

Sistematización de experiencia: una apuesta hacia el fortalecimiento de la comunicación en el grupo U-SAR de la Cruz Roja Colombiana Seccional Meta

Herman Andrés Ramírez Duque Id 702267

Michael Nicolas Torres Sierra Id 702531

Universidad Minuto de Dios “UNIMINUTO”

Colombia, Meta, Villavicencio

Mayo de 2023

Sistematización de experiencia: una apuesta hacia el fortalecimiento de la comunicación en el grupo U-SAR de la cruz roja colombiana seccional meta

Presentado por:

Herman Andrés Ramírez Duque Id 702267

Michael Nicolas Torres Sierra Id 702531

Asesora

Mg. Alix Vanessa Muñoz González

Jurado

Ana Lucía Rincón Wilches

Universidad Minuto de Dios “UNIMINUTO”

Colombia, Meta, Villavicencio

Mayo de 2023

www.uniminuto.edu

Personería jurídica: Resolución 10345 del 1 de agosto de 1990 MEN

Tabla De Contenido.

	Pág.
Introducción	9
2. Justificación	10
3. Objetivos Del Proyecto	12
3.1 Objetivo General	12
3.2 Objetivos específicos	12
4. Marco Teórico.....	13
4.1 Comunicación Efectiva.....	13
4.2 Comunicación en gestiones de crisis y/o de presión.....	15
4.3 La comunicación en los organismos de socorro	17
4.4 Comunicación verbal	17
4.5 Comunicación no verbal	18
4.6 Comunicación Asertiva.....	21
5. Marco Legal	24
6. Marco Conceptual.....	25
6.1 Voluntario (a).....	25
6.2 Factores de riesgo	25
6.3 Riesgo Psicosocial	26
6.4 Estrategias pedagógicas	28
6.5 Diálogo asertivo.....	28
7. Estado del arte.....	29
8. Marco Metodológico de la Experiencia de Sistematización.....	31

Conclusiones	50
Referencias Bibliográficas	52
Anexos	58

Listado de Gráficos

Gráfico 1. Rangos de edad	32
Gráfico 2. Genero.....	33
Gráfico 3. Nivel de escolaridad	34
Gráfico 4. Lugar de Nacimiento	35
Gráfico 5. Tiempo Activo en la Institucion	36
Gráfico 6. Comunicación frente a las demas personas	37
Gráfica 7. Relación interpersonal con sus compañeros	38
Gráfica 8. Comunicación Ambito Familiar.	39
Gráfica 9. Comuniacion frente situaciones de emergencia.....	40
Gráfica 10. Importancia de la comunicación efectiva y asertiva	41

Listado de Figuras

Figura 1. Señales internacionales de socorro desde tierra para helicóptero.	20
Figura 2. Señales recomendadas por la CISA – IKAR desde tierra para helicóptero.	20
Figura 3. Factores de riesgo higiénico. Nota. Fuente: Universidad ECCI. (2018). Higiene y seguridad Industrial - Unidad 2. Curso de Higiene y seguridad industrial.....	26
Figura 4. Taller: Comunicación en el grupo U-SAR para entrenamientos y emergencias, análisis de vulnerabilidad. Fuente propia, 2022.....	59
Figura 5. Taller: Comunicación en el grupo u-sar para entrenamientos y emergencias, presentación del proceso de formación. Fuente propia, 2022.....	59
Figura 6. Taller: Comunicación en el grupo u-sar para entrenamientos y emergencias, Tipos de comunicación. Nota. Fuente propia, 2022	60
Figura 7. Mesa redonda: Definición de roles y responsabilidades en el momento de la comunicación, con intervención de Herman Ramírez. Nota. Fuente propia, 2022.	62
Figura 8. Mesa redonda: Definición de roles y responsabilidades en el momento de la comunicación, exposición temas de seguridad. Nota. Fuente propia, 2022.	62
Figura 9. Mesa redonda: Definición de roles y responsabilidades en el momento de la comunicación, análisis de vulnerabilidad. Nota. Fuente propia, 2022.	63
Figura 10. Simulación en área de emergencia: espacios confinados, manejo de la comunicación en espacios reducidos por medio de toque de la mano. Nota. Fuente propia, 2022	65
Figura 11. Simulación en área de emergencia: espacios confinados, Manejo de la comunicación en espacios reducidos por medio de comunicación visual con el equipo – no se puede quitar la vista del equipo porque se puede causar un accidente mortal. Nota. Fuente propia, 2022.....	65

Listado de Tablas

Tabla 1. Señales visuales tierra – aire.....	19
Tabla 2. Caracterización	32
Tabla 3. Cronograma 2022- I y 2022-II.....	43

Listado de Anexos

Anexo 1. Taller: Comunicación en el grupo U-SAR para entrenamientos y emergencias.....	58
Anexo 2. Mesa redonda: Definición de roles y responsabilidades en el momento de la comunicación.	61
Anexo 3.	64

Introducción

La comunicación es parte integral del ser humano, que es un ser social y que para todas sus actividades necesita comunicarse, de manera que no puede quedarse completamente aislado, al ser estratégica para dar a conocer pensamientos, ideas e información.

La presente sistematización de este proyecto surge a partir de una problemática latente relacionada con la falta de comunicación asertiva que se evidencia en la Cruz Roja Colombiana Seccional Meta del municipio de Villavicencio, específicamente en el grupo de trabajo de búsqueda y rescate (U-SAR), el cual hace parte de los diferentes organismos de socorro con los que cuenta el municipio para la atención de emergencias operacionales. En este punto es relevante mencionar que, la comunicación asertiva es de vital importancia, para que los voluntarios que hacen parte de este grupo logren efectividad en los diferentes contextos naturales fenomenológicos.

Dicho esto, es pertinente iniciar un proceso de intervención, debido a que la comunicación efectiva y la comunicación en gestiones de crisis y/o de presión son necesarias para el intercambio de ideas, pensamientos, conocimiento y sentimientos entre los individuos, para responder de manera efectiva y precisa ante las crisis que debe atender el grupo de socorro, y comunicar a los stakeholders y a los medios, lo que permite una evolución constante como personas y como grupo de tarea conjunta en las diferentes emergencias que se presenten.

2. Justificación

La comunicación organizacional es un elemento de vital importancia en los distintos escenarios de socorro, ayuda y cooperación, entre otros, como lo es, el caso de la Cruz Roja, específicamente con el grupo U-SAR, que debe velar por la búsqueda y el rescate de personas que se encuentren en situación de riesgo, en razón de lo cual no solamente es importante el nivel de profesionalismo del socorrista, sino también su capacidad para mantener y propender por una comunicación asertiva, efectiva y pertinente, a fin de dar manejo de manera eficiente a los diferentes problemas que se presentan actualmente, por medio de técnicas de trabajo y participación colectiva.

La comunicación asertiva se ha convertido en mucho más que una habilidad necesaria para el desarrollo entre los directivos y voluntarios del grupo U- SAR (búsqueda y rescate urbano) de la Cruz Roja Colombiana, que durante mucho tiempo han intentado buscar la manera más eficaz de acercarse a sus colaboradores, para alcanzar el cumplimiento de la misión humanitaria de la Cruz Roja Colombiana en sus diferentes escenarios con referencia a la implementación y el mejoramiento de la comunicación asertiva, que se vuelve todo un reto en temas de salud y riesgo, puesto que cumple una función transversal.

La comunicación asertiva se ha incluido como una de las habilidades sociales y habilidades para la vida, que es clave para la promoción del desarrollo humano y la prevención de problemas psicosociales, que se puedan presentar en las operaciones de rescate en la institución; lograrla es un reto permanente para los voluntarios de Cruz Roja Colombiana, en razón de lo cual se pretende contar con un equipo de respuesta a emergencias, totalmente comprometido con los propósitos humanitarios de la Cruz Roja Colombiana Seccional Meta y con el ciudadano del común, indistintamente de sus características, condiciones y diferencias. El desconocimiento de los

elementos del proceso comunicativo y las sinergias que existen entre los miembros del grupo U-SAR, no permite que se pueda realizar una operación con eficiencia óptima, dado que conlleva a la pérdida de la efectividad en la transmisión de la información que se debe suministrar asertivamente.

Finalmente, por medio del proceso de intervención que se desarrollará y las distintas herramientas involucradas en él (talleres, mesa redonda, simulación de escenarios), se espera fortalecer la comunicación entre los miembros del grupo U-SAR, desde un enfoque incluyente, respetando así, las diferencias, intereses y derechos.

3. Objetivos del proyecto

3.1 Objetivo general

Fortalecer la comunicación entre los y las integrantes del equipo U-SAR (equipo de búsqueda y rescate urbano) Cruz Roja Colombiana Seccional Meta, propendiendo por un diálogo asertivo y bidireccional que impacte en los distintos escenarios de emergencia.

3.2 Objetivos específicos

1- Identificar factores de riesgo que pueden afectar la comunicación asertiva en las diferentes actividades del grupo U-SAR (búsqueda y rescate urbano).

2- Ejecutar estrategias pedagógicas con el grupo U-SAR para fortalecer la comunicación asertiva.

4. Marco teórico

4.1 Comunicación efectiva

La comunicación efectiva desempeña un papel esencial en los diferentes campos en que funciona la organización, como en el personal. Las personas que saben cómo comunicarse de manera eficaz, mejoran sus relaciones personales en todos los aspectos de su vida, dado que, fomentan la confianza de los demás y ayudan a generar acciones seguras en situaciones de alta presión.

La importancia de la comunicación efectiva radica en que proporciona claridad en el mensaje y por lo tanto, crea mejores relaciones laborales y personales, por lo tanto, en el momento en que se realice una comunicación efectiva, ayudará no solo a comunicar mejor, sino que, genera beneficios para los receptores del mensaje, como comprender mejor las dudas y necesidades de todas las situaciones de intervención, al disminuir altos niveles de presión y hacer más fácil la socialización.

Ahora bien, la comunicación humana, consiste en un proceso de transmisión de información entre un emisor y uno o varios receptores, con diferentes tipos como verbal y no verbal, esta última, “formada por los gestos, las palabras, las posturas, las miradas... que utilizamos-consciente e inconscientemente” (Mheducation.es, s.f., p.72) (la cita está bien). Además, es importante indicar que es un proceso social desde que apareció sobre la faz de la tierra el ser humano ha necesitado comunicarse con sus semejantes, con quienes se agrupa y convive, para de esta manera, desarrollar todas sus actividades.

En lo que respecta al grupo de trabajo de búsqueda y rescate (U-SAR) de la Cruz Roja Colombiana, es importante mencionar que, a pesar de la comunicación verbal, tiene una mayor

incidencia la comunicación no verbal; entre las que se encuentran, según lo expuesto por Petrone, (2021) en donde existen tres tipos que son:

- I) Comunicación no verbal kinésica: se refiere al uso del lenguaje corporal (gestos, miradas).
- II) Comunicación no verbal proxémica: tiene que ver con la distancia entre una persona y otra, la cual varía según la circunstancia y la cultura. Por ejemplo, en Latinoamérica es normal que las personas estén muy cerca, pero en los países anglosajones esto puede interpretarse como una agresión o invasión del espacio personal.
- III) Comunicación no verbal paralingüística: se refiere a la expresión de sonidos sin palabras (gritos de euforia, bostezos, cambios de tono de voz) (p.189).

Al ser necesaria la comunicación no verbal en las labores de búsqueda y rescate, es necesario referir que depende que el receptor comprenda el mensaje, porque la esencia de la comunicación es que lo que se quiere decir o hacer comprender (el mensaje) llegue al receptor o receptores sin alteraciones ocasionados por los diferentes “factores de riesgo físico, biológicos, químicos, ergonómicos y psicosociales” (Arl Sura, 2015, p.4), debido a que en la comunicación efectiva, tal como lo manifiesta Petrone, (2021) “no hay diferencias entre lo que el emisor quiere decir y lo que el receptor entiende” (p.189).

De tal manera que la construcción, percepción y comprensión del entorno, se realiza con la ayuda de la comunicación, en la que se presentan variedad de niveles, que, de acuerdo con Watzlawick y Jackson (1983) existen 5 axiomas, que son:

- a) Es imposible no comunicarse, b) Toda comunicación tiene un nivel de contenido y de relación, c) La naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias comunicacionales entre personas, d) La comunicación humana implica dos modalidades: la digital (lo que se dice) y la analógica (cómo se lo dice), y e) Los intercambios comunicacionales

pueden ser tanto simétricos como complementarios (pp.28-29, 86).

Al respecto, Petrone (2021) refiere que, “comunicarse efectivamente requiere escuchar a los demás desde su realidad y no desde la propia” (Petrone, 2021, p.190), en razón de lo cual resulta fundamental el desarrollo del pensamiento crítico como herramienta esencial para la comprensión del mensaje tal como se “desea transmitir” (Petrone, 2021, p.190).

Para lograr la comunicación efectiva, existen tres factores críticos que de acuerdo a lo expuesto por Quaranta, (2019) que son: “1. Factores lingüísticos y paralingüísticos, 2. la escucha empática, y 3. la cooperación” (p.30).

4.2 Comunicación en gestiones de crisis y/o de presión

La esencia del grupo de trabajo de búsqueda y rescate (U-SAR) de la Cruz Roja Colombiana, es la capacidad de respuesta para ayudar a víctimas de desastres, guerras y enfrentamientos, entre otros; por lo tanto, la comunicación en gestiones de crisis y/o de presión es de vital importancia, ya que permite “tomar decisiones, para ganar o perder visibilidad y credibilidad y sobre todo, para poder brindar una respuesta oportuna, rápida y adecuada a las personas afectadas por un desastre o emergencia” (OPS & OMS, 2009, p.13).

En este punto, es importante mencionar que la información es el pilar de los grupos de rescate, por lo que realizar procesos de evaluación hace parte del protocolo de atención de emergencias, tal como lo exponen los organismos OPS & OMS, (2009):

El proceso de evaluación de daños y necesidades facilita la coordinación y la toma de decisiones en situaciones de emergencia, influye y condiciona poderosamente las decisiones para movilizar recursos nacionales e internacionales y a su vez, posibilita el análisis, la evaluación y la búsqueda de lecciones aprendidas (p.13).

Por esta razón la comunicación de la evaluación debe ser efectiva, sin riesgos de errores, ni en la emisión, ni mucho menos en la recepción. En línea con lo anterior, no hay espacios para las malas interpretaciones, ya que se podría recaer en daños irreversibles de vidas, esfuerzos físicos, equipos de evacuación y rescate, además, de pérdidas económicas de los mismos grupos e instituciones.

Por lo tanto, el mensaje debe ser claro, entre los grupos, con codificaciones verbales y no verbales previamente acordadas y aprendidas, que deben encontrarse dentro del manual de la institución de rescate, en este caso de la Cruz Roja Colombiana, y al mismo tiempo ser internacional para que todos los organismos de apoyo, tales como los “actores humanitarios en general y del sector salud en particular” (OPS & OMS, 2009, p.14) los comprendan sin riesgo de errores. Adicionalmente, es necesario que en los grupos de búsqueda y rescate (U-SAR) se tenga en cuenta la “información científica, técnica y operativa que sirve tanto para los tomadores de decisiones, como para la población afectada o la comunidad internacional que apoya las labores de respuesta” (OPS & OMS, 2009, p.14).

Por otra parte, los informes periódicos que se realizan tras una situación de emergencia deben cumplir con los procedimientos estándares de búsqueda y rescate como son: recopilarse, publicarse y almacenarse, con el fin que los familiares de las personas afectadas puedan obtener la información de manera oportuna. Por tal motivo, debe haber un equipo dedicado solamente a las comunicaciones entre los grupos de rescate y la institución, en este caso, la Cruz Roja Colombiana, debe contar con los programas de restablecimiento de contactos familiares. Finalmente, este tipo de comunicación en gestiones de crisis y/o de presión, tiene varios principios que los rigen, tales como: “a) accesibilidad, b) integración, c) interoperabilidad, d) responsabilidad, e) relevancia, f)

objetividad, g) humanidad, h) oportunidad, i) sostenibilidad, j) confianza, k) transparencia” (OPS & OMS, 2009, pp.20-22).

4.3 La comunicación en los organismos de socorro

Su objetivo principal está basado en la planeación y ejecución de estrategias comunicativas que contribuyan tanto en los niveles internos como externos, con el fin mejorar el cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión y modelo estándar del control interno (MECI), brindando un fácil acceso a la información y visibilización de los procesos. Estas estrategias comunicativas que se divulgan a través de los diferentes canales de comunicación, establecidos en la institución, garantizan un manejo de la información más eficiente para cumplir con la población objeto a nivel interno y externo.

Como ejecución del MECI se estableces diferentes actividades encaminadas al manejo de las redes sociales, una de estas es el manejo y actualización oportuno de las redes sociales institucionales (Facebook y Twitter entre otros) la constante publicación en la página web, las cuales se actualizan tres veces por semana. Por esta razón, la Cruz Roja Colombiana le apuesta a la importancia de la comunicación estratégica para divulgar su labor como prestadora de servicios, y mantener contacto permanente con los medios de comunicación, con el fin de informar a la población sobre los diferentes sucesos y decisiones que se toman al interior de la institución.

4.4 Comunicación verbal

La comunicación verbal es tan antigua como el ser humano, hace aproximadamente unos 1.000 años después de que el homo sapiens caminara sobre la tierra se presentaron los primeros diálogos;

los cuales sirvieron no solo para comunicarse, sino también para realizar acuerdos, pasar conocimientos de generación en generación, logrando posteriormente la aparición de la escritura; al respecto Fajardo, (2009) define que “La comunicación entre los individuos es esencial por un conjunto de razones que incluyen el acceso y el intercambio de información, la discusión abierta de ideas y la negociación de desacuerdos y conflictos” (p.124).

Con base al párrafo anterior podemos decir que es importante que la comunicación verbal ha evolucionado de acuerdo a la época y sus necesidades orales y gestuales, pasado de unas simples inflexiones para querer decir: no, si, vamos, entre otros, pero con ellos no se podía realizar una verdadera oración, teniendo en cuenta que, “una de las funciones que se le atribuye a la lengua, quizás la más importante, es servir de vehículo para comunicar algo a alguien” (Fajardo, 2009, p.124); En la antigüedad fueron surgiendo personas que hicieron de la comunicación verbal un arte, con ello se hace referencia a los juglares, quienes iban de reino en reino contando las hazañas de los guerreros de antaño. Así mismo, los reyes y gobernantes también debían ser buenos oradores, para motivar a los soldados antes de un combate. Ahora bien, el proceso comunicativo es complejo en cuanto al mensaje; para comunicarlo se utiliza el lenguaje, el cual cumple varias funciones que están relacionadas con los diferentes elementos que utilizan al momento de enviar un mensaje, lo cuales juegan un papel fundamental para que dicho mensaje sea eficaz y asertivo.

4.5 Comunicación no verbal

Junto a la comunicación verbal, se encuentra la comunicación no verbal que complementa la primera, “formada por los gestos, las palabras, las posturas, las miradas... que utilizamos-consciente e inconscientemente” (Mheducation.es, s.f., p.72), corresponden al 65% de las conversaciones, transmitiendo más información que la comunicación verbal. Así mismo, hay otros

tipos de comunicación no verbal como el lenguaje de señas para sordos, o las señales generales (universales o específicas para una empresa u organización) como por ejemplo la Cruz Roja Colombiana, las cuales se pueden evidenciar en la tabla 1 y en las figuras 1 y 2.

Tabla 1. Señales visuales tierra – aire.

NUM	MENSAJE	SIMBOLO DEL CODIGO
1	Necesitamos ayuda	V
2	Necesitamos ayuda médica	X
3	No o negativo	N
4	Sí o afirmativo	Y
5	Estamos avanzando en esta dirección	↑

NUM	MENSAJE	SIMBOLO DEL CODIGO
1	Operación terminada	LLL
2	Hemos hallado a todos los ocupantes	LL
3	Hemos hallado solo a algunos ocupantes	++
4	No podemos continuar. Regresamos a la base	XX
5	Nos hemos dividido en dos grupos. Cada uno se dirige en el sentido indicado	
6	Se ha recibido información de que la aeronave está en esta dirección	
7	No hemos hallado nada. Continuaremos la búsqueda	NN

Nota. Fuente. (Gruposis.com, s.f.)

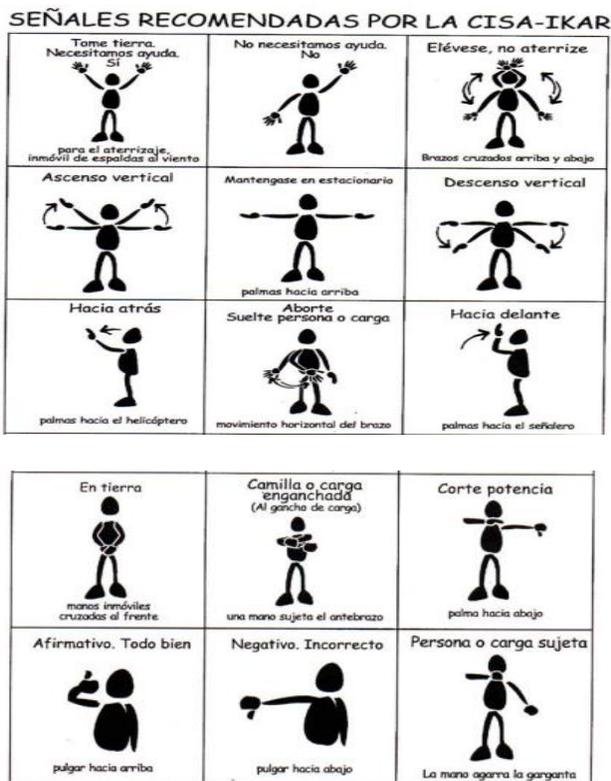
Figura 1. Señales internacionales de socorro desde tierra para helicóptero.



De pie con los brazos levantados y abiertos en Y, petición de evacuación por helicóptero. La misma posición con un solo brazo levantado significa “no necesitamos nada”. En caso de ser sobrevolado por un helicóptero o un avión, se hace la posición de NO, para evitar que pierdan tiempo

Nota. Fuente. (Gruposis.com, s.f.)

Figura 2. Señales recomendadas por la CISA – IKAR desde tierra para helicóptero.



Nota. Fuente. (Gruposis.com, s.f.)

También existen otros tipos de comunicación como señalización denominada señalética que es una “técnica comunicacional que, mediante el uso de señales y símbolos icónicos, lingüísticos y cromáticos, orienta y brinda instrucciones sobre cómo debe accionar un individuo o un grupo de personas en un determinado espacio físico” (Comunicólogos, 2021, p.1). En este punto cabe destacar que, las señalizaciones cromáticas para la Cruz Roja Colombiana “CRC” son: rojo peligro, amarillo precaución y verde zona permitida.

4.6 Comunicación asertiva

Con la expresión oral es posible la comunicación humana entre semejantes (emisor- receptor), pero para hacerlo de una manera correcta, eficiente y proactiva, se deben reunir determinados requisitos que le darán el éxito a quien comunica el mensaje; como primera medida, el emisor debe tener seguridad en la voz, al tiempo que ésta no debe ser de un tono ni muy alto, ni muy bajo. La modulación también es importante, una buena vocalización hace más claro el mensaje que se quiere transmitir, no es lo mismo escuchar un murmullo incompresible donde el oyente debe esforzarse, a diferencia de escuchar una voz clara y bien modulada.

Al hablar se debe ser amable y cortés, y aunque en las conversaciones entre compañeros (de trabajo, de estudio o colegas) se den las críticas, éstas deben hacerse educadamente sin herir los sentimientos de los demás, e igualmente se deben recibir de manera cortés, sin que se sienta ofendido(a) por ser criticado(a), más bien se debe revisar la crítica y sacar lo real y constructivo para así poder mejorarlo.

La postura también dice mucho del orador o entre interlocutores, esta debe mostrar confianza, serenidad y firmeza, contando con un amplio vocabulario si se va a hablar en público, además, se

hace necesario por lo menos conocer el tema, dejando de lado la improvisación. Los gestos también son importantes, por lo que éstos deben ser firmes, a la vez que serenos. No se debe dejar ver la brusquedad o la inseguridad, de acuerdo con Barbero (2012) “Actuar asertivamente brinda la posibilidad de buscar soluciones y “atreverse” a comunicarlas a la dirección en situaciones en que esta no los considera capacitados para aportar una alternativa diferente o atípica” (p.27). De igual manera, Calderón (2017) menciona que la comunicación asertiva incluye la no discriminación frente a los derechos sociales e individuales de los demás, respetando las opiniones ajenas.

Ahora bien, Ponce (citado por Chala, 2020) expresa que:

La comunicación asertiva no sólo nos permite responder a los ataques verbales, a la burla, a la agresión y a la manipulación en general, sino que además nos permite mejorar la calidad de nuestras relaciones laborales y personales. Sin lugar a duda, quienes se comunican asertivamente muestran una gran madurez emocional (pág.21-22).

De manera general, la comunicación asertiva implica el cambio de viejos patrones de conducta a formas más positivas y constructivas de comunicación, sea para individuos u organizaciones, realizando propuestas más firmes, viables y sostenidas en la empatía.

4.6.1 Clima organizacional y comunicación asertiva

(Forehand & Gilmer, 1964) (García, 2009), definen el clima organizacional como “el conjunto de características que describen una organización y que distinguen a la organización de otras organizaciones, son relativamente perdurable en el tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización” (p.46).

Por lo tanto, el clima organizacional está determinado por las percepciones compartidas de la interrelación del trabajador con los diferentes factores de la organización, como los niveles de

comunicación, toma de decisiones, reconocimiento, autoridad, políticas de productividad, procesos de mejoramiento continuo, planes de compensación y manejo del recurso humano, entre otros. Esta percepción se determina por las diferentes experiencias vivenciales del trabajador dentro de su entorno laboral. (Chiang, M., Heredia, S. & Santamaría, E. 2017).

5. Marco legal

En este punto es necesario mencionar que este proyecto encuentra soportes en algunas normativas legales vigentes en el territorio nacional colombiano que dejan entrever la importancia de la comunicación y su trascendencia.

Artículo 10, “El castellano es el idioma oficial de Colombia. Las lenguas y dialectos de los grupos étnicos son también oficiales en sus territorios. La enseñanza que se imparta en las comunidades con tradiciones lingüísticas propias será bilingüe”, (Constitución Política de Colombia, 1991).

Ley 1341 - 30 de julio de 2009

ARTÍCULO 1º. Objeto. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones (Ley 1341, 2009). A partir de la anterior normativa, es relevante destacar que las TIC juega un papel esencial en el funcionamiento de los diferentes sistemas de información (buscadores, plataformas, bases de datos, entre otros), los cuales brindan información en las organizaciones.

Ley 1978 del 25 de julio de 2019

Esta Ley promueve el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones entre los ciudadanos, las empresas, el Gobierno y demás instancias nacionales como soporte del desarrollo social, económico y político de la Nación (Ley 1341, 2009).

6. Marco conceptual

6.1 Voluntario (a)

Para la Cruz Roja Colombiana, (s.f.) “Ser voluntario es ser parte de la solución ante las necesidades de los más vulnerables, para fomentar el desarrollo comunitario a través de los derechos humanos y el Derecho Internacional Humanitario”.

6.2 Factores de riesgo

Existen múltiples definiciones de que es un factor de riesgo; para la OMS, (2020) se expresa como rasgo, característica frente a la exposición que aumenta la probabilidad de sufrir consecuencias de afectación de la salud de enfermedad o lesión. En un ámbito más estrictamente laboral, la Ley 31, define al riesgo laboral como “la probabilidad que tiene un/a trabajador/a de sufrir daños en el desempeño de su jornada laboral habitual” (CSP Grupo, s.f.). Los daños a los que se enfrentan los trabajadores pueden ocasionar alteraciones leves en el estado físico y psicológico del trabajador tales como dolor muscular, fatiga, estrés, etc. En casos más complejos, accidentes y enfermedades laborales. Estas afectaciones negativas, no solamente afectan al trabajador, también tienen repercusiones negativas de manera directa o indirecta sobre la empresa. (CSP Grupo, 2020). De acuerdo con su incidencia, existen cinco clases de factores de riesgo en higiene industrial:

- Factor de riesgo físico.
- Factores de riesgo biológicos.
- Factores de riesgo químicos.
- Factores de riesgo ergonómicos.

- Factores de riesgo psicosociales.

En la Figura 3, se presentan los factores de riesgo mencionados anteriormente junto con los agentes de riesgo propios del factor. De acuerdo con la ARL SURA (2015) los agentes de riesgo se consideran como objetos, instrumentos o herramientas, lugar o instalaciones de trabajo, actividades humanas, que producen afectaciones o lesiones a las condiciones físicas y de salud.

(p.4)

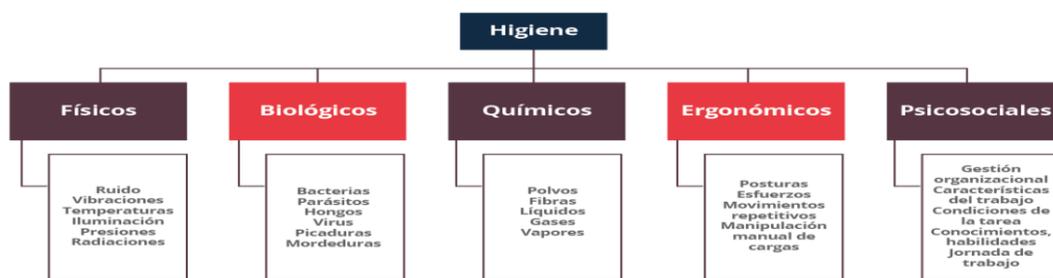


Figura 3. Factores de riesgo higiénico. Nota. Fuente: Universidad ECCL. (2018). Higiene y seguridad industrial - Unidad 2. Curso de higiene y seguridad industrial.

6.3 Riesgo Psicosocial

Los sitios y lugares donde se desarrollan las actividades de trabajo, son pequeños universos que replican el imaginario social de las comunidades donde se encuentran insertos, esto pasa también con instituciones educativas de todos los niveles educativos, desde el preescolar hasta la educación superior, esto es cada vez más problemático desde que se han establecido los estratos en la sociedad actual, debido que, de acuerdo con López, (2012) se acepta de forma “consciente o inconsciente en la mente de las personas hace que estas asuman las diferencias de modo contundente e inalterable” (p.8) , dejando nulo espacio para el cambio social y la aceptación por parte de las personas en donde debe surgir. Aunque es de anotar que, si bien estos factores

psicosociales afectan la convivencia escolar manifestándose en situaciones sociales complejas, con los que generalmente mantienen interacciones difíciles de controlar, pero que lamentablemente se quedan fijos en el imaginario común, debiendo, por el contrario, generarse el cambio desde esta, debido a que es uno de los “espacios donde se aprende de la historia, de la cultura y de la ideología” (López, 2012, p.8), junto con el hogar.

¿Pero que es un factor psicosocial?; de acuerdo con la autora es algo así como el imaginario, pues según expresa, “se va construyendo a partir de las vivencias, estímulos, enseñanzas y aprendizajes que va internalizando hasta constituirse en miembro del grupo social en el que ha nacido” (p.8) , este se encuentra en construcción dentro de los espacios y el contexto en que se desarrolla el individuo como características sociales familiares, debiendo luego de concebirse, necesitan ser aceptadas y esto se logra por medio del “proceso de internalización y externalización” (p.9), entre los que se encuentran las actitudes de los profesores y los padres de familia y la influencia del contexto socioeconómico en la conducta de los estudiantes , que aunque no sea una ley natural, ni sea parte de la naturaleza, se encuentra sometido sin embargo a la repetición para que el individuo se habitúe. y es necesario retomar esta explicación en la cual se relacionan sistemas complejos que necesariamente influyen en la formación del ser humano, que en dicho fenómeno se evidencia en las aulas de clase como espacios de construcción de relaciones que finalmente dirigen el comportar de un individuo dentro de un grupo que, repite López, (2012):

Los factores psicosociales en cualquier ámbito, consiste en interacciones entre el la persona, su medio ambiente, la satisfacción en el estudio o trabajo, o las actividades diarias y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades de la persona, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera de su trabajo o escuela y en el caso de las personas que se dedican al hogar, la casa, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la

salud, en el rendimiento y en la satisfacción personal.

6.4 Estrategias pedagógicas

Consiste en el desarrollo de actividades permiten en su ejecución una serie de elementos que en este caso, el voluntario del Grupo U-SAR en su diario vivir, debe comprender y desde ahí juzgar y valorar en cuanto a los requerimientos que el mismo medio le exija; por lo tanto esta propuesta se plantea con el fin que las actividades desde la simulación en espacios cerrados, los talleres y las mesas redondas, permitan al voluntario, pensar con apertura, flexibilidad y crítica de las cosas, es ahí donde cobra relevancia el desarrollo de habilidades de pensamiento crítico para que el voluntario supere bloqueos mentales como la rigidez, el egocentrismo, la polarización, entre otros, que impiden la expansión de la mente.

6.5 Diálogo asertivo

El diálogo asertivo es decir la verdad, pero de manera amable, con las palabras adecuadas, el tono de voz que no se perciba agresividad y “la verdad se vuelva una ofensa” (Linero, 2016), sin generar comentarios falsos, sobre situaciones, que hagan creer a los demás alguna falacia, o sobre personas que deriven en chismes.

7. Estado del arte

Aparte de los descubrimientos que han hecho avanzar a la civilización y que la familia sea el núcleo de la sociedad, la comunicación por su parte es el eje neural del avance de la sociedad; por medio de ella los hombres en la tierra, como cazadores se dieron instrucciones para matar sus presas, al igual que los primeros recolectores le comunicaron a los demás que frutos, hojas, semillas y raíces debían guardar y para qué, y cuales debían desechar, al igual que un adhesivo social en las noches frente a las fogatas, en fin tal como se describe la comunicación transmite la información y facilitó el avance de la civilización, al pasar de lo oral a la escritura, lo que permitió guardar y transferir el conocimiento más fácilmente a más personas, o en fin, todo lo que se quiera comunicar. Al respecto, el proceso comunicativo es complejo en cuanto al mensaje; para comunicarlo se utiliza el lenguaje, el cual cumple varias funciones que están relacionadas con los elementos que utiliza (emisor, receptor, canal, código, mensaje y contexto); las principales funciones son: a) referencial, b) expresivo y c) apelativo. La primera generalmente la encontramos en narraciones, informes y descripciones, la segunda cuando se pide o solicita, o se dan ordenes o se averigua, finalmente la tercera, es cuando se expresan los sentimientos o emociones.

Hoy en día con los diferentes campos en donde se aplican diferentes tipos, estilos, clases de comunicación, aplicados a diferentes entornos, hacen que los estudios e investigaciones e incluso publicaciones, tengan “múltiples abordajes académicos” (Pérez, 2012, p.124); pero para el caso que ocupa este proyecto, que es el ambito empresarial, se pretende dilucidar sobre la comunicación asertiva; palabra que el psicologo conductista Joseph Wolpe, utilizó en sus estudios como terapeuta conductual (Rengifo, 2014, p.12).

Al respecto se encuentra la investigación de Castiblanco et al, (2021), que utiliza como metodología la revisión bibliográfica, durante cinco años anteriores a la fecha de publicación, sobre “la influencia que tiene la comunicación asertiva al interior de las organizaciones en la mejora continua de las actividades del área de seguridad y salud en el trabajo”, mostrando como la comunicación asertiva es fundamental para la mejora de los procesos de las empresas y algunos casos de éxito.

Otra publicación sobre el tema en mención es “LA ASERTIVIDAD Modelo de Comunicación en las Organizaciones” (Úsquiza, 2014), que muestra cómo llegar a la asertividad en las comunicaciones de la empresa entre colaboradores y con los jefes a nivel vertical y horizontal, concluyendo que “la comunicación asertiva considerada el elemento dinámico, debe ser tomada muy en cuenta por los gerentes ya que va a ayudar mucho en el manejo de sus empleados y en todas sus negociaciones” (Úsquiza, 2014, p.128).

8. Marco metodológico de la experiencia de sistematización

A continuación, se presentan las fases de la sistematización según el autor Oscar Jara (2018) para las cuales se utilizaron un conjunto de herramientas y técnicas, con el propósito de reflexionar y documentar una experiencia con base en un proyecto de intervención, el cual busca analizar los resultados de un programa de capacitación para el grupo de búsqueda y rescate (U-SAR) frente a la comunicación asertiva y efectiva.

1. Fase uno: Diagnóstico

La Cruz Roja Colombiana es una organización humanitaria que brinda servicios de atención en salud basados en los principios fundamentales del movimiento internacional. Además, vela por la protección de las personas afectadas por las situaciones de emergencia, desastre o conflicto armado en todo el territorio colombiano, la misión de esta institución es aliviar y prevenir el sufrimiento humano, promover la dignidad y proteger los derechos humanos ante todas las circunstancias. De igual manera, fomenta la paz y la solidaridad entre los seres humanos.

Dentro del desarrollo de la misión humanitaria de la Cruz Roja Colombiana es importante resaltar la labor que realiza el Grupo U-SAR, un equipo de atención derivado del proceso de gestión del riesgo, este grupo se capacita continuamente con el fin de garantizar a la comunidad una respuesta rápida y efectiva con el fin de salvaguardar vidas con ética y profesionalismo, dicho grupo está conformado por un líder y se caracteriza por tener un enfoque de género.

Una de las actividades más recurrentes del grupo U-SAR es la atención de emergencias de cualquier índole donde su objetivo principal es salvar vidas.

Dicho esto, la Cruz Roja Colombiana seccional Meta cuenta con su grupo de tareas conjuntas U-SAR integrado por 22 personas entre hombres y mujeres de diferentes partes del país, por lo que este grupo cuenta con amplio enfoque cultural, esta situación deja en evidencia la falta de comunicación asertiva y efectiva entre los miembros activos.

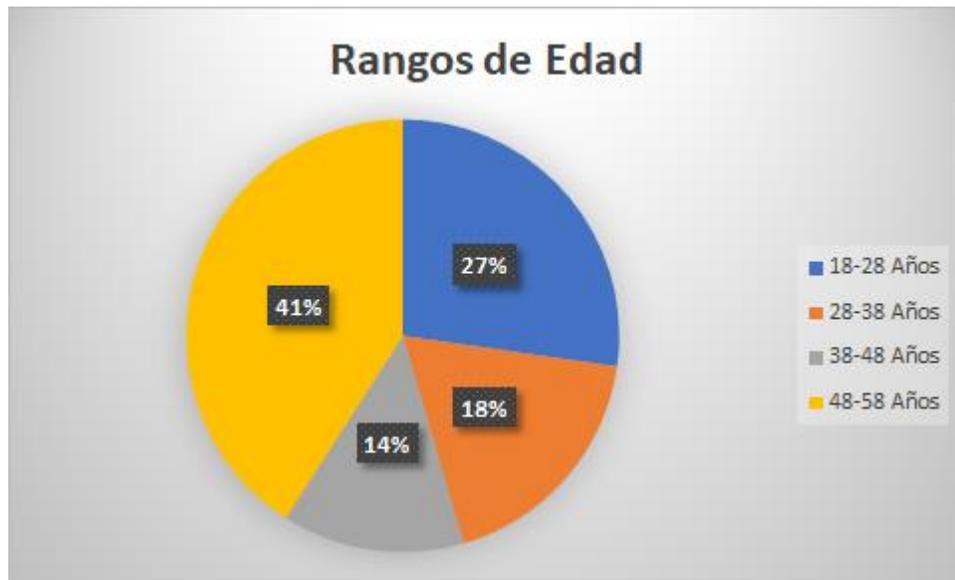
Por consiguiente, en este trabajo se desarrolló la técnica de observación, junto con una encuesta semiestructurada con final abierto, herramientas que permitieron identificar los diferentes contextos familiares, sociales y económicos entre otros. Con base en lo anterior, se generó una caracterización de los 22 integrantes de la agrupación U-SAR, a partir de los siguientes ítems:

Tabla 2. Caracterización

* Rango de edad.
* Género.
* Nivel de escolaridad.
* Lugar de nacimiento.
* Tiempo activo en la institución.
* Comunicación con las demás personas.
* Relaciones interpersonales con sus compañeros.
* Comunicación en el ámbito familiar.
* Importancia de la comunicación efectiva y asertiva.

A continuación, se muestra el resultado cuantificable de la encuesta, la cual permitió identificar el nivel de comunicación de los voluntarios del grupo U-SAR en sus diferentes entornos, dichos resultados se exponen por medio de las siguientes gráficas:

Gráfico 1. Rangos de edad

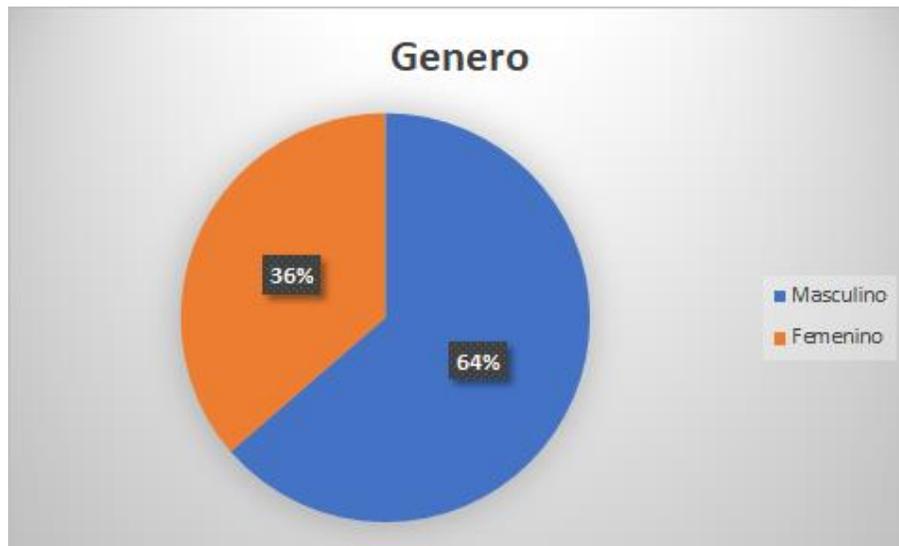


Elaboración propia. (2023)

Análisis de los resultados obtenidos según la gráfica.

En la anterior gráfica se evidencia que el 41% de los voluntarios son personas entre los 48 a 58 años, así mismo, se identificó que el 27% de las personas están entre los 18-28 años, lo que demuestra que predominan los voluntarios mayores de 40 años en la agrupación U-SAR.

Gráfico 2. Género

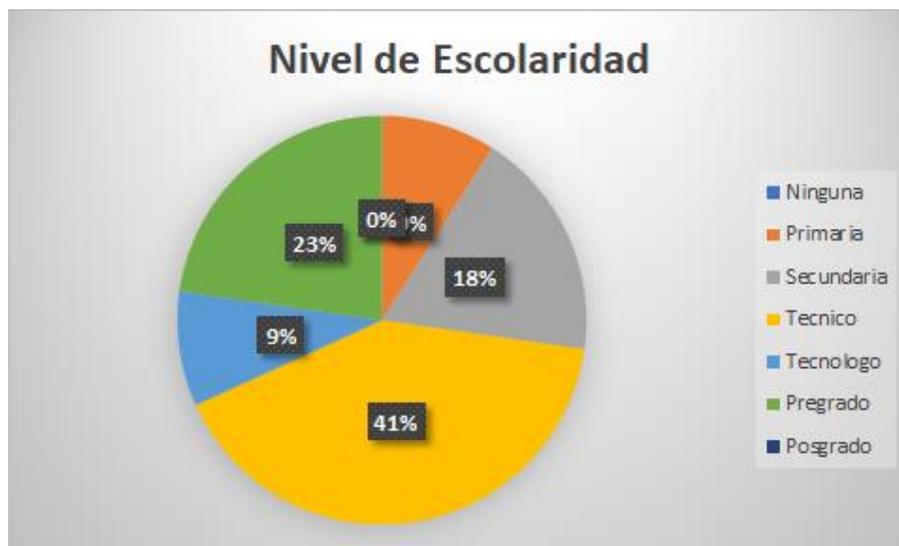


Elaboración propia. (2023)

Análisis de los resultados obtenidos según la gráfica.

El 64% del grupo U-SAR está conformado por hombres y el 36% son mujeres.

Gráfico 3. Nivel de escolaridad



Elaboración propia. (2023)

Análisis de los resultados obtenidos según la gráfica.

Se evidencia que el 41% de los voluntarios cuentan con una técnica profesional, y un 23% tienen un título profesional.

Gráfico 4. Lugar de Nacimiento



Elaboración propia. (2023)

Análisis de los resultados obtenidos según la gráfica.

El 55% de los voluntarios son nacidos en el departamento del Meta, principalmente del municipio de Villavicencio, mientras que el restante son diferentes partes del país.

Gráfico 5. Tiempo Activo en la Institucion



Elaboración propia. (2023)

Análisis de los resultados obtenidos según la gráfica.

Se evidencia que el 77% de los voluntarios tienen como mínimo 5 años de antigüedad en la institución, seguido por un 14% que apenas inician su voluntariado y llevan mínimo 1 año de antigüedad, por último, se observa que una pequeña cifra de 9% tiene más de 10 años en dicha institución.

Gráfico 6. Comunicación frente a las demás personas



Elaboración propia. (2023)

Análisis de los resultados obtenidos según la gráfica.

En esta gráfica se identifica que el 86% de los voluntarios consideran que su comunicación es regular frente a las demás personas, a diferencia del 14% restante que considera que su comunicación es aceptable.

Gráfica 7. Relación interpersonal con sus compañeros

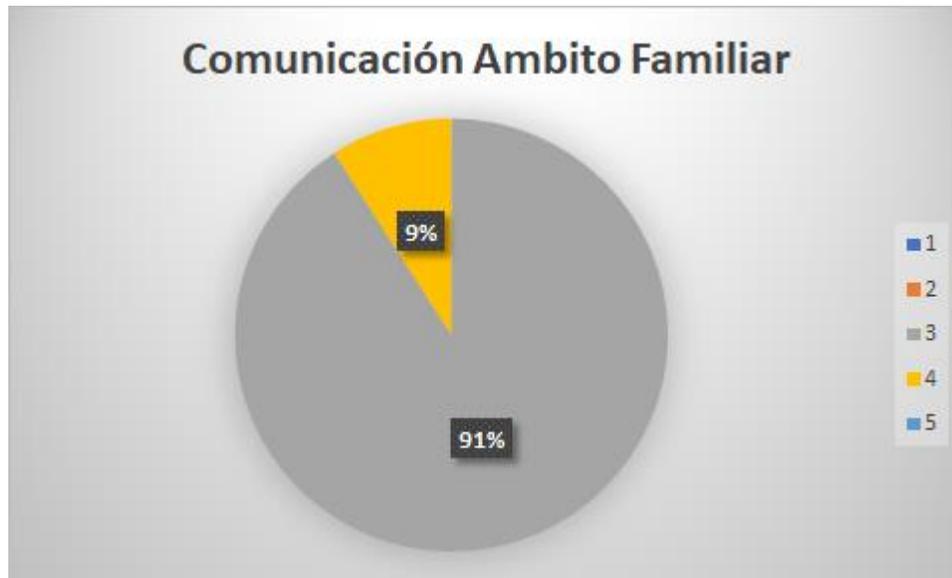


Elaboración propia. (2023)

Análisis de los resultados obtenidos según la gráfica.

El 91% de los voluntarios considera que sus relaciones interpersonales son regulares y tan solo un 9% cree que son aceptables.

Gráfica 8. Comunicación Ambito Familiar.



Elaboración propia. (2023)

Análisis de los resultados obtenidos según la gráfica.

En el marco de la anterior gráfica, se observa que el 91% de los voluntarios consideran que sus relaciones familiares son regulares, mientras que, un 9% cree que es aceptable.

Gráfica 9. Comunicación frente situaciones de emergencia



Elaboración propia. (2023)

Análisis de los resultados obtenidos según la gráfica.

Se evidencia que para la mayoría de los voluntarios (86%) la comunicación en situaciones de emergencia es regular, mientras que, un 14% considera que es buena; en este punto cabe destacar que uno de los elementos fundamentales para el éxito de las diferentes operaciones de rescate es la buena comunicación, por lo cual esta gráfica nos confirma la ausencia de la comunicación efectiva y asertiva.

Gráfica 10. Importancia de la comunicación efectiva y asertiva



Elaboración propia. (2023)

Análisis de los resultados obtenidos según la gráfica.

Por último, para el 52% de los voluntarios es importante abordar el tema de la comunicación efectiva y asertiva, mientras que un 48% se muestra neutral frente esta temática.

Fase dos: Planeación

En la fase de planeación se llevó a cabo la reconstrucción de la experiencia vivida siguiendo los lineamientos del autor Oscar Jara (2018), quién afirma que “se trata de tener una visión detallada y global de los principales acontecimientos que fueron sucediendo en el desarrollo de la experiencia, significativa ya que nos permite contar de manera clara y concreta lo realmente vivido durante el proyecto expuestos de manera cronológica” (p. 14).

Por consiguiente, en esta segunda fase se ejecutó la planeación, la cual permitió el desarrollo de las actividades de intervención en la Cruz Roja Colombiana Seccional Meta con el grupo específico U-SAR. En este sentido, se realizó un plan de trabajo acompañado de un cronograma a desarrollar durante el semestre 2022-1 y 2022-2 (de febrero a mayo y agosto a noviembre) lo que posibilitó un trabajo organizado y el buen manejo del tiempo.

En este punto, es importante mencionar que los rescatistas que hacen parte de la especialidad del grupo U-SAR presentaron una gran expectativa en relación con las actividades planeadas, ya que dentro de la institución nunca se había indagado frente a la comunicación asertiva y efectiva en situaciones de emergencias y alta presión; con frecuencia la comunicación entre los integrantes del grupo se ve opacada, generándose al interior del grupo un ambiente de tensión, lo que sin duda pone en riesgo las operaciones donde se involucran vidas humanas.

En el marco de lo anterior, la intervención desarrollada permitió una retroalimentación frente a la importancia de la escucha, el dialogo y la toma de decisiones en operaciones de muy alto riesgo; identificando, asimismo, cada una de las situaciones que se pueden llegar a presentar tras haber perdido el foco durante un proceso escena de emergencia.

A continuación, se exponen el cronograma de trabajo, el cual fue aplicado en la intervención con el grupo U-SAR.

Tabla 3.

Cronograma 2022- I y 2022-II

ACTIVIDAD	SE REALIZO		NO SE REALIZO
	2022-I	2022-2	
1. Creación del instrumento de recolección de información. Observación no científica y encuesta (preguntas cerradas y de selección múltiple)	✓		
2. Ajustes y aprobación del instrumento.	✓		
3. Aplicación de la encuesta como prueba piloto.	✓		

ACTIVIDAD	SE REALIZO		NO SE REALIZO
	2022-I	2022-2	
4. Resultados y análisis de la prueba piloto	✓		
5. Se aplica el instrumento a todo el grupo U-SAR	✓		
6. Procesar información obtenida	✓		
7. Desarrollo de escenario práctico espacios confinados		✓	
8. Orientar el desarrollo de las dinámicas de grupo		✓	
9. Talleres de intervención grupal “Fortaleciendo la comunicación en mi equipo”	✓		

ACTIVIDAD	SE REALIZO		NO SE REALIZO
	2022-I	2022-2	
10. Mesa redonda Con observación directa y evaluación oral.	✓		
11. Simulación escenario de emergencia con actuación del grupo (observación directa y evaluación oral)	✓		
12. Charlas (3) de comunicación asertiva para reforzar las falencias de la simulación. (observación directa y evaluación oral)		✓	
13. Revisión de resultados de talleres y análisis de estos		✓	

ACTIVIDAD	SE REALIZO		NO SE REALIZO
	2022-I	2022-2	
14. Informe final de actividades (conclusiones)		✓	

En este punto es importante destacar que durante la ejecución se hace necesaria, la implementación de diferentes estrategias para mejorar la comunicación al interior del grupo U-SAR y la respectiva interacción entre los directivos y diferentes profesionales, con el ánimo de dar fluides a las diferentes actividades planeadas en el cronograma, teniendo en cuenta la caracterización realizada en la que pudo observar que los integrantes del grupo se adaptan mejor al contexto si se tiene una comunicación efectiva y asertiva en el desarrollo de las operaciones de emergencia.

Fase tres: Ejecución

Durante la práctica profesional 2022-I y 2022-II, se llevaron a cabo capacitaciones, talleres, mesas redondas y actividades lúdicas que permitieron el abordaje grupal e individual con el grupo U-SAR, identificando diferentes fortalezas y falencias frente a la comunicación asertiva y el trabajo en equipo; además, tras la intervención se observó la falta de motivación al interior del grupo U-SAR.

Inicialmente, se convocó a las directivas de la agrupación de socorrismo ya que son los encargados del manejo del talento humano, con el ánimo de poder socializar el alcance del proyecto.

Posteriormente, en el proceso de intervención se logró dar claridad frente a temas relacionados con la comunicación asertiva y efectiva en el entorno institucional, lo que permitió desarrollar prácticas objetivas con el grupo U-SAR.

En el marco de lo anterior, es importante mencionar que las actividades desarrolladas (mesas redondas, charlas, simulaciones, y simulacros) tenían como fin dar cumplimiento al objetivo general del proyecto, por lo que con cada una de las actividades se pudieron obtener buenos resultados, logrando un desarrollo claro, una participación activa, una evaluación efectiva y unas conclusiones específicas.

Cabe destacar que, en el desarrollo del proyecto se realizaron actividades de seguimiento individual y grupal, con el objeto de poder obtener de primera mano información sobre la comunicación asertiva y efectiva en situaciones de emergencia y alta presión de los integrantes del Grupo U-SAR de la Cruz roja Colombiana Seccional Meta. En relación con lo anterior, se buscó clarificar la importancia de la comunicación, y la forma como el grupo focal de intervención interpretaba los términos de la comunicación, lo que, sin duda permitió que tras la intervención se crearán espacios de aprendizaje con un enfoque de respeto.

Análisis interpretativo

Inicialmente, es importante mencionar que en Colombia no se aborda de manera frecuente la comunicación efectiva y asertiva en situaciones de emergencia o de alta presión, dicha afirmación

responde a que, tras la búsqueda de información para la realización de este trabajo, no fue posible encontrar autores que aborden dicho tema en escenarios de emergencia, de ahí que este trabajo cobre importancia.

Ahora bien, en relación con las actividades es necesario mencionar que estas tuvieron un valor importante durante el trabajo con el grupo U-SAR, ya que las metodologías de intervención fueron las adecuadas; en este sentido, se debe destacar que desde el primer momento se evidenciaron cambios en el personal del grupo U-SAR de la Cruz Roja Colombiana Seccional Meta en relación con los ejercicios teórico-prácticos.

En concordancia con lo anterior, los participantes pudieron reconocer las diferentes falencias en su comunicación, así como los factores que afectan la misma, en el desarrollo de las diferentes situaciones de emergencias.

Los espacios de participación grupal e individual posibilitaron que los integrantes del grupo U-SAR compartieran experiencias personales y/o familiares, con el fin de identificar fortalezas y debilidades. En este punto es importante destacar que, con los ejercicios de intervención no solo se buscaba resaltar la conexión de cada integrante del grupo con su ambiente familiar, lo que es fundamental a la hora de enfrentar las emergencias, sino también fortalecer la amistad y la comprensión mutua al interior de la institución.

A partir del ejercicio final de simulacro, fue posible observar en tiempo real, el verdadero comportamiento de cada uno de los integrantes del Grupo U-SAR. El ejercicio permitió garantizar que cada uno de los participantes comprendiera la importancia de la comunicación asertiva, conociendo las diferentes clases de comunicación:

- Comunicación verbal
- Comunicación escrita
- Comunicación no verbal

De acuerdo con lo establecido en el proyecto se logró entonces, una respuesta positiva por parte del grupo U-SAR, desde la apropiación de la realidad en el marco de las diferentes situaciones que se deben atender y, por ende, la importancia de la comunicación dentro y fuera de la institución.

Por último, tras el ejercicio se resalta el deseo de cambio y/o transformación desde la perspectiva personal y grupal por parte de todos los integrantes del equipo U-SAR, con el fin de mejorar la comunicación en sus diferentes contextos. De esta manera se concluye, que para todo el grupo fue provechoso el ejercicio de intervención, ya que posibilitó un espacio de confianza y respeto.

Conclusiones

En primera medida, tras la aplicación del proyecto, se logró un buen ejercicio grupal con el equipo U-SAR, el cual estuvo apoyado de la coordinadora, los docentes, el tutor y los demás actores involucrados, esto permitió que se pudieran conocer los diferentes puntos de vista de cada uno de los miembros del grupo U-SAR.

En lo que respecta a los participantes del grupo U-SAR de la Cruz Roja Colombiana Seccional Meta, es necesario indicar que estos presentaban de manera constante problemas de comunicación al interior del equipo, lo cual generaba situaciones conflictivas y negativas, como la poca empatía, ansiedad, depresión, dificultad para expresar pensamientos y sentimientos, entre otras.

Con normalidad, el desarrollo de las actividades de búsqueda y rescate generan frustración en los integrantes del grupo U-SAR, sin embargo, tras la ejecución de esta propuesta fue posible aprender sobre las fallas que se tienen en relación con la comunicación asertiva, identificando oportunidades de mejora y fortaleciendo las competencias de los integrantes del equipo.

Por otra parte, es importante mencionar que, este proyecto generó reflexión frente a la necesidad de abordar frecuentemente el fortalecimiento de habilidades blandas dentro de las organizaciones. Así pues, aunque la Cruz Roja Colombiana Seccional Meta vincule voluntarios para cumplir funciones muy específicas y operativas, en pro de la comunidad, es deber de los líderes estar siempre atentos a las oportunidades e iniciativas de mejora para la calidad humana dentro de la organización.

Ahora bien, la sistematización de experiencias permitió un abordaje profesional desde el Trabajo Social, en los diferentes procesos como el de identificación, diagnóstico, ejecución, seguimiento y evaluación con el grupo U-SAR de la Cruz Roja Colombiana Seccional Meta.

Finalmente, el ejercicio de sistematizar permitió visualizar el accionar del Trabajador Social mediante su participación en el escenario institucional, por lo que es de vital importancia el apoyo del Trabajador Social dentro de las organizaciones y/o instituciones.

Referencias bibliográficas

- Arteaga, D. (7 de octubre de 2015). *Beneficio de una PMO*. Recuperado el 5 de noviembre de 2018, de blogcoomeva.com:
<http://pmo.comunidadcoomeva.com/blog/index.php?/archives/6-Beneficios-de-una-PMO.html>
- Ayala, M. J., Agudelo, V. O., & Lizcano, R. R. (24, 25 y 26 de octubre de 2018). ¡Simuladores en el aula! Teoría, investigación y práctica. *XXXI Congreso Internacional EDUTECH - Educación con tecnología: un compromiso social*. Lleida. Obtenido de https://biometac.unileon.es/wp-content/uploads/2020/11/2019_EDUTECH_compressed.pdf
- Barba Jiménez, C. G., & Roa Zapata, O. (2017). *Desarrollo e implementación de una oficina de dirección de proyectos PMO*. Recuperado el octubre de 2018, de Repositorio Académico UPC: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622799>
- Barbero, J. (2012). *De la comunicación a la cultura: perder el objeto para ganar el proceso*.
- Barrera, C. N., & Palencia, B. R. (noviembre de 2021). *Incidencia de los canales de comunicación asertiva del talento humano sobre el clima laboral (organizacional)*. Obtenido de Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD - Repositorio Maestría: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/43307/rypalenciab%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Calderón, B. H. (junio de 2017). *Asertividad y comunicación organizacional*. Obtenido de Universidad Rafael Landívar - Repositorio - tesis: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Calderon-Hector.pdf>

Castiblanco, M., Ossa, A. d., & Pacheco, M. F. (2021). *La comunicación interna asertiva en las organizaciones y su impacto en la mejora de los procesos de seguridad y salud en el trabajo en el sector servicios*. Obtenido de Repositorio Universidad de Córdoba-
Especialización:

<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/4354/marescastiblanco.fredypachecomadera.mariadelaossa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chala, V. D. (2020). *La mente humana usa sus emociones para la toma de decisiones*. Obtenido de Un empresarial - Repositorio - tesis de grado:
<https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/26025/Chala%20vargas%20Diego%20Alejandro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiang, M., Heredia, S., & Santamaría, E. (2017). *Clima organizacional y salud psicológica: una dualidad organizacional*. Obtenido de Dimensión Empresarial:
<http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.641>

Claros Liendo, A. (2013). *OPM3*. Recuperado el 5 de noviembre de 2018, de Proyectos:
<https://projectools.wordpress.com/modelos-de-madurez-en-gestion-de-proyectos/opm3/>

Comunicólogos. (2021). *Señalética*. Obtenido de
<https://www.comunicologos.com/enciclopedia/t%C3%A9cnicas/se%C3%B1al%C3%A9tica/>

Constitución Política de Colombia. (1991). *El pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida...* Obtenido de
<https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>

Fajardo, U. L. (julio-diciembre de 2009). A propósito de la comunicación verbal. *Revista Forma y Función*, 22(2), 121-142. Obtenido de Universidad Nacional de Colombia: <https://www.redalyc.org/pdf/219/21916691006.pdf>

Florez, J. C. (2015). *PM3: ¿Sólo evaluación o también herramienta de diseño? – Cómo diseñar una PMO desde una evaluación OPM3*. Recuperado el septiembre de 2018, de Congreso Internacional de dirección de proyectos - PMI tour cono sur 2015: <http://pmicajamarca.org/sitio/index.php/component/phocadownload/category/16-congreso-tour-cono-sur-cajamarca-2015?download=44:06-opm3-como-disenar-una-pmo-a-partir-de-un-diagnostico-opm3-juan-carlos-flores>.

Fuster Guillen, D. E.-2. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Revista Propósitos y representaciones*, 7(1), 201-229. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>

Gamarra, J. (17 de octubre de 2011). *Universo o población*. Obtenido de es.slideshare.net/: <https://es.slideshare.net/JorgeGamarra2/universo-o-poblacin>

Gruposis.com. (s.f.). *Señales de emergencia y códigos de seguridad*. Obtenido de <https://www.gruposis.com/soporte/socorro.pdf>

Guinot, C. (2008). *Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social*. Madrid: Deusto.

Hill, G. M. (2008). *The Complete project management Office Handbook*. New york, E.U: Auerbach Publicación.

Ley 1341. (2009). *Por la cual se moderniza el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones*. Obtenido de

https://normograma.mintic.gov.co/mintic/docs/ley_1341_2009.htm

Lillo, H. N., & Roselló, N. (2010). *Manual para el trabajo social comunitario*. Madrid: Nacea S.A. Ediciones. Obtenido de

<https://trabajosocialaquiyahoraonline.files.wordpress.com/2019/10/manual-para-el-ts-comunitario.pdf>

Mheducation.es. (s.f.). *Unidad 4 La comunicación no verbal*. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448175743.pdf>

Morales, J. (1 de noviembre de 2018). *Modelos de madurez organizacional en dirección de proyectos*. Recuperado el 5 de noviembre de 2018, de TodoPMP: <https://todopmp.com/modelos-de-madurez-organizacional-en-direccion-de-proyectos/>

PMI. (2008). *Organizational Project Management Maturity Model (OPM3)*. Pennsylvania: Knowledge Foundation.

PMI. (2013). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK)*. Pensilvania: PMI. Recuperado el 6 de Junio de 2018, de <https://americalatina.pmi.org/latam/PMBOKGuideAndStandards/LibraryToPMIGlobalStandards.aspx>

PMO informática. (10 de marzo de 2014). *Tipos de oficinas de proyectos (PMO)*. Recuperado el 5 de noviembre de 2018, de PMO informatica.com: <http://www.pmoinformatica.com/2014/03/tipos-de-oficinas-de-proyectos.html>

Quintana, A., & Montgomery, W. (2006). Metodología de Investigación Científica Cualitativa. *Psicología: Tópicos de actualidad*, 47-84. Obtenido de <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/267/3634305-Metodologia-de-Investigacion-Cualitativa-A-Quintana.pdf>

Viscarret, G. J. (2009). Modelos de intervención en Trabajo Social. En E. Ander-Egg, *Métodos y*

modelos de intervención en trabajo social. Obtenido de <https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>

Viscarret, J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en trabajo social.* Madrid: Alianza Editorial S.A. Obtenido de <https://toaz.info/doc-view325>

Mheducation.es. (s.f.). *Unidad 4 La comunicación no verbal.* Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448175743.pdf>

OPS & OMS. (julio de 2009). *Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres - Guía para equipos de respuesta.* Obtenido de Organización Panamericana de la Salud - Organización Mundial de la Salud:
https://www.paho.org/chi/dmdocuments/GestionDeInformComunica_LowRes%20Dic%2009.pdf

Petrone, P. (octubre-noviembre de 2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana de Cirugía*, 36(2), 188-192.
doi:<https://doi.org/10.30944/20117582.878>

Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico. *Enfoques Revista de la Universidad Adventista del Plata*, XXXI(1), 21-46. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=7976>

Úsquiza, P. O. (marzo de 2014). LA ASERTIVIDAD Modelo de Comunicación en las Organizaciones. *Kipucamayoc*, 7(14), 119-129. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/319656687_LA_ASERTIVIDAD_Modelo_de_Comunicacion_en_las_Organizaciones

Watzlawick, P., J. B., & Jackson, D. (1983). *Teoría de la Comunicación Humana.* Barcelona:

Herder. Obtenido de <https://holossanchezbodas.com/wp-content/uploads/2020/05/teoria-de-la-comunicacion-humana-watzlawick-1.pdf>

Anexos

Anexo 1. Taller: Comunicación en el grupo U-SAR para entrenamientos y emergencias.

Objetivos:

- Orientar a los integrantes del grupo U-SAR a identificar el estilo de comunicación que más utilizan para la interacción en situaciones de emergencia
- Implementar el uso de la comunicación asertiva, como una habilidad en las situaciones críticas de emergencia.

Habilidades que se desarrollarán con el taller:

Al finalizar el taller, los integrantes del grupo estarán en la capacidad de identificar y reconocer el estilo de comunicación que más se acople, en los diferentes escenarios de riesgo.

Preguntas orientadoras:

Al momento de dar solución a un problema de comunicación ¿cómo sueles comunicarte para resolverlo?

¿Recurres a la fuerza física o a la agresión verbal para solucionarlo?

¿Cómo reaccionan los compañeros del grupo a tu forma de dar respuesta a un problema?

Reflexión:

La forma de abordar un problema ¿te permite resolverlo de forma asertiva?

Competencias por desarrollar:

Cognoscitivas: Se evalúan las capacidades para realizar diversos procesos mentales. En este caso, son capacidades para llevar a cabo procesos mentales que favorecen el ejercicio de la comunicación.

Empatía: Es la habilidad para ponerse en los zapatos de los demás y entender lo que otros sienten. Lograr acuerdos de beneficio mutuo e interactuar pacífica y constructivamente.



Figura 4. Taller: Comunicación en el grupo U-SAR para entrenamientos y emergencias, análisis de vulnerabilidad. Fuente propia, 2022.



Figura 5. Taller: Comunicación en el grupo U-SAR para entrenamientos y emergencias, presentación del proceso de formación. Fuente propia, 2022.



Figura 6. Taller: Comunicación en el grupo U-SAR para entrenamientos y emergencias, Tipos de comunicación. Nota. Fuente. Propia, 2022.

Anexo 2. Mesa redonda: Definición de roles y responsabilidades en el momento de la comunicación.

Objetivos:

- Garantizar que los integrantes del grupo U-SAR, interioricen la importancia de los roles y responsabilidades al momento de asumirlas individualmente.
- Implementar la comunicación asertiva en las situaciones de trabajo y emergencia buscando el bien común e individual.

Habilidades que se desarrollarán con la mesa:

Al finalizar la mesa redonda, los integrantes del grupo U-SAR de la Cruz Roja Colombiana Seccional Meta estarán en la capacidad de diferenciar las instrucciones de mando durante el desarrollo de la emergencia.

Preguntas orientadoras:

Al momento de asumir un escenario de emergencia ¿cómo se siente para ser líder?

¿Cómo asumirán los compañeros del grupo ¿a tu forma de dar instrucciones?

Reflexión:

Desde el ser interior ¿te sientes en la capacidad de recibir órdenes o por el contrario te consideras un mal líder?

Competencias por desarrollar:

Habilidades: son las que cada ser humano desarrolla desde su infancia y que a lo largo del tiempo las perfecciona dando un toque de diferencia a cada que lo posee, Habilidades son poderes inteligentes: están guiadas por la intención de la persona.



Figura 7. Mesa redonda: Definición de roles y responsabilidades en el momento de la comunicación, con intervención de Herman Ramírez. Nota. Fuente. Propia, 2022.



Figura 8. Mesa redonda: Definición de roles y responsabilidades en el momento de la comunicación, exposición temas de seguridad. Nota. Fuente. Propia, 2022.



Figura 9. Mesa redonda: Definición de roles y responsabilidades en el momento de la comunicación, análisis de vulnerabilidad. Nota. Fuente. Propia, 2022.

Anexo 3.

Simulación en área de emergencia: espacios confinados

Objetivos.

- Capacitar a los integrantes del grupo U-SAR, en la importancia de la seguridad y la comunicación en espacios confinados.
- Recocer la importancia de la comunicación no verbal emergencias de espacios confinados.

Habilidades que se desarrollarán

Al finalizar la simulación los integrantes del Grupo U-SAR de la Cruz roja Colombiana Seccional Meta estarán en la capacidad de identificar los escenarios vitales y no vitales para la intervención en situaciones de emergencia conocer de fondo las diferentes señalizaciones de la comunicación no verbal.

Preguntas orientadoras.

Durante el desarrollo de la simulación se les preguntó a los integrantes del grupo U-SAR ¿cómo se siente al momento de enfrentar un escenario de espacios confiados?

Durante los escenarios de riesgos cada uno de los integrantes del grupo ¿Cómo asumen los integrantes de grupo la comunicación asertiva?

Reflexión:

Desde la fase de grupo la integración el compromiso, la auto protección y el verdadero conocimiento de la comunicación asertiva en situaciones de emergencia, permitirá el éxito de todas las operaciones en pro de la seguridad individual y grupal.

Competencias por desarrollar.

La simulación nos permitirá identificar las habilidades y vulnerabilidades de cada uno de los integrantes del grupo U –SAR, frente a la toma de decisiones que involucren acciones de alto

riesgo en el desarrollo de situaciones de emergencia. Teniendo en cuenta que cada uno de ellos conoce aplica la importancia de la comunicación asertiva.



Figura 10. Simulación en área de emergencia: espacios confinados, manejo de la comunicación en espacios reducidos por medio de toque de la mano. Nota. Fuente. Propia, 2022



Figura 11. Simulación en área de emergencia: espacios confinados, Manejo de la comunicación en espacios reducidos por medio de comunicación visual con el equipo – no se puede quitar la vista del equipo porque se puede causar un accidente mortal. Nota. Fuente. Propia, 2022.