libre y espontánea.

FIRMA: Itza Youlin Arrubla Huella: 1020421872

Documento de Identidad No: 1020421872 de BELLO

Firma entrevistador: Carla Cano C.C. 52.460.485

Firma Testigo: Carla Cano C.C. 1041191875

Nota:

- Este proceso está bajo la supervisión y acompañamiento del tutor de tesis asignado Marcela Garzón Posada y es de aclarar que este proyecto de investigación no genera ningún tipo de riesgo según la Resolución 8430 de 1993.
- El consentimiento informado será remitido y firmado digitalmente.

¹ Código de bioética de la profesión del psicólogo en Colombia ley 1090 del 6 de septiembre de 2006. (art 2. de los principios generales, numeral 5 confidencialidad. Capítulo I de los principios generales del código deontológico y bioético para el ejercicio de la profesión de psicología, art 14; art 25 literal a, y b; art 26)

² De Salud Pública, S. (1993). Resolución 8430 De 1993 (octubre 4).

³ Ley 1652 Del 12 De Julio De 2013.

⁴ de Bogotá, C. D. C. (2012). Ley 1581 de 2012.

⁵ Méndez, Y. P. N., & Rojas, C. P. Análisis Jurisprudencial De La Ley 1266 De 2008 (Ley Hábeas Data) En Colombia.

⁶ De Salud Pública, S. (1993). Resolución 8430 De 1993 (octubre 4).

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.

Fecha: **marzo 21/2023**; Hora: **6:00 pm**

Nombre completo de la persona a entrevistar: Marby Yurany Manrique Daza

Edad de la persona a entrevistar: 26 años

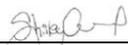
Número de identificación: 1053665460

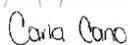
- I. Yo, Marby Yurany Manrique Daza con C.C. **1053665460** de Paz del Rio (boy) he sido informado(a) por las estudiantes de posgrado Maestría en Gerencia de Talento Humano de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, **CARLA ANDREA CANO LARGO Y SHIRLEY MILENA CANO BELTRÁN**, lo que se evaluará en esta entrevista no tiene fines terapéuticos, sino que su objetivo está centrado en los proyectos académicos y de recolección de información, por tanto 'no está amparado (a) bajo el secreto profesional. Con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna², otorgo SI X, NO ___; en forma libre mi consentimiento a las estudiantes de posgrado mencionadas para la realización de la **ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA** solicitada por: **PROYECTO – DESARROLLO DE PROCESOS DE RESILIENCIA EN FEBANCOLOMBIA SEDE BOGOTÁ D.C EN TIEMPO DE COVID.**
- II. Como parte de la realización de esta evaluación que será insumo para el proyecto de grado en curso autorizo efectuar:
- SI X NO ___ ³Grabación en audio o video de la entrevista semiestructurada.
 - SI X NO ___ Realización de registros fotográficos del proceso de evaluación.
- III. Por lo anterior manifiesto que he recibido una explicación clara y completa del carácter general y los propósitos de la **ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA** y las razones específicas por las que participaré de la misma. Doy cuenta de que quizá no le sea posible al entrevistador(a), aclararme todos los aspectos de la **ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA** mientras esta no haya terminado, sin embargo, recibiré respuesta a cualquier pregunta y/o aclaración en la medida que sea pertinente. También entiendo que puedo poner fin a mi participación en la entrevista en cualquier momento, sin represarías y que mis datos personales estarán protegidos por la Ley estatutaria 1581 de 2012⁴ y la Ley 1266 de 2008⁵ de hábeas data. Aunado a ello, tendré el acceso a la información actualizada de la presente investigación, sin molestias y/o riesgos esperados.⁶

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad, de manera libre y espontánea.

FIRMA:  Huella:

Documento de Identidad No: 1053665460 de Paz del Rio (Boyacá)

Firma entrevistador:  C.C. 52.460.485

Firma Testigo:  C.C. 1041149875

Nota:

- Este proceso está bajo la supervisión y acompañamiento del tutor de tesis asignado Marcela Garzón Posada y es de aclarar que este proyecto de investigación no genera ningún tipo de riesgo según la Resolución 8430 de 1993.
- El consentimiento informado será remitido y firmado digitalmente.

¹ Código de bioética de la profesión del psicólogo en Colombia ley 1090 del 6 de septiembre de 2006. (art 2, de los principios generales, numeral 5 confidencialidad. Capítulo I de los principios generales del código deontológico y bioético para el ejercicio de la profesión de psicología, art 14; art 25 literal a, y b; art 26

² De Salud Pública, S. (1993). Resolución 8430 De 1993 (octubre 4).

³ Ley 1652, Del 12 De Julio De 2013.

⁴ de Bogotá, C. D. C. (2012). Ley 1581 de 2012.

⁵ Méndez, Y. P. N., & Rojas, C. P. Análisis Jurisprudencial De La Ley 1266 De 2008 (Ley Hábeas Data) En Colombia.

⁶ De Salud Pública, S. (1993). Resolución 8430 De 1993 (octubre 4).

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.

Fecha: 27/03/2023; Hora: 5:30PM

Nombre completo de la persona a entrevistar: Sandra Milena Moreno

Edad de la persona a entrevistar: 33 AÑOS

Número de identificación 1030569642

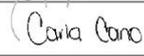
- I. Yo, Sandra Milena Moreno con C.C. 1030569642 de Bogotá he sido informado(a) por las estudiantes de posgrado Maestría en Gerencia de Talento Humano de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, **CARLA ANDREA CANO LARGO Y SHIRLEY MILENA CANO BELTRÁN**, lo que se evaluará en esta entrevista no tiene fines terapéuticos, sino que su objetivo está centrado en los proyectos académicos y de recolección de información, por tanto no está amparado (a) bajo el secreto profesional. Con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna², otorgo SI NO ; en forma libre mi consentimiento a las estudiantes de posgrado mencionadas para la realización de la **ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA** solicitada por: **PROYECTO – DESARROLLO DE PROCESOS DE RESILIENCIA EN FEBANCOLOMBIA SEDE BOGOTÁ D.C EN TIEMPO DE COVID.**
- II. Como parte de la realización de esta evaluación que será insumo para el proyecto de grado en curso autorizo efectuar:
- SI NO ³Grabación en audio o video de la entrevista semiestructurada.
 - SI NO Realización de registros fotográficos del proceso de evaluación.
- III. Por lo anterior manifiesto que he recibido una explicación clara y completa del carácter general y los propósitos de la **ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA** y las razones específicas por las que participaré de la misma. Doy cuenta de que quizá no le sea posible al entrevistador(a), aclárame todos los aspectos de la **ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA** mientras esta no haya terminado, sin embargo, recibiré respuesta a cualquier pregunta y/o aclaración en la medida que sea pertinente. También entiendo que puedo poner fin a mi participación en la entrevista en cualquier momento, sin represarías y que mis datos personales estarán protegidos por la Ley estatutaria 1581 de 2012⁴ y la Ley 1266 de 2008⁵ de hábeas data. Aunado a ello, tendré el acceso a la información actualizada de la presente investigación, sin molestias y/o riesgos esperados.⁶

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad, de manera libre y espontánea.

FIRMA:  Huella:

Documento de Identidad No: 1030569642 de Bogotá

Firma entrevistador:  C.C. 52.460.485

Firma Testigo:  C.C. 1041149875

Nota:

- Este proceso está bajo la supervisión y acompañamiento del tutor de tesis asignado Marcela Garzón Posada y es de aclarar que este proyecto de investigación no genera ningún tipo de riesgo según la Resolución 8430 de 1993.
- El consentimiento informado será remitido y firmado digitalmente.

¹ Código de bioética de la profesión del psicólogo en Colombia ley 1090 del 6 de septiembre de 2006. (art 2; de los principios generales, numeral 5 confidencialidad. Capítulo I de los principios generales del código deontológico y bioético para el ejercicio de la profesión de psicología, art 14; art 25 literal a, y b; art 26)

² De Salud Pública, S. (1993). Resolución 8430 De 1993 (octubre 4).

³ Ley 1852 Del 12 De Junio De 2013.

⁴ de Bogotá, C. D. C. (2012). Ley 1581 de 2012.

⁵ Méndez, Y. P. N., & Rojas, C. P. Análisis Jurisprudencial De La Ley 1266 De 2008 (Ley Hábeas Data) En Colombia.

⁶ De Salud Pública, S. (1993). Resolución 8430 De 1993 (octubre 4).

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.

Fecha: 22/03/2023 Hora: 10:21AM
 Nombre completo de la persona a entrevistar: Angela Tatiana suarez Vivas
 Edad de la persona a entrevistar: 34 años
 Número de identificación: 1033704460

I. Yo, Angela Tatiana Suarez Vivas con C.C. 1033704460 de Bogotá he sido informado(a) por las estudiantes de posgrado Maestría en Gerencia de Talento Humano de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, **CARLA ANDREA CANO LARGO Y SHIRLEY MILENA CANO BELTRÁN**, lo que se evaluará en esta entrevista no tiene fines terapéuticos, sino que su objetivo está centrado en los proyectos académicos y de recolección de información, por tanto no está amparado (a) bajo el secreto profesional. Con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna², otorgo SI NO; en forma libre mi consentimiento a las estudiantes de posgrado mencionadas para la realización de la **ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA** solicitada por: **PROYECTO – DESARROLLO DE PROCESOS DE RESILIENCIA EN FEBANCOLOMBIA SEDE BOGOTÁ D.C EN TIEMPO DE COVID.**

II. Como parte de la realización de esta evaluación que será insumo para el proyecto de grado en curso autorizo efectuar:

- SI NO ³Grabación en audio o video de la entrevista semiestructurada.
- SI NO Realización de registros fotográficos del proceso de evaluación.

III. Por lo anterior manifiesto que he recibido una explicación clara y completa del carácter general y los propósitos de la **ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA** y las razones específicas por las que participaré de la misma. Doy cuenta de que quizá no le sea posible al entrevistador(a), aclárame todos los aspectos de la **ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA** mientras esta no haya terminado, sin embargo, recibiré respuesta a cualquier pregunta y/o aclaración en la medida que sea pertinente. También entiendo que puedo poner fin a mi participación en la entrevista en cualquier momento, sin represarías y que mis datos personales estarán protegidos por la Ley estatutaria 1581 de 2012⁴ y la Ley 1266 de 2008⁵ de hábeas data. Aunado a ello, tendré el acceso a la información actualizada de la presente investigación, sin molestias y/o riesgos esperados.⁶

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad, de manera libre y espontánea.

FIRMA: TATIANA SUAREZ Huella: [Bogotá]
 Documento de Identidad No: 1033704460 de [Bogotá]
 Firma entrevistador: [Firma] C.C. 52.460.485
 Firma Testigo: Carla Cano C.C. 10411491875

Nota:

- Este proceso está bajo la supervisión y acompañamiento del tutor de tesis asignado Marcela Garzón Posada y es de aclarar que este proyecto de investigación no genera ningún tipo de riesgo según la Resolución 8430 de 1993.
- El consentimiento informado será remitido y firmado digitalmente.

¹ Código de bioética de la profesión del psicólogo en Colombia ley 1090 del 6 de septiembre de 2006. (art 2; de los principios generales, numeral 5 confidencialidad. Capítulo I de los principios generales del código deontológico y bioético para el ejercicio de la profesión de psicología, art 14; art 25 literal a, y b; art 26

² De Salud Pública, S. (1993). Resolución 8430 De 1993 (octubre 4).

³ Ley 1052 Del 12 De Julio De 2013.

⁴ de Bogotá, C. D. C. (2012). Ley 1581 de 2012.

⁵ Méndez, Y. P. N., & Rojas, C. P. Análisis Jurisprudencial De La Ley 1266 De 2008 (Ley Hábeas Data) En Colombia.

⁶ De Salud Pública, S. (1993). Resolución 8430 De 1993 (octubre 4).

13.4. Autorización fondo de empleados del sector bancario para el proceso de investigación.



Bogotá, 22 de Febrero de 2023

**SEÑORES FEBANCOLOMBIA
ATT. SRA MARIA TERESA OREJARENA CUARTAS
GERENTE**

Respetada señora María Teresa:

Por medio de la presente me permito solicitar formalmente su autorización para realizar la aplicación de entrevistas semiestructuradas a una muestra de 8 trabajadores de FEbanco Colombia, como instrumento de medición y análisis, que servirá de insumo en la elaboración del proyecto de grado de la Maestría en Gerencia de Talento Humano, la cual tiene como eje central – Formulación del Problema **¿Cómo se desarrollan los procesos de resiliencia en un Fondo de Empleados del sector Bancario sede Bogotá en tiempos de Covid-19 y Post pandemia?**

Metodología:

1. Las entrevistas se realizarán en horario **no laboral** con el agendamiento de cada persona de acuerdo a disponibilidad.
2. Las entrevistas serán en sesiones virtuales y grabadas.
3. Las entrevistas serán elaboradas directamente por nuestra parte.
4. Se informará a cada entrevistado que es un tema académico y firmarán un consentimiento informado para poder usar las entrevistas en el proyecto de grado, así mismo dejando la claridad que la información será de uso confidencial.

B NP 13A-75
I - Torres Atrio, Costado Sur
43 1166 - 443 1167
340 - 14396
sbogota@febanco.com.co

Medellín:
Carretera 4B NP 25-85 - Dirección General
Bancolombia, Torre Sur, Local 106
☎ (601) 482 3455
Ext. 1002-1023
✉ sufondomedellin@febanco.com.co

Cali:
☎ 318 340 9567
✉ sufondocali@febanco.com.co

Barranquilla:
☎ 317 573 3403
✉ sufondobarranquilla@febanco.com.co

PBX Nacional:
☎ (601) 482 3455 Ext. 1001 – 1002 – 1003

 @febanco.com

Propuesta personas a entrevistar:

- Nelson Sanchez Aguirre
- Diego Andres Vaca Contreras
- Marby Manrique Daza
- Ilza Youlin Arrubla Henao
- Lorena Ramirez González
- Angela Tallana Suarez Vivas
- Cristian Camilo Mariño
- Sandra Milena Moreno Romero

Entregable:

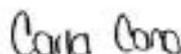
Se hará entrega al Fondo del análisis y recomendaciones de acuerdo a la información recolectada, sin incluir información sensible de los entrevistados por el acuerdo de confidencialidad pactado con cada uno de ellos.

Agradecemos su colaboración en este proyecto y atentas a su confirmación.

Solicitante,



SHIRLEY MILENA CANO BELTRAN
 Estudiante Maestría Gerencia de Talento Humano- Politécnico Gran Colombiano



CARLA ANDREA CANO LARGO
 Estudiante Maestría Gerencia de Talento Humano- Politécnico Gran Colombiano

Autorización y Aprobación



MARIA TERESA OREJARENA CUARTAS
 Gerente y Representante Legal de FEbanco Colombia

Bogotá:

📍 Calle 28 N° 13A-75
 Piso 14 - Torres Agha, Costado Sur

☎ (601) 443 1166 - 443 1167
 Ext. 14340 - 14396

✉ sufondobogota@febanco.com.co

Medellín:

📍 Carrera 48 N°26-85 - Dirección General
 Bancolombia, Torre Sur Local 106

☎ (601) 482 3455
 Ext. 1002-1023

✉ sufondomedellin@febanco.com.co

Cali:

☎ 318 340 9567

✉ sufondocal@febanco.com.co

PBX Nacional:

☎ (601) 482 3455 Ext. 1061 - 1002 - 1003

Barranquilla:

☎ 317 573 3403

✉ sufondobarranquilla@febanco.com.co

📷 @febanco Colombia