



Cultivando empresas socialmente conscientes a través del Bien-estar.

María José Henao Betancur

Informe de práctica presentado para optar al título de Trabajador Social

Asesora

Viviana María Hoyos Loaiza, Magíster (MSc) en Intervención Social con énfasis en posconflicto
y paz.

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

Cita	(Henaó Betancur, M. 2024)
Referencia	Henaó Betancur, M. (2024). <i>Cultivando empresas socialmente conscientes a través del Bien-estar</i> . [Informe de práctica]. Universidad de Antioquia, Yarumal, Colombia.
Estilo APA 7 (2020)	



Biblioteca Sede Universitaria del Norte (Yarumal)

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

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

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

Dedicatoria

A mi Familia, amigas y la empresa Aguas del Norte Antioqueño y la UdeA por convencerme que trabajar por lo humano y lo social hoy más que nunca vale la pena.

Tabla de contenido

Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
1. Objetivo de la práctica	12
2. Justificación	13
3. Contextualización	14
3.1 Misión.....	15
3.2 Visión	15
4. Planteamiento del problema.....	17
5. Objetivos	19
5.1 Objetivo general	19
5.2 Objetivos específicos.....	19
6. Marco teórico	20
6.1 Paradigma Comprensivo Interpretativo	20
6.2 Teoría del Interaccionismo simbólico	20
7. Referente Conceptual.....	23
7.1 Clima Organizacional.....	23
7.2 Habilidades Blandas	23
7.3 Comunicación Asertiva	23
7.4 Cuidado de Sí	24
9. Planeación Operativa	27
10. Consideraciones éticas	28
11. Resultados	29

11.1 Aprendizajes.....	31
11.2 Dificultades	32
12. Evaluación del proceso de prácticas.....	33
12.1 Autoevaluación.....	33
12.2 Evaluación de la institución	33
12.3 Evaluación asesora académica	34
12. Recomendaciones para la continuidad del proceso.....	35
13. El Trabajo Social como pilar esencial en el desarrollo organizacional: Tejiendo redes de bienestar y productividad.	36
Referencias	43
Anexos.....	44

Lista de tablas

Tabla 1 Plan de acción.....27

Tabla 2 Resumen de resultados por objetivos29

Tabla 3 Sistema de monitoreo y evaluación.....30

Siglas, acrónimos y abreviaturas

DRP: Diagnóstico rápido participativa

SST: Seguridad y Salud en el trabajo

UdeA: Universidad de Antioquia

Resumen

Este proyecto de prácticas académicas se desarrolló en Yarumal, Antioquia, durante el año 2023, en la empresa Aguas del Norte Antioqueño S.A.E.S.P. El enfoque central fue el fortalecimiento empresarial a través de la mejora de las habilidades blandas de los colaboradores, con el propósito de dignificar y empoderar al personal, generando un impacto positivo en el clima organizacional.

Se reconoce la importancia de trascender la noción tradicional de bienestar, especialmente en relación con los colaboradores. El proyecto se enfoca en abordar las diversas situaciones organizativas de manera más humana, asegurando que los empleados se sientan escuchados e incluidos en todos los procesos. La búsqueda de un enfoque más inclusivo y empático como eje central del proyecto, reconociendo que el talento humano es fundamental para el éxito organizacional.

Este informe abarca el componente técnico que fue desarrollado en la práctica académica, resaltando su relevancia y aplicabilidad en el ámbito empresarial. Junto con ello, se presenta un artículo académico reflexivo que examina el papel del trabajador social en el sector empresarial, ofreciendo una visión holística. Asimismo, se incluye una autoevaluación y evaluación del proceso, completando así una perspectiva integral de la experiencia académica y su conexión con el entorno empresarial.

Palabras Claves: Habilidades blandas, trabajo social organizacional, clima organizacional.

Abstract

This academic internship project was developed in Yarumal, Antioquia, during the year 2023, in the company Aguas del Norte Antioqueño S.A.E.S.P. The central focus was business strengthening through the improvement of employees' soft skills, with the purpose of dignifying and empowering staff, generating a positive impact on the organizational climate.

The importance of transcending the traditional notion of well-being is recognized, especially in relation to collaborators. The project focuses on addressing various organizational situations in a more human way, ensuring that employees feel heard and included in all processes. The search for a more inclusive and empathetic approach as the central axis of the project, recognizing that human talent is fundamental for organizational success.

This report covers the technical component that was developed in academic practice, highlighting its relevance and applicability in the business field. Along with this, a thoughtful academic article is presented that examines the role of the social worker in the business sector, offering a holistic vision. Likewise, a self-assessment and evaluation of the process is included, thus completing a comprehensive perspective of the academic experience and its connection with the business environment.

Keywords: Soft skills, organizational social work, organizational climate.

Introducción

En un mundo empresarial en constante evolución, marcado por la digitalización, la globalización y una creciente competencia, las organizaciones se encuentran en un momento crítico de reevaluación de sus enfoques tradicionales, puesto que la búsqueda de ventajas competitivas ya no se limita únicamente a la optimización de procesos y la gestión eficiente de recursos financieros. Actualmente la clave para el desarrollo empresarial radica en un enfoque más holístico y humano que reconozca al talento humano como el activo más valioso.

En este contexto, surge la necesidad de explorar una perspectiva empresarial que trascienda las esferas financieras y abrace un compromiso más profundo con el bienestar de los colaboradores, las relaciones interpersonales y el clima organizacional, es por esto, que este proyecto se sumerge en esta transformación, proponiendo un enfoque integral que redefine la relación entre la empresa y su talento humano.

Es así, que en el diagnóstico rápido participativo que fue realizado en la empresa, con el objetivo de identificar necesidades, problemáticas y fortalezas se pudo identificar que la convivencia en la empresa Aguas del Norte Antioqueño S.A.E.S.P ha sido un tema que ha generado desafíos significativos en las relaciones entre los empleados, los conflictos, en particular, han surgido con frecuencia y han afectado negativamente la armonía en el lugar de trabajo, al mismo tiempo, la resolución de estos se ha convertido en una tarea complicada, ya que no se han implementado procesos efectivos para abordarlos de manera adecuada.

Por las razones anteriormente expuestas es donde se hace el llamado a la empresa a replantear las funciones y el objetivo de la dependencia de talento humano hacia una perspectiva de bienestar laboral que directamente favorezca el clima organizacional, es allí donde se sitúa el Trabajo Social como actor fundamental para que se tomen acciones afirmativas con el fin de abordar estas problemáticas de manera integral, esto incluye la implementación de programas de capacitación en resolución de conflictos y liderazgo, así como la promoción de una comunicación más efectiva dentro de la organización. Estas medidas deben apuntar al fortalecimiento del clima organizacional, mejorando las relaciones interpersonales y fomentando un entorno de trabajo más armonioso y productivo, la inversión en estas áreas es esencial para el éxito a largo plazo de la empresa y el bienestar de sus empleados.

Además, es pertinente que las empresas vayan más allá de considerar a los empleados como simples trabajadores, se les valora como individuos con circunstancias personales que enfrentan en su día a día. Por tanto, buscar impulsar iniciativas centradas en el bienestar laboral y la construcción de vínculos humanos sólidos, donde se fomente la gestión de las emociones y la comprensión hacia los demás sin juzgar sus situaciones personales es un trabajo que asume el Trabajo Social.

1. Objetivo de la práctica

Diseñar e implementar un plan de intervención desde el Trabajo Social que contribuya al mejoramiento y fortalecimiento del clima organizacional de la empresa Aguas del norte Antioqueño S.A.E.S.P.

2. Justificación

La importancia de las bases comunicativas en el ámbito empresarial es innegable, ya que estas desempeñan un papel fundamental en el funcionamiento de los equipos de trabajo. La comunicación no es simplemente un aspecto aislado, sino un hilo conductor que atraviesa todas las áreas de las relaciones humanas, tanto dentro como fuera de la organización. Reconociendo esta realidad, surge la necesidad de abordar de manera integral los procesos comunicativos y las habilidades blandas que los sustentan.

Es en este contexto que se propone el proyecto de intervención "Cultivando empresas socialmente conscientes a través del Bien-estar". La motivación principal detrás de esta iniciativa radica en las problemáticas identificadas en la empresa, problemáticas que no solo impactan el entorno laboral interno, sino que se extienden a influir en las relaciones externas. La premisa fundamental es que mejorar la comunicación y las habilidades blandas no solo optimizará la dinámica interna de la organización, sino que también tendrá un impacto positivo en las interacciones con clientes, proveedores y la comunidad en general.

El objetivo primordial del proyecto es contribuir al mejoramiento de las dificultades identificadas. Para lograr esto, se propone un enfoque holístico que no solo abarque las habilidades blandas, sino que se extienda al bienestar físico, social, emocional y familiar de los colaboradores. Este enfoque integral no solo busca fortalecer la comunicación en el ámbito laboral, sino también crear un ambiente propicio para el desarrollo humano completo de los empleados.

Se aspira a que, mediante la implementación de este proyecto, los colaboradores adquieran las herramientas necesarias para mejorar sus habilidades blandas, fortalezcan sus relaciones interpersonales y alcancen un equilibrio entre su vida laboral y personal. Además, se busca que el área de talento humano no se limite únicamente a la gestión de recursos humanos convencional, sino que amplíe su enfoque para abordar aspectos clave del bienestar integral.

En última instancia, el proyecto busca que la empresa adquiera capacidades sólidas en la resolución de conflictos, desarrolle habilidades comunicativas efectivas y fomente el desarrollo humano integral de sus colaboradores. La creación de espacios de bienestar efectivos busca que todos los miembros del equipo se sientan valorados, comprometidos y motivados a contribuir al éxito de la organización.

3. Contextualización

En el municipio de Yarumal existe una riqueza hídrica entre nuestras montañas yarumaleñas, específicamente en la vereda Santa Juana, vereda ubicada en el suroccidente del municipio a 9 km de distancia de la cabecera municipal, tiene una altura que oscila entre los 2 000 m.s.n.m y los 2 800 m.s.n.m., por lo tanto, cuenta con un gran bosque de niebla, trópico húmedo, un bosque protegido y conservado que le ha dado el agua a los yarumaleños desde el año 1988.

Esta vereda cuenta con una gran riqueza hídrica a nivel municipal e incluso regional, así lo mencionó Corantioquia en el diagnóstico ambiental de la cuenca de la quebrada Santa Juana realizado en mayo de 2002, esta entidad plantea que “La capacidad de almacenamiento del subsuelo en la parte alta de la quebrada Santa Juana es mayor que en las demás quebradas de la región” (p.20).

En el mismo informe para el 2002, se pronosticaba que la quebrada Santa Juana, “debido al caudal sobrante después del sitio donde se encuentra ubicada la bocatoma y al poco impacto que produciría un mayor aprovechamiento de su caudal, representa una fuente hídrica con un potencial de aprovechamiento mayor que el actual”, (p.32). Pues al año 2023 esto se ha ratificado, pues Santa Juana produce el 70% de agua al municipio de Yarumal, este produce por segundo 98 litros de agua, y por minuto 5.880 litros de agua, abasteciendo millones de yarumaleños.

En 1992 en Yarumal se crea la empresa prestadora de los Servicios Públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Empresas públicas de Yarumal E.S.P, esta empresa trabajaba bajo la jurisdicción de la Administración Municipal durante los 16 años que operó esta empresa, generando agua potable al municipio. A inicios del 2008 dicha empresa prestadora de servicios públicos fue declinada de las empresas prestadoras de servicios en el municipio, mediante el acuerdo N° 017 del 19 de junio del 2008 el cual fue aprobado por el Concejo Municipal de dicho tiempo.

Después de dos meses del decline de Empresas Públicas de Yarumal, en agosto de 2008 se crea la sociedad de Aguas del Norte Antioqueño S.A. E.S.P, esta empresa legalmente constituida mediante la escritura pública 629, otorgada en la notaría segunda de Yarumal. Esta sociedad privada es creada hace 15 años, con el objetivo social de prestar servicios públicos domiciliarios

de acueducto, alcantarillado y aseo, así mismo, como tratamiento y aprovechamiento de basuras, es importante resaltar que esta entidad es vigilada por la administración municipal.

Hablar de la Sociedad Aguas del Norte Antioqueño S.A. E.S.P., es referirse al crecimiento de un conjunto de empresas que han definido a tiempo sus posibilidades en el nuevo entorno de los servicios públicos domiciliarios. Para lograrlo, se ha necesitado el impulso de todo un contingente humano que, desde el grupo directivo hasta el trabajador de campo, tiene claridad sobre los compromisos fundamentales que le dan vida a la organización; la calidad de sus servicios y la permanente satisfacción de sus clientes. (Aguas del norte, 2023, p.1).

En conjunto con la UMATA y la Mesa Ambiental, Aguas del norte es una de las mayores empresas que velan por la protección, sensibilización, regulación y concientización del medio ambiente en el municipio, además, de ser movilizadora de recursos económicos para el municipio y el patrimonio del territorio.

3.1 Misión

Somos una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios con un alto nivel de competitividad y gerencia social, para contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y fomentar el desarrollo sostenible entre las comunidades beneficiarias de nuestros servicios.

Somos responsables del crecimiento y rentabilidad de la empresa, nuestro equipo humano con un alto sentido de pertenencia, educación y aplicando tecnologías de punta laborara para garantizar el cumplimiento de los objetivos.

3.2 Visión

En el año 2023, seremos una empresa líder en el manejo integral de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el Norte Antioqueño; reconocida por su solidez, competitividad, tecnología y la responsabilidad social, empresarial y ambiental; desarrollado por un equipo humano altamente calificado que trabajará en la optimización de los

recursos a través del mejoramiento continuo de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Empresa Aguas del Norte Antioqueño. S.A. E.S.P.

En concordancia con la misión y la visión lleva operando hace 15 años aportando al desarrollo del municipio, a la educación ambiental de la comunidad, apostando por un Yarumal limpio, sensible y consiente con el manejo adecuado del agua y los residuos. La empresa cuenta con 65 empleados distribuidos y ubicados en diferentes espacios de la institución: están ubicados en cuatro lugares del municipio de Yarumal, que cumplen con características especiales, en torno a los procesos de cumplimiento de la prestación de los servicios públicos: Alcantarillado, Aseo y Acueducto.

La empresa prestadora de servicios de acueducto y alcantarillado ha sido de gran importancia en el municipio debido a su papel en la provisión de agua potable segura, la sensibilización y su apuesta hacia un Yarumal consiente con el medio ambiente, su labor ha contribuido al bienestar de la sociedad y la salud pública.

Ahora bien, las empresas de servicios de acueducto y alcantarillados son relativamente contemporáneas en el contexto colombiano, sin embargo, en la actualidad hay aproximadamente 3.000 empresas operando a nivel regional y municipal en todo el país.

El Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico en Colombia, (entendiéndose como las Empresas Prestadoras de Acueducto, Alcantarillado y Aseo), a partir de los años 90 cobró especial atención del Gobierno Nacional por las múltiples fallas en la prestación de los servicios públicos y constantes manifestaciones sociales por las deficiencias operativas y administrativas (agua no apta para el consumo humano y alcantarillado ineficiente).

Estas empresas surgen para atender a las diferentes necesidades de los gobiernos en términos de economía y salud, de manera que se pudiese suministrar y optimizar adecuada y oportunamente el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo a la comunidad, además, de velar por el cumplimiento del compromiso económico de los usuarios y la destinación de recursos de los municipios.

4. Planteamiento del problema

El Diagnóstico Rápido Participativo (DRP) se revela como la clave que nos permite adentrarnos en las complejidades de los entornos laborales, develando tanto sus virtudes como sus flaquezas. En este contexto, se llevó a cabo un taller de árbol de problemas en colaboración con los líderes de la empresa como parte del proceso del DRP. Este ejercicio proporcionó valiosas percepciones sobre diversas problemáticas presentes en el entorno laboral.

Adicionalmente, se implementó una encuesta compuesta por 18 preguntas, abordando aspectos fundamentales como la comunicación, entornos seguros y resolución de conflictos. La participación en esta encuesta involucró a una muestra representativa de 14 colaboradores, que abarcó tanto roles administrativos como operativos. Asimismo, se llevó a cabo una caracterización detallada de los 63 colaboradores de la empresa, proporcionando información relevante sobre datos demográficos, personales, educativos, de salud física y mental, así como datos económicos.

Como resultado de este proceso DRP en el contexto empresarial, se arrojaron los diferentes factores que influyen en las relaciones laborales de los colaboradores de la organización, destacando la comunicación como una de las principales áreas de dificultad. Se constató que los empleados cuentan con herramientas limitadas para fomentar una comunicación efectiva, empática y fluida entre ellos y sus líderes. Esta deficiencia ha impactado de manera negativa en los procesos de trabajo colaborativo y la resolución de conflictos, constituyendo así uno de los mayores desafíos en el entorno laboral.

Además, surge como un obstáculo la gestión de emociones, dado que les resulta desafiante separar sus vidas personales de las laborales. Este desafío se manifiesta en la llegada de los colaboradores al entorno laboral con altos niveles de estrés, ansiedad, preocupación e irritabilidad, estos elementos, en conjunto, fomentan un contexto propicio para la generación de conflictos, complicando aún más la dinámica laboral.

Esta sinergia que se maneja en la comunicación se presenta en todos los niveles y uno de ellos de suma importancia son las organizaciones, por cuanto estas deben trabajar desde un punto de vista estratégico para poder llegar a sus metas u objetivos. Es allí donde la comunicación juega un papel primordial en los diferentes niveles de las organizaciones ya

que no es igual una empresa donde todos sus trabajadores y sus sistemas son amigables y tengan una comunicación fluida a una empresa donde exista problemas de comunicación entre sus trabajadores y directivos además de tener sistema poco amigable que interrumpen la fluidez de la organización. (Barrientos et al, 2020, p.148)

Los efectos tales como los conflictos relacionales, desmotivación, aumento de estrés, comentarios hostiles, entre otros son derivados de estas problemáticas que impactan directamente en las dinámicas empresariales. Como resultado, hay una gran disminución de sentido de pertenencia, trabajo eficiente y eficaz en el engranaje del equipo.

En este sentido, se priorizan dos pilares fundamentales: la comunicación asertiva y el manejo de emociones. Reconociendo la importancia crucial de estos aspectos en el entorno laboral, se destaca la necesidad de abordarlos de manera integral. La comunicación asertiva, al promover la expresión clara y respetuosa de ideas, se erige como esencial para fortalecer las relaciones interpersonales y la eficacia en el trabajo en equipo. Simultáneamente, el manejo adecuado de las emociones se presenta como una habilidad clave para cultivar un ambiente laboral saludable, donde la comprensión y regulación emocional contribuyan a la resolución constructiva de conflictos. En consecuencia, la atención estratégica a estos elementos no solo optimizará la dinámica de equipo, sino que también impactará positivamente en el bienestar general de los colaboradores.

5. Objetivos

5.1 Objetivo general

Diseñar e implementar una estrategia socioeducativa que potencie las habilidades blandas y mejoren las relaciones interpersonales en la empresa Aguas del Norte Antioqueño S.A..E.S.P del municipio de Yarumal y así alcanzar un adecuado clima organizacional.

5.2 Objetivos específicos

1. Generar espacios educativos que promuevan y fortalezcan las habilidades comunicativas de los colaboradores y líderes de la empresa.
2. Sensibilizar a los y las colaboradores frente al cuidado de sí y el respeto por el otro, por la otra y por lo otro.
3. Diseñar una caja que contenga herramientas metodológicas y educativas direccionadas a trabajar temas como: comunicación asertiva, resolución de conflictos, trabajo en equipo que contribuyan al fortalecimiento de habilidades blandas y clima organizacional en la empresa.

6. Marco teórico

6.1 Paradigma Comprensivo Interpretativo

El proyecto de intervención se llevó a cabo desde el paradigma comprensivo interpretativo, que se enfoca en el estudio de la conducta humana dentro del contexto en el que se desarrolla. Este enfoque busca comprender a fondo los factores socioculturales específicos de cada grupo involucrado, reconociendo que estos elementos son cruciales para incorporar cambios significativos y efectivos en la comunidad. Al adoptar esta perspectiva, el proyecto se esforzará no solo por abordar los problemas de manera superficial, sino también profundizar en la comprensión de las dinámicas y las influencias culturales que afectan el comportamiento de las personas, lo que permitirá diseñar intervenciones más adecuadas y pertinentes.

Según este paradigma, existen múltiples realidades construidas por los actores en su relación con la realidad social en la cual viven. Por eso, no existe una sola verdad, sino que surge como una configuración de los diversos significados que las personas le dan a las situaciones en las cuales se encuentra. La realidad social es así, una realidad construida con base en los marcos de referencia de los actores. (Martínez, 2011, p.9)

El objetivo de este paradigma es comprender el significado de las acciones, el lenguaje, las relaciones desde sus colectividades e intersubjetividades, por medio de la comunicación con los sujetos, incitando a que esta sea de manera bidireccional.

6.2 Teoría del Interaccionismo simbólico

La elección de la teoría del interaccionismo simbólico para orientar la intervención en el contexto de la empresa Aguas del Norte se fundamenta en la necesidad de adoptar una perspectiva holística que reconozca a los individuos como entidades dotadas de vivencias subjetivas. Esta teoría propone una mirada profunda hacia las interacciones sociales, destacando la importancia de los símbolos en la construcción de significados y en la configuración de las relaciones laborales.

El interaccionismo simbólico no se limita a aceptar la interacción social, sino que le reconoce una importancia vital en sí misma. Dicha importancia reside en el hecho de que la interacción es un proceso que forma el comportamiento humano, en lugar de ser un simple medio o marco para la expresión y liberación del mismo. (Blumer, s.f, p.5).

En primer lugar, el interaccionismo simbólico postula que los individuos atribuyen significados a través de la interacción social. En el entorno empresarial, esto implica que las experiencias laborales, las interacciones diarias y las percepciones personales contribuyen a la creación de símbolos que tienen un impacto directo en la dinámica organizacional. Al adoptar esta perspectiva, se reconoce que los empleados de Aguas del Norte no solo son actores pasivos en el contexto laboral, sino que participan activamente en la construcción de significados compartidos.

Además, esta teoría ofrece un marco conceptual para comprender la forma en que los símbolos atraviesan diferencias generacionales, culturales y de género en el ambiente laboral. La diversidad en una organización como Aguas del Norte no solo se refiere a las características demográficas de los empleados, sino también a las distintas interpretaciones simbólicas que pueden surgir a partir de esas diferencias. El interaccionismo simbólico permite abordar estas divergencias desde una perspectiva que valora la subjetividad de cada individuo, reconociendo que los símbolos pueden adquirir significados distintos para diferentes grupos.

La importancia de esta teoría se destaca especialmente en la comprensión de las relaciones laborales, ya que los símbolos no solo se limitan a la esfera individual, sino que se extienden a la rutina diaria y a la colectividad social. En Aguas del Norte, la adopción de una mirada simbólica implica considerar cómo los símbolos influyen en las interacciones cotidianas, en la construcción de normas y en la formación de identidades grupales. Esta comprensión más profunda permite identificar puntos de fricción, posibles conflictos simbólicos y oportunidades para fortalecer la cohesión social dentro de la empresa.

Asimismo, el interaccionismo simbólico proporciona una base sólida para la implementación de medidas concretas orientadas a mejorar las relaciones laborales. La mediación de los símbolos creados en la subjetividad de los individuos se convierte en una herramienta clave para abordar conflictos, fomentar la comunicación efectiva y promover un ambiente laboral más colaborativo.

En conclusión, la adopción de la teoría del interaccionismo simbólico en el contexto de la empresa Aguas del Norte se justifica por su capacidad para ofrecer una perspectiva holística que reconoce la subjetividad de los individuos y la influencia de los símbolos en las relaciones laborales. Esta elección no solo proporciona un marco teórico robusto, sino que también orienta la intervención hacia la comprensión profunda de los significados compartidos, facilitando así la implementación de medidas efectivas para mejorar las relaciones en el ámbito organizacional.

7. Referente Conceptual

7.1 Clima Organizacional

El clima organizacional se entiende como el conjunto de percepciones y sensaciones compartidas por los miembros de una organización con respecto a las políticas y prácticas internas. Se manifiesta a través de la calidad de la comunicación y las relaciones interpersonales entre los empleados. Este ambiente se caracteriza por la empatía, el respeto mutuo, la retroalimentación constante y el fomento del trabajo en equipo. En un clima organizacional saludable, se valora y respeta la diversidad, permitiendo que todas las diferencias individuales contribuyan positivamente al entorno laboral.

7.2 Habilidades Blandas

Las habilidades blandas se refieren a las características y atributos personales que influyen directa e indirectamente en nuestra interacción con los demás, así como en nuestra capacidad para abordar diversas situaciones en la vida, ya sean de índole personal, familiar o laboral. Estas habilidades potencian y facilitan el logro de avances significativos en el ámbito del relacionamiento humano y social, especialmente en entornos laborales. La potenciación de estas habilidades no solo contribuye a la mejora de la comunicación y las relaciones interpersonales, sino que también dignifica y empodera a las personas, permitiéndoles desenvolverse de manera más efectiva y exitosa en diversos contextos de la vida.

7.3 Comunicación Asertiva

La comunicación asertiva se configura como una habilidad personal fundamental que capacita a individuos para expresar sus opiniones, pensamientos y sentimientos de manera efectiva y respetuosa, respetando simultáneamente los derechos de los demás. En su esencia, implica la

capacidad de generar interacciones de manera clara y concreta, seleccionando el momento oportuno para la expresión.

Este enfoque comunicativo no solo se trata de la manifestación de ideas, sino también de la atención a la forma en que se presentan, buscando un equilibrio entre la expresión y el respeto hacia las perspectivas ajenas. En consecuencia, la comunicación asertiva se erige como un componente esencial en la construcción de relaciones saludables y en la resolución efectiva de conflictos, contribuyendo al desarrollo de entornos de interacción basados en la transparencia, el entendimiento mutuo y la promoción del respeto interpersonal.

7.4 Cuidado de Sí

El cuidado de sí se configura como un proceso activo mediante el cual los individuos asumen un rol proactivo en la construcción de su propia identidad y comportamiento. Este enfoque implica la adopción de una ética de vida que busca el autoconocimiento y el autodescubrimiento como fundamentos para alcanzar un equilibrio con los valores personales, sociales y familiares. En este sentido, los colaboradores que practican el cuidado de sí no solo se preocupan por su salud física, mental, emocional y social, sino que también son conscientes de su responsabilidad en este proceso.

El autocuidado se inicia con el reconocimiento y la comprensión de las necesidades individuales reales, permitiendo a cada persona establecer prácticas saludables que contribuyan a su bienestar integral. Aquellos que cuidan de sí mismos no solo experimentan beneficios personales, sino que también reconocen la interconexión entre su bienestar y el entorno que les rodea. En este sentido, el cuidado de sí se extiende más allá del ámbito personal, influyendo positivamente en las relaciones externas.

8. Metodología

La presente intervención se enmarca en un modelo socioeducativo diseñado para impactar directa e indirectamente en la formación integral de los participantes. El enfoque combina aspectos teórico-prácticos, destacando la participación de los individuos como constructores de conocimiento. A través de redes y alianzas, este modelo aborda problemáticas significativas, proponiendo estrategias de acción para la transformación social.

Este modelo tiene en común la necesaria construcción de redes, alianzas de solidaridad en la que los participantes son actores constructores del conocimiento de su realidad, con base en problemas significativos a partir de los cuales plantean estrategias de acción viables para contribuir a transformar una sociedad. (Molina & Romero, 2001, p. 91)

La dimensión central de este modelo busca una acción transformadora, donde los participantes se involucren tanto a nivel individual como colectivo. Partiendo de un concepto profundo de la realidad social, se identifican y abordan problemáticas clave.

La etapa inicial de cualquier proyecto es la planificación estratégica y operativa, este es un proceso crucial en el que se establecen los cimientos fundamentales que sustentarán toda la intervención, esta fase implica la cuidadosa delineación de los objetivos, metas y estrategias que guiarán el proyecto desde su inicio hasta su conclusión.

Una vez completada la planificación estratégica, se da paso a la ejecución del proyecto, durante esta etapa, se llevan a cabo las diversas actividades previamente planificadas en el marco del plan operativo el cual es el mapa de navegación hacia el cumplimiento de los objetivos ya que este nos indica hacia donde orientar la intervención. Estas acciones se ejecutan de acuerdo con un cronograma predefinido, asegurando así una gestión eficiente del tiempo y de los recursos disponibles.

Es esencial destacar que, a lo largo de todo este proceso, la intervención se ve atravesada y guiada por un sistema de monitoreo y evaluación. Este sistema desempeña un papel crucial al medir de manera constante los avances o retrocesos en cada etapa del proyecto. El sistema de monitoreo y evaluación, por su parte, actúa como un mecanismo continuo de retroalimentación, asegurando

que el proyecto se adapte dinámicamente a las condiciones y desafíos que puedan surgir, con el objetivo final de alcanzar el éxito en la intervención.

9. Planeación Operativa

Tabla 1

Plan de acción

Objetivo	Actividades
<p>1. Generar espacios educativos que promuevan y fortalezcan las habilidades comunicativas de los colaboradores y líderes de la empresa.</p>	<p>1.1 Planeación metodológica de las cápsulas. 1.2 Cápsula de comunicación asertiva. 1.3 Cápsula de resolución de conflictos. 1.4 Cápsula de trabajo en equipo. 1.5 Cápsula de liderazgos.</p>
<p>2. Sensibilizar a los y las colaboradores frente al cuidado de sí y el respeto por el otro, por la otra y por lo otro</p>	<p>2.1 Planeación metodológica de los talleres. 2.2 Taller conmemoración 8M. 2.3 Taller power men. 2.4 Taller aromaterapia 2.5 Taller cápsula del tiempo. 2.6 Taller manejo de emociones (empatía) 2.7 Taller Pensar-nos</p>
<p>3. Diseñar una caja que contenga herramientas metodológicas y educativas direccionadas a trabajar temas como: comunicación asertiva, resolución de conflictos, trabajo en equipo que contribuyan al fortalecimiento de habilidades blandas y clima organizacional en la empresa.</p>	<p>3.1 Priorización de temáticas. 3.2 Investigación y rastreo bibliográfico de actividades. 3.3 Diseño y planeación de actividades. 3.4 Realización de caja de herramientas.</p>

10. Consideraciones éticas

Las siguientes consideraciones éticas fueron el cimiento para un enfoque integral y responsable en el desarrollo de este proyecto, garantizando un compromiso genuino con la ética profesional y los principios fundamentales que guían la labor del Trabajador Social.

La confidencialidad y la privacidad son pilares éticos esenciales. Se entiende que el compromiso profesional implica resguardar la información confidencial de los sujetos. En este sentido, la ética guía al Trabajador Social en la delicada tarea de abordar cuestiones que pueden implicar la intromisión en la privacidad de los individuos, se destaca la importancia de actuar de manera responsable, respetando la integridad de los sujetos y asegurando que cualquier intervención responda a objetivos claros y beneficios académicos, previamente comunicados mediante un consentimiento informado.

Finalmente, este proyecto de investigación se fundamenta en posturas ético-políticas que promueven el respeto y reconocimiento por la diversidad. Se reconoce la riqueza que aportan las diferencias individuales al tejido social, fomentando un ambiente inclusivo que reconoce la variedad de perspectivas y experiencias.

11. Resultados

Tabla 2

Resumen de resultados por objetivos

Objetivo	Porcentaje logrado
Generar espacios educativos que promuevan y fortalezcan las habilidades comunicativas de los colaboradores y líderes de la empresa	70%
Sensibilizar a los y las colaboradores frente al cuidado de sí y el respeto por el otro, por la otra y por lo otro	50%
Diseñar una caja que contenga herramientas metodológicas y educativas direccionadas a trabajar temas como: comunicación asertiva, resolución de conflictos, trabajo en equipo que contribuyan al fortalecimiento de habilidades blandas y clima organizacional en la empresa.	100%
Diseño, ejecución y socialización de la Caracterización de los colaboradores.	100%

Tabla 3*Sistema de monitoreo y evaluación*

Metas	Indicador	Fuentes de verificación	Logro
Incrementar las habilidades comunicativas de los colaboradores	Número de estrategias elaboradas para incrementar las habilidades comunicativas	Informes de práctica.	Se realizaron 8 estrategias que apuntaron a fortalecer las habilidades comunicativas de los colaboradores.
Reducir los niveles de conflictos y quejas respecto las relaciones laborales.	Número de discusiones entre los colaboradores	Informes mensuales descargos de los colaboradores en la dependencia de talento humano.	En último informe mensual de octubre 2023 se reportó en un periodo de un mes una discusión, es importante aclarar que cuando entré a la empresa eran entre 4 o 5 discusiones por mes.
Incremento del autocuidado	Número de personas que practican el autocuidado	Informes mensuales descargos de los colaboradores en la dependencia de SST.	En el taller de autocuidado en la semana de la salud, se realizó una actividad de checklist de autocuidado emocional, físico y social y alrededor de

			20 colaboradores practican el autocuidado.
Creación de instrumentos interactivos para el desarrollo de habilidades blandas	Número de estrategias de bienestar laboral.	Caja de herramientas.	En total se realizaron 10 actividades para fortalecer las habilidades blandas.

11.1 Aprendizajes

A lo largo de mi trayectoria, he experimentado una gran variedad de aprendizajes que se han manifestado en diversas direcciones. Uno de los aspectos más destacados ha sido el trabajo en equipo ya que fortalecí mis habilidades de trabajo en equipo permitiéndome absorber diferentes perspectivas y enriquecer mis procesos con la multiplicidad de ideas que aportan mis compañeros. En este sentido, la interdisciplinariedad ha sido una constante, ya que me desarrollé con profesionales de diversas carreras convergiendo hacia un mismo objetivo. Esta variedad de perspectivas no solo ha coadyuvado, sino que ha sido un aporte significativo en mi crecimiento profesional.

Por otro lado, el manejo de grupos ha sido un área en la que he experimentado un sólido fortalecimiento. Trabajar con un conjunto de individuos de diversas edades y géneros ha exigido un manejo hábil y una adaptación constante en términos de lenguaje y estrategias. Este desafío ha resultado ser altamente beneficioso, dotándome de una amplia gama de herramientas para abordar situaciones complejas y diversas.

Asimismo, he cultivado habilidades de mediación durante las discusiones entre colaboradores. Ser el punto medio y de conciliación, basándome en la escucha activa, el respeto y la empatía, ha sido esencial para fomentar un entorno colaborativo y armonioso. Este papel ha contribuido no solo a la resolución de conflictos, sino también al fortalecimiento de los lazos entre los miembros del equipo.

Uno de los mayores logros ha sido mi capacidad para intervenir en momentos de crisis emocional. Atender y mantener el control en situaciones críticas ha sido un desafío que he asumido con éxito en varias ocasiones. Esta habilidad no solo ha sido fundamental para la estabilidad del equipo, sino que también ha sido uno de los hitos más significativos en mi desarrollo profesional.

Finalmente, destaco mi capacidad para adaptarme y reinventarme ante las dificultades y cambios. La flexibilidad en la asimilación de nuevas metodologías, así como la eficaz comunicación de información a los colaboradores, ha sido un reflejo de mi agilidad, creatividad y capacidad para ser concreta en situaciones cambiantes. Estos aprendizajes han moldeado mi perspectiva, mostrándome la importancia de la adaptabilidad y la innovación como herramientas fundamentales en mi camino profesional. En suma, esta experiencia ha sido un constante proceso de crecimiento y evolución, consolidando no solo mis habilidades técnicas, sino también mi capacidad para enfrentar desafíos con determinación y resiliencia.

11.2 Dificultades

Durante el proceso, nos enfrentamos a diversas dificultades que, en su mayoría, estuvieron vinculadas a la gestión del tiempo en las actividades con los colaboradores de la empresa. La complejidad de interrumpir la operatividad habitual añadió un nivel adicional de desafío, convirtiendo el tiempo dedicado a los diferentes espacios en una de las mayores complicaciones a superar.

Particularmente, la coordinación y comunicación constante con los líderes operativos se destacaron como elementos cruciales para el éxito de la gestión de espacios. Sin embargo, enfrentamos dificultades significativas en este aspecto. La ubicación física fuera de la empresa de dichos líderes operativos complicó la fluidez y constancia en la comunicación. Esta situación generó una nebulosa comunicativa que, aunque no imposibilitó la interacción, sí demandó un esfuerzo adicional para mantener líneas de comunicación claras y efectivas.

12. Evaluación del proceso de prácticas.

12.1 Autoevaluación

En el transcurso de esta experiencia, he tenido el privilegio de sumergirme en aprendizajes verdaderamente enriquecedores. Esta travesía me permitió no solo adquirir conocimientos, sino también adoptar una perspectiva más holística del Trabajo Social organizacional.

Asumir el papel de profesional en medio de una empresa que apenas abría sus puertas al Trabajo Social se presentó como un desafío. Sin embargo, abordé este reto con compromiso, entusiasmo y responsabilidad. Me reconozco como una profesional visionaria y ambiciosa, con la firme convicción de que el Trabajo Social tiene el potencial de tejer transformaciones significativas en el tejido mismo de las organizaciones. Visualizo un fortalecimiento palpable en el ámbito organizacional, donde esta disciplina no solo coexiste, sino que se erige como una fuerza vital para el desarrollo de las estructuras empresariales.

En retrospectiva, destaco con orgullo mi ética profesional como un faro ético que guio mi experiencia desde el principio hasta el final. Cada decisión y acción estuvo impregnada de un profundo respeto hacia el proceso, evidenciando mi compromiso con la integridad y la coherencia. Mi apuesta incansable fue, y sigue siendo, que los colaboradores sean el pilar fundamental de la empresa, desde una mirada humana, abogué incansablemente por su verdadero bienestar, reconociendo que su desarrollo y satisfacción son la verdadera esencia de una empresa exitosa.

12.2 Evaluación de la institución

Durante mi periodo como practicante en la empresa, he tenido el privilegio de trabajar junto a excelentes profesionales comprometidos con el continuo crecimiento, tanto a nivel personal como profesional. La disposición de cada miembro del equipo para aprender y adaptarse a los cambios ha sido una constante, generando un ambiente propicio para el desarrollo individual y colectivo.

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a todos los integrantes de la empresa, desde el personal administrativo hasta el operativo, por la cálida acogida, la disposición constante y el

apoyo brindado a lo largo de mi experiencia. Esta actitud ha contribuido significativamente a mi aprendizaje y ha fortalecido mi conexión con la organización.

Es evidente que la empresa ha logrado construir un entorno colaborativo, donde la sinergia entre los equipos es palpable. Sin embargo, considero que aún hay áreas de oportunidad que podrían potenciar aún más el éxito de la empresa. La reflexión y la reevaluación de ciertos aspectos son esenciales para trazar un camino que lleve a la empresa aún más lejos.

Es fundamental replantear estratégicamente los objetivos y metas, enfocándose en definir con claridad el auténtico bienestar que se desea brindar a los colaboradores. Este enfoque no solo se traduce en beneficios asistenciales, sino en un compromiso genuino con el desarrollo integral de cada individuo. La empresa tiene el potencial de hacer que el talento humano trascienda más allá de las esferas tradicionales y se convierta en el pilar fundamental para el éxito organizacional.

En resumen, mi experiencia en esta empresa ha sido enriquecedora, pero creo firmemente que hay un gran potencial sin explotar. La disposición al cambio y la apertura para replantear estrategias serán clave para alcanzar nuevas alturas. Espero mi proceso haya podido contribuir en este viaje de crecimiento que se les aventura.

12.3 Evaluación asesora académica

Tu papel como guía y faro en mi trayectoria académica fueron fundamentales, y es con gratitud que reconozco el invaluable apoyo que me has brindado, fuiste el lugar donde encontré inspiración, reflexión y conexión con mi propio proceso de aprendizaje, considero que tu influencia va más allá de ser simplemente un punto de partida y de llegada en este viaje académico. Has alimentado mi osadía, impulsándome a aventurarme en contextos desconocidos y a explorar nuevas facetas de mi capacidad.

Gracias a tu aliento constante, he descubierto la valentía necesaria para enfrentar nuevos desafíos y superar obstáculos. Aprecio enormemente el hecho de que, a pesar de tus numerosas responsabilidades, siempre has estado ahí para nosotros, compartiendo tu conocimiento, tu pasión y nos has brindado apoyo en esta travesía.

¡GRACIAS PROFE!

12. Recomendaciones para la continuidad del proceso

La empresa Aguas del Norte Antioqueño se encuentra en un momento de reinversión que demanda una reflexión profunda y una reevaluación de diversos aspectos, siendo el talento humano el epicentro de esta necesaria transformación. En la actualidad, la compañía enfrenta desafíos significativos relacionados con la educación, la familia, la economía y la salud mental y física de sus colaboradores, situaciones que no deben ser percibidas como amenazas, sino como oportunidades para la reinversión y el crecimiento.

Es imperativo que la organización redirija su enfoque hacia los colaboradores, reconociéndolos no solo como recursos productivos, sino como seres humanos con necesidades individuales y vidas complejas fuera del ámbito laboral. Esta perspectiva implica una revisión a fondo en áreas críticas para lograr una verdadera transformación. En síntesis, Aguas del Norte Antioqueño debe evolucionar hacia un modelo organizativo que aborde las necesidades integrales de sus colaboradores, priorizando la seguridad y salud en el trabajo, la calidad de vida familiar y la salud mental.

La inversión en el bienestar no solo redundará en beneficios para los empleados, sino que también se traducirá en un ambiente laboral más saludable y en una organización más sólida y exitosa a largo plazo. Al reconocer y abordar estos desafíos, la empresa no solo cumple con una responsabilidad ética, sino que también adopta una estrategia inteligente para asegurar la viabilidad y prosperidad futura de Aguas del Norte Antioqueño. Aquella empresa que prioriza el bienestar de sus colaboradores está construyendo los cimientos sólidos necesarios para su propio éxito en su totalidad.

13. El Trabajo Social como pilar esencial en el desarrollo organizacional: Tejiendo redes de bienestar y productividad.

El campo de acción del Trabajo Social, tradicionalmente se ha vinculado a la atención a poblaciones vulnerables, problemáticas sociales e intervenciones comunitarias, sin embargo, esta profesión ha experimentado una notable expansión y evolución en las últimas décadas. En tal sentido ha incursionado y fortalecido su intervención en otros campos por ejemplo el empresarial y organizacional. El presente ensayo se propone abordar la trayectoria del Trabajo Social en el contexto organizacional, destacando sus aportes y los desafíos que enfrenta en un entorno empresarial en constante evolución. Cabe señalar que esta incorporación es relativamente contemporánea, pero con un potencial significativo para la profesión del Trabajo Social.

La integración de enfoques y metodologías propias de la profesión en el ámbito empresarial promete no sólo enriquecer la gestión organizativa, sino también contribuir al bienestar de los colaboradores y la organización en general. En últimas este ensayo busca darle protagonismo al Trabajo Social en el mundo organizacional y su capacidad para influir en la configuración de entornos laborales más inclusivos y socialmente responsables.

El Trabajo Social en el sector empresarial ha experimentado una notable evolución a en las últimas décadas. Inicialmente, su rol se asemejaba a una función asistencial de naturaleza "paternalista", motivada en gran medida por las obligaciones legales que imponían a los empresarios la responsabilidad de proveer vivienda y educación a sus empleados. En ese contexto, el Trabajo Social empresarial surgía como una respuesta a dichas obligaciones legales, buscando cubrir las necesidades básicas de los trabajadores.

Sin embargo, con el paso del tiempo, el enfoque del Trabajo Social en el sector empresarial se transformó, es decir, transitó hacia un período caracterizado por reivindicaciones y la oferta de beneficios adicionales a los empleados. Estos beneficios tenían el propósito de atender necesidades que no eran satisfechas adecuadamente por las políticas sociales, como programas de vacaciones, horas extras, entre otros.

En este sentido, el Trabajo Social organizacional comenzó a jugar un papel más activo en la vida de los colaboradores, pero aún no se pensaba en estos como sujetos con necesidades personales específicas, ni mucho menos que el Trabajo Social pudiese intervenir en ellas. Esta

etapa marcó un cambio en la percepción de dicha profesión en el sector organizacional, pasando de una función principalmente asistencial a un enfoque más orientado a satisfacer las demandas cambiantes y crecientes tales como la responsabilidad social corporativa, la salud mental, la gestión y resolución de conflictos laborales, la diversidad y la inclusión, el desarrollo de habilidades blandas y técnicas de los trabajadores que están sumergidos en una sociedad en constante evolución.

A medida que se desarrollaron los servicios sociales públicos y se establecieron sistemas de protección social, el rol del trabajador social en el ámbito empresarial experimentó una transformación significativa. En esta nueva etapa, la función del trabajador social organizacional se redefinió y se enfocó en la formulación y ejecución de políticas sociales corporativas. El propósito fundamental de estas políticas es fomentar el desarrollo integral de los individuos que forman parte de la organización, así como promover el bienestar ocupacional o también llamado laboral.

Es así, como el Trabajo Social hoy por hoy se instaura con gran fuerza en el sector organizacional, en especial desde el área de gestión humana o también llamada talento humano,

La gestión humana en las organizaciones surge como una alternativa para contribuir con las personas, los grupos humanos en el desarrollo de sus potencialidades y en el fortalecimiento de sus habilidades, a través de procesos de conciencia que crean autonomía y desarrollan sentido de contribución, las personas se responsabilizan de su propia vida y asumen el trabajo como la opción de realización y la posibilidad de participar en la construcción de un mundo mejor. (Arbeláez, 2008, p.84)

No obstante, es importante aclarar que la perspectiva anteriormente expuesta sobre la gestión humana ha sido parte del proceso evolutivo anteriormente mencionado, ya que, a lo largo de la historia empresarial, la gestión del talento humano ha sido una herramienta esencial para agilizar y dinamizar procesos meramente administrativos en las organizaciones. Sin embargo, su papel se ha visto limitado a tareas relacionadas con la nómina, celebraciones comerciales como día de la madre, del padre, amor y amistad, cumpleaños, entre otras, además de la selección de personal. Al mismo tiempo, es importante resaltar que, durante décadas, estas responsabilidades

han sido asumidas por individuos cuyas habilidades y formación distaban considerablemente de las ciencias humanas, este enfoque ha generado un desequilibrio en la gestión del capital humano de las organizaciones ya que ha dejado de lado aspectos fundamentales de bienestar laboral y desarrollo personal de los colaboradores.

Hoy en día, estamos experimentando un cambio en la percepción de las organizaciones como entidades más complejas y dinámicas que requieren una atención más profunda y estratégica en lo que respecta a su talento humano. Se ha vuelto evidente que la mera administración de nóminas y eventos sociales ocasionales ya no es suficiente para garantizar el éxito de una empresa. En un mundo empresarial cada vez más competitivo y en constante evolución, es esencial que las empresas evolucionen en su enfoque y operatividad de la gestión de recursos humanos.

En la evolución del mundo, la economía, la industria y la sociedad, nace la necesidad de que las empresas se replanteen diversas dinámicas, en ese sentido, la incorporación de un enfoque integral en materia de seguridad y salud en el trabajo se convierte en un pilar fundamental de la gestión del talento humano moderno. La inclusión de SST se presenta como una necesidad, ya que la salud y el bienestar de los colaboradores son aspectos cruciales para el funcionamiento eficiente y sostenible de cualquier organización. Un ambiente laboral seguro y saludable no solo fomenta la productividad, sino que también reduce los riesgos y los costos asociados a accidentes y enfermedades laborales.

Así mismo, las empresas han replanteado los liderazgos en las dependencias de talento humano, promoviendo la interdisciplinaria, pero fundamentalmente incluyendo dentro del equipo profesionales con una formación en ciencias sociales y humanas, ya que estos profesionales están formados para comprender e intervenir en la importancia de abordar las necesidades emocionales, motivacionales y culturales de los colaboradores. Superando la concepción tradicional del bienestar laboral, estos profesionales promueven el compromiso y la satisfacción de los colaboradores hacia niveles más elevados, impactando positivamente en la retención del talento y el rendimiento general de la empresa, como lo menciona la autora Biviana Arbeláez, en su texto la Intervención del Trabajador Social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional,

Es por ello que la intervención del Trabajador Social en el proceso de gestión humana cobra una vital importancia dentro de la organización, es necesario que las personas encuentren en su trabajo no sólo una fuente de ingresos para satisfacer sus necesidades económicas básicas, sino el espacio propicio para satisfacer las necesidades de autoestima y autorrealización, es decir, el lugar donde a través del trabajo, puedan crecer, madurar y desarrollar sus capacidades y su potencial. (2008, p.85)

De acuerdo con lo anterior, es esencial comprender que el bienestar laboral es un componente central en la intervención del Trabajo Social organizacional, pues el trabajador social asume un papel fundamental en las empresas orientadas a facilitar las múltiples y complejas relaciones laborales que caracterizan el entorno empresarial actual. Su función se extiende más allá de la mera asistencia y se orienta hacia la creación de entornos laborales que fomenten la plena realización de las capacidades y potencialidades de los empleados.

En otras palabras, el trabajador social en el sector empresarial busca la creación de entornos laborales amigables y saludables. Además, desempeña un papel crucial al proporcionar apoyo y orientación a los trabajadores, permitiéndoles superar los desafíos y obstáculos que puedan surgir en el entorno laboral. En este sentido, su contribución va más allá de las necesidades básicas y abarca la promoción del crecimiento personal y profesional de los colaboradores, lo que a su vez repercute en el éxito y la eficiencia de la organización en su conjunto.

Según Bernard como se citó en Raya y Caparros, para este autor, el papel del trabajador social en la empresa 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; y,
3. Favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales surgidos con motivo del trabajo (2013. p. 342)

En dicho sentido, es importante señalar que, al adentrarse en el mundo organizacional, los profesionales del Trabajo Social a menudo se enfrentan a una serie de vacíos, especialmente en aquellas organizaciones que nunca han contado con la presencia de dicha profesión o una intervención centrada en el bienestar laboral, ya que el profesional en Trabajo Social entra a las organizaciones como un agente extraño para la dinámica organizacional.

Ahora bien, el trabajador social entra a las organizaciones a trabajar sobre las necesidades de los colaboradores especialmente abarcando áreas como el clima organizacional, habilidades blandas, programas académicos, capacitaciones, y una amplia gama de temas relacionados con el bienestar laboral en su conjunto, como lo menciona Biviana Arbeláez

De una u otra forma y desde cualquier instancia, el Trabajador Social debe planear sus acciones con base en la situación, características y condiciones reales de los trabajadores, para así orientar los esfuerzos hacia logros concretos. Así mismo, cualquier programa de gestión humana que se pretenda ejecutar en una organización, no debe pasar por alto las necesidades sentidas de los empleados, al igual que sus inquietudes, intereses y expectativas. Además, hay que tener presente que para el cumplimiento de los objetivos propuestos en cuanto a mejoramiento o mantenimiento. (2008, p. 88)

El Trabajo Social, como disciplina y profesión, se sitúa como un agente de cambio fundamental en la sociedad contemporánea. A través del análisis y diagnóstico de las dinámicas sociales, el trabajador social se convierte en un observador crítico capaz de identificar tanto los desafíos emergentes como las oportunidades latentes en las organizaciones. Esta capacidad de percepción es esencial, ya que permite a las organizaciones adaptarse a perspectivas nuevas e innovadoras, abriendo la puerta a un desarrollo más efectivo y sostenible.

En este sentido, el Trabajo Social ejerce una función desafiante para las organizaciones al sacarlas de sus zonas de confort. Las estructuras administrativas y operativas que han prevalecido durante años son sometidas a una revisión profunda, cuestionando su eficacia y su capacidad de respuesta ante las cambiantes realidades sociales, este cuestionamiento puede resultar incómodo para las organizaciones, pero es esencial para su propia evolución y para la mejora de su desempeño en el contexto contemporáneo.

No obstante, la participación del Trabajo Social en el entorno organizacional presenta un conjunto de desafíos, los cuales afectan tanto a la profesión del Trabajo Social como a la propia organización y sus estructuras. Uno de los desafíos más comunes radica en la asignación adecuada de tiempo y recursos a las iniciativas orientadas desde el ámbito del Trabajo Social. En las empresas, los líderes han estado históricamente influenciados por la concepción de la necesidad de mantener una producción continua, sin interrupciones en la operatividad.

Es allí donde el Trabajo Social tiene el reto de lograr que los líderes y el sector administrativo en especial las dependencias de talento humano reconozcan los espacios generados por el Trabajo Social como oportunidades valiosas y fundamentales. Cuanto más se considere al colaborador como una persona con necesidades y circunstancias individuales, mayor será su rendimiento laboral. Es crucial que se promueva la comprensión de la necesidad y el impacto de espacios destinados al bienestar, al trabajo en equipo y a la comunicación asertiva, como elementos esenciales para el desarrollo organizacional, el objetivo es poder ganarse un espacio preeminente en la agenda organizacional, donde estos espacios sean percibidos como necesarios y naturales. Debe aspirarse a que no se requiera solicitar o pelear por su inclusión, sino que estén tan arraigados en la cultura organizacional que se contemplen de manera regular y obligatoria, incluidos en el cronograma semanal. Esto implica que el bienestar de los empleados debe ser considerado como un pilar fundamental en la consecución de los objetivos organizacionales, reconociendo que un ambiente laboral saludable y armonioso es un motor clave para el desarrollo de la empresa.

En conclusión, el Trabajo Social se instala como un pilar esencial en la esfera organizacional. Su contemporaneidad y versatilidad permiten abordar una diversidad de aspectos en las empresas, en un mundo en constante cambio, donde las organizaciones deben adaptarse a la evolución de la sociedad y la economía, el Trabajo Social aporta una mirada integral, ya que su enfoque en la gestión, investigación e innovación despierta posibilidades inexploradas.

No menos importante es su contribución al bienestar laboral, al tratar a los colaboradores como individuos con derechos, experiencias y necesidades, comprender las complejas dinámicas de las relaciones humanas y laborales se convierte en un activo valioso, así mismo, la explotación del potencial tanto de los colaboradores como de la organización aporta estrategias cruciales para el crecimiento empresarial.

A pesar de los diferentes desafíos que enfrenta en el ámbito organizacional, la labor del Trabajo Social sigue avanzando de manera progresiva. Es alentador ver cómo, cada vez más, las empresas reconocen la necesidad de profesionales de Trabajo Social en sus estructuras para incidir de manera significativa en su desarrollo, como profesional creo firmemente que estamos en el camino de construir empresas socialmente conscientes y humanas, marcando una evolución prometedora en la colaboración entre el Trabajo Social y el mundo organizacional.

Referencias

- Aguas del Norte Antioqueño S.A. E.S.P. (2023). *Historia*. <https://n9.cl/5584w>
- Arbeláez Aguelo, B. (2008). Intervención del Trabajador Social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional. *Revista de Facultad de Trabajo Social*, 24 (24), 82-88. <https://n9.cl/u93tg>
- Barrientos Monsalve, E., Codero Diaz, M., y Lesmes Silva, A. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? Aibi. *Revista de investigación, administración e ingeniería*.8(1), 147-153. <https://n9.cl/atphu>
- Blumer, H. (S.f). *La posición metodológica del Interaccionismo Simbólico*. [Archivo PDF] <https://n9.cl/0g49o>
- Caparros, N. Raya. E. (2013). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento. *Revista Trabajo Social y acción social*, (52). 335-358. <https://n9.cl/ralkw>
- Corantioquia. (2002). *Diagnostico ambiental de la cuenca de la quebrada Santa Juana, Municipio de Yarumal*. <https://n9.cl/r5digj>
- Martínez, J. (2011). *Métodos de la investigación cualitativa*. Silogismo. <http://surl.li/psdii>
- Molina Molina, L. y Romero Sain, M. (2001). *Modelos de intervención asistencial, socioeducativos y terapéutico en trabajo social*. Editorial de la Universidad de Costa Rica. <http://surl.li/psdhl>

Anexos

1. Fotos del proceso



Taller DRP



Acompañamiento responsabilidad social empresarial.



Taller manejo de emociones.



Taller resolución de conflictos.



Taller Cápsula del tiempo.



Cápsula trabajo en equipo.



Cápsula tipos de autocuidado.



Cierre de practicas.

2. Encuesta clima organizacional.

Encuesta para Diagnóstico Rápido Participativo Clima Organizacional

Esta encuesta tiene como objetivo obtener información sobre cómo te sientes en tu entorno laboral, tus percepciones sobre la cultura de la organización y la calidad de las relaciones entre compañeros y líderes. Tus respuestas nos ayudarán a comprender mejor las fortalezas y áreas de mejora de nuestro clima organizacional y a tomar acciones concretas para fomentar un ambiente de trabajo saludable y motivador.

Agradecemos sinceramente tu participación en esta encuesta.

Entorno seguro

En una escala del 1 al 10, siendo 1 el porcentaje más bajo y 5 el más alto.

1. ¿Cómo describirías el ambiente de trabajo en nuestra organización?

1 2 3 4 5

2. ¿Sientes que tu trabajo es valorado y reconocido dentro de la organización?

Si

No

En caso de ser No, explica por qué.

3. ¿Te sientes apoyado(a) por tus superiores y compañeros de trabajo?

Siempre

Casi siempre

Casi Nunca

Nunca

4. ¿Consideras que hay un equilibrio adecuado entre tu vida personal y laboral?

Siempre

Casi siempre

Casi Nunca

Nunca

5. ¿Te sientes seguro(a) y cómodo(a) expresando tus ideas y opiniones en el entorno laboral?

Siempre

Casi siempre

Casi Nunca

Nunca

6. ¿Existe alguna forma de acoso o discriminación en tu lugar de trabajo?

Si

No

En caso de ser SI, explica discriminación o acoso en relación con.

7. ¿Sientes que se promueve un buen trabajo en equipo y colaboración entre los empleados?

Siempre

Casi siempre

Casi Nunca

Nunca

Comunicación

8. ¿Existe una comunicación clara y efectiva dentro de la organización?

Si

No

En caso de ser No, explica por qué.

9. ¿Recibes retroalimentación constructiva sobre tu desempeño laboral de manera regular?

Siempre

Casi siempre

Casi Nunca

Nunca

Resolución de conflictos

10. ¿Has experimentado algún conflicto interpersonal en tu lugar de trabajo en los últimos tres meses?

Si

No

11. ¿Cuál fue la naturaleza del conflicto que enfrentaste? (Por ejemplo, diferencias de opinión, problemas de comunicación, etc.)

Diferencias de opinión

Problemas de comunicación

En una escala de 1 a 5, siendo 1 el menor porcentaje y 5 el mayor.

12. ¿Cómo describirías el nivel de gravedad del conflicto que experimentaste?

1 2 3 4 5

¿Qué acciones tomaste para intentar resolver el conflicto?

13. ¿Buscaste ayuda o asesoramiento de algún compañero, superior o departamento de recursos humanos?

Si

No

En una escala de 1 a 5, siendo 1 el menor porcentaje y 5 el mayor.

14. ¿Qué tan satisfecho(a) estás con el resultado de la resolución del conflicto?

1 2 3 4 5

15. ¿Consideras que la empresa proporciona suficientes recursos y herramientas para abordar y resolver conflictos de manera efectiva?

Siempre

Casi siempre

Casi Nunca

Nunca

16. ¿Cómo calificarías la habilidad de tus superiores o líderes para manejar y resolver conflictos dentro del equipo?

1 2 3 4 5

17. ¿Has recibido algún tipo de capacitación o formación sobre resolución de conflictos en tu empresa?

Si

No

18. ¿Cuándo vez que otros compañeros están discutiendo que postura tomas?

Intervienes para mediar

No haces nada

Intervienes para generar malestar

Intervienes comentado la situación en Talento Humano

¿Otra?

3. Metodología planeación de talleres.

Taller MERE-SER

Fecha: 24-03-2023	Lugar: Aguas del norte
Objetivo: Generar un espacio vivencial en el marco de la conmemoración del 8M para las mujeres de Aguas del Norte Antioqueño.	
Metodología	
Momento 1	
ACTIVIDAD DE PRESENTACIÓN POEMA YO SOY:	
Realizar un poema respondiendo a las siguientes preguntas:	
Nombre de mamá, nombre de papá, color preferido, canción preferida, olor preferido, lugar donde quisieras volver, persona que admiras,	
Momento 2	
CONTEXTO DEL 8M:	
Abrir espacio para la conversación de por qué no se celebra este día, ahondar en la historia que dio pie a esta conmemoración cada año.	
El 8 de marzo de 1908, un suceso trascendental marcó la historia de esta importante efeméride en la que se relaciona el trabajo y la lucha sindical en el mundo entero: 129 mujeres murieron en un incendio en la fábrica Cotton , de Nueva York, Estados Unidos, luego de que se declararan en huelga con permanencia en su lugar de trabajo.	
Las mujeres que se encontraban dentro de la fábrica reclamaban la reducción de jornada laboral , un salario igual al que percibían los hombres que hacían las mismas actividades y denunciaban las malas condiciones de trabajo que padecían.	

Se esperaba que hubiese un cambio, sin embargo, **se obtuvo una respuesta inesperada** en la que el dueño de la fábrica ordenó cerrar las puertas del edificio para que las mujeres desistieran. Sin embargo, ocurrió un incendio con ellas dentro y el resultado fue la muerte de las obreras que se encontraban en el interior de la fábrica.

Momento 3

MERE-SER:

Plegable de mere-ser, un espacio para pensarnos y manifestar metas, plasmar los recuerdos bellos, agradecer al ser, resaltar la belleza inesperada y cultivar la vida.

Espacio de reflexión.

Momento 4

RESPONDER LAS PREGUNTAS:

¿CÓMO ESTOY?

¿QUÉ EMOCIONES HE EXPERIMENTADO ESTA SEMANA?

¿QUÉ NECESITO Y CUÁNDO ME LO VOY A DAR?

-Buscar una pareja y compartir con ella estos sentimientos.

Espacio de reflexión.

Momento 5

Cierre: El fuego en los pueblos originarios es energía, cuerpo expandido, representante del sol que se transforma en alimento para el cuerpo y el espíritu el FUEGO: SANA, PURIFICA Y TRANSFORMA.

Vamos a regalarle luz y fuego a una persona acompañado de palabras que quieras darle a esa persona.

Evaluación del espacio.

¿Cómo se sintieron?

¿Cómo les pareció?

¿Aspectos a mejorar?

¿Les gustaría que estos espacios se siguieran realizando?

NOMBRE COMPLETO:**EDAD:****CARGO:****FECHA Y LUGAR DE
NACIMIENTO:****HACE CUÁNTO LABORA EN LA
EMPRESA:****CORREO:****TELÉFONO:****4. Formato de caracterización.**

Marque con una equis (X) las preguntas que lo requieran.

Aspecto personal.

1. Estado civil:

- a. Soltero
- b. Casado
- c. Unión Libre

2. Género

- a. Femenino

- b. Masculino
- c. No binario

3. Grado de escolaridad

- a. Ninguno
- b. Primaria
- c. Media
- d. Secundaria
- e. Técnico
- f. Tecnólogo
- g. Universitario
- h. Posgrado
- i. Otro ¿Cuál?

4. ¿Tiene hijos?

- a. Si
- b. No

En caso de que su respuesta sea **SI**

¿Cuántos?

Nombres: _____

Datos Socioeconómicos

5. ¿Quiénes conforman su hogar?

R/ _____

6. Dirección de vivienda

R/ _____

7. ¿Su vivienda es?
- a. Propia
 - b. Arrendada
 - c. Familiar
8. ¿Usted vive en?
- a. Área urbana
 - b. Área rural
9. ¿Cómo considera sus condiciones de habitabilidad?
- a. Buenas
 - b. Excelentes
 - c. Regulares
 - d. Malas

Regulares-Mala ¿Por qué?

Aspectos en salud

10. PESO: _____

ALTURA: _____

11. ¿Qué tan saludable te consideras? En una escala de 1 a 5 (1-mal) (5-muy bien)
- a.1
 - b.2
 - c.3
 - d.4
 - e.5

12. ¿Tienes alguna enfermedad o condición hereditaria?

a. Sí

b. No

En caso de su respuesta sea SI ¿Cuál es la enfermedad?

13. ¿De las siguientes cuál consumes?

a. Drogas

b. Alcohol

c. Cigarrillo

d. Ninguna

¿Con que frecuencias lo haces?

a. Todos los días

b. Dos veces a la semana

c. Esporádicamente

14. ¿Con qué frecuencia te haces un chequeo médico?

a. Cada seis meses

b. Cada que estoy enfermo

c. Cada dos meses

d. Nunca

Aspecto psicológico- Emocional

15. ¿Sentirse bajo de ánimo, deprimido o desesperanzado?

a. Todos los días

b. Menos de un día a la semana

c. Dos días a la semana

d. Ningún momento

16. ¿Sentirse más irritado, malhumorado o enfadado de lo normal?

- a. Todos los días
- b. Menos de un día a la semana
- c. Dos días a la semana
- d. Ningún momento

17. ¿Poco interés o satisfacción en hacer las cosas?

- a. Todos los días
- b. Menos de un día a la semana
- c. Dos días a la semana
- d. Ningún momento

18. ¿Dormir menos de lo normal pero todavía mucha energía?

- a. Todos los días
- b. Menos de un día a la semana
- c. Dos días a la semana
- d. Ningún momento

19. Si siente angustia o preocupación por algo puntual, le gustaría recibir apoyo de un profesional psicológico para resolver o tramitar su angustia.

- a. Si me interesa
- b. No me interesa

20. ¿Cuándo te sientes mal a quien acudes inicialmente?

- a. Familia
- b. Amigos
- c. Profesionales

- d. Compañeros de trabajo
- e. Nadie

Especifique a quienes

Aspecto económico

21. ¿Económicamente crees que cuentas con recursos estables o por el contrario tienes necesidades?

- a. Estables
- b. Necesidades

22. ¿Cuentas con un fondo de emergencias?

- a. Si
- b. No

23. ¿Cuentas con gastos altos que con tus ingresos son difíciles de cumplir?

- a. Si
- b. No

-El gasto es relacionado a:

24. ¿Cuál es tu forma más fiable de eliminar tus deudas? (ingreso)

R/ _____

¡MUCHAS GRACIAS!