



Informe final de prácticas académicas
Fundación Casa de la Esperanza

Vanessa Cardona Velásquez
Leidy Yuranny Restrepo Flórez

Informe de práctica para optar al título de Trabajador Social

Asesor

Yunia María Manco López, Magíster (MSc) en Terapia de Pareja y Familia

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Trabajo Social
Andes, Antioquia, Colombia
2022

Cita

(Cardona Velásquez & Restrepo Flórez, 2022)

Referencia

Cardona Velásquez, V. & Restrepo Flórez, Y. (2021). *Informe final de prácticas académicas*. Universidad de Antioquia, Andes, Colombia.

Estilo APA 7 (2020)



Biblioteca Seccional Suroeste (Andes)

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

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes.

Decano/Director: Jhon Mario Muñoz Lopera.

Jefe departamento: María Edith Morales Mosquera.

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

Tabla de contenido

Resumen	5
Abstract	6
Introducción	7
1. Memoria del proceso de práctica	9
1.1 Diagnóstico de la problemática	9
1.2 Propuesta de intervención	10
1.3 Fundamentación Metodológica	12
2. Intervención del Trabajo Social en el ámbito organizacional	15
3. Conclusiones y reflexiones.....	20
Referencias	23
Anexos.....	24

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Plan de acción</i>	11
--	----

Resumen

Este informe pretende exponer el proceso de práctica realizada en la Fundación Casa de la Esperanza del municipio de Andes por parte de dos estudiantes de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia seccional Suroeste; durante dos semestres, la línea de énfasis que marcó las prácticas académicas fue la línea organizacional, permitiendo implementar un proyecto de intervención que tuviese como objetivo el contribuir a un equilibrio positivo frente al clima laboral de esta institución. Inicialmente, se encontrará una síntesis del diagnóstico que se realiza luego de establecer la contextualización del campo de prácticas, con la intención de identificar la situación problema, que para el caso de la Fundación gira en torno al clima organizacional, lo que implicó la construcción de un proyecto de intervención, junto con sus referentes teóricos y su fundamentación metodológica. Posteriormente, se profundiza sobre el quehacer profesional, sus retos y compromisos a la hora de ejercer en el ámbito organizacional, para más adelante presentar conclusiones, reflexiones y recomendaciones y así, finalmente encontrar la bibliografía y los anexos, que corresponden a los productos obtenidos durante las prácticas.

Palabras clave: Trabajo Social, organizacional, convivencia, comunicación.

Abstract

This report aims to expose the practice process carried out at the Casa de la Esperanza Foundation in the municipality of Andes by two Social Work students from the Southwest sectional University of Antioquia; For two semesters, the line of emphasis that marked the academic practices was the organizational line, allowing the implementation of an intervention project that had the objective of contributing to a positive balance in the face of the work environment of this institution. Initially, there will be a synthesis of the diagnosis that is made after establishing the contextualization of the practice field, with the intention of identifying the problem situation, which in the case of the Foundation revolves around the organizational climate, which implied the construction of an intervention project, together with its theoretical references and its methodological foundation. Subsequently, it delves into the professional work, its challenges and commitments when exercising in the organizational field, to later present conclusions, reflections and recommendations and thus, finally find the bibliography and the annexes, which correspond to the products arising during practice.

Keywords: Social Work, organizational, coexistence, communication.

Introducción

El presente informe pretende exponer la experiencia y las acciones realizadas en el marco de las prácticas académicas II y III en la Fundación Casa de la Esperanza del municipio de Andes, con la finalidad de entablar una discusión a partir de los aportes que la profesión de Trabajo Social puede brindar, no solo en la agencia donde se llevaron a cabo las prácticas, sino también en el ámbito organizacional en general, además, hablar sobre los retos que este campo de acción conlleva y desde allí, cómo puede ser entendido el quehacer profesional. En este escrito, también se describe el proceso de investigación e intervención que se llevó a cabo dentro de la institución, con el propósito de generar alternativas y soluciones ante los posibles conflictos, esto, a través de un plan de acción, antecedido por su pertinente contextualización y diagnóstico que permitieron identificar la situación problema, para así definir el objeto y sujeto de intervención y poner en marcha estrategias que posibilitaron alcanzar el objetivo orientador del proyecto planteado, logrando transformaciones positivas en el campo de práctica.

De esta forma, el informe da muestra de la articulación entre la teoría y la práctica, situación que se vivenció a la hora de llevar a cabo el quehacer profesional dentro de la agencia de práctica, siendo coherentes con la apuesta de Trabajo Social como profesión y disciplina de las Ciencias Sociales, donde la investigación y la intervención configuran el quehacer profesional, por esta razón no deben pensarse de manera aislada, por el contrario, debe existir una articulación entre ambas que permita un abordaje crítico de la realidad, donde se desarrollen reflexiones investigativas que permitan la comprensión de los temas a tratar y es a partir de esa comprensión que los y las Trabajadores Sociales pueden proponer, diseñar, gestionar e implementar procesos de intervención y a partir de esas experiencias de intervención como profesionales podemos también aportar a la retroalimentación de los marcos teóricos existentes o a la creación de nuevas categorías conceptuales.

Por otra parte, durante la experiencia dentro de la agencia e práctica, el ámbito organizacional ha sido la línea de énfasis que marca todo el proceso académico de las practicantes, allí la intervención de profesionales en Trabajo Social ha permitido orientar la institución hacia el bienestar social laboral, mediante la presentación de estrategias dirigidas al desarrollo y cuidado

del talento humano, con el ideal de generar un ambiente óptimo y un espacio socio-laboral adecuado que brinde las condiciones necesarias para garantizar a los trabajadores una calidad de vida laboral adecuada, donde ellos sean reconocidos como parte del éxito, la eficiencia y eficacia que hay dentro de la institución.

Además, es importante reconocer que el ejercicio libre de la profesión reta a diario, por ejemplo, en el ámbito organizacional donde el quehacer profesional se orienta hacia la promoción del crecimiento personal y profesional de las y los trabajadores y sus familiares, además de que incide en el fortalecimiento de un clima laboral adecuado y en el buen desarrollo social del entorno de toda institución, por esta razón y como en todos los campos de acción profesional, este también significa un proceso de aprendizaje, constancia, desafíos y sobre todos de experiencias significativas, que se van nutriendo a partir de propuestas innovadoras de promoción, prevención e investigación, que las y los profesionales de Trabajo Social están capacitados para diseñar, así como el establecer en el momento del accionar, metas claras y procesos metodológicos eficaces que aseguren intervenciones sociales pertinentes, dependiendo de lo que cada contexto requiera.

1. Memoria del proceso de práctica

1.1 Diagnóstico de la problemática

Al iniciar el proceso de prácticas, fue necesario recopilar y tratar información relevante de la agencia, con el fin de comprender su funcionamiento y así poder identificar las situaciones presentes en la institución, es por esto que se procede a realizar un diagnóstico, teniendo en cuenta que esta herramienta

[...] un elemento fundamental en el proceso metodológico del Trabajo Social, pues las intervenciones y los resultados dependen de una adecuada interpretación y definición conceptual de las causas de las necesidades sociales. Es necesario establecer una apropiada conceptualización teórica y metodológica que permita consensuar procedimientos, herramientas y conceptos del diagnóstico social en Trabajo Social (Díaz & Fernández, 2013, p. 2).

Dicha herramienta, permitiría identificar las problemáticas existentes en el campo de prácticas de una manera más directa y tener un panorama más amplio sobre las situaciones problematizadoras, las debilidades y fortalezas que se encuentran dentro de la Fundación Casa de la Esperanza del municipio de Andes. Los resultados de este permitieron realizar una intervención situada y acorde a las necesidades y particularidades de una institución que atiende personas que padecen enfermedades de salud mental.

El diagnóstico social como un estudio holístico de los factores socio- familiares, económicos, demográficos y de salud, permite el análisis y probable resolución de situaciones problema a través de la investigación a profundidad. En este orden de ideas, los científicos sociales Castro, Ríos y Carvajal refieren que “[...] el diagnóstico, hace referencia a un proceso de investigación científica, cuya finalidad es recabar información documental y empírica que permita visualizar la dimensión objetiva del problema social, su magnitud y el impacto en la sociedad; es decir, buscar información y recabar datos que faciliten el análisis y la interpretación del problema” (2017, p. 58). Ahora bien, el diagnóstico permitió entender para actuar, obteniendo una

información relevante y significativa permitiendo conceptualizar e interpretar las necesidades y problemáticas.

Como resultado del diagnóstico realizado, se evidenció la falta de comunicación que había entre los empleados, la poca organización, como también la falta de distribución de tareas, la poca empatía, el poco tacto a la hora de entablar una conversación, entre otras situaciones poco favorables para un adecuado clima laboral; debido a esto, se priorizaron temas como la convivencia, la comunicación y la formulación de un área de talento humano con el fin de beneficiar a los empleados. Los temas anteriores, se abordaron por medio de charlas que los hicieran conscientes a los funcionarios de la institución de la importancia de un buen clima organizacional, entablando conversaciones entorno a el respeto, la empatía, la escucha activa, actividades que permitieran a los sujetos ser conscientes de sus propios problemas, su origen y posibles soluciones, también se trabajó en el reconocimiento del otro y el auto-reconocimiento como algo esencial a la hora de comprender lo que sucede a su alrededor y saber qué valores predominan en cada persona.

Por otro lado, es importante aclarar que la institución no cuenta con profesionales de planta área social de planta o de tiempo completo situación que lleva a los empleados a no tener un mediador para la resolución de conflictos ni quien les brinde conversatorios o con quien puedan contar para una charla privada donde se manifiestan inconformidades, disgustos o propuestas de mejora, lo que hace que los empleados acumulen y no sepan resolver en ocasiones sus problemas además no se puede perder de vista que los empleados trabajan con usuarios con enfermedades mentales lo que hace que el ambiente de trabajo normalmente sea más pesado.

1.2 Propuesta de intervención

Para continuar con el proceso de prácticas académicas, se expuso una propuesta de intervención (ver anexo 3), la cual presentaba una planificación de acciones articuladas que permitieran que la Fundación Casa de la Esperanza, alcanzara un nivel óptimo de funcionamiento o desarrollo, contribuyendo significativamente a la demanda que surgió del diagnóstico

previamente realizado. Teniendo en cuenta que el Trabajo Social puede cumplir el rol de guía para la satisfacción y el bienestar social de las personas, en este caso en el ámbito laboral, es necesario presentar una diversidad de herramientas y propuestas en pro y beneficio de los sujetos participantes del proyecto, esto se realizaría a través de una comunicación asertiva donde se dé el reconocimiento de otros, aceptando las diferencias y trabajando en equipo para presentar un ambiente cálido y armonioso.

Para llevar a cabo esta propuesta de intervención se realizó un plan de acción el cual se tuvo en cuenta como guía para dar respuesta a los resultados obtenidos del diagnóstico respecto al clima organizacional en la institución.

Tabla 1

Plan de acción

Actividad	Objetivo
Árbol de problemas	Identificar los síntomas que dan cuenta de un problema, y para relacionar estos con el análisis de sus causas inmediatas y sus causas profundas
Mural de situaciones	Describir situaciones, causas y poner en evidencia procesos en los cuales los sujetos o los grupos han estado o están involucrados.
El juicio	Reflexionar sobre temas y situaciones conflictivas, con el propósito de comprenderlas a profundidad, conociendo distintas opiniones sobre ellas.
Lluvia de ideas	Establecer un espacio en donde los participantes puedan dar sus opiniones e ideas para mejorar la convivencia dentro de la institución.
Devolución de las actividades anteriores	Entablar un proceso transparente donde la información recolectada sea por y para los participantes.
El bus	Lograr la expresión y argumentación de las situaciones, problemas, experiencias, necesidades de los participantes de acuerdo con su importancia

Charlas individuales 1	Identificar falencias y virtudes personales
Conversación en torno al respeto.	Sensibilizar a los participantes para entablar relaciones respetuosas y empáticas entre ellos.
El lazarillo	Propiciar la reflexión entre los empleados de la fundación sobre la importancia de la confianza con las personas que los rodean.
Como te ven te tratan	Realizar un análisis propio, sobre los sentimientos que se generan al encontrar en los compañeros de trabajo cualidades positivas.
Reunión 1: Talento Humano	Generar conocimientos para implementar de manera adecuada un área de talento humano en la institución.
Reunión 2: Talento Humano	Ultimar detalles para la implementación del área de talento humano.
Seguimiento: Talento humano	Mejorar la eficacia y efectividad del área.
La telaraña	Sensibilizar acerca de la importancia de la comunicación para la resolución de conflictos.
Charla sobre la importancia de la convivencia y la comunicación	Impulsar el debate sobre lo que se ha aprendido hasta el momento.
Charlas individuales 2	Identificar las mejoras personales de cada uno de los empleados.
Entrega del área de Talento Humano	Presentar lo elaborado y el impulso de este espacio dentro de la institución.
Devoluciones finales	Presentar una retroalimentación de lo adquirido a lo largo de las prácticas.
Evaluación del proyecto	Determinar la eficacia y eficiencia de la implementación del proyecto en la institución.

1.3 Fundamentación Metodológica

Durante el periodo de prácticas fue indispensable la participación de los empleados de la agencia de prácticas, siendo ellos los principales beneficiados con las estrategias que se pretendían llevar a cabo. Es por esto que la propuesta metodológica implementada fue participativa, ya que esta “[...] es una forma de práctica en la cual las personas organizan sus ideales con el objetivo de mejorar sus condiciones de vida y aprender de su propia experiencia, atendiendo a valores y fines

compartidos.” (González & Justo, 2009, p. 3) de esta forma se buscó promover la participación y que todos fueran activos durante todo el proceso de implementación.

Además, metodológicamente este proyecto es fundamentado en la teoría de la pedagogía social puesto que, “es una labor de carácter educativo-pedagógico y metodológico, creadora de ambientes y contextos educativos, con acciones mediadoras y formativas” (Anguiano et ál, 2009, p. 7). Con esta pedagogía no se orienta necesariamente a los déficits y las necesidades de los sujetos, sino al desarrollo de los potenciales y a la construcción de contextos favorables para el aprendizaje que generen autonomía y responsabilicen a los sujetos de su propio proceso. Cuando se utiliza esta metodología dentro del campo de Trabajo Social, los sujetos en cuestión empiezan a implementar estrategias de mejoramiento, observando los efectos que trae consigo su percepción y su análisis de la realidad, además, permite realizar reflexiones colectivas entorno a los resultados alcanzados, lo que conduce a una nueva planificación y a cambios sucesivos dentro del entorno organizacional; es allí, donde empiezan a ser continuas las acciones y los pensamientos de cambio, gracias a los principios de la participación con un compromiso de transformación y con un componente educativo de la mano del profesional, siempre teniendo en cuenta y de manera primordial las percepciones y necesidades del sujeto con el que se está trabajando.

Para ir de la mano con la metodología participativa y la teoría de la pedagogía social, fue necesario un modelo pedagógico que permitiera que las Trabajadoras Sociales en formación, no fueran quienes transmitieran conocimientos o trataran de persuadir a los sujetos involucrados, por lo tanto, durante las prácticas académicas se tuvo en cuenta la corriente constructivista, ya que esta es una corriente pedagógica que brinda las herramientas al sujeto para que sea capaz de construir su propio conocimiento, a través de las experiencias y vivencias obtenidas por él mismo en su realidad; es decir, el sujeto interpretaba la información, las conductas, las actitudes o las habilidades adquiridas en el transcurso de su vida para lograr una transformación significativa, que surgía al descubrir la necesidad de darle solución a sus conflictos, puesto que no hay nadie que conozca mejor su realidad que sí mismo, ya que “el sujeto construye activamente herramientas y símbolos propios para manipular de manera concreta (física) y abstracta (semántica) el mundo externo y su concepción de sí-mismo.” (Movimiento Colaborativo, 2013).

Por otra parte, a la hora de realizar la intervención, fue importante tener en cuenta los principios ético políticos de la profesión: Justicia, verdad, libertad, respeto y confidencialidad, expuestos por el Código de ética de Trabajo Social para no vulnerar ningún derecho de los participantes. Por otra parte, y no menos importante, fue necesario tener siempre presente el tipo población con la que se estaba trabajando y la manera en que pretendemos brindar conocimiento o guiarlos a la construcción del sí mismo, pues de la manera en la que educamos o brindamos información, depende en gran medida la capacidad de aprendizaje positivo o negativo de los participantes, así lo menciona Paulo Frei

Participamos en su formación. Los ayudamos o los perjudicamos en esta búsqueda. Estamos intrínsecamente conectados con ellos en su proceso de conocimiento. Podemos contribuir a su fracaso con nuestra incompetencia, mala preparación o irresponsabilidad. Pero también podemos contribuir con nuestra responsabilidad, preparación científica y gusto por la enseñanza, con nuestra seriedad (Prólogo por María Torrez, 2004, p. 52).

2. Intervención del Trabajo Social en el ámbito organizacional

El Trabajo Social, a través de la historia, ha generado conocimientos y desempeña un rol importante frente a los cambios y transformaciones dentro de la sociedad, sin embargo, es importante enunciar que para estas transformaciones son necesarias, un sin fin de acciones, donde se trabaja en el marco del fortalecimiento de la autonomía, de la participación y de la garantía de derechos, donde se reconocen las complejidades y diversas características y demandas que requiere la transformación social y la dignificación del ser humano, en un contexto en el que los diferentes problemas requieren de políticas sociales orientadas a la inclusión social a través del empoderamiento, la organización, participación social y ejercicio ciudadano.

García y Arévalo, en su texto *Retos en la intervención del Trabajador/a Social*, plantean que los y las trabajadores sociales se encuentran en el contexto de las contradicciones y conflictos, lo que hace de este profesional particularmente un actor esencialmente político y relacional. Político en el sentido de participante de la intervención social. Relacional pues articula su intervención en un medio de relaciones que se suelen expresar de diversas formas: déficit de consumo, incapacidad de acceso a determinados bienes y/o servicios, cuestiones salariales, desempleo, discriminación, dependencia a drogas, etc. Es así, como se torna necesario entonces de forma explícita el compromiso con la defensa de los valores y los derechos históricamente conquistados como son los derechos laborales, sociales, políticos y de ciudadanía. (2016, p. 219).

Según Maritza Castro, para superar los diversos problemas que atraviesa nuestra sociedad, con una diversidad de manifestaciones de la cuestión social, se requiere contar con desafíos que van desde una

[...] formación de los futuros profesionales que contribuyan con el bienestar y el desarrollo social, con una identidad en el ejercicio profesional en la defensa de los derechos humano y prácticas ético – políticos orientadas hacia el buen vivir de las poblaciones a quienes atendemos y por último contar con organizaciones unificadas

orientadas a la contribuir con el posicionamiento del Trabajo Social y velar por el cumplimiento de los derechos humanos y las políticas sociales inclusivas para todos y todas los/as peruanos/as. (s.f, p. 2).

Realizar la práctica académica en una agencia que carece de acompañamiento del área social pero que brindó la posibilidad de ejercer profesionalmente dentro del campo organizacional, implicó unos retos y desafíos importantes, pero también constantes situaciones significativas que van nutriendo el conocimiento profesional. La intervención del Trabajo Social en el campo organizacional se ha orientado hacia la promoción del crecimiento personal y profesional de las y los trabajadores y con ello, al bienestar de sus familias, al tiempo que incide en el fortalecimiento de un clima laboral adecuado y en el desarrollo y potencialización de habilidades, así las acciones emprendidas en la institución estuvieron orientadas a disminuir el impacto causado por las problemáticas previamente identificadas, a través de procesos sistemáticos, participativos, integrales y articulados.

Partiendo de lo anterior, la intervención de Trabajo Social en el área organizacional, se orienta teniendo en cuenta los objetivos que la institución buscar alcanzar, pero se parte desde el valor y buen uso del recurso humano, donde el accionar profesional debe estar alineado con el ideal de garantizar un buen clima laboral donde se pueda dar mayor cumplimiento y sostenibilidad en los procesos dentro de la institución; así mismo no se debe desconocer que dichos objetivos son el resultado de las políticas y programas internos construidos en la institución, pero es importante que los empleados hagan parte de estas construcciones. Cuando la intervención social tiene como eje las directrices de la institución y con ello, la protección del personal, se habla entonces de un accionar coherente y viable, que con sus aportes contribuirá al desarrollo integral de los objetivos de institución y apuntará a una intervención sostenible.

Al ejercer en este campo laboral, las practicantes juegan el papel del mediadoras entre el nivel directivo de la institución (Representante legal) y el nivel operativo (Empleados) allí, desde la profesión se enfoca la labor en el área organizacional, a elevar la productividad y eficacia de todos los funcionarios de la institución, partiendo del reconocimiento del recurso

humano, puesto que como profesionales en este área, se tiene la capacidad de proyectarse socialmente como sujetos íntegros, pensantes y racionales abiertos siempre al cambio. Arbeláez menciona que el Trabajador Social en el ejercer en el área organizacional, se presenta como un profesional desde el punto de vista humano, ético, académico y político como un sujeto con sensibilidad social, mentalidad amplia, abiertos al cambio, fortalezas para el trabajo en equipo e interdisciplinario; con perfil investigativo; capacidad crítica, reflexiva, argumentativa y sistemática (2008, p. 84).

Así, dentro de este campo, el rol asumido es orientado a apoyar el desarrollo de la institución donde se ejerce, de esta manera ser realmente agentes de cambio, manteniendo una visión integral de la institución, participando en los diversos proyectos que se llevan a cabo para contribuir al logro de los objetivos organizacionales y profesionales. Al realizar las prácticas académicas en una institución donde su mayor problemática recae en el clima organizacional, requirió de profesionales con la capacidad de integrar y motivar, además, fue necesario mantener una información al día sobre el estado de la gestión que llevaba a cabo, realizar evaluaciones y un debido seguimiento que permitiera conocer como evolucionaba la situación problema y si realmente las estrategias implementadas permiten que se garantice un adecuado clima laboral.

Para Miguel Urra, las funciones del Trabajo Social en el ámbito organizacional, es posible agruparlas en tres grandes ejes: (2013, p. 93).

1. **Eje asistencial**, donde el trabajador social gestionaría los recursos asistenciales que la empresa pone a disposición de sus empleados; por ejemplo, los subsidios de vivienda o las ayudas para el estudio de los hijos.
2. **Eje de prevención**, donde el trabajador social gestionaría procesos de capacitación; por ejemplo, en prevención de riesgos laborales o prevención de consumo de alcohol y tabaco.
3. **Eje de desarrollo**, donde el trabajador social vela de una manera integral por la calidad de vida de los trabajadores y su desarrollo personal y profesional; por

ejemplo, organizando actividades que permitan capacitar en diversos temas al personal.

Dentro de la Fundación Casa de la Esperanza, las prácticas académicas estuvieron direccionadas, según lo planteado, al eje de desarrollo, pues durante todo el proceso se planificó, desarrolló y se evaluaron procesos relacionados con la capacitación del personal, abordando diferentes temáticas a fines con el clima laboral de la institución, donde se abordaron situaciones como la acogida de nuevos trabajadores, el manejo del estrés laboral, la comunicación y convivencia, la integración laboral y la preparación para posibles despidos y renuncias; todo lo anterior, se realiza con la finalidad de encontrar un equilibrio institucional y entablar una calidad de vida laboral, haciendo referencia a

Un proceso de construcción permanente y participativo, que busca crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, y que a su vez incremente los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad social de la entidad. (Valencia, 2002, p. 26).

Dentro de este campo, el mayor reto como profesionales es enfrentarse a las debilidades en el proceso de comunicación y con ello la desmotivación del personal. En ocasiones, estas situaciones son originadas por razones que tienen que ver directamente con la institución, como se vivenció durante las practicas realizadas en la Fundación Casa de la Esperanza, aunque no se puede perder de vista que el entorno no laboral en el que el empleado se desenvuelve, juega un papel importante dentro de la estabilidad emocional del empleado a la hora de laborar. Allí, como trabajadores sociales, existe el deber de velar porque el personal se encuentre en las mejores condiciones físicas, mentales, ocupacionales y relacionales para aumentar el nivel de motivación dentro de la institución, a través del trato igualitario, donde se eviten situaciones que den paso al trabajo sin sentido, a la carencia de la autonomía, la pérdida de confianza, falta de relaciones interpersonales, el rechazo de las ideas y opiniones y el trabajo rutinario.

Es así, como desde las prácticas académicas, se da un reconocimiento a la labor profesional en el campo organizacional, donde el profesional puede propiciar espacios de reflexión y capacitación, que busquen satisfacer los intereses colectivos y particulares de cada uno de los funcionarios de la institución. También, se juega el papel de mediadores, como se menciona anteriormente, buscando conocer las percepciones adquiridas por los empleados, para tratar de generar equilibrio positivo en el clima laboral, donde se vele por el cumplimiento de los derechos de los trabajadores y la equidad en las oportunidades.

3. Conclusiones y reflexiones

Este campo de práctica ha sido de gran impacto educativo en el sentido de ejercer profesionalmente, al ser la primera vez que se tiene un acercamiento como profesionales a una institución y trabajar con empleados, es dar una mirada a lo que puede pasar en diversas instituciones, donde el clima organizacional se encuentra debilidad y que, sin embargo, no cuentan con el personal idóneo para tratar de dar solución a las diversas problemáticas que allí se presentan. Es así, como durante este periodo de prácticas, se pudo visibilizar la falta de acompañamiento profesional desde el área social en la Fundación Casa la Esperanza, y la necesidad latente de tener dicho acompañamiento, pues esta es una institución en la cual se plantean diversos retos para el personal, ya que es un lugar que brinda atención a personas que padecen enfermedades mentales, lo que hace que el trabajo un poco más pesado y a esto, donde en muchas ocasiones el estrés aumenta a causa de problemas familiares y personales.

Realizar las practicas académicas dentro de esta institución, ha permitido generar una visión más amplia a la hora de acercarse a casos concretos, para así, hacer un despliegue técnico y teórico frente a las situaciones problemáticas que se puedan presentar, comprendiendo de una forma más holística, los procesos internos que se dan en una institución y como se puede dar una lectura reflexiva de la realidad a través de la aplicación de las diversas metodologías que la profesión de Trabajo Social brinda. Además, se obtuvo un aprendizaje significativo que permite generar un crecimiento como profesionales y como personas, además de enfrentarse a procesos de construcción y deconstrucción de conocimientos donde la palabra y el saber es lo que prima, como también el respeto, la empatía y el tacto con las demás personas para alcanzar los objetivos que como profesionales se plantean a la hora de intervenir en cierta situación, en este caso, el clima organizacional de una institución que venía en decadencia.

Con lo mencionado anteriormente, es necesario mencionar que desde el Trabajo Social se puede hacer un aporte significativo a fundaciones como estas ya que son lugares que requieren de profesionales con una postura ético política clara para la construcción de nuevas respuestas a las demandas laborales, sociales, comunitarias una apuesta emancipadora que comprende la realidad de las personas y busca su bienestar. Ahora bien, aunque la Fundación cuenta con el apoyo

monetario de personas y entidades del Municipio, no hay una articulación interdisciplinar que brinden capacitaciones y espacios de reflexión que les permita tener un mejor clima organizacional, allí, se considera importante resaltar que toda institución requiere de la presencia de trabajadores y trabajadoras sociales quienes en concordancia con los principios y valores de esta profesión, busquen el pleno desarrollo y proyección del talento humano y el cuidado de los recursos humanos, en donde se precise la promoción y la educación de los trabajadores, para ubicarlos en un ambiente de trabajo digno donde se promueva la participación activa, en pro de establecer un ambiente laboral adecuado.

Por otro lado, la virtualidad en un inicio se convirtió en uno de los mayores retos a enfrentar, debido a la contingencia sanitaria por el Covid-19, razón por la cual el proceso de prácticas se tornó más lento, pues las edades y las enfermedades padecidas por los usuarios de la Fundación Casa la Esperanza, impedían el ingreso a dicha institución, aunque fuera con todo el protocolo de bioseguridad presentado por el Ministerio de Salud Colombiano, limitando así, el contacto físico y una cercanía personal con aquellas personas que harían parte del proceso que allí se llevaría a cabo y aunque las redes tecnológicas posibilitaban la comunicación con las personas, el proceso académico se tornó más viable en el segundo semestre del año 2021, donde fue posible tener acceso total a las instalaciones y tener un acercamiento físico con los empleados.

Finalmente, es importante resaltar que el ámbito organizacional se presenta como un reto para los y las profesionales, pues es un ámbito donde se pone en juego los conocimientos y habilidades adquiridas al ser formados como Trabajadores Sociales y a ser congruentes con la práctica de valores, donde es indispensable una actitud proactiva que permita estar preparados para responder a los desafíos del entorno; además, es necesario generar una reflexión en torno a este ámbito y a el cuidado de los funcionarios de una institución, pues es necesario entender que el nivel de motivación del empleado, no necesariamente está relacionado con el aspecto salarial, que es lo que en ocasiones se puede interpretar, dentro de una institución para que haya un buen clima organizacional, es necesario un trato igualitario entre los empleados, que se generen reconocimientos a las labores realizadas de manera adecuada, que se entiendan las diferencias entre ser un líder y cumplir el rol de jefe, que se trabaje en el bienestar físico y emocional, porque

es un deber proteger a los empleados y esto garantizará una mayor eficiencia por parte de los funcionarios y con ello la consecución de los objetivos que tiene la institución.

Referencias

- Anguiano, A; Jiménez, E; Reynoso, G. & Terríquez, S. (2009). *La pedagogía Social y el Trabajo Social*. México: Margen, Edición digital.
- Arbeláez, B. (2008). Intervención del Trabajador Social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional. *Revista de la Facultad de Trabajo Social UPB*. 24(24), 83 - 88.
- Arévalo, B. & García, S. (2016). *Retos en la intervención del Trabajador/a Social*. Madrid: Documentos de Trabajo Social.
- Ávila, G. (2001). *Diagnóstico social en trabajo social: conceptos clave y metodología para su elaboración*. <https://bit.ly/3oQA5gP>
- Castro, M. (s.f). *Trabajo Social: Formación profesional y Desafíos para el ejercicio profesional*. <https://bit.ly/3IXW17N>
- Corporación Universitaria del Caribe [CECAR]. (2018). *Enfoques, teorías y perspectivas del Trabajo Social y sus Programas Académicos*. Colombia.
- Díaz, E. & Fernández, P. (2013). *Conceptualización del diagnóstico en Trabajo Social: necesidades sociales básicas*. Universidad de Castilla-La Mancha.
- Freire, P. Prólogo por María Torrez. (2004). *Cartas a quien pretende enseñar*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores Argentina.
- González, M. & Justo, L. (2009). *Enfoque participativo y desarrollo comunitario*. Cuba: Universidad Saíz Montes. <https://bit.ly/31WbDle>
- Movimiento Colaborativo. (2003). *Constructivismo*. <https://bit.ly/3uRMaG4>
- Urra, M. (2013). *Trabajo Social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias*. Bogotá: Fundación Universitaria Monserrate.
- Valencia, A. (2002) *Bienestar Social Laboral: una Nueva Propuesta*. Colombia: Departamento de Administración de la Función Pública.

Anexos

Anexo 1: Análisis contextual

El concepto biomédico de “demencia” es relativamente reciente, según la investigación Demencia en la historia, es a partir del siglo XIX cuando el conocimiento sobre la demencia empieza a progresar, en 1822 esta enfermedad es asociada con la afasia, es decir, con un trastorno de lenguaje, más adelante, para el año 1894 se empieza a distinguir demencias como la senil, arteriosclerótica, alzhéimer, degenerativa idiopática y por virus lentos. Además, hasta 1960, todo tipo de demencia se consideraba como una enfermedad crónica e incurable, pensamiento que cambió al someter dicha enfermedad a un tratamiento desde la hidrocefalia normotensiva, obteniendo una buena respuesta; a partir de aquí empezaron a describirse demencias de causa secundaria y reversible.

Según el Grupo de Estudio de Demencias (1988) La demencia es un síndrome adquirido producido por una patología orgánica que, en pacientes sin alteración de conciencia, produce un deterioro persistente de su mentalidad superior, afectando a las funciones cognitivas a consecuencias de las lesiones en el cerebro, provocando su invalidación funcional en el ámbito social y laboral debido a una posible histeria, estado neurótico o de depresión. Para la biomedicina, la categoría demencia describe una variedad de condiciones clínicas que “dan lugar a una pérdida o deterioro de funciones intelectuales que llevan a dificultades para recordar, tomar decisiones, tener pensamiento complejo, retener información y para adquirir nuevas habilidades” (Cañabate, 2014, p. 13) lo cual interfiere en la realización de las actividades cotidianas que la persona.

En la décima revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades, realizada por la OMS, se determinan todos los requisitos que se necesitan para establecer el diagnóstico de demencia:

- No es una enfermedad sino un conjunto de signos y síntomas que conforman un síndrome.
- Es global, no focal. Debe afectar a varias funciones cognitivas, lo que permite el diagnóstico diferencial con entidades focales como la afasia.

- Es adquirido y permite su diferenciación con problemas congénitos como el retraso mental.
- Hay un factor orgánico claramente involucrado.
- La conciencia permanece intacta para diferenciar la demencia de los estados confusionales.
- Los síntomas característicos y universales de la demencia son el deterioro de varias áreas cognitivas.
- Las alteraciones cognitivas deben comportar una alteración funcional. Este aspecto es sólo clínico, y su exploración consiste en comparar el funcionamiento actual del individuo con respecto al que realizaba antes de presentar el declinar intelectual.

Es así, como la demencia al ser una enfermedad de salud mental donde se presenta la pérdida de las capacidades intelectuales, incluyendo la memoria, la capacidad de expresarse y comunicarse adecuadamente, de organizar la vida cotidiana y de llevar una vida familiar, laboral y social autónoma, debe tener un diagnóstico clínico que se realiza sobre criterios universalmente convenidos, aceptados y estandarizados para permitir el avance de diversos estudios en el ámbito de la investigación clínica, biológica y epidemiológica. La organización mundial de la salud da cifras sobre las enfermedades mentales en el adulto mayor a nivel mundial, esta manifiesta, que en unos años la población del adulto mayor será muchos más de la que existe,

[...] se calcula que, entre 2015 y 2050 dicha proporción casi se duplicará, pasando de 12 a 22%. En números absolutos, el aumento previsto es de 900 millones a 2000 millones de personas mayores de 60 años. Los adultos mayores pueden sufrir problemas físicos y mentales que es preciso reconocer. (Salud, 2017).

Respecto a lo anterior, existe la posibilidad de que los adultos mayores con enfermedades mentales aumentan ya que después de los 60 años de edad el 20% de las personas empiezan a sufrir de trastornos mentales y con esto llegan otros asuntos que aquejan al adulto mayor, ya que,

[...] son vulnerables al maltrato, sea físico, sexual, psicológico, emocional, económico o material; al abandono; a la falta de atención y a graves pérdidas de dignidad y respeto. Los datos actuales indican que unas de cada 10 personas mayores sufren maltrato. El maltrato

de las personas mayores no se limita a causar lesiones físicas sino también graves problemas psíquicos de carácter crónico, como la depresión y la ansiedad. (Salud, 2017).

Ahora bien, a todo esto, se le suma el abandono de sus familias, hijos, hermanos situación que para ellos es más difícil, pues no es solo su condición de adultos mayores y de tener una enfermedad mental, sino de tener que estar solos por el resto de sus días ya sea en un asilo, o al cuidado de personas que no tienen nada que ver con ellos. Por otro lado, y teniendo en cuenta que la demencia es una de las enfermedades mentales más común en los adultos mayores, la OMS calcula que

[...] en el mundo hay unos 47,5 millones de personas aquejadas de demencia. Se prevé que el número de estas personas aumentará a 75,6 millones en 2030 y a 135,5 millones en 2050; además, la mayoría de esos pacientes vivirán en países de ingresos bajos y medianos. (Salud, 2017).

Si bien existen varios tipos de demencia como la frontotemporal, el párkinson, la enfermedad de Lewy, Alzheimer y otras, según datos del Boletín de Salud Mental No 3 del 2017 publicado por el ministerio de salud de Colombia, el diagnóstico de demencia que se registra de manera más frecuente en el país, es la demencia no especificada, tan solo del 2009 al 2015 se reportaron 86.610 personas que padecen esta demencia, con un promedio de 12.373 personas atendidas cada año; en general durante estos años se atendieron un total de 252.577 personas con diferentes tipos de demencia, de los cuales, el 64,1% fueron mujeres y el 35,9% fueron hombres y aunque hasta hace pocos años se consideraba la demencia como una consecuencia del envejecimiento; actualmente se ha evidenciado que tiene un origen multicausal y que puede afectar a personas adultas en edades más tempranas.

Teniendo en cuenta lo anterior y debido a que la demencia es una enfermedad con un costo social y económico alto, en Colombia se establecen planes de beneficios y educación para las familias, cuidadores y personas que padecen algún tipo de enfermedad que afecta su salud mental, como los centros y fundaciones para las personas que padecen algún tipo de demencia, la Ruta Integral de Atención para Problemas y Trastornos Mentales y Epilepsia que tiene por objetivo “[...]”

brindar atención integral a los pacientes, bajo un modelo operativo enmarcado en la gestión del riesgo, buscando la prevención de complicaciones, el tratamiento oportuno y la rehabilitación y garantizando resultados clínicos, satisfacción del usuario y reducción de costos.” (MINSALUD, 2017, p. 11). Además, se han establecido procesos de formación del talento humano, dirigido a auxiliares de enfermería y técnicos en salud pública, buscando mejorar la capacidad de respuesta desde el sector salud frente a la salud mental.

Colombia también cuenta con la ley 1616 del 21 de enero de 2013, por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones, cuyo objeto es

[...] garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud” (Ley No 1616, 2013, p. 1).

Por otra parte, las fundaciones que cobijan a las personas con demencia también cuentan con un marco legal y jurisprudencial, teniendo en cuenta que nacen de un acto de voluntad individual, aislado o asociado a otras voluntades, acto que se traduce en un fin social, como la educación, la caridad y el cuidado.

Tal es el caso de la Fundación Casa de la Esperanza, entidad sin fines lucrativos, ubicada en el casco urbano del municipio de Andes, Antioquia. Su misión como institución es brindar atención integral a personas adultas de escasos recursos o excluidas a nivel familiar o social y que presentan algún tipo de discapacidad psíquica; por otra parte, su visión se encamina a promover y garantizar la justicia, el respeto y la solidaridad, siendo un ejemplo a nivel nacional en el manejo y cuidado de personas en situación de discapacidad mental, articulando acciones de las familias, sociedad y el estado. Además, la fundación plantea tres objetivos que son el pilar de la institución:

- Acoger a personas en situación de discapacidad mental en estado de pobreza y exclusión social con o sin familia, brindándoles así, atención integral.

- Orientar a la población en el adecuado manejo y relacionamiento con las personas que padecen trastornos mentales y vincular las familias de los internos a las actividades que la fundación desarrolla.
- Gestionar ante los entes territoriales, ayudas que garanticen condiciones de vida digna para los internos y sus familias.

Asimismo, esta fundación alberga 27 personas entre los 30 y los 85 años de edad, mismas que se encuentran padeciendo algún tipo de demencia y para el cuidado de estas se cuenta con seis empleados, los cuales desempeñan diferentes roles tales como: una representante legal, dos auxiliares de enfermería, un profesional en licenciatura de lengua castellana, una manipuladora de alimentos y un empleado que desempeña oficios varios; en dicha institución se cuenta tan solo con el apoyo de 9 familias, pues 18 de las personas que allí se encuentran radicadas, han sido abandonadas. Es así como los cuidadores serán el sujeto de intervención en todo el proceso de prácticas, debido a que ellos invierten sus recursos emotivos y físicos en las personas que cuidan, necesitando de un buen trabajo en equipo, enfatizando un marco de armonía y seguridad, no solo para ellos como empleados, sino que también para los usuarios.

El ideal de centrar la intervención con los empleados de la institución, surge porque en algunas ocasiones los trabajadores son vistos simplemente como productores de un quehacer, cuya única finalidad es dedicarse a cumplir las metas de las instituciones en las cuales ejercen, pero, no se toman en cuenta los cuidados que necesitan para que estén inmersos en un buen clima organizacional, pues el salario y el dinero no bastan para mantener, mejorar y hacer crecer la productividad de una institución y con ellos la satisfacción de sus empleados. El entablar un clima laboral adecuado, no es fácil de conseguir, por ello, incluso teniendo el mejor sueldo, un clima negativo generará la fuga de talento humano incluso afectará la eficacia de la institución.

Arce (2017) hace hincapié refiriendo que el clima organizacional es la percepción de una organización de su funcionamiento estructural y dinámico que influye en los niveles de satisfacción y motivación, en la disposición a permanecer en la organización y en el desempeño del personal. Para ello, dice, que si se quiere conocer el clima se debe de medir para obtener beneficios como: incremento de motivación, involucramiento, compromiso, reduce rotación y ausentismo, impacto

en la productividad y mejorar las relaciones aumentando la lealtad. Así, el clima laboral es un ente fundamental que construye cada persona de la organización en base a su experiencia y las percepciones, tanto físico como humanas en donde desarrollan sus actividades cotidianas y siendo un indicador fundamental puesto que, si se presenta clima laboral desfavorable, se constituye un grave obstáculo para que exista un cumplimiento de las metas y objetivos que se proponen dentro de la institución.

Tagiuri (1968, citado por Brunet, 2011), señala que las características que posee el clima organizacional, son:

- Tiene cierta continuidad, pero no se establece de forma permanente como la cultura, por lo que el clima laboral puede variar después de una intervención particular.
- Está determinado en su mayor parte por las características, conductas, aptitudes y expectativas de los trabajadores, así como por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- Es una configuración particular de variables situacionales, siendo el empleado un agente que contribuye en la naturaleza del clima.
- Los componentes que lo constituyen pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- Repercute en el comportamiento del trabajador. Es un determinante directo del comportamiento al actuar sobre las actitudes y expectativas.

Es por esto, que los factores de clima organizacional están asociados a los factores de satisfacción laboral de los empleados de una institución y es esta unión de factores las que permiten que se alcancen las metas organizacionales, donde se debe apreciar y valorar el esfuerzo y las contribuciones de los empleados, así como permitirles expresar sus ideas, considerar sus aportaciones, propiciar que los trabajadores sepan enfrentarse a problemas, que aplique sus habilidades y creatividad en la resolución de los mismos. Es así, como las prácticas académicas están encaminadas a un diagnóstico del clima organizacional de la Fundación Casa de la Esperanza, con el ideal de proporcionar una retroalimentación acerca de los procesos que afectan el comportamiento organizacional, y presentar estrategias que permitan desarrollar planes de

mejoramiento orientados al cambio de actitudes y conductas de los involucrados a través del mejoramiento de los factores diagnosticados, con el fin de elevar los niveles de motivación y rendimiento.

Con lo anterior, es importante resaltar que para generar un abordaje al clima organizacional, es necesario una herramienta que sea eficaz para dirigir los aspectos relacionados con los problemas encontrados en el accionar cotidiano de los empleados, para así, presentar estrategias que promuevan un adecuado clima organizacional en una institución, para entablar un buen desempeño de los empleados y que haya satisfacción no solo de los funcionarios, sino también en la calidad del servicio prestado, para responder a su misión institucional. Allí, la comunicación interna será una herramienta estratégica clave, puesto que su aplicación y manejo puede transmitir correctamente a los funcionarios los objetivos y valores estratégicos, que serán la base de la institución, teniendo en cuenta que “Es un reto de grandes proporciones, pero no imposible, mejorar la gestión de la comunicación interna de la mano con buen clima laboral para retener y desarrollar su talento humano para el alcance de sus objetivos institucionales.” (Charry, 2018, p. 6).

Referencias

Arce, A. (2017). *Curso de Actualización en Gestión del Clima Organizacional*. Conferencia llevada a cabo en el curso Clima Organizacional. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Editorial Trillas.

Cañabate, M. (2014). *La demencia, el Alzheimer y el demente*. Barcelona: Universidad de Barcelona.

Charry, H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. <https://bit.ly/3GJgepQ>

Grupo de Estudio de demencias. (1988). *Demencia*. España: Sociedad Española de Neurología.

MINSALUD. (2017). *Boletín de salud mental: Demencia*. Colombia: Grupo Gestión Integrada para la Salud Mental.

Salud. (2017). *Organización mundial de la salud*. <https://bit.ly/3pV7oP3>

Anexo 2: Diagnóstico

Justificación

Este diagnóstico, muestra el horizonte de la intervención a realizar desde el Trabajo Social en el centro de práctica Fundación Casa de la Esperanza, de esta manera se podrá tener claro el panorama de qué es lo que se pretende intervenir en la institución, sus debilidades y fortalezas en los procesos que lidera y qué acciones llevar a cabo para realizar dicha intervención, de manera que sea situada y acorde a las necesidades y particularidades de una institución que atiende personas que padecen enfermedades de salud mental. Considerando que esta fundación no cuenta con un psicólogo, trabajador social, psicoterapeuta o gerontólogo con la capacidad de brindar un cuidado de manera profesional y permanente a los usuarios, encontramos como prioridad enfocar nuestra investigación en los empleados de la fundación.

Teniendo en cuenta que el Trabajo Social tiene por objeto guiar para la satisfacción de las necesidades y así alcanzar el bienestar social conllevando necesariamente una diversidad de servicios, programas y acciones en las que se desenvuelve su actividad profesional, vemos necesario involucrar el Trabajo Social con las relaciones laborales. Raya & Neus en su investigación Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa plantean que el papel del Trabajador Social en las relaciones laborales se articula en torno a tres planos:

- 1.** Dar apoyo psicosocial a los individuos y colectividades de trabajadores que se encuentran en dificultades.
- 2.** Participar en la creación, funcionamiento y mejora de las realizaciones sociales de la empresa.
- 3.** Favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales surgidos con motivo del trabajo.

Por esta razón y partiendo del apoyo que se puede brindar desde el área de Trabajo Social, se hace indispensable realizar un debido seguimiento a la función de los empleados y sus relaciones en términos de un buen clima organizacional, teniendo en cuenta, que el presente trabajo se realiza

en el marco de una institución cuyo fin es brindar apoyo y asilo a personas con algún tipo de demencia, situación que perturba la estabiliza no solo de las dinámicas sociales de los usuarios, sino que también influye en el estilo de vida de sus empleados.

Objetivos

Objetivo general

Establecer el clima organizacional y las formas de comunicación de los empleados en salud mental de la fundación casa de la esperanza del municipio de Andes.

Objetivos específicos

- Identificar dificultades laborales percibidas por los empleados de la fundación.
- Describir las formas de comunicación entre los empleados de la fundación.
- Definir las fortalezas y habilidades laborales de los empleados de la fundación.

Referente contextual

En este marco referencial se acudirá a tres categorías de análisis que transversalizan toda la práctica profesional en la Fundación Casa de la Esperanza: Clima organizacional, comunicación y condiciones laborales.

Condiciones laborales

Las condiciones laborales, son un concepto complejo y dinámico que involucra diversos aspectos del contexto laboral, organizacional, de la seguridad social y de su bienestar, además de los sistemas de contratación, que es un aspecto importante en la organización laboral. Para Blanch, las condiciones laborales son “el conjunto de circunstancias ecológicas, sociales, económicas, jurídicas, tecnológicas, etc. en el marco de las cuales se desarrolla la actividad laboral” (2010, pág 12) Es así como estas condiciones inciden sobre la dinámica organizacional, las relaciones

laborales, la calidad de vida en el trabajo, la motivación, la satisfacción y la productividad de las personas y las instituciones para ejercer un trabajo digno.

Según Zapata y Gómez, el concepto de trabajo en condiciones dignas reivindicado en la Constitución Política Colombiana, y el de trabajo decente promovido por la Organización Internacional del Trabajo, evocan derechos fundamentales del trabajador entre los que se encuentran la percepción de un salario mínimo; afiliación a la seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales; vacaciones pagas; derecho a una prima de servicios, cesantías e intereses sobre estas; protección del derecho a la maternidad; protección de la salud en el lugar de trabajo; protección especial de la estabilidad laboral de ciertas categorías de trabajadores en condición de discapacidad; prohibición del trabajo infantil, la discriminación laboral y el trabajo forzoso; dotación para el trabajo; subsidio de transporte; pago de indemnizaciones por despido injusto; derecho a constituir sindicatos y derecho a la negociación efectiva de las condiciones de trabajo y empleo (2015, p. 3-5). Es por esto que en Colombia las condiciones de trabajo, tradicionalmente, se han considerado desde las estructuras de la legislación laboral en el cubrimiento de estos cuatro componentes:

1. La seguridad social integral (salud, pensión y riesgos profesionales), contemplada en la Ley 100 de 1993.
2. Las prestaciones sociales y el derecho a las vacaciones.
3. Los entornos o ambientes laborales seguros.
4. El desarrollo personal y social de los trabajadores.

Es así como diferentes variables o condiciones laborales empiezan a determinar la satisfacción de los empleados, puesto que en su mayoría los principales factores que atraen y estimulan al empleado son un trabajo digno, donde haya recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y compañeros cooperadores. Los trabajadores también, tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y una retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo sus labores, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan

frustración y sentimientos de fracaso. Además, el salario también es un factor importante, pues los empleados necesitan de un sistema de pago y políticas de ascensos que les sean justos, claros y congruentes respecto a su experiencia y sus estudios. Cuando el salario les parece equitativo y adecuado para las exigencias de su puesto y fundado en las habilidades del individuo, es muy probable que el resultado de su trabajo sea excelente; del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre el salario se hacen en forma deshonestas, tienden a sentirse insatisfechos con su trabajo.

Según estudios, los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones; por otra parte, es evidente que los empleados obtienen del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal, por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral, de aquí la importancia de una buena convivencia dentro de los ámbitos laborales. (Robbins, 1998, p. 18)

Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. “Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo por unas que sean dignas y estimulantes, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado”. (Shultz, 1990, p. 7). Así, que es un hecho que no trabajan bien quienes tienen la constante preocupación de malos tratos del jefe, espacios no adecuados, malas relaciones con los compañeros o carencia de reconocimiento; y es también un hecho que, cuando saben que están siendo atendidas adecuadamente sus propias necesidades, se trabaja con tranquilidad, obteniendo resultados positivos para las empresas, organizaciones o instituciones.

Clima organizacional

El clima organizacional es la expresión que gira entorno a la percepción que los empleados y directivos desarrollan de la empresa, institución u organización en la que desempeñan diversas labores y es esta misma percepción la que influye directamente en su desempeño laboral y productividad de las personas que la integran. El tipo de ambiente donde se desempeñan las labores,

el trato que presta el jefe a sus empleados, la relación entre los compañeros de trabajo y las personas a las que se les presta un servicio, son elementos que van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, convirtiéndose en un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la institución ya que es un factor que influye en el comportamiento de quienes la integran.

Dentro de cualquier institución el reconocimiento del trabajo, la comunicación, el trato justo, la formación de las personas y el sentido del trabajo, juegan un papel de suma importancia ya que constituyen los parámetros de un buen clima laboral y una gran parte de las necesidades del crecimiento personal. Según Jiménez Silva, en su *texto Elementos para tener un buen clima laboral en la empresa*, muchos empleados pueden tener las aptitudes necesarias para realizar un excelente trabajo, pero tal vez no estén funcionando al máximo de su capacidad por no estar en un ambiente agradable; es por esto que de la mano de los directivos se debe hacer un esfuerzo por cuidar y potenciar al máximo el clima organizacional, teniendo en cuenta que este sea propicio para los empleados. (2016, p. 1)

Silva, además plantea algunos parámetros que se relacionarían con la eficacia y eficiencia a la hora de trabajar en torno al clima organizacional: (2016, p. 5)

- **La calidad directiva:** esta debe basarse en los valores y el compromiso ético; influye activamente, entre otros, en el trato personal, en la delegación de responsabilidades, en el reconocimiento y en la comunicación.
- **La satisfacción en el puesto de trabajo:** debe hacerse énfasis en que cada persona tenga un puesto fijo y el cual cada empleado se sienta bien, puesto que un altísimo porcentaje de empleados no ocupa el puesto que le corresponde según su preparación y deseo, lo que provoca su desmotivación.
- **Conciliación del trabajo con la vida familiar:** establecer horarios fijos e instalar programas de conciliación encaminados a la importancia que debe darse a las familias de los empleados, ya que esta es la columna vertebral de la sociedad y es la que equilibra la estabilidad emocional de los empleados.

- ***Carrera profesional:*** la institución por lo general y en la medida de sus posibilidades, debería tener programas de formación con el fin de educar a sus trabajadores y potenciar su capital intelectual.
- ***Prestaciones de tipo social:*** este, se refiere a servicios como comedor, guardería, becas, pensiones, seguros de vida, transporte, préstamos financieros, entre otros.

Es importante resaltar que las empresas e instituciones deberían reconocer que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y para estar seguros de la solidez de su recurso humano, “[...] las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional. Esto va ligado con la motivación del personal y como antes se señalaba y puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral” (Peralta, 2018, P. 4) Además la convivencia dentro de la institución es otro factor al que se le debe prestar atención, ya que hay que saber manejar la inteligencia emocional de los empleados, ya que, si no es así, cualquier diferencia o discusión puede llegar a convertirse en un problema mayor que afecte de manera directa en el trabajo.

Comunicación

Según Virginia Satir, citada por Pinto, “La comunicación es el factor determinante en las relaciones que establece el ser humano con los demás, y lo que sucede con cada una de ellas en el mundo.” (2011, p. 2) Es por esto que el componente básico del proceso de comunicación humana es el ser humano y su función básica, consiste esencialmente en desarrollar relaciones, más allá de intercambiar información.

Es a partir de este contexto que a la comunicación se le puede dar un significado de cambio, ya que si se comunica algo, el receptor cambia de alguna manera o en algún grado, pues todas las acciones y los mensajes enviados al convertirse en aspectos comunicativos tan pronto como son percibidos por el ser humano, implican transformaciones en la información que una persona poseía y, por lo tanto, influye en ella ; por esta razón, es importante saber cómo transmitir nuestras ideas de manera clara, respetuosa y asertiva.

Las personas que se comunican de manera asertiva, adquieren la capacidad de reconocer sus necesidades y hacerlas saber con confianza y claridad, además, aceptan que las otras personas tienen el mismo derecho que ellas de hacerse valer y, por este motivo, presentan sus ideas o reclamos con cortesía y escuchan con respeto los reclamos que pueden presentar otras personas. Por el contrario, la falta de asertividad conlleva, generalmente, a falta de respeto a las demás personas u obrar con mala fe, o ambas cosas a la vez, un ejemplo, es el comunicarse y tomar de base la manipulación, “[...] este tipo de actitudes se pueden convertir en algo muy serio, ya que estas personas solo ven a las demás, como aquellas a las que hay que vencer o superar con la burla, la mentira o el ingenio.” (Naranjo, 2005, p. 8-9).

Es por esto, que la función más importante del proceso de comunicación es el desarrollo de las relaciones entre las personas, y para que la comunicación sea funcional, debe ser asertiva, respetuosa y clara, lo cual significa que la persona que escucha atiende el mensaje recibido, el lenguaje corporal, las expresiones faciales y el contexto en donde se desarrolla la relación; y por otra parte, quien habla trata de que todos los elementos del mensaje, lleven una misma dirección; es decir, que la emoción y el comportamiento concuerden con el mensaje enviado. Por otra parte, es importante tener en cuenta los tipos de comunicación que existen, para esto en 1978 Virginia Satir formula cinco modelos o patrones de comunicación, que son fácilmente operacionales en las intervenciones de diagnóstico:

- **Comunicación congruente:** también llamada fluida o abierta, se realiza con franqueza, con el propósito de comprender y llegar a un acuerdo con el otro.
- **Comunicación agresiva:** es un patrón de comunicación incongruente, donde uno de los interlocutores disfraza su temor interior a través de la fachada de acusador.
- **Comunicación minusválida:** también incongruente, el rol del actor que la asume se vale de posturas aplacadoras y suplicantes, por miedo a ejercer su verdadero poder para defender algún punto de vista propio.
- **Comunicación superrazonable:** el actor que asume este rol se empeña en las justificaciones y argumentaciones de carácter lógico, para desacreditar la falta de certeza de sus interlocutores.

- **Comunicación irrelevante:** su incongruencia se basa en la confusión interior que impide la concentración clara sobre algún punto de vista o sentimiento.

Diseño metodológico

Para alcanzar los objetivos planteados en la actual investigación se presentará la metodología propuesta, que incluye el tipo de estudio, alcance y los instrumentos que se van a utilizar.

Esta investigación se desarrollará a través del método cualitativo con un alcance descriptivo, pues “[...] trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones y su estructura dinámica.” (Fernández & Díaz, 2002, p. 76) Es así, como nuestra propuesta está basada en la apreciación y el análisis de los procesos sociales que se presentan en la Fundación Casa de la Esperanza, esto, a través de un acercamiento a la realidad, partiendo de una mirada holística, donde los sujetos en cuestión, responden a una realidad subjetiva que debe ser respetada, por lo tanto no se plantearán hipótesis, pero a partir de la información recolectada a través de los instrumentos, se construirán conclusiones de los comportamientos, representaciones simbólicas, lenguaje hablado, gestual y visual, como lo plantean Taylor y Bogdan, en su texto *Introducción a los métodos cualitativos de la investigación* exponiendo que debemos apartar nuestras propias creencias, perspectivas y predisposiciones, sin dar nada por sobreentendido, ya que todo es un tema de investigación. (2000, p. 28)

El paradigma bajo el cual se llevará a cabo la investigación será interpretativo ya que,

“aspira a explicitar los significados: subjetivos asignados por los actores sociales a sus acciones, así como a descubrir el conjunto de reglas sociales que dan sentido a las actividades sociales sometidas a escrutinio y así revelar la estructura de inteligibilidad que explica por qué dichas acciones tienen sentido para los sujetos que las emprenden” (Carr & Kemmis, 1988, citado por González, 2001, p. 16).

Así, la teoría, aunque es construida por los investigadores, es generada a partir de lo expuesto por los sujetos participantes; este paradigma hace énfasis en comprender la acción humana desde su naturaleza, mediante la interpretación de sus ideas, creencias, valores y reflexiones donde el sujeto está cerca del objeto, aprendiendo de su interacción con el mundo en el que está inmerso.

A través de las teorías que más han influido en la configuración de este paradigma nos enfocamos en la hermenéutica y la fenomenología, las cuales ofrecen el enfoque y el diseño de la investigación. Desde la hermenéutica, Aguilar, expone palabras de Gadamer señalando que “El sujeto está en relación consigo mismo, se auto posee, no de manera estática sino a través de un continuo proceso de relación con el otro y con su mundo” (Gadamer, 1900 citado por Aguilar, 2004, p. 61) esta teoría nos ofrece un enfoque de investigación histórico-hermenéutico, como lo plantea Gil, en el capítulo 2 de su *libro Diseño de proyectos de investigación*, planteando que en una investigación se debe comprender el quehacer, indagar situaciones, contextos, particularidades, imaginarios, significaciones, percepciones, narrativas, sentidos, motivaciones, intenciones que se configuran en la vida cotidiana, partiendo fundamentalmente de la participación y conocimiento del contexto como condición para hacer la investigación, enfatizando en que no es posible comprender algo de lo que no se ha participado. (2011, p. 30).

Por otra parte, desde la fenomenología se tiene que esta teoría es de lenguaje descriptivo y su propósito es hacer evidente la experiencia original por medio de la intuición. La evidencia del fenómeno o de la experiencia vivida se constituye mediante la percepción directa o intuición clara, para Husserl los procesos yacen en el fondo de la conciencia del sujeto conocedor, o en el yo, en el que hay un reflejo de sí mismo, es decir, estudia la experiencia para revelar la conciencia por medio de la reducción fenomenológica. (Husserl, 1991, citado por Barbera; Inciarte, 2012, p.4)

La fenomenología se ocupa de la conciencia con todas las formas de vivencias, actos y correlatos de los mismos, es una ciencia de esencias que pretende llegar sólo a conocimientos esenciales y no fijar, en absoluto, hechos. Por otro lado, la hermenéutica como lógica de acción social, busca comprender al fenómeno en toda su multiplicidad a partir de su historicidad y mediante el lenguaje. (Barbera, 2012).

Para que se lleve a cabo esta investigación, es necesaria la participación de los sujetos en cuestión; es por esto que la metodología a implementar será participativa, ya que esta “es una forma práctica investigativa en la cual las personas organizan sus ideales con el objetivo de mejorar sus condiciones de vida y aprender de su propia experiencia, atendiendo a valores y fines compartidos.” (González & Justo, 2009, p. 3) de esta forma se promueve y procura que todos o la mayoría, participen de la investigación. Cuando se utiliza esta metodología dentro del campo de Trabajo Social, los sujetos implicados empiezan a efectuar estrategias de mejoramiento propio, observando los efectos que trae consigo su percepción y su análisis de la realidad, además de realizar reflexiones en torno a los resultados que podrían alcanzarse, lo que conduce a una nueva planificación y a cambios sucesivos de manera colectiva; es allí, donde empiezan a ser continuas las acciones y los pensamientos de cambio, con un componente educativo de la mano del profesional o investigador, teniendo presente que lo primordial son las percepciones y necesidades del sujeto de estudio.

Teniendo en cuenta que nuestro sujeto de estudio serán los empleados de la Fundación Casa de la Esperanza, se tomará como muestra las 6 personas que realizan labores en dicha institución, a las cuales se les aplicará la siguiente técnica de recolección de información, explicada por Sampieri en su libro Metodología de la investigación (2014, p. 403 - 408):

Entrevista semiestructurada: estas entrevistas se basan en una guía de asuntos o preguntas donde el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos. Es así como este instrumento nos permitirá obtener información relevante sobre nuestro objeto de estudio a través de respuestas verbales, además nos brindará mayor interacción con los sujetos de estudio.

Además, se tendrá en cuenta como consideración ética, informar a los individuos acerca de la investigación, para que den su consentimiento voluntario antes de convertirse en participantes de esta; la información personal acerca de la persona participante no será revelada a otros sin un consentimiento, de otro modo se le garantiza el anonimato. Por último, se hará la devolución de la

información obtenida y productos generados y en los casos que se requiera titularidad de la información recolectada.

Hallazgos

En el mes de marzo del 2021, se aplicó un modelo de entrevista que brindó durante su proceso la posibilidad de aclarar dudas en torno al clima organizacional que vivencian los empleados de la Fundación Casa de la Esperanza del municipio de Andes, obteniendo diversas respuestas que, a su vez, son la información completa y clara que nos permite determinar las principales situaciones que requieren atención inmediata dentro de la institución.

En total fueron aplicadas seis entrevistas a empleados, donde dos de los entrevistados son hombres y cuatro mujeres, además, al momento de realizar la entrevista pedimos autorización para utilizar los nombres y la información brindada por los entrevistados, es por esto que nos permitimos registrar sus identidades. El rango de edad de las personas que se emplean en dicha institución, comprenden desde los 21 años hasta los 56 años de edad, además, cuatro de los empleados tienen una carrera ya sea profesional o técnica, uno es bachiller y la persona restante no tiene algún tipo de estudio. Cuatro de las personas en cuestión, llevan entre siete y seis años como empleados de la fundación, una de ellas manifiesta haber trabajado tres años, se retiró por problemas de convivencia y regresó para hacer un reemplazo, así que no sabe cuánto durará su empleo y, por último, uno de ellos lleva apenas algunos meses como empleado. Por otra parte, estas personas destacan sus habilidades o fortalezas como empleados, siendo estas el sentido de liderazgo, la perseverancia, la puntualidad, el positivismo y la responsabilidad.

Con respecto a sus cargos, tan solo tres tienen bien establecidos sus roles dentro de la institución, una de ellas es la representante legal, otra es manipuladora de alimentos y una más es auxiliar de enfermería, las cuatro personas restantes, manifiestan realizar oficios varios ya que no tienen un cargo definido como tal, así que laboran en lo que necesiten dentro de la institución, de igual forma, todos tienen el deber de ayudar con todos los oficios que allí se realizan; las horas trabajadas al día, comprende 8 horas, sin embargo cuatro de los entrevistados expresan que en algunas ocasiones llegan a trabajar hasta 11 horas, y un caso en particular es el de la representante

legal que expresa lo siguiente: “En la institución como tal voy por horas, pero por fuera hago trabajos de la fundación todo el día.” (Sara Beatriz Mejía, 2021). Sin importar las horas que trabajen, todos aseguran que es algo normal en una institución con las características de esta fundación puesto que los usuarios requieren cuidado 24 horas los 7 días de la semana, así que siempre sus deberes giran en dirección al bienestar de las 27 personas con demencia que allí residen.

Frente algunas respuestas de convivencia, tres de los entrevistados aseguran tener buena relación con sus compañeros de trabajo, los otros tres piensan que sus relaciones son regulares, debido a lo que ellos denominan “dos bandos” puesto que se ha generado cierta hostilidad debido a ciertas “preferencias” que perciben por parte de la representante hacia otros dos empleados, además consideran que no hay buen trabajo en equipo, expresándose así Sebastián Maldonado, “No, aunque hemos tratado de trabajar en eso en los primeros días intentamos mejorar la comunicación y pasan los días y volvemos a las discordias.”

Lo anterior, permite asegurar que el principal problema de convivencia dentro de la fundación es la comunicación; pese a esto, siempre cuentan con el apoyo de cada uno de sus compañeros en temas laborales, como se mencionó anteriormente es su deber, sin embargo, ninguno siente como obligación el brindar ayuda, por el contrario lo hacen porque les gusta y se siente bien hacerlo, además creen importante adaptarse a los demás y comprender sus actitudes siempre y cuando los compañeros tengan buena actitud, “Quizá sí deberíamos adaptarnos, pero todo depende de las conductas de los compañeros, como es la actitud de ellos con uno, y ya uno sí se molesta un poco, pero de resto no hay necesidad, cada uno tiene su forma de ser y obviamente respetando la convivencia dentro de la fundación, sin descargar los problemas que traigamos de afuera.” (Betancur, 2021). Es así, como proponen diversas cosas para mejorar la convivencia dentro de la institución, como realizar actividades que permitan mejorar y crecer como personas, mejorar la comunicación entre ellos como empleados y tener más sentido de pertenencia con y para la institución.

Ahora bien, teniendo presente que el principal factor que impide que haya una buena convivencia en la institución es la poca comunicación, se realizaron algunas preguntas respecto al

tema. Al preguntar si expresan su opinión al considerar que algo es injusto, encontramos que tres de los entrevistados prefieren no decir nada y los tres restantes expresaron su opinión de manera cordial y respetuosa. Además, manifiestan suelen aceptar las críticas por parte de alguno de sus compañeros, sin embargo, tres de los entrevistados, hacen énfasis en que todo depende de quién se lo diga y el tono de voz que utilicen, porque en ocasiones, esas son las situaciones que generan disgusto en la institución.

Por otra parte, tres empleados manifiestan que se atreverían a exponer sus puntos de vista frente a las opiniones de sus compañeros ya que la idea es proponer y dialogar, dos prefieren no decir nada y la persona restante expresa que, “[...] todo depende, depende de cómo lo digan ahí uno sabe cómo reaccionar.” (Torres, 2021). Esto va de la mano con la idea de que cada persona ha de defender sus propias opiniones, pues todos los entrevistados, concuerdan con que cada persona tiene el derecho de expresarse y ser fiel a sus pensamientos y opiniones siempre y cuando tengan la razón, es por esto que tres de los empleados no suelen recriminar, acusar o exigir cuando los demás están en desacuerdo con su punto de vista, por otro lado, cuatro dicen que sí lo hacen, siempre y cuando sientan que ellos tienen la razón.

Sin embargo, en algunas ocasiones, cinco de estas personas han decidido no exponer sus opiniones por temor a que sea rechazada e incluso para evitar problemas o posibles discusiones, tan solo uno de los entrevistados menciona que aunque anteriormente prefería callar, ahora expone sus opiniones; en compensación, saben valorar el conocimiento de sus compañeros, así que en situaciones donde alguno de los compañeros opina de un tema del cual los otros puede que no tengan conocimiento, deciden escuchar y aprender de la sabiduría que les están compartiendo.

Finalmente, al indagar si en algún momento han desarrollado actividades que permitan mejorar la comunicación dentro de la fundación, los seis entrevistados respondieron de manera afirmativa, aun así, tan solo una persona expresa que dichas actividades han tenido resultados positivos, las cinco personas restantes, concuerdan con que no han funcionado; quizá han tenido un resultado positivo los primeros días, pero luego todo vuelve a como era en un principio, así lo menciona Sebastián Maldonado, “La primer semana, todo muy bien, todos tratamos de mejorar, luego volvemos a lo mismo y hasta ahí llega lo que aprendimos de las actividades.” (2021). Por

esto, realizaron algunas sugerencias que podrían mejorar la comunicación dentro de la institución, entre ellas comunicarse de manera asertiva, expresarse de buena forma, dialogar con respeto y decir las cosas a tiempo y con empatía.

Pronóstico de la situación

Al encontrar dificultades en la convivencia y la comunicación de los empleados, es necesario realizar una intervención que permita encontrar soluciones rápidas y permanentes puesto que al no resolverse rápidamente pueden surgir sentimientos negativos entre compañeros, relaciones débiles entre los líderes y el resto de los empleados, un mal clima laboral y una disminución de la eficacia y eficiencia como empleados, afectando la continuidad de la misión y visión de la institución y la calidad en la atención a los usuarios que allí habitan. Es por esto, que se decidió implementar en la institución un proyecto durante el resto del presente año 2021, con el fin de entregar mecanismos y herramientas a los empleados para que ellos mismos sean capaz de resolver sus conflictos y puedan crear un buen ambiente laboral, en aras de brindar una buena atención a los usuarios que dependen emocionalmente de ellos.

Recursos y medios de acción

Se cuenta con el apoyo y disposición del personal de la Fundación Casa la Esperanza para llevar a cabo nuestro proyecto, reconocen sus problemas lo cual nos ayuda a tener un mejor acercamiento, libertad de expresión y colaboración desde ellos mismos.

Determinación de prioridades

De acuerdo a la información obtenida, son evidentes los problemas de comunicación que presentan los empleados de la fundación Casa de la Esperanza y con ello las dificultades en torno a la convivencia; es por esto que se determinaron como prioridades los siguientes aspectos:

- Incentivar el uso de la comunicación asertiva, para expresar de manera clara las ideas y generar alertas en caso de presentarse dificultades en el entorno laboral.
- Hacer énfasis en el talento humano, para crear confianza en cada uno de los empleados, pues de ello depende en gran medida el rendimiento y la productividad de la institución.
- Realizar evaluaciones del clima laboral para aplicar medidas correctivas y recomendaciones orientadoras.

Líneas de acción

- Articulación con base al proyecto para llevar a cabo los temas expuestos y propuestos a trabajar.
- Información, capacitación y asistencia con base a la convivencia y comunicación para obtener un buen clima organizacional.
- Implementación de un área de talento humano.
- Gestión de construcción de relaciones de confianza personal y laboral.

Análisis de contingencia

Se considera que realizar un proyecto dentro de esta institución es viable ya que los empleados asumen sus falencias y están dispuestos a trabajar en ellas, además han demostrado interés en que se realice un proyecto que les beneficie en diversos aspectos del clima organizacional de la institución con el fin de resolver sus dificultades de convivencia y comunicación.

Ahora bien, es importante tener en cuenta que en el momento de aplicar el proyecto se pueden llegar a presentar momentos de inconformidad o confrontaciones debido a la hostilidad que hay en el ambiente laboral, además del alto nivel de estrés en el que se pueden encontrar los sujetos debido a las labores que desempeñan con personas diagnosticadas con algún tipo de demencia; sin embargo estimamos que este sería un riesgo menor o al cuál se le podría encontrar solución, debido a la necesidad que los mismos empleados han expresado por acordar conciliaciones que permitan encontrar la calidez en el ámbito laboral y la empatía como compañeros.

Bibliografía

- Aguilar, A. (2004). *La hermenéutica filosófica de Gadamer*. México: Sistemas.
- Alguacil, J; Basagoiti, M. & Camacho, J. (2006). Investigación acción participativa. *Revista En cuadernos de Trabajo Social* 19(5), 12-15.
- Anónimo. (2018). *Demencia en la historia*. <https://bit.ly/3oMXXC1>
- Barbera, N. (2012). Fenomenología y hermenéutica: dos perspectivas para estudiar las ciencias sociales y humanas. *Revista Multiciencias* 12, 199-205.
- Blanch, J. (2010). *Estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo*. <https://bit.ly/3dJUgqB>
- Congreso de Colombia. (2013). Ley N0. 1616. 21 ENE 2013: *Por medio del cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones*. Recuperado de <https://bit.ly/3608eE7>
- Fernández, P; Díaz, P. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. España: Complejo Universitario de A Coruña.
- González, J. (2001). *El paradigma interpretativo en la investigación social y educativa: Nuevas respuestas para viejos interrogantes*. <https://bit.ly/34YFCuj>
- González, M; Justo, L. (2009). *Enfoque participativo y desarrollo comunitario*. Cuba: Universidad Saíz Montes.
- Grupo de Estudio de demencias. (1988). *Demencia*. España: Sociedad Española de Neurología.
- Naranjo, L. (2005). *Perspectivas sobre la comunicación*. Costa Rica: Unidad de Costa Rica, Facultad de Educación. <https://bit.ly/31M86GB>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (1992-1993). *Clasificación Internacional de Enfermedades*. CIE-10.
- Peralta, R. (2018). *El clima organizacional*. Gestipolis: 8 minutos de lectura.
- Pinto, H. (2011). *Modelo de comunicación según Virgini Satir*. <https://bit.ly/3dOX4mg>
- Raya, E; Neus, C. (2015). *Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa*. Universidad de la Rioja.
- Robbins. (1998). *Satisfacción laboral y productividad*. <https://bit.ly/3GAm1O8>
- Salud. (2017). *Organización mundial de la salud*. <https://bit.ly/3pU01Yj>
- Silva, J. (2016). *Elementos para tener un buen clima laboral en la empresa*. <https://bit.ly/33tg6Nu>

Taylor, J; Bogdan, R. (2000). *Introducción a los métodos cualitativos de la investigación*. Ediciones Paidós.

VISA. (2015). *Una buena convivencia laboral*. <https://bit.ly/3dSvJiQ>

Zapata, M. & Gómez, N. (2015). *Condiciones de trabajo de las enfermeras y las formas de contratación en Medellín Colombia*. Antioquia: Universidad y Salud.

Anexo 3: Proyecto de intervención

PROYECTO DE INTERVENCIÓN “COMUNICACIÓN PARA LA CONVIVENCIA”

Introducción

El siguiente proyecto se realizará con los empleados de la fundación Casa la Esperanza del Municipio de Andes, teniendo en cuenta la información obtenida a través de un diagnóstico previo realizado en dicha institución. Para la creación de este, se priorizaron temas como la convivencia, la comunicación y la configuración de un área de talento humano con el fin de beneficiar a los empleados.

La metodología para abordar este problema es de tipo cualitativa, realizando un acercamiento al contexto utilizando herramientas como análisis de información secundaria y entrevista. Por medio de estos, se permite un acercamiento a la población de estudio con el fin de implementar talleres que los lleve a ellos como empleados a la participación y reflexión de los mismos temas. Ahora bien, la metodología se fundamentará en la pedagogía social con un modelo centrado en tareas.

Algo importante de resaltar es la necesidad de posicionar discusiones educativas para generar un reconocimiento de los empleados como actores principales en la resolución del problema de la convivencia y la comunicación dentro de dicha institución.

Justificación

Partiendo de que la buena convivencia dentro de cualquier institución tiene múltiples ventajas, como facilitar el trabajo en equipo, la motivación en las diferentes áreas de trabajo y un ambiente laboral óptimo, el presente proyecto, se da principalmente ante la necesidad de generar espacios que permitan mejorar la convivencia laboral de los empleados de la Fundación Casa de la Esperanza del municipio de Andes, teniendo como base y elemento fundamental, la comunicación,

esto, gracias a un diagnóstico realizado previamente dentro de la institución, donde se evidenciaron problemas en torno a su clima organizacional, presentando como principal impedimento, la poca comunicación. Es por esto que se hace indispensable trabajar en torno a las funciones de los empleados y sus relaciones en términos de un buen clima organizacional, teniendo en cuenta, que el presente proyecto se realiza en el marco de una institución cuyo fin es brindar apoyo y asilo a personas con algún tipo de demencia, situación que inestabiliza no solo las dinámicas sociales de los usuarios, sino que también influye en el estilo de vida de sus empleados.

Es así, como este proyecto hace énfasis en las relaciones interpersonales que desarrolla todo ser humano en diferentes contextos, en este caso, como compañeros de trabajo, y la necesidad de sentirse bien con sus empleos, esto, teniendo presente que es necesaria una convivencia donde se encuentren aspectos como la solidaridad, el respeto, la tolerancia y el trabajo en equipo, para que todo empleado sienta satisfacción a la hora de trabajar. Por esta razón, pretendemos que, a través de una comunicación asertiva, se dé un reconocimiento propio y del otro, aceptando las diferencias y compartiendo con ellas, para generar un ambiente cálido y armonioso dentro de la institución.

Teniendo en cuenta que el Trabajo Social tiene por objeto guiar para la satisfacción de las necesidades y así alcanzar el bienestar social conllevando necesariamente una diversidad de servicios, programas y acciones en las que se desenvuelve su actividad profesional, se evidenció la importancia de nuestra labor como practicantes del área social dentro de la fundación, ya que se puede generar grandes aportes para que los sujetos implicados sean conscientes de la necesidad de trabajar por un ambiente de paz generado gracias a una adecuada comunicación, donde ellos se verán beneficiados como protagonistas y nosotras como Trabajadoras Sociales en formación, debido a que los empleados son los motivadores para realizar dicho proyecto y como practicantes nos presentaremos como principales promotoras de una sana convivencia, pensando en el desarrollo social a futuro de cada uno de los empleados, los usuarios, las familias y de la institución como tal.

Fundamentación teórico conceptual

A la hora de implementar estrategias con base en convivencia, es necesario tener presente que el clima organizacional es la expresión que gira entorno a la percepción que los empleados y directivos desarrollan de la empresa, institución u organización en la que desempeñan diversas labores y es esta misma percepción la que influye directamente en su desempeño laboral y productividad de las personas que la integran. El tipo de ambiente donde se desempeñan las labores, el trato que presta el jefe a sus empleados, la relación entre los compañeros de trabajo y las personas a las que se les presta un servicio, son elementos que van conformando lo que se denomina como Clima Organizacional, convirtiéndose en un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la institución ya que es un factor que influye en el comportamiento de quienes la integran.

Dentro de cualquier institución el reconocimiento del trabajo, la comunicación, el trato justo, la formación de las personas y el sentido del trabajo, juegan un papel de suma importancia ya que constituyen los parámetros de un buen clima laboral y una gran parte de las necesidades del crecimiento personal. Según Jiménez Silva, en su texto *Elementos para tener un buen clima laboral en la empresa*, muchos empleados pueden tener las aptitudes necesarias para realizar un excelente trabajo, pero tal vez no estén funcionando al máximo de su capacidad por no estar en un ambiente agradable; es por esto que de la mano de los directivos se debe hacer un esfuerzo por cuidar y potenciar al máximo el clima organizacional, teniendo en cuenta que este sea propicio para los empleados. (2016, p. 1)

Silva, además plantea algunos parámetros que se relacionarían con la eficacia y eficiencia a la hora de trabajar en torno al clima organizacional: (2016, p. 5)

- **La calidad directiva:** esta debe basarse en los valores y el compromiso ético; influye activamente, entre otros, en el trato personal, en la delegación de responsabilidades, en el reconocimiento y en la comunicación.
- **La satisfacción en el puesto de trabajo:** debe hacerse énfasis en que cada persona tenga un puesto fijo y el cual cada empleado se sienta bien, puesto que un altísimo porcentaje de

empleados no ocupa el puesto que le corresponde según su preparación y deseo, lo que provoca su desmotivación.

- **Conciliación del trabajo con la vida familiar:** establecer horarios fijos e instalar programas de conciliación encaminados a la importancia que debe darse a las familias de los empleados, ya que esta es la columna vertebral de la sociedad y es la que equilibra la estabilidad emocional de los empleados.
- **Carrera profesional:** la institución por lo general y en la medida de sus posibilidades, debería tener programas de formación con el fin de educar a sus trabajadores y potenciar su capital intelectual.
- **Prestaciones de tipo social:** este, se refiere a servicios como comedor, guardería, becas, pensiones, seguros de vida, transporte, préstamos financieros, entre otros.

Para lo anterior, es necesario que existan buenas condiciones laborales, involucrando diversos aspectos del contexto laboral, organizacional, de la seguridad social y de su bienestar, además de los sistemas de contratación, que es un aspecto importante en la organización laboral. Para Blanch, las condiciones laborales son “el conjunto de circunstancias ecológicas, sociales, económicas, jurídicas, tecnológicas, etc. en el marco de las cuales se desarrolla la actividad laboral” (2010, p. 12) Es así como estas condiciones inciden sobre la dinámica organizacional, las relaciones laborales, la calidad de vida en el trabajo, la motivación, la satisfacción y la productividad de las personas y las instituciones para ejercer un trabajo digno.

Según estudios, los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones; por otra parte, es evidente que los empleados obtienen del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal, por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral, de aquí la importancia de una buena convivencia dentro de los ámbitos laborales. (Robbins, 1998, p. 18).

En el texto de Visa, una buena convivencia laboral se plantean algunas normativas que deberían tenerse en cuenta para una buena convivencia laboral: (2015)

- **Manual de convivencia y/o reglamentos de trabajo:** es fundamental en las compañías contar con capacitaciones o re inducciones periódicas que entreguen información sobre las políticas y normas en la empresa.
- **Comités de convivencia:** cuentan con una tarea específica que consiste en recibir, analizar y dar causa a los reclamos mostrados en diferentes situaciones de convivencia.
- **Mediciones del clima organizacional:** llevar a cabo alguna encuesta de Clima Laboral que ayuda a medir la percepción de los trabajadores sobre diferentes aspectos que influyen en la satisfacción en el ambiente laboral.
- **Capacitaciones de competencias y crecimiento personal:** Apunta a toda actividad que sea considerada un entrenamiento y capacitación, la cual entregue competencias y habilidades técnicas ligadas a la eficacia y eficiencia de los equipos de trabajo.

Dentro de todo lo anterior, hay un componente que juega un papel muy importante, la comunicación, pues de esta, depende en gran medida que exista un buen clima organizacional dentro de cualquier institución. Según Virginia Satir, citada por Pinto, H. “La comunicación es el factor determinante en las relaciones que establece el ser humano con los demás, y lo que sucede con cada una de ellas en el mundo.” (p. 2) Es por esto que el componente básico del proceso de comunicación humana es el ser humano y su función básica, consiste esencialmente en desarrollar relaciones, más allá de intercambiar información.

Según Naranjo en su libro *Perspectivas sobre la comunicación*, toda comunicación tiene lugar en un contexto conformado por tres aspectos: (2005, p. 13)

- **Cultural:** la comunicación se desarrolla tomando en cuenta creencias, temores, deseos o expectativas.
- **Situacional:** variables psicológicas, sociológicas y físicas (Ejemplo: edad o sexo de la persona).
- **De urgencia:** Necesidad de comunicar.

Es a partir de este contexto que a la comunicación se le puede dar un significado de cambio, ya que si se comunica algo, el receptor cambia de alguna manera o en algún grado, pues todas las acciones y los mensajes enviados al convertirse en aspectos comunicativos tan pronto como son

percibidos por el ser humano, implican transformaciones en la información que una persona poseía y, por lo tanto, influye en ella ; por esta razón, es importante saber cómo transmitir nuestras ideas de manera clara, respetuosa y asertiva.

Las personas que se comunican de manera asertiva, adquieren la capacidad de reconocer sus necesidades y hacerlas saber con confianza y claridad, además, aceptan que las otras personas tienen el mismo derecho que ellas de hacerse valer y, por este motivo, presentan sus ideas o reclamos con cortesía y escuchan con respeto los reclamos que pueden presentar otras personas. Por el contrario, la falta de asertividad conlleva, generalmente, a falta de respeto a las demás personas u obrar con mala fe, o ambas cosas a la vez, un ejemplo, es el comunicarse y tomar de base la manipulación, “[...] este tipo de actitudes se pueden convertir en algo muy serio, ya que estas personas solo ven a las demás, como aquellas a las que hay que vencer o superar con la burla, la mentira o el ingenio.” (Naranjo, 2005, p. 8-9).

Es por esto, que la función más importante del proceso de comunicación es el desarrollo de las relaciones entre las personas, y para que la comunicación sea funcional, debe ser asertiva, respetuosa y clara, lo cual significa que la persona que escucha atiende el mensaje recibido, el lenguaje corporal, las expresiones faciales y el contexto en donde se desarrolla la relación; y por otra parte, quien habla trata de que todos los elementos del mensaje, lleven una misma dirección; es decir, que la emoción y el comportamiento concuerden con el mensaje enviado. Por otra parte, es importante tener en cuenta los tipos de comunicación que existen, para esto en 1978 Virginia Satir formula cinco modelos o patrones de comunicación, que son fácilmente operacionales en las intervenciones de diagnóstico:

- **Comunicación congruente:** también llamada fluida o abierta, se realiza con franqueza, con el propósito de comprender y llegar a un acuerdo con el otro.
- **Comunicación agresiva:** es un patrón de comunicación incongruente, donde uno de los interlocutores disfrazo su temor interior a través de la fachada de acusador.
- **Comunicación minusválida:** también incongruente, el rol del actor que la asume se vale de posturas aplacadoras y suplicantes, por miedo a ejercer su verdadero poder para defender algún punto de vista propio.

- **Comunicación superrazonable:** el actor que asume este rol se empeña en las justificaciones y argumentaciones de carácter lógico, para desacreditar la falta de certeza de sus interlocutores.
- **Comunicación irrelevante:** su incongruencia se basa en la confusión interior que impide la concentración clara sobre algún punto de vista o sentimiento.

Es así como la comunicación se convierte en esa herramienta idónea para mejorar el ambiente laboral de cualquier institución, teniendo en cuenta que este influye en el clima organizacional entablando múltiples ventajas, en primer lugar, facilita con creces el trabajo en equipo. Es evidente que, si existe un espacio cordial, los proyectos grupales se toman con mucha más filosofía y motivación, pues la idea no es solo espacios de trabajo en equipo, sino que todas las actividades dentro de la institución se realicen con gusto. Es por ello, que se hace necesario trabajar en torno a un buen clima laboral, que hará que los empleados se sientan mejor en el trabajo, centrándose más en sus roles dentro de la institución y que sean más productivos, no solo por su bienestar como empleados, sino que también por el bienestar de los usuarios.

Marco normativo

La protección de los trabajadores, es uno de los retos que se ha impuesto en Colombia, es por esto que se han establecido algunas normativas que buscan proteger la estabilidad de los empleados y garantizar un trabajo digno para todos los colombianos.

Según Zapata y Gómez, el concepto de trabajo en condiciones dignas reivindicado en la Constitución Política Colombiana, y el de trabajo decente promovido por la Organización Internacional del Trabajo, evocan derechos fundamentales del trabajador entre los que se encuentran la percepción de un salario mínimo; afiliación a la seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales; vacaciones pagas; derecho a una prima de servicios, cesantías e intereses sobre estas; protección del derecho a la maternidad; protección de la salud en el lugar de trabajo; protección especial de la estabilidad laboral de ciertas categorías de trabajadores en condición de discapacidad; prohibición del trabajo infantil, la discriminación laboral y el trabajo forzoso; dotación para el trabajo; subsidio de transporte; pago de indemnizaciones por despido injusto;

derecho a constituir sindicatos y derecho a la negociación efectiva de las condiciones de trabajo y empleo. (2015, p. 3-5) Es por esto que en Colombia las condiciones de trabajo, tradicionalmente, se han considerado desde las estructuras de la legislación laboral en el cubrimiento de estos tres componentes:

1. La seguridad social integral (salud, pensión y riesgos profesionales), contemplada en la Ley 100 de 1993.
2. Las prestaciones sociales y el derecho a las vacaciones.
3. Los entornos o ambientes laborales seguros.

Ahora bien, el Congreso de la República establece la Ley 1010 DE 2006 (enero 23). La cual tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública. Son bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa. Con el fin de adoptar medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. (Colombia, 2006, p. 1)

Además, se presentan algunas resoluciones como la 2646 de 2008 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional; por otra parte, se encuentra la resolución 652 de 2012 por el cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral, cuyo objeto es “establecer la responsabilidad que les asiste a los empleadores públicos y privados y a las Administradoras de Riesgos Profesionales frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, contenidas en el artículo 14 de la Resolución número 2646 de 2008” (Ministerio de Trabajo, 2012, p. 2). Por último, se establece la resolución 1356 de 2012 que modifica los artículos 3, 4, 9 y 14 de la Resolución 652 de 2012.

Objetivos

Objetivo general

Generar espacios educativos que permitan mejorar la calidad de convivencia y comunicación estableciendo un equilibrio positivo frente el clima organizacional de la Fundación Casa la Esperanza.

Objetivos específicos

- Formular un área de talento humano que permita mejorar las capacidades y relaciones interpersonales en la Fundación Casa de la Esperanza contando con la participación de los empleados de la institución.
- Refuerzo en la motivación de los empleados para establecer un ambiente laboral apropiado, que fomente una comunicación asertiva dentro de la institución.

Metodología

Para alcanzar los objetivos planteados en el presente proyecto de intervención, se presentará la metodología propuesta, con su alcance, modelo y los instrumentos que se van a utilizar, teniendo en cuenta que los participantes que harán parte de este proyecto, serán los seis empleados de la Fundación Casa de la Esperanza del municipio de Andes.

Este proyecto trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones y su estructura dinámica, es así como esta propuesta de intervención está basada en la ejecución de técnicas que se vinculen directamente con los procesos de convivencia y comunicación que vivencian los empleados en la Fundación Casa de la Esperanza, esto, a través de un acercamiento a la realidad, partiendo de una mirada holística, donde los sujetos en cuestión, responden a una realidad subjetiva que debe ser respetada, por lo tanto no se plantearán hipótesis, ni se impondrá ningún tipo de ideología, al contrario, se implementarán técnicas que permitan influir en el clima organizacional de la fundación, sin alterar negativamente los comportamientos, representaciones simbólicas, lenguaje hablado, gestual y visual que hacen parte de la realidad de

cada sujeto, apartando las propias creencias, perspectivas y predisposiciones, sin dar nada por sobreentendido.

Metodológicamente este proyecto se fundamenta en la teoría de la pedagogía social puesto que, “es una labor de carácter educativo-pedagógico y metodológico, creadora de ambientes y contextos educativos, con acciones mediadoras y formativas” (Anguiano et ál, 2009, p. 7). Con esta pedagogía no se orienta necesariamente a los déficits y las necesidades de los sujetos, sino al desarrollo de los potenciales y a la construcción de contextos favorables para el aprendizaje que generen autonomía y responsabilicen a los sujetos de su propio proceso.

Es importante tener parámetros claros para la intervención en Trabajo Social, que parten de teorías y estudios realizados por diversos autores que desde su conocimiento han aportado al desarrollo y accionamiento de ellos, es por esto que, en este proyecto se implementará el modelo centrado en tareas puesto que dentro de sus objetivos específicos podemos encontrar el generar alternativas que conlleven a soluciones planteadas por los mismos sujetos de intervención. Según Jesús Viscarret, en su libro Modelos de intervención en Trabajo Social este es un modelo orientado a proporcionar una respuesta práctica breve y eficaz centrándose en la consecución de unos objetivos específicos, donde la relación del Trabajador Social con los sujetos se define por la intervención basada no en dirigir sino en asesorar, acompañar y dar respeto a las capacidades y posibilidades de las personas que participan en el proyecto, llegando a una corresponsabilidad mutua, donde el eje central está en la evaluación de los resultados de la intervención del problema. Es importante resaltar que este modelo, se ha demostrado eficaz y eficiente en la intervención de problemas causados por conflictos interpersonales, insatisfacción con las relaciones sociales, problemas con organizaciones formales, problemas de toma de decisiones, recursos insuficientes, y problemas conductuales.

Los conceptos básicos en los que se basa este modelo de intervención son los siguientes:
(Viscarret, s.f, p. 317)

- La selección de un problema.

- La definición y utilización de la tarea para abordar el problema.
- Relación entre sociedad afectada y trabajador social, donde hay una continua revisión y negociación.
- Utilización de límites temporales marcados en la solución del problema.

Por otra parte y para la consecución del objetivo de este proyecto, se deberá tener contacto permanente con los sujetos de estudio, en este caso, los empleados, quienes serán los que permitan alcanzar mejoras dentro de la institución, a través de talleres participativos y técnicas interactivas; es por esto que la metodología a implementar será participativa, ya que esta “es una forma práctica investigativa en la cual las personas organizan sus ideales con el objetivo de mejorar sus condiciones de vida y aprender de su propia experiencia, atendiendo a valores y fines compartidos.” (González & Justo, 2009, p. 3) de esta forma se promueve y procura que todos o la mayoría, participen en el proyecto. Cuando se utiliza esta metodología dentro del campo de Trabajo Social, los sujetos implicados empiezan a efectuar estrategias de mejoramiento propio, observando los efectos que trae consigo su percepción y su análisis de la realidad, además de realizar reflexiones en torno a los resultados que podrían alcanzarse, lo que conduce a una nueva planificación y a cambios sucesivos de manera colectiva; es allí, donde empiezan a ser continuas las acciones y los pensamientos de cambio, con un componente educativo de la mano del profesional o investigador, teniendo presente que lo primordial son las percepciones y necesidades del sujeto de estudio.

Finalmente, este proceso está sujeto a variaciones dependiendo de la magnitud de impacto negativo o positivo de los instrumentos que se van implementando, sin perder de vista que la institución tiene como objetivo brindar atención integrada a personas con demencia, por esto, es necesario trabajar en torno al clima organizacional de una manera adecuada, es decir, sin ser invasivos, pues de la estabilidad de los empleados, depende en gran medida, la estabilidad de los usuarios; para ello es necesario centrarse en la capacitación pedagógica del personal para que conozcan y dominen mecanismos que permitan mejorar las deficiencias dentro de la institución. Además, se implementarán herramientas que permitan hacer seguimiento, control, evaluación y retroalimentación de los procesos anteriormente descritos.

Plan de acción

Actividad	Objetivo	Desarrollo	Responsable
Árbol de problemas	Identificar los síntomas que dan cuenta de un problema, y para relacionar estos con el análisis de sus causas inmediatas y sus causas profundas	<p>Con la ayuda de la representación de un árbol. Cada grupo intentará identificar un problema central (en torno a la convivencia) y a partir del mismo ver cuáles son los síntomas que hacen visible tal problema en la institución, y posteriormente las causas más inmediatas y las causas más profundas del mismo. Las posturas a debatir para colocar en el árbol se pueden traer de las frases ya recogidas en el diagnóstico previo, y se pueden completar también con las nuevas aportaciones de los participantes.</p> <p>Recomendaciones / observaciones</p>	Practicantes: Vanessa Cardona y Yuranny Restrepo.
Mural de situaciones	Describir situaciones, causas y poner en evidencia procesos en los cuales los sujetos o los grupos han estado o están involucrados.	<p>1. Antes de iniciar con la actividad el maestro debe ubicar en un muro o pared un pliego grande de papel donde más adelante se construirá el mural de situaciones.</p> <p>2. Cada estudiante dibuja o escribe en un trozo de papel un tipo de discapacidad que conozca o haya oído mencionar.</p> <p>3. Luego se forman equipos de trabajo donde cada participante comparte su construcción con el resto del equipo.</p> <p>4. Después de escucharse, cada grupo debe ponerse de acuerdo para elaborar un producto donde se tenga en cuenta cada uno de los aportes. Ejemplo: un texto, dibujo o gráfico y se ubica en el mural.</p> <p>Recomendaciones / observaciones</p>	Practicantes: Vanessa Cardona y Yuranny Restrepo.

El juicio	Reflexionar sobre temas y situaciones conflictivas, con el propósito de comprenderlas a profundidad, conociendo distintas opiniones sobre ellas.	Se divide en subgrupos: los acusados, los acusadores, los secretarios y los jueces. Previamente al encuentro se prepara sobre el tema de interés, una “Acta de Acusación” donde se plantean las razones por las cuales se enjuicia al acusado o acusados, esta “Acta” se presenta para luego emitir un veredicto final.	Practicantes: Cardona y Restrepo.	Vanessa Yuranny
Lluvia de ideas	Establecer un espacio en donde los participantes puedan dar sus opiniones e ideas para mejorar la convivencia dentro de la institución.	1. El facilitador inicia la actividad haciendo al grupo una pregunta abierta relacionada con el tema desarrollado durante la sesión. 2. Posteriormente, solicitar a los participantes que cada uno aporte sus ideas sobre la pregunta realizada, esto con la finalidad de saber sus conocimientos sobre el tema. Recomendaciones / observaciones.	Practicantes: Cardona y Restrepo.	Vanessa Yuranny
Devolución de las actividades anteriores	Entablar un proceso transparente donde la información recolectada sea por y para los participantes.	La información la han producido los participantes, es por esto que se hará una reunión para exponer los resultados encontrados y explicar que se inicia con una serie de actividades en torno a la convivencia y comunicación.	Practicantes: Cardona y Restrepo.	Vanessa Yuranny
El bus	Lograr la expresión y argumentación de las situaciones, problemas, experiencias, necesidades de los participantes de acuerdo con su importancia	Contrastar información a partir de una jerarquización de acuerdo con las vivencias de los sujetos participantes	Practicantes: Cardona y Restrepo.	Vanessa Yuranny
Charlas individuales 1	Identificar falencias y virtudes personales.	Se tomará un espacio con cada uno de los empleados para dialogar en torno a lo que creen que aportan a la institución y lo que les hace falta.	Practicantes: Cardona y Restrepo.	Vanessa Yuranny
Conversación en torno al respeto.	Sensibilizar a los participantes para entablar relaciones respetuosas y empáticas entre ellos.	Las facilitadoras abordaran el tema “El respeto” Luego los participantes comentaran que harían si alguien les hace algo que no les agrada y como controlarse.	Practicantes: Cardona y Restrepo.	Vanessa Yuranny

El lazarillo	Propiciar la reflexión entre los empleados de la fundación sobre la importancia de la confianza con las personas que nos rodean.	<p>También se darán recomendaciones sobre qué hacer en caso de sufrir violencia de parte de un compañero.</p> <p>Recomendaciones / observaciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El facilitador les pide a los participantes que se formen por parejas (procurando que sea con las que tienen menor relación). 2. Ya formadas las parejas, uno la hace de ciego (vendado) y el otro de lazarillo. 3. El lazarillo conducirá al ciego por donde quiera por 5 minutos. 4. Después se invierten los papeles. <p>Recomendaciones / observaciones</p>	Practicantes: Vanessa Cardona y Yuranny Restrepo.	
Como te ven te tratan	Realizar un análisis propio, sobre los sentimientos que se generan al encontrar en los compañeros de trabajo cualidades positivas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El facilitador solicita a los integrantes del grupo que se peguen en la espalda una hoja en blanco, posteriormente, se divide al grupo en dos equipos. 2. Cada integrante escribirá una cualidad en las hojas de sus compañeros de equipo, logrando obtener un número determinado de cualidades, indicadas por el coordinador. 3. Cada integrante revisará su hoja y evaluará si se identifica con esas cualidades 4. Para finalizar la actividad cada integrante leerá su hoja, reflexionando sobre si contaba con el conocimiento de sus cualidades. <p>Recomendaciones / observaciones</p>	Practicantes: Vanessa Cardona y Yuranny Restrepo.	
Reunión Humano	1: Talento	Generar conocimientos para implementar de manera adecuada un área de talento humano en la institución.	Con la colaboración de una abogada, quien tiene experiencia en este tema, se llevará a cabo una reunión para iniciar con el área de talento humano dentro de la institución.	Abogada y representante legal de la institución.
Reunión Humano	2: Talento	Ultimar detalles para la implementación del área de talento humano.	Se establecerán las últimas directrices para proceder a	Abogada y representante legal de la institución.

Seguimiento: Talento humano	Mejorar la eficacia y efectividad del área.	implementar el área dentro de la institución. Cuando se implemente el área de talento humano, se hará un seguimiento quincenal para evidenciar si se han estado cumpliendo las metas propuestas en las reuniones anteriores.	Abogada y representante legal de la institución.
La telaraña	Sensibilizar acerca de la importancia de la comunicación para la resolución de conflictos.	Las facilitadoras, les piden a los participantes que se tomen de la mano y formen un círculo y empezar a lanzarse una lana para así formar un nudo, sin haberse soltado de las manos. Tratarán de desenvolver el nudo sin soltarse, es importante la comunicación y la escucha. Reflexiones / observaciones.	Practicantes: Vanessa Cardona y Yuranny Restrepo.
Charla sobre la importancia de la convivencia y la comunicación	Impulsar el debate sobre lo que se ha aprendido hasta el momento.	Se entablará una conversación en torno a los saberes adquiridos a través de las técnicas utilizadas, en este caso las practicantes se limitarán a escuchar.	Empleados de la Fundación Casa de la Esperanza.
Charlas individuales 2	Identificar las mejoras personales de cada uno de los empleados.	De nuevo, se entablará una conversación informal con cada empleado para hacer un reconocimiento de las virtudes mejoradas y de las nuevas adquiridas.	Practicantes: Vanessa Cardona y Yuranny Restrepo.
Entrega del área de Talento Humano	Presentar lo elaborado y el impulso de este espacio dentro de la institución.	Se hará una presentación final de como se ha establecido el área de talento humano para que la institución siga haciendo uso de la misma.	Abogada y representante legal de la institución.
Devoluciones finales	Presentar una retroalimentación de lo adquirido a lo largo de las prácticas.	Se entablará una conversación con los participantes de este proyecto para exponer lo aprendido, las mejores y las debilidades que posiblemente siguen latentes.	Practicantes: Vanessa Cardona y Yuranny Restrepo.
Evaluación del proyecto	Determinar la eficacia y eficiencia de la implementación del proyecto en la institución.	Se realizará un encuentro final donde la vocería la tomarán los participantes, entablando una conversación en torno a los sentimientos generados durante la implementación del proyecto.	Practicantes: Vanessa Cardona y Yuranny Restrepo.

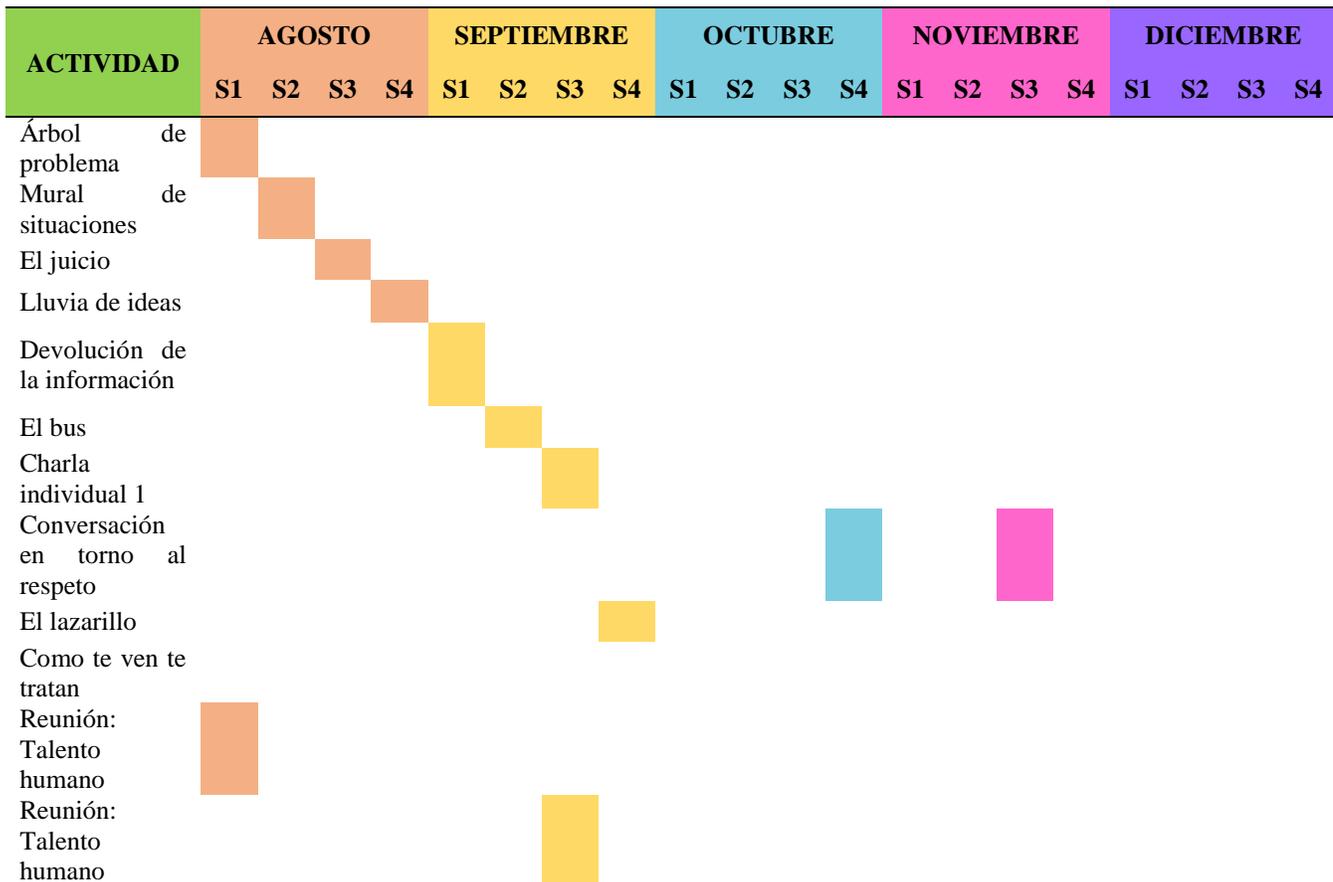
Presupuesto

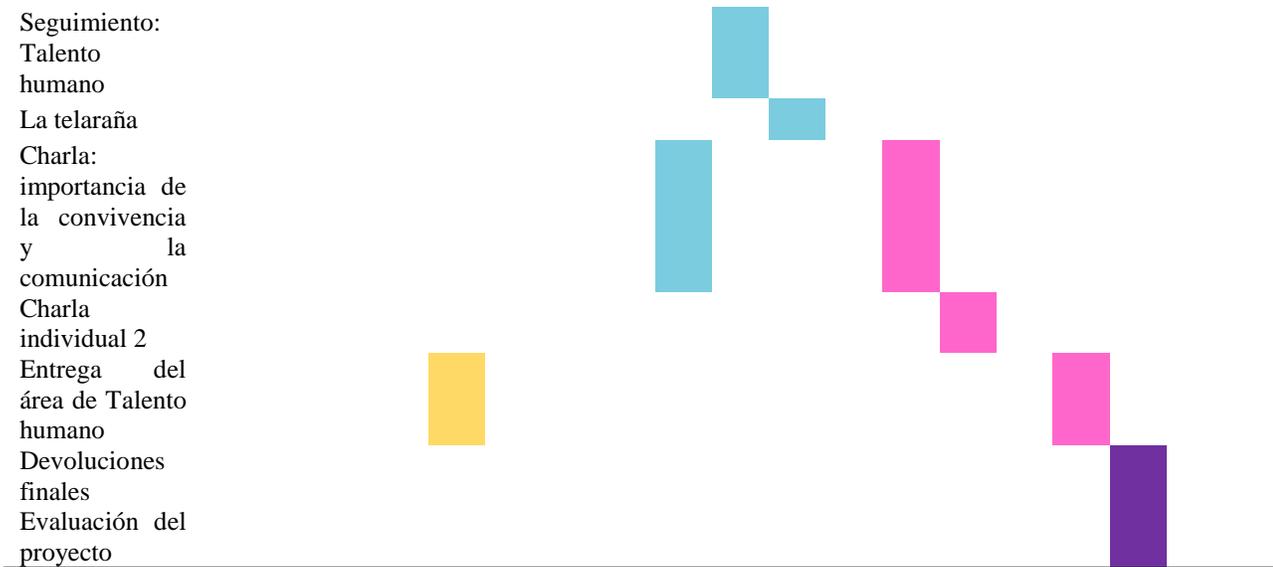
PRESUPUESTO - PROYECTO DE INTERVENCIÓN

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	FUENTE DE FINANCIACIÓN	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
PERSONAL				
Practicantes de Trabajo Social	2	Voluntario	\$0	\$0
Empleados de la Fundación Casa de la Esperanza	6	Voluntario	\$0	\$0
Abogada	1	Voluntaria	\$0	\$0
OTROS RUBROS				
Materiales y suministros	2 block blancos	Fundación Casa de la Esperanza	\$2.500	\$5.000
	5 pliegos de papel bond	Fundación Casa de la Esperanza	\$1.000	\$5.000
	2 cajas de colores	Fundación Casa de la Esperanza	\$12.000	\$24.000
	2 madejas de lana	Fundación Casa de la Esperanza	\$3.500	\$7.000
	6 marcadores punta delgada	Fundación Casa de la Esperanza	\$1.500	\$9.000
	6 marcadores punta gruesa	Fundación Casa de la Esperanza	\$2.500	\$12.000

	2 tarros de Colbón	Fundación Casa de la Esperanza	\$3.000	\$6.000
	3 tijeras	Fundación Casa de la Esperanza	\$1.500	\$4.500
	1 caja de lápices	Fundación Casa de la Esperanza	\$6.500	\$6.500
Refrigerios	48	Fundación Casa de la Esperanza	\$3.000	\$144.000
TOTALES			\$37.000	\$223.000

Cronograma





Sistema de seguimiento y evaluación

A la hora de evaluar y hacer seguimiento del proyecto, se tendrán en cuenta algunos aspectos, tales como: el nivel de aceptación y satisfacción del proyecto, la participación, el nivel de cohesión y confianza dentro del grupo para desarrollar el trabajo y la puntualidad por parte de las practicantes y de los empleados. Esto se hará por medio de una encuesta cada vez que finalice una actividad que se desarrolle en el marco del proyecto, con la intención de conocer la acogida que tiene el proyecto tanto en la institución en general, como en los actores que hacen parte del mismo. Además y a manera de seguimiento se tomará un registro fotográfico y se presentarán planillas de asistencia que estarán presentes en cada encuentro y actividad realizada, esto, permitirá saber el interés que tienen los actores con el proyecto, por otra parte, se tendrá en cuenta un instrumento conocido como el “semáforo”, este permitirá conocer el avance del cronograma y si se está efectuando en los tiempos establecidos, dicho instrumento consiste en anexas al cronograma una columna de seguimiento y observaciones, donde los colores rojo (crítico), amarillo (alerta) y verde (éxito) serán quienes guíen la eficacia con la que se está implementando el proyecto.

Al finalizar, el proyecto contará con una evaluación cualitativa en torno al cumplimiento de lo pactado en el cronograma, esta se hará directamente con los empleados; luego, se realizará una evaluación cuantitativa por parte de las practicantes, en la cual se realizará un balance en torno

al cumplimiento del presupuesto estipulado para el trabajo y, el presupuesto utilizado durante la realización de todas las actividades para dar cumplimiento a los objetivos, y así conocer la eficiencia y pertinencia del proyecto. Por último, se espera obtener un informe con conclusiones, en donde quedarán plasmados todos los conocimientos y avances respecto al clima organizacional, alcanzados en las actividades realizadas, evaluando el impacto que este pueda tener en la institución a largo plazo, ya que este producto mostrará las mejoras dentro de la convivencia y comunicación de los empleados.

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
TRABAJO SOCIAL

FORMATO DE EVALUACIÓN
“COMUNICACIÓN PARA LA CONVIVENCIA”

FECHA**EVALUADOR** Vanessa Cardona Velásquez y Yuranny Restrepo Flórez.**OBJETIVO**

La presente evaluación tiene como propósito valorar el desarrollo y la metodología utilizada en el proyecto de intervención *Comunicación para la Convivencia* ejecutado por las practicantes de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia, Seccional Suroeste.

Esta será utilizada con fines académicos, por ello se garantiza el anonimato.

MARQUE CON UNA “X” LA CASILLA QUE DESEA SELECCIONAR

N (No) - A (A veces) - S (Sí)

No.	INDICADORES DE LA EVALUACIÓN	N	A	S
1.	¿Todos los empleados han participado de la actividad?			
2.	¿Las instrucciones han sido claras y concisas?			
3.	¿El tiempo dedicado ha sido el adecuado? (momento y duración)			
4.	¿El espacio ha sido el idóneo? (condiciones y contexto)			
5.	¿Los materiales han sido suficientes y accesibles para todos los participantes?			

-
6. ¿Las responsables se han involucrado en la actividad?
 7. ¿Considera pertinente y adecuada esta actividad para mejorar aspectos del clima organizacional de la fundación
-

Referencias

- Anguiano, A; Jiménez, E; Reynoso, G & Terríquez, S. (2009). *La pedagogía Social y el Trabajo Social*. México: Margen, Edición digital.
- Blanch, J. (2010). *Estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo*.
<https://bit.ly/3saLRoe>
- Colombia, C. (2006). *LEY 1010 DE 2006*. Recuperado de <https://bit.ly/3youGRj>
- González, M; Justo, L. (2009). *Enfoque participativo y desarrollo comunitario*. Cuba: Universidad Saíz Montes.
- Ministerio de trabajo. (2008). *Resolución número 002646*. <https://bit.ly/3IMU1cr>
- Ministerio de trabajo. (2012). *Resolución 00000652 de 2012*. <https://bit.ly/3lXRjag>
- Naranjo, L. (2005). *Perspectivas sobre la comunicación*. Costa Rica: Unidad de Costa Rica, Facultad de Educación. <https://bit.ly/3pVTCMa>
- Organización Mundial de La Salud [OMS]. (1992-1993). *Clasificación Internacional de Enfermedades*. CIE-10.
- Pinto, H. (2011). *Modelo de comunicación según Virginia Satir*. <https://bit.ly/321BoR1>
- Raya, E; Neus, C. (2015) *Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa*. Universidad de la Rioja.
- Robbins. (1998). *Satisfacción laboral y productividad*. <https://bit.ly/3GAm1O8>
- Silva, J. (2016). Elementos para tener un buen clima laboral en la empresa. <https://bit.ly/3h7Hvb7>
- VISA. (2015). *Una buena convivencia laboral*. <https://bit.ly/3m4hyfn>
- Viscarret, J. (s.f). *Modelos de intervención en Trabajo Social*. <https://bit.ly/33rmDb8>

Anexo 3.1: Formulación del área de talento humano

PLAN ESTRATÉGICO DE TALENTO HUMANO FUNDACIÓN CASA DE LA ESPERANZA

Introducción

El Plan Estratégico de Talento Humano, tiene un carácter indicativo y desarrolla el plan estratégico que orientará la Fundación Casa de la Esperanza, en lo relacionado con el ciclo de vida de los empleados de la institución y el cumplimiento de sus derechos y deberes. Este plan define las líneas de acción que orientarán los proyectos y prácticas de la Gestión del Talento Humano desde el fortalecimiento de los procesos de ingreso, permanencia y retiro para el apalancar el cumplimiento de los objetivos establecidos por la institución. Este documento se constituye en una herramienta de organización y estructuración orientada hacia la gestión estratégica exitosa y efectiva, la mejora continua y el cierre de brechas en las necesidades identificadas en los diferentes diagnósticos y en el análisis de las características de los funcionarios de la institución.

Este plan, está orientado al desarrollo potencial y calidad del clima organizacional dentro de la Fundación Casa la Esperanza, presentándose como una herramienta de gestión que nos permite verificar si las estrategias planificadas en el proceso de Talento Humano están ayudando de manera idónea a la consecución de los objetivos y metas de la organización. Dentro de este plan estratégico se encuentran temas relacionados con el clima organizacional, el bienestar de los empleados, objetivos estratégicos y planes de acción, que influyen en el logro del propósito misional.

Marco legal

El plan estratégico de Talento Humano, se regirá de acuerdo a la normatividad establecida en Colombia teniendo en cuenta que los derechos del trabajador están contenidos en diferentes normas legales que todas las instituciones deben tomar en cuenta para cumplir y evitar sanciones que comprometan a sus representantes legales o a la propia institución.

NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Ley 50 de 28 de diciembre de 1990	Por la que se introducen reformas al Código Sustantivo de Trabajo y se dictan otras disposiciones.
Ley 1010 del 23 de enero de 2006	Medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral.
Ley 1221 de 16 de julio de 2008	Establece normas para promover y regular el Teletrabajo.
Ley 1562 de 2012	Se encarga de ampliar y modernizar el sistema de riesgos laborales y le brinda a todas las personas, con diferentes tipos de contrato y afiliación, el programa de prevención y promoción a los afiliados al sistema de riesgos laborales.
Ley 909 del 23 de septiembre de 2004	Expide normas que regulan el empleo público. La carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. (Establece el Plan de Vacantes y Plan de previsión de Empleos)
Ley 1064 del 26 de julio de 2006	Dicta normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano, establecida como educación no formal en la ley general de educación
Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
Resolución 1111 del 27 de marzo de 2017	Define los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.
Mediante Resolución No. 20161000022145 de 2016	La Comisión Nacional del Servicio Civil Modifica la Resolución No. 2590 de 2010 por la cual se aprueban Indefinidamente los Sistemas Propios de Evaluación del Desempeño Laboral aprobados.

Alcance

El Plan Estratégico de Talento Humano de la Fundación Casa de la Esperanza, inicia con la detección de necesidades de cada uno de los empleados de la institución, según lo planteado por la normatividad colombiana y termina con el seguimiento y control de las actividades desarrolladas en la misma. Por consiguiente, aplica a la población que ejerce cualquier tipo de función dentro de la institución, con la finalidad de generar bienestar, capacitaciones y planes de acción relacionados

con el recurso humano y que puedan impactar de manera positiva la misión y visión, propias de la Fundación, alcanzando así, cada objetivo que se propongan.

Misión y visión

Misión

La Gestión de Talento Humano está orientada al desarrollo y cualificación de los empleados de la Fundación buscando la observancia del principio respeto y gestión de un buen clima organizacional para la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias y una vocación del servicio para con los usuarios.

Visión

Gestionar planes, programas y acciones para el área de Talento Humano fundados en el respeto, gestión de un buen clima organizacional, rendimiento, honestidad, transparencia y capacidad, para el desarrollo de las funciones de toda la Fundación.

Derechos del Trabajador

- **La igualdad de las personas**

Todos los trabajadores y trabajadoras son iguales ante la ley, tienen la misma protección y garantías, en consecuencia, queda abolido cualquier tipo de distinción por razón de carácter intelectual o material de la labor, su forma o retribución, el género o sexo salvo las excepciones establecidas por la ley.

- **Un trabajo digno**

En la Constitución de Colombia especifican que todas las personas tienen derecho a un trabajo en condiciones justas y dignas que fomenten el buen desempeño laboral de los trabajadores en un ambiente laboral agradable.

- **Vacaciones**

Según el contrato de trabajo firmado por el empleado, éste tendrá derecho a tomarse un descanso remunerado por cada año de trabajo que servirá de descanso para luego retomar sus actividades laborales. El Decreto 1072 de 2015, especifica que "La época de las vacaciones debe ser señalada por el empleador a más tardar dentro del año siguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso". Este descanso de 15 días hábiles y consecutivos debe ser en concordancia con las normas empresariales específicas del contrato laboral; de lo contrario, el trabajador puede ser sancionado por parte de su empleador.

- **Permisos por enfermedad o incapacidad médica**

Tomando en cuenta los acuerdos pautados en el contrato de trabajo, la empresa o el empleador permitirá que el trabajador se tome unos días de descanso, bien sea por una enfermedad o un accidente. La situación debe notificarse en la empresa y el trabajador debe presentar una constancia médica que certifique su condición, es decir, que el certificado de incapacidad médica es el documento que sirve para formalizar la ausencia al trabajo por temas de salud.

- **Prestaciones sociales**

Uno de los derechos que por ley les pertenecen a los trabajadores es el pago adicional de prestaciones sociales. Mediante el reconocimiento que realiza el empleador a su empleado, a través del pago adicional al salario, las prestaciones sociales obligatorias definidas por la ley, mientras que los beneficios extralegales deben pactarse en el contrato laboral. Las prestaciones sociales son la prima de servicios, las cesantías, intereses a las cesantías y las vacaciones.

- **Pensión**

Según la modalidad de trabajo de la empresa y lo expuesto en el contrato de trabajo, el empleador debe asegurarse de que las cotizaciones del trabajador se realicen, de modo que cuando cumpla con la edad reglamentaria en Colombia, reciba su pensión.

- **Ajustes de sueldo**

Las empresas deben acatar los incrementos obligatorios del salario mínimo. Anualmente, el gobierno colombiano hace ajustes salariales que debe recibir cada trabajador del país que gane hasta dos salarios mínimos.

- **Contrato laboral**

Existen empresas que realizan un contrato laboral verbal, mientras que hay otras compañías que hacen contratos laborales escritos. Como abogados laborales en Bogotá le recomendamos siempre procurar tener un contrato laboral escrito, pues en el documento quedarán plasmadas las normas y los acuerdos a los que llegó con el empleador.

- **Beneficios para las mujeres embarazadas**

La ley colombiana no permite que las empleadas puedan ser despedidas de su trabajo mientras estén embarazadas, incluso, durante las primeras 18 semanas después del nacimiento del bebé.

Caracterización de los empleados

Condiciones laborales

Anualmente se fija el valor del salario mínimo legal mensual vigente (S.M.L.M.V.), que establece el sueldo mínimo que puede percibir una persona por el trabajo desarrollado. Adicionalmente, las dos partes tienen la libertad de pactar una serie de beneficios adicionales que no son constitutivos de salario, como por ejemplo alimentación, vestuario o primas extralegales. Para que estos beneficios se consideren como pagos no constitutivos de salario, no pueden ser una contraprestación directa de los servicios prestados por el empleado. Es decir, las comisiones o bonos por cumplimiento de metas individuales son consideradas obligatoriamente como pagos salariales. De igual manera, los trabajadores que devenguen hasta dos veces el salario mínimo, independientemente de su nacionalidad, deben recibir un auxilio de transporte y una dotación de calzado y vestido apropiado para el desempeño de las labores.

Frente a la jornada laboral, según lo establecido en la ley laboral colombiana, la jornada laboral ordinaria máxima es de ocho horas diarias y 48 horas semanales, que pueden ser distribuidas de lunes a viernes o lunes a sábado según previo acuerdo de las partes. La legislación también permite acordar jornadas laborales flexibles que se adapten a las necesidades de los trabajadores. Si los empleados deben trabajar más de la jornada máxima permitida, deben recibir un pago por las horas extras de la siguiente manera: las horas extras diurnas se remunera con un recargo adicional del 25%, y las horas extras nocturnas (entre las 9:00 p.m. y las 6.00 a.m.) tienen un recargo del 35%. Esta ley excluye a los empleados que desempeñen cargos de dirección, confianza

y manejo. La legislación laboral colombiana garantiza la igualdad de oportunidades para los trabajadores nacionales y extranjeros, y ofrece a las empresas la posibilidad de contratar talento humano calificado para mejorar su competitividad y fortalecer sus operaciones de expansión en Colombia.

Contrato

- **Elementos esenciales del contrato de trabajo:** se debe configurar e influir en unos elementos que representen simultáneamente dando lugar a la relación laboral que regula el contrato de trabajo.
- **Actividad personal del trabajador:** para que se pueda realizar un contrato de trabajo el trabajador debe prestar el servicio o desarrollar la actividad personalmente.
- **Continuada subordinación:** el empleador está en el derecho de impartir órdenes al trabajador y éste la obligación de acatarlas en todo momento, esto también se puede pasar en el contrato de servicios.
- **Retribución:** debe existir una retribución, salario o remuneración como contraprestación de la actividad personal que el trabajador realiza para el empleador
- **Formas del contrato de trabajo:** este corresponde a la forma en que se formaliza la vinculación. Según el artículo 37 del código sustantivo del trabajo existen dos formas: verbal y escrito.
- **Contrato de trabajo verbal:** es aquel en el cual no se firmó ningún documento, donde los acuerdos son de palabra.
- **Contrato de trabajo escrito:** está regulado por el artículo 39 del código sustantivo del trabajo, y todo lo que se acuerde debe quedar contenido en un documento, el cual debe quedar firmado tanto por el trabajador como por el empleador.
- **Duración del contrato de trabajo:** depende de lo que las partes acuerden o de la naturaleza del objeto que da lugar al contrato.
- **Contrato de trabajo a término fijo:** desde que se firma el contrato de trabajo se acuerda que ese contrato terminará en una fecha que se ha consignado en el contrato, aunque ello no impide que el contrato sea renovado.

-
- **Contrato a término indefinido:** se firma sin acordar o fijar una fecha de terminación. El contrato se extenderá tanto como las partes lo consideren.
 - **Contrato de obra o labor:** es una forma de contrato a término fijo, pero la terminación no está dada por fechas sino por el tiempo necesario para terminar la obra o labor contratada.
 - **Contrato ocasional, accidental o transitorio:** el origen de ese contrato nace en la necesidad de cubrir una actividad temporal, transitoria, accidental, como puede ser el reemplazo de un trabajador.
 - **Periodo de prueba en el contrato de trabajo:** es la parte inicial de un contrato de trabajo en el cual cualquiera de las partes puede dar por terminada la relación laboral sin consecuencia alguna.
 - **Estipulación del periodo de prueba:** Se debe pactar siempre por escrito, de tal manera que, si el contrato es por escrito, en ese contrato se debe consignar el periodo de prueba, y si el contrato ha sido verbal, será necesario hacer un documento en el que conste el periodo de prueba.
 - **Duración del periodo de prueba:** El periodo de prueba no puede exceder de dos meses, y si el contrato es inferior a un año, el periodo de prueba no puede exceder de la quinta parte (20%) de la duración del mismo.
 - **Derechos del trabajador en el periodo de prueba:** Durante el periodo de prueba el trabajador tiene derecho a todo, excepto a ser indemnizado si es despedido, por lo tanto, hay que pagar el trabajo extra, las prestaciones sociales, afiliarlo al sistema de seguridad social.
 - **Terminación del contrato de trabajo:** Así como nace porque las partes han tenido la voluntad de hacerlo, puede ser terminado por voluntad de ellas o una de ellas.
 - **Terminación del contrato de trabajo por una justa causa:** La ley ha considerado que, si una de las partes incurre en determinadas actuaciones, se configuran ciertas causas que se consideran justas para la terminación del contrato.
 - **Terminación del contrato de trabajo sin justa causa:** Si no hay una justa causa para que una de las partes termine el contrato de trabajo, igual puede hacerlo porque es su voluntad, que no es obligatorio tener una relación con quien no se quiere.
 - **Formatos o modelos de contratos de trabajo:** Seguramente en muchos casos lo mejor es elaborar un contrato de trabajo a medida según el tipo de empresa y actividad a desarrollar.

Inducción

Las instituciones deben contar con programas de Inducción y Reinducción, con la final de que los funcionarios conozcan la información que les permita facilitar y fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, a suministrarle información necesaria para el mejor conocimiento de los objetivos institucionales, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional. Además, permite fortalecer el sentido de pertenencia e identidad con la institución y así los empleados toman conciencia de los logros alcanzados en los que ellos han participado y pueden proyectar las acciones, planes y programas que hacen posible la superación y el alcance de próximos logros u objetivos. La Inducción se realiza en dos etapas:

1. Inmediatamente se contrata al funcionario, la persona encargada del área de Talento Humano le da la bienvenida verbal y por escrito, además, pone a disposición de los nuevos empleados la información de la entidad y de la dependencia en la cual desempeñará sus funciones.
2. Se implementa la evaluación de los conocimientos adquiridos en el desarrollo de esta inducción, a través de un formato de inducción, el cual es firmado por el funcionario contratado y la persona encargada de la inducción.

Protección social y seguridad laboral

Los empleadores están obligados a pagar las prestaciones sociales (auxilio de cesantías, cesantías, prima de servicios) y realizar aportes al Sistema de Seguridad Social Integral que corresponden a pensión, salud, y riesgos laborales.

Para la contratación de trabajadores extranjeros, la afiliación al Sistema de Seguridad Social es voluntaria, siempre y cuando el empleado no esté cubierto por un régimen pensional en su país de origen o en cualquier otro.

La seguridad social es el conjunto armónico de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos y está conformado por los regímenes generales establecidos para pensiones, salud,

riesgos laborales, subsidio familiar y los servicios sociales complementarios que se definen en la ley. Este es un sistema que cubre eventualidades como la de alteración a la salud, incapacidad laboral, desempleo, vejez y muerte, para cuya protección se establecieron los sistemas de Salud, Pensiones, Riesgos Laborales y de Subsidio Familiar.

Beneficios para trabajadores

- Garantía de protección de los derechos fundamentales.
- Prestaciones asistenciales y económicas para el trabajador.
- Generación de ingresos que mejoran la economía doméstica.
- Recreación y cultura para el trabajador y la familia.
- Seguridad y salud en el trabajo.

Beneficios para empleadores

- Permitir que los trabajadores y sus familias se beneficien del sistema de seguridad social integral.
- Crear y mantener un ambiente laboral seguro para los trabajadores y contratistas.
- Cobertura de los riesgos por parte del sistema.
- Cumplimiento de las normas.

Plan estratégico de talento humano

La gestión estratégica del talento humano se fundamentará en los siguientes pilares:

1. El mérito, criterio esencial para la vinculación y la permanencia en el empleo asignado.
2. las competencias, como el eje a través del cual se articulan todos los procesos de talento humano dentro de la institución.
3. El desarrollo y el crecimiento personal y profesional.
4. La productividad.

5. La gestión del cambio, la disposición para adaptarse a situaciones nuevas y a entornos cambiantes, así como las estrategias implementadas para facilitar la adaptación.
6. La integridad, como los valores con los que deben contar todos empleados de la institución.
7. El diálogo y la concertación, condición fundamental para buscar mecanismos y espacios de interacción entre todos los empleados con el propósito de lograr acuerdos en beneficio para sí mismos, la institución y los usuarios que allí residen.

Objetivos

- **Objetivo general**

El presente documento tiene como objetivo presentar el Plan Estratégico de Talento Humano de la Fundación Casa la Esperanza como principal herramienta para la toma de decisiones de la entidad en lo referente a planear, desarrollar y evaluar la gestión del Talento Humano con estrategias para cada una de las etapas del ciclo de vida de la Fundación para contribuir a mejorar las capacidades, competencias, conocimientos, bienestar, calidad de vida feliz, saludable para los empleados.

- **Objetivos específicos**

1. Desarrollar actividades de Bienestar para contribuir en el mejoramiento de calidad de vida, el ambiente laboral, la motivación y el clima organizacional de los empleados de la Fundación Casa la Esperanza.
2. Fortalecer la cultura de la prevención, el autocuidado y el manejo de los riesgos en el entorno laboral, a través de estrategias incluidas en el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.
3. Fortalecer los conocimientos, las capacidades, habilidades y competencias de los empleados de la Fundación para el desarrollo de sus funciones, a través de actividades de capacitación y formación.

Políticas Específicas de Talento Humano

- La incorporación de personal, la creación de nuevos empleos, o modificación a la planta de cargos y de personal en la Fundación, se fundamenta en la aplicación de los principios de racionalización y optimización de los recursos de la misma.
- Toda vinculación de personal debe obedecer al desarrollo de un estudio previo donde se determine y especifique la necesidad del personal, el perfil y competencias requeridas, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos de la entidad con austeridad y eficiencia.
- Los procesos de inducción se realizan de manera oportuna, ágil y bajo los parámetros de calidad, ajustados a la normatividad vigente; involucrando a los jefes y compañeros de cada proceso, para garantizar la correcta incorporación a la Fundación.

Previo a la planeación de la gestión estratégica del talento humano

- La estrategia de implementación del área de gestión estratégica del Talento Humano se fundamenta en los siguientes principios del Modelo Integrado de Planeación, orientación a resultados, articulación interinstitucional y calidad, toma de decisiones basadas en evidencia, aprendizaje e innovación.
- La primera dimensión del Modelo Integrado de Planeación es el área de Talento Humano la cual se ofrece a la entidad como herramienta promoviendo la integridad en el desempeño de las funciones y competencias de los empleados.
- Una de las estrategias implementadas para darle función al área de talento humano de manera eficaz y eficiente es la creación de valores para enmarcar las acciones previstas en el Plan de Acción, las cuales son:
 - ✓ **Ruta de la Felicidad:** la felicidad nos hace productivos
 - ✓ **Ruta del Crecimiento:** liderando talento
 - ✓ **Ruta de la Calidad:** la cultura de hacer las cosas bien
 - ✓ **Ruta del análisis de datos:** conociendo el talento

Plan de Previsión de Recursos Humanos

El propósito de realizar el Plan de Previsión de Recursos Humanos tiene como alcance: determinar el cálculo de los empleados necesarios para adelantar las necesidades presentes y

futuras dentro de la Fundación casa de la Esperanza, por otra parte, permitirá identificar las necesidades cuantitativas y cualitativas de personal. Para la elaboración del mismo, se realizará un análisis de la planta de personal y se tendrá en cuenta el diagnóstico de necesidades de personal, haciendo énfasis en el cubrimiento de estos, principalmente con medidas internas tales como capacitaciones, movimiento de personal o cambio o en los roles, situaciones administrativas, entre otros.

Plan de capacitación

Es necesario organizar espacios de capacitación internos, el cual deberá tener concordancia con los parámetros impartidos dentro de la institución (su misión, visión y objetivos) buscando fortalecer en los funcionarios los conocimientos, el desarrollo de habilidades y la formación de valores y actitudes que les permitan optimizar su desempeño laboral y así poder responder de manera eficaz y eficiente al cumplimiento de la misión y de los objetivos de la entidad, con el fin de dar respuesta a las necesidades de capacitación que los empleados requieren y así poder contribuir en el fortalecimiento de las competencias laborales del ser, hacer y saber.

Plan de bienestar social

Este apartado, se direcciona en dar respuesta al bienestar social dentro de la Fundación Casa de la Esperanza, respondiendo a la satisfacción de las necesidades organizacionales, individuales de los empleados dentro del contexto laboral, buscando realizar actividades que se organicen a partir de las iniciativas de los funcionarios con el ideal de entablar procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, con el fin de elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad, asumiendo los nuevos retos de los cambios organizacionales y haciéndolos participes en la implementación de los planes y proyectos que la institución pretenda emplear.

Leyes y normatividades, recuperadas de <https://bit.ly/3p5xIal> y <https://bit.ly/30srJme>

Anexo 4: Evaluación del proceso

Evaluando el proceso de práctica, se da cuenta de un proceso exitoso, así lo evidencia los resultados obtenidos en el momento de culminar la implementación del proyecto de intervención. Uno de los objetivos específicos fue formular un área de talento humano; gracias a las reuniones realizadas con una profesional en derecho que además presenta una amplia experiencia en la dirección del talento humano y la representante legal de la institución, se ha logrado adelantar un informe direccionado al talento humano en el cual se encuentran establecidos:

- Marco legal.
- Alcance.
- Misión y visión.
- Caracterización de los empleados que incluye: condiciones laborales, cargo y funciones, contrato, permanencia laboral y protección social.
- Plan estratégico de talento humano.

Lo anterior, se realizó con el fin de presentar un modelo que impulse al capital humano de acuerdo a las competencias y capacidades de cada uno de los empleados de la institución: inteligencia, ingenio, entendimiento, capacidad, tenacidad, practicidad y conocimientos, esto según lo que la institución requiera por parte de su personal. Es así como desde lo planteado en el informe de talento humano, se pretendió presentar una guía con la cual se pueda mapear los requerimientos y realizar un seguimiento permanente al estado de satisfacción de todas las personas que hacen parte de la institución, brindando la posibilidad de reorientar o adaptar lo que ya está establecido en aras de satisfacer las necesidades no solo de la institución sino también de los empleados y los usuarios.

Por otra parte, se llevaron a cabo acompañamientos individuales, creando zonas de escucha y de resolución de conflictos, donde los empleados pudieran expresar sus pensamientos y aplicar lo que se ha abordado en las diversas actividades realizadas, es allí donde se pone en juego la comunicación y la escucha. Además, se culminó con las charlas y conversatorios colectivos de la

mano de técnicas interactivas presentadas en el proyecto de intervención, donde los empleados fueron participantes activos; todo se realizó con el ideal de tener un acercamiento constante con los sujetos protagonistas del plan de acción, para evaluar constantemente sus pensamientos en torno al clima organizacional que vivencian día a día dentro de la institución. Es así, como se abordaron diferentes temáticas, acordes al clima organizacional, con el fin de establecer una relación cordial entre todos los funcionarios que hacen parte de la institución. Estas temáticas fueron:

- El sentido de liderazgo.
- La comunicación en el ámbito laboral.
- La empatía.
- El respeto hacia el otro y a sus opiniones.
- Críticas constructivas (positivas) y críticas destructivas (negativas).
- Resolución de conflictos.
- Autoreconocimiento.

Gracias a lo que se ha logrado efectuar, los empleados demuestran más motivación en el trabajo, el ambiente se torna positivo, se ha logrado mejorar las relaciones dentro de la institución gracias a las zonas de escucha y de resolución de conflictos, hay una mejoría notoria en el manejo de la escucha y la comunicación, además, es importante resaltar la participación activa por parte de la representante legal, quien ha estado presta en la participación de las diversas actividades realizadas en la institución. Es así, como todos los funcionarios de la institución han participado, aprendido y llevando a la práctica todo lo abordado.

Es importante resaltar, que, aunque en la etapa inicial de la implementación del proyecto de intervención se presentaron algunas dificultades, en el segundo semestre del presente año se logró dar solución a todas ellas. La mayor dificultad presentada en el primer semestre del año 2021, fue el contexto por el que nos encontramos atravesando a nivel mundial debido a la pandemia (Covid-19) y a algunas restricciones desde la Universidad de Antioquia y la misma institución con quien se pretendía realizar las actividades, sin embargo, se tuvo un acceso completo de manera presencial a la Fundación, gracias a que las practicantes, los usuarios y empleados de la institución

cuentan con el esquema completo de vacunación presentado por el Ministerio de Salud Nacional y por supuesto, a que sigue existiendo un uso correcto de los implementos de bioseguridad.

Por otra parte, el tiempo jugó un papel de suma importancia en el primer semestre del año, puesto que los horarios laborales de los empleados en muchas ocasiones impedía que se llevaran a cabo las actividades planeadas, esto debido a que su labor corresponde a atender a personas con demencia que requieren un acompañamiento de casi 24 horas, teniendo jornadas muy intensas , dificultando que las practicantes pudieran realizar lo que previamente se encontraba establecido en el proyecto, sin embargo, en el segundo semestre del año 2021, se llegó a un acuerdo en los horarios, beneficiando así, tanto a los empleados, como a las practicantes, pudiendo realizar las actividades planeadas semanalmente. Así, las practicantes, a medida que avanzaba el proceso de implementación, tuvieron más orden y un mejor uso del tiempo, esto frente a la aplicación de las actividades, puesto que, gracias a la disponibilidad y buena disposición de los empleados, las practicantes pudieron llevar a cabo de manera efectiva y según el cronograma, todas las actividades planeadas. Es así como se ha implementado de manera eficaz el proyecto de intervención, debido a que todos han demostrado su interés y flexibilidad para llevar a cabo el mismo.

Finalmente, frente a los indicadores que se tuvieron en cuenta a la hora de evaluar y hacer seguimiento del proyecto de intervención *Comunicación para la convivencia*, con el propósito de valorar el desarrollo y la metodología utilizada en el mismo, se encuentran los siguientes resultados con base en lo planteado por los participantes:

Indicador 1: ¿Todos los empleados han participado de la actividad?

En el primer semestre del año 2021 no había una participación activa por parte de todos los empleados, algunos de los sujetos eran distantes y no se presentaban a las actividades que se realizaban dentro de la fundación. Al iniciar con el proyecto de intervención, se encontraban seis empleados y su representante legal y a las actividades, normalmente asistían cuatro o cinco personas. En el segundo semestre del año 2021, sí hubo mejor acogida del proyecto de intervención, todos los empleados y su representante legal, asistían y participaban activamente de las actividades realizadas.

Indicador 2: ¿Las instrucciones han sido claras y concisas?

Las instrucciones brindadas por las practicantes siempre fueron coherentes y claras, aunque algunos de los empleados no contaban con estudios y algunas de las indicaciones se les hacía un poco complicadas entenderlas, las practicantes nuevamente explicaban de una manera un poco más sencilla y detallada para que todos pudieran entender lo que se pretendía realizar.

Indicador 3: ¿El tiempo dedicado ha sido el adecuado? (momento y duración)

Al inicio de las prácticas el tiempo utilizado para las actividades era demasiado extenso y las labores de los empleados requerían de actividades más cortas, por ellos se llegó a un acuerdo con las practicantes para que las actividades y los conversatorios, duraran de una hora y media, a dos horas como máximo, para no interferir con las actividades laborales con las que los funcionarios debían responder.

Indicador 4: ¿El espacio ha sido el idóneo? (condiciones y contexto)

Para algunas actividades el espacio era muy reducido, pues, aunque eran pocos los participantes, algunas actividades propuestas necesitaban de un espacio amplio o al aire libre, además, los usuarios de la institución, por su condición mental interrumpían las actividades, sin embargo, se halló la manera de adecuar un espacio donde se pudieran realizar las actividades sin ningún contratiempo y sin que los usuarios pudieran llegar a interrumpir estos espacios.

Indicador 5: ¿Los materiales han sido suficientes y accesibles para todos los participantes?

Sí, en todas las actividades se hizo un buen uso de los materiales, además siempre se entregaron recordatorios a fines con las temáticas abordadas, por otra parte, cada actividad tenía un espacio interactivo, donde el espacio fuera mucho más ameno y menos monótono.

Indicador 6: ¿Las responsables se han involucrado en la actividad?

En algunas actividades no se involucraron, más que todo a la hora de realizar las técnicas interactivas, en otras tantas sí hacían parte de las actividades realizadas, pero esto sucedía porque en algunas actividades se necesitaban de moderadoras, así que no podían formar parte como tal de las actividades realizadas, sin embargo, estaban prestas a ser guías para que se llevara a cabo eficientemente lo que se pretendía realizar.

Indicador 7: *¿Considera pertinente y adecuada esta actividad para mejorar aspectos del clima organizacional de la fundación?*

Sí, todas las actividades realizadas fueron afines con el ideal de entablar un mejor clima organizacional dentro de la institución, dejando reflexiones frente a la posibilidad de entablar un desarrollo autónomo del trabajo, valorar la existencia de pensamientos individuales y en equipo, así como el reconocimiento de los logros y de las opiniones, mejorar el sentido de pertenencia y el espíritu de equipo, además de un liderazgo apoyado en la motivación laboral de los empleados y la comunicación respetuosa.