



**Transformando el ambiente laboral: proyecto para la mejora del clima organizacional en
la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla ESPA**

Alejandra Montoya Henao

Informe de práctica presentado para optar al título de Trabajador Social

Asesora

Yulieth Carvajal Londoño, Doctor (PhD) en Ciencias Humanas y Sociales

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Trabajo Social
El Carmen de Viboral, Antioquia, Colombia
2024

Cita

(Montoya Henao, 2024)

Referencia

Montoya Henao, A. (2024). *Informe de prácticas profesionales en la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla* [Informe de práctica]. Universidad de Antioquia, El Carmen de Viboral, Colombia.

Estilo APA 7 (2020)



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

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

Dedico este trabajo a la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla como una expresión sincera de gratitud por la cálida acogida durante mi periodo de prácticas profesionales, esta experiencia ha sido verdaderamente invaluable para mi crecimiento tanto a nivel personal como profesional y me siento profundamente agradecida por la oportunidad de haber formado parte de su equipo y por haber compartido momentos significativos con cada uno de ellos.

A lo largo de mi estadía, me impresionó la diversidad de talentos y la dedicación de cada miembro del equipo, la cercanía y la excelente relación que pude cultivar con cada colaborador de la organización y han dejado una marca imborrable en mi corazón. Sus enseñanzas, sus historias y su compromiso con el trabajo han sido una fuente inagotable de inspiración para mí.

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento por haberme brindado esta oportunidad de crecimiento y aprendizaje, por los conocimientos que adquirí durante mi tiempo en la empresa, desde las habilidades técnicas hasta las lecciones de vida, cada interacción y cada experiencia me han enriquecido de una manera que nunca olvidaré.

Tabla de contenido

Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
1 Contextualización.....	13
1.1 Contexto territorial e institucional.....	13
1.1.1 Localización y características contextuales del municipio de Marinilla	13
1.1.2 Antecedentes históricos de la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla	14
1.1.3 Marco normativo.....	15
1.1.4 Población interna	19
1.1.5 Servicios que presta la ESPA.....	19
2 Problemáticas	20
2.1 Problemáticas externas	20
2.2 Problemática interna.....	22
2.3 Objetos de Intervención	29
2.3.1 Objeto de intervención 1: acompañamiento social a la comunidad externa.....	29
2.3.2 Objeto de intervención 2: clima laboral interno enfocado en la desmotivación laboral.	31
3 Propuesta de Intervención del proyecto	33
3.1 Justificación.....	33
3.2 Objetivos	34
3.2.1 Objetivo general.....	34
3.2.2 Objetivos específicos	34
3.3 Referente teórico y conceptual	34
3.4 Fundamentación Metodológica.....	36

3.4.1 Método de intervención	37
3.4.2 Técnicas y herramientas utilizadas	37
3.5 Consideraciones éticas y políticas	38
3.6 Plan operativo y sistema de seguimiento y evaluación	38
3.7 Indicadores de evaluación	40
3.7.1 Objetivo de la evaluación.....	40
3.7.2 Justificación de la evaluación	40
3.7.3 Actores involucrados en el proceso evaluativo y sus roles.....	41
3.7.4 Metodología de Evaluación	41
3.7.5 Indicadores y fuentes de verificación	43
3.7.6 Cronograma de Evaluación.....	44
4 Ejecución de la intervención	45
4.1 Actividades desarrolladas.....	45
4.1.1 Entrevistas para la obtención de indicadores	45
4.1.2 Capacitaciones	46
4.1.3 Talleres.....	48
4.1.4 Acompañamiento social constante.....	50
4.1.5 Apoyo a las diferentes actividades de bienestar laboral y el Comité de Convivencia Laboral	51
4.1.6 Capacitaciones enfocadas en líderes	53
4.1.7 Reconocimientos a la labor bien realizada.....	54
4.1.8 Ruta de acompañamiento social en obras de infraestructura	54
4.1.9 Análisis documental.....	56
4.1.10 Realización de ítem social para encuesta establecida	56
4.1.11 Aplicación de entrevistas sociales	57
4.1.12 Informe social	57

4.1.13 Actividades con veredas aledañas al Relleno Sanitario	58
4.1.14 Materiales didácticos	59
4.2 Alcance de metas e indicadores.....	60
5 Conclusiones y recomendaciones.....	62
5.1 Logros, aprendizajes, retos y acciones a mejorar en el proceso de intervención	62
5.1.1 Logros	62
A nivel personal	62
A nivel profesional	62
Para la incidencia en los territorios locales	62
5.1.2 Aprendizajes	62
A nivel personal	62
A nivel profesional	62
Para la incidencia en los territorios locales	62
5.1.3 Retos	63
A nivel personal	63
A nivel profesional	63
5.1.4 Acciones a Mejorar	63
A nivel personal	63
A nivel profesional	63
Para la Incidencia en los Territorios Locales	63
5.2 Aportes desde el Trabajo Social.....	63
5.3 Conclusiones	65
5.4 Recomendaciones para potenciar la intervención en el campo de práctica	66
5.4.1 Beneficios Esperados	67
Referencias	70

Lista de tablas

Tabla 1 Problemáticas externas	21
Tabla 2 Problemáticas internas.....	24
Tabla3 Cronograma de actividades	39
Tabla4 Actores y responsabilidades	41
Tabla5 Metodología evaluativa	41
Tabla6 Indicadores	43
Tabla7 Cronograma	44

Lista de figuras

Figura 1 Árbol de problemas internos.....	23
Figura 2 Entrevista	46
Figura 3 Capacitación	47
Figura 4 Capacitación	47
Figura 5 Capacitación	47
Figura 6 Capacitación	48
Figura 7 Talleres	48
Figura 8 Talleres	49
Figura 9 Talleres	49
Figura 10 Talleres	49
Figura 11 Talleres	50
Figura 12 Talleres	50
Figura 13 Actividades de bienestar laboral.....	52
Figura 14 Actividades de bienestar laboral.....	52
Figura 15 Actividades de bienestar laboral.....	52
Figura 16 Actividades de bienestar laboral.....	53
Figura 17 Actividades de bienestar laboral.....	53
Figura 18 Reconocimiento a la labor	54
Figura 19 Ruta de acompañamiento social	55
Figura 20 Acompañamiento social.....	56
Figura 21 Informe social	58
Figura 22 Informe social	58
Figura 23 Actividades veredas	59

Figura 24 Actividades veredas59

Resumen

El informe final de prácticas en la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla (ESPA) detalla el proceso de intervención realizado desde el Trabajo Social que incluyó el diseño y desarrollo de un proyecto integral de mejora del clima laboral por la identificación de falencias como la mala relación con el jefe, falta de comunicación directa y falta de trabajo en equipo. En el desarrollo del proyecto se implementaron capacitaciones mensuales sobre temas clave como comunicación asertiva, gestión de conflictos y salud mental, con el objetivo de dotar a los empleados de herramientas para enfrentar desafíos laborales.

Además, se incluye aspectos asociados al proceso que se hizo de acompañamiento social a las comunidades, que tuvo como propósito promover el bienestar, la cohesión y el desarrollo integral de la comunidad, fortaleciendo la participación activa de la comunidad en la toma de decisiones y problemáticas que les competen, generando una cercanía y mejora en la relación empresa-comunidad. Asimismo, en el marco del proceso de prácticas se propuso además la creación de un departamento o área de Responsabilidad Social Empresarial para abordar las necesidades sociales de las comunidades que se impactan y del cliente interno y aportar con ello a la mejora de la gestión e imagen de la empresa, asimismo se sugirió fomentar la participación en eventos comunitarios y proyectos colaborativos para fortalecer la relación con la comunidad.

Palabras clave: Clima laboral, motivación, ESPA, cultura organizacional

Abstract

The final report of the internship at Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla (ESPA) details the intervention process carried out by Social Work, which included the design and development of a comprehensive project to improve the work environment by identifying shortcomings such as poor relations with the boss, lack of direct communication and lack of teamwork. The project included monthly training on key issues such as assertive communication, conflict management and mental health, with the aim of providing employees with tools to face work challenges.

It also includes aspects associated with the process of social accompaniment of the communities, whose purpose was to promote the well-being, cohesion and integral development of the community, strengthening the active participation of the community in decision making and issues that concern them, generating a closeness and improvement in the company-community relationship. In addition, within the framework of the internship process, the creation of a Corporate Social Responsibility department or area was also proposed to address the social needs of the communities impacted and of the internal client and thus contribute to the improvement of the company's management and image, as well as to promote participation in community events and collaborative projects to strengthen the relationship with the community.

Keywords: Work climate, motivation, ESPA, organizational culture

Introducción

El ambiente laboral se ha convertido en una parte fundamental para el desarrollo de las actividades de los colaboradores de una empresa, puesto que este clima organizacional influye en su desempeño, lo que a su vez se ve reflejado en las condiciones organizacionales. Actualmente este es un gran reto para las organizaciones, debido a que deben enfrentarse a los cambios políticos, económicos y sociales los cuales repercuten en el funcionamiento interno, por ende, este informe tiene un énfasis principal entorno al proyecto de prácticas que fue desarrollado sobre el clima laboral enfocado en la existencia de desmotivación laboral por parte de los colaboradores de la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla (ESPA).

Lo que se propició con el proceso de práctica profesional en Trabajo Social, fue mejorar el bienestar laboral de los colaboradores y aumentar su satisfacción, generando así, mayor bienestar para ellos y un ambiente de trabajo más sano y favorable en la empresa. Este informe final representa el producto del periodo de prácticas de trabajo social desarrollado en la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla, durante febrero del 2023 a enero de 2024. Aborda los aspectos fundamentales que surgieron durante los doce meses de intervención, examinando las problemáticas y necesidades de acompañamiento, tanto internas como externas, sus características, así como las posibles consecuencias asociadas y las factibles acciones de intervención. Además, se presenta el diseño generado para orientar el proceso de intervención y una revisión detallada de las actividades desarrolladas, destacando los principales logros alcanzados, los aprendizajes adquiridos, los retos enfrentados y las acciones propuestas para la mejora del clima laboral en la institución. En síntesis, este informe proporciona una visión integral de la experiencia de prácticas y sus efectos en el ámbito laboral.

1 Contextualización

1.1 Contexto territorial e institucional

1.1.1 Localización y características contextuales del municipio de Marinilla

El departamento colombiano de Antioquia está dividido en nueve subregiones, una de ellas es el Oriente Antioqueño, es la segunda subregión con mayor población después del Valle de Aburrá y es considerada la región más productora de energía en Colombia. El Oriente es además un destino para consolidar diversas formas de turismo, entre ellos está: el ecológico, recreativo, gastronómico y de negocios, apoyado en su amplia red de servicios e infraestructura como el Aeropuerto Internacional José María Córdova, la Zona Franca, la oferta de hoteles, hospitales y clínicas, grandes empresas, además de la existencia de varias universidades, donde se vienen desarrollando procesos de investigación e innovación.

La subregión del Oriente se encuentra ubicada en medio de los ríos Cauca y Magdalena al suroriente del departamento, cruzando de sur a norte por la Cordillera central. La subregión está dividida en cuatro zonas: Zona del Altiplano, zona de Embalses, zona de Bosques y zona del Páramo. La subregión está conformada por 23 municipios: Rionegro, de categoría primera, la Ceja del Tambo y Guarne, de categoría tercera, el Carmen de Viboral, El Retiro y Marinilla, de categoría cuarta, Sonsón, de categoría quinta, Abejorral, Alejandría, Argelia, Cocorná, Concepción, El Peñol, El Santuario, Granada, Guatapé, La Unión, Nariño, San Carlos, San Francisco, San Luis, San Rafael y San Vicente Ferrer, de categoría sexta. (Consejo Territorial de Planeación de Antioquia, 2020, p. 3)

Uno de los municipios del Oriente es Marinilla, de este no existe una fecha concreta en la que haya sido fundado, sino de un proceso de poblamiento iniciado en el año 1664 por Fray Miguel de Castro Rivadeneira, el cuál estableció allí un pueblo para españoles. “El Municipio de Marinilla hace parte de la región del oriente antioqueño, conformado por 26 municipios con un área de 8.109 km², que corresponden al 13% del territorio del Departamento y con 750.000 habitantes que equivalen al 14% de la población de Antioquia” (Escuela Rural Marinilla, 2013, párr. 1)

La ubicación del municipio está aproximadamente a 40 minutos de Medellín, cuenta con 31 barrios y 31 veredas, su principal vía de comunicación es la autopista Medellín-Bogotá y otra que conduce hacia el municipio de El Peñol. Marinilla es un pueblo altamente religioso y conservador en sus tradiciones y culturas donde las diferentes artes y oficios se mantienen por generaciones, una de ellas es la fabricación de guitarras, por la cual es muy reconocido tradicionalmente.

Su economía se basa principalmente en el comercio, el turismo y la agricultura, es característico por ser habitado con personas emprendedoras, que llevan sus emprendimientos (principalmente panaderías y remates) a muchas ciudades de Colombia, los principales cultivos son de cabuya, maíz, hortalizas, fríjol, tomate y mora. El 40% de la economía municipal depende del sector primario, otro 40% del sector secundario y un 20% de la pequeña y mediana industria.

El municipio cuenta con una empresa de servicios públicos llamada San José de la Marinilla la cual está ubicada en la calle 30 No 25 – 96, sobre la calle Peatonal – Sector San José, Marinilla, Antioquia, Colombia, esta tiene como objetivo mantener el liderazgo en la prestación de Servicios públicos en el Oriente Antioqueño y es la institución en la que se llevó a cabo el presente proyecto de las prácticas académicas de Trabajo Social, donde se incluyó el diseño y ejecución del proyecto de clima laboral enfocado en la desmotivación laboral, además de actividades y la estructuración sobre rutas de acompañamiento social con la comunidad externa, creando una mejora en la cercanía y relación empresa-comunidad.

“La empresa pública tiene sus orígenes formales en el siglo XVIII y XIX, dependiendo de la nación, cuando los Estados competían entre sí por la explotación económica de sus colonias y por la acumulación de recursos” (Editorial Etecé, 2021, párr. 7)

1.1.2 Antecedentes históricos de la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla

En el Municipio de Marinilla, se prestaba el servicio de Aseo a través de la División de Servicios Públicos, adscrita a la Secretaría de Obras Públicas del Municipio; con una volqueta y 2 operarios en el volco y otros 2 recolectando, siendo en total 4 operarios de recolección. En el año 1994 se adquirió un vehículo compactador recolector de residuos.

La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P fue creada por Acuerdo Municipal 021 del 28 de mayo de 1998, como Empresa Industrial y Comercial del orden Municipal, de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, Ley de servicios públicos domiciliarios. (ESPA Marinilla, 2024, párr. 12)

Durante el mismo año salió la Ley 60 de 1993 por el decreto 768 de 1998 que permitía descentralizar el servicio de aseo de la prestación directa de los Municipios, y el 28 de mayo de 1998 se creó mediante acuerdo Municipal No.028 La Empresa de Servicios Públicos de Aseo de San José de la Marinilla E.S.P., una Empresa Industrial y Comercial del Orden Municipal, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, encargada de prestar el servicio público domiciliario de aseo en la jurisdicción del municipio de Marinilla, según las disposiciones de la Ley 142 de 1994 y los Decretos reglamentarios respectivos.

En el año 1.999, la Empresa empieza con fuerza y a regir el plan tarifario, el cuál corresponde al costo mensual por la prestación de los servicios, definiendo su valor por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico con el cual es sostenible, “durante el año 1.999, se contrató con la Cooperativa de Trabajo Asociado Aguamarina, para el manejo integral del relleno sanitario, con la interventoría de la empresa” (ESPA Marinilla, 2024, párr. 11)

Se continuó dando un manejo manual, pero debido al incremento en la generación de los residuos sólidos, se comenzó parcialmente a mecanizar; compactándose los residuos dos veces por semana y al cubrimiento de las plataformas de manera mensual.

El 10 de junio de 2011 se aprueba el Acuerdo N ° 76 de 2011, por medio del cual se modifica el nombre por: Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P., y amplía el objeto por lo que la empresa podría ofrecer los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en todo el territorio del Municipio de Marinilla.

El 1 de julio de 2012 la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla, ESPA, inició sus labores con los tres servicios: Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

1.1.3 Marco normativo

Toda empresa prestadora de servicios públicos debe cumplir con unas leyes y/o normativas que rigen su accionar. La Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla es prestadora de

servicios públicos domiciliarios como lo son el acueducto, alcantarillado y aseo, rige sus actividades de acuerdo con unas normas establecidas desde la constitución política, leyes nacionales y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Las siguientes leyes fueron retomadas de la base de datos de la institución y de la búsqueda de leyes por las cuales se debe reglamentar una empresa prestadora de servicios públicos, se adjuntan las más pertinentes desde el objeto social y humano, para tener una base legal de apoyo para la elaboración del proyecto de la práctica profesional de Trabajo Social, en estas leyes se recalca la participación y derechos que tiene la ciudadanía y los colaboradores de la empresa respecto a la misma.

Constitución política de 1991: incorpora el derecho de petición, como un mecanismo que se ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, con el objetivo que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

Ley 60 de 1993: establece el uso de los recursos nacionales transferidos a las territoriales y la Ley 388 de 1997 de Desarrollo Territorial que ordena elaborar planes municipales de ordenamiento territorial.

Ley 99 de 1993: por la cual se reordena el sector público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental —SINA— y se dictan otras disposiciones.

Ley 87 de 1993: por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las Entidades y Organismos del Estado y se dictan otras disposiciones" Mediante la cual se disponen las condiciones para el montaje de los sistemas de Control Interno y señala las responsabilidades para el adecuado funcionamiento del control interno y la consolidación de la cultura de autocontrol.

Ley 142 de 1994: por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

Sentencia C-075/06: la democracia industrial tiene como objetivo mejorar y garantizar los derechos de los trabajadores y de otros sectores de la sociedad mediante su participación en la dirección y administración de las empresas, al reconocerlos como elementos determinantes y vitales en el proceso de producción.

Ley 152 de 1994: la presente ley tiene como propósito establecer los procedimientos y mecanismos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los planes de desarrollo, así como la regulación de los demás aspectos contemplados por el artículo

342, y en general por el artículo 2 del Título XII de la constitución Política y demás normas constitucionales que se refieren al plan de desarrollo y la planificación.

Constitución Nacional - Artículos 209 y 269: todas las entidades del Sector Público están en la obligación de diseñar e implantar su sistema de control interno.

Ley 134 de 1994, art 100: las organizaciones civiles podrán constituir veedurías ciudadanas o juntas de vigilancia a nivel nacional y en todos los niveles territoriales, con el fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma y la prestación de los servicios públicos.

Decreto 1826 de 1994: por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 Mediante el cual establece el marco de acción del Comité de Coordinación de Control Interno. Esta norma es de exclusiva aplicación para los Ministerios y Departamentos Administrativos.

Ley 190 de 1995: por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 373 de 1997: por la cual se establece el Programa del uso eficiente y ahorro del agua.

Ley 489 de 1998: La presente ley regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.

Decreto 2145 de 1999: por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y organismos de la Administración Pública del orden nacional y territorial y se dictan otras disposiciones. Reglamenta, por una parte, el esquema del Sistema Nacional de Control Interno, y por otra parte, redefine los elementos del Sistema de Control Interno y señala con precisión el nivel de responsabilidad de los funcionarios de las entidades en el marco del control interno.

Decreto 1537 de 2001: por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.

Ley 872 de 2003: por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Decreto 4110 de 2004: por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la norma técnica de calidad en la Gestión Pública.

Decreto 1599 de 2005: por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

Ley 1010 de 2006: por la cual se reglamentan los mecanismos de prevención y corrección de las conductas que constituyen acoso laboral en la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla ESPA E.S.P.”

Resolución 393 de 2007: por la cual se adopta el Manual para la Implementación del Modelo de Control Interno Contable.

Ley 028 de 2008: por medio del cual se define la estrategia de monitoreo, seguimiento y control integral al gasto que se realice con recursos del Sistema General de Participaciones.

Resolución 2646 de 2008: ministerio de la Protección Social: por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención 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.

Ley 1437 de 2011: derecho de petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Por la cual se conforma el grupo de control interno disciplinario en la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P.

Resolución 1356 de 2012: ministerio del Trabajo: Por el cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012: La cual establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.

Ley 1712 de 2014: por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1757 de 2015: ley estatutaria de participación ciudadana, que amplía la Ley 134 de 1994, introduce importantes cambios en el marco normativo relacionado con la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos. Esta ley incorpora recursos para los entes territoriales, como el Plan de Participación Ciudadana y mecanismos como la Rendición de Cuentas, con el objetivo de fortalecer la democracia participativa y garantizar la inclusión de la ciudadanía en la toma de decisiones que afectan sus comunidades y su calidad de vida.

De acuerdo a las leyes anteriormente mencionadas podemos concluir que hay suficiente normativa para reglamentar y fundamentar la prestación de los servicios públicos, incluso se cuenta con recursos para favorecer la participación ciudadana y gracias a estas herramientas promover una

efectiva e incluyente democracia con los usuarios internos y externos de la institución en la que se llevó a cabo las prácticas profesionales, así mismo para la creación del proyecto de intervención social.

1.1.4 Población interna

La empresa de servicios públicos San José de la Marinilla cuenta con la disponibilidad de 105 puestos de trabajo para empleados en planta, adicionalmente varios contratistas y practicantes, desde los 18 años de edad hasta los 62 y el salario varía entre uno a diez salarios mínimos legales vigentes. El número de hombres es de 70 una gran diferencia a comparación de las mujeres que actualmente son 28, el nivel de educación va desde el analfabetismo hasta profesional dependiendo del cargo y labores a realizar. Son habitantes de la zona urbana y rural del municipio de Marinilla y una muy mínima cantidad habitantes de otros municipios del Oriente antioqueño, una gran parte de los empleados llevan vinculados a la empresa una gran cantidad de años, otros cargos sin embargo son de cambios constantes debido al cambio de administración política municipal.

1.1.5 Servicios que presta la ESPA

La empresa de servicios públicos San José de la Marinilla presta a la comunidad del municipio de Marinilla tres servicios, los cuales se mencionaron anteriormente, estos son: aseo, acueducto y alcantarillado, para el buen y adecuado funcionamiento de estas el trabajo es dividido en diferentes áreas de trabajo, comenzando por el área administrativa y el área comercial que están ubicados en la oficina principal de la empresa, desde el servicio de aseo se cuenta con las áreas de barrido, recolección y el relleno sanitario, desde la prestación del servicio de acueducto está el área de tratamiento de agua residual, y, alcantarillado cuenta con el área de redes y el área de tratamiento de agua potable

Los servicios de acueducto y alcantarillado tienen cubrimiento en el 100% del área urbana, en cambio el área de aseo cubre el 100% del área urbana y adicionalmente 4 veredas del municipio, las encargadas de la recolección de los desechos en esta área rural es una organización de mujeres llamada 7 cueros.

2 Problemáticas

2.1 Problemáticas externas

Ausencia de un plan o sistema de calidad para un acompañamiento social: Aparte de las PQR no existe ningún otro mecanismo de atención y acompañamiento a la comunidad externa, las obras de infraestructura tienen impactos significativos en la vida cotidiana de la comunidad, y sin un sistema de calidad que contemple el acompañamiento social, estos impactos no son gestionados de manera efectiva, lo que puede exacerbar problemas sociales y generar resistencias. Además las PQR son reactivas y se enfocan en resolver problemas después de que han ocurrido, sin un plan proactivo de acompañamiento social, la empresa no aborda las necesidades y preocupaciones de la comunidad de manera anticipada y preventiva.

Falta de mecanismos de atención y acompañamiento con la comunidad: La ausencia de mecanismos efectivos de atención y acompañamiento, especialmente con organizaciones locales como la Junta de Acción Comunal (JAC), puede generar una desconexión y falta de entendimiento de las necesidades de la comunidad, lo que puede derivar en constantes peticiones, quejas o reclamos. Sin canales efectivos de comunicación y seguimiento, los problemas y preocupaciones de la comunidad pueden pasar desapercibidos o ser ignorados, lo que resulta en una falta de atención a cuestiones críticas que podrían haberse resuelto con intervención temprana.

Carencia de socialización de resultados de encuestas en veredas aledañas: La falta de socialización de los resultados de las encuestas en las veredas cercanas al relleno sanitario puede crear desconfianza y percepciones negativas sobre la transparencia de la organización, puesto que la no divulgación de los resultados de las encuestas puede generar la percepción de que la organización no es transparente en su gestión y en la comunicación de los datos recolectado, la transparencia es clave para construir y mantener la confianza de la comunidad.

Deficiencia en actividades y proyectos sociales con la comunidad: La carencia de actividades y proyectos sociales planificados con la comunidad aledaña al relleno puede afectar negativamente las relaciones, puede ser interpretada por la comunidad como una falta de compromiso y responsabilidad social por parte de la empresa. Esto socava la relación entre la empresa y la comunidad, generando desconfianza y desapego.

Tabla 1*Problemáticas externas*

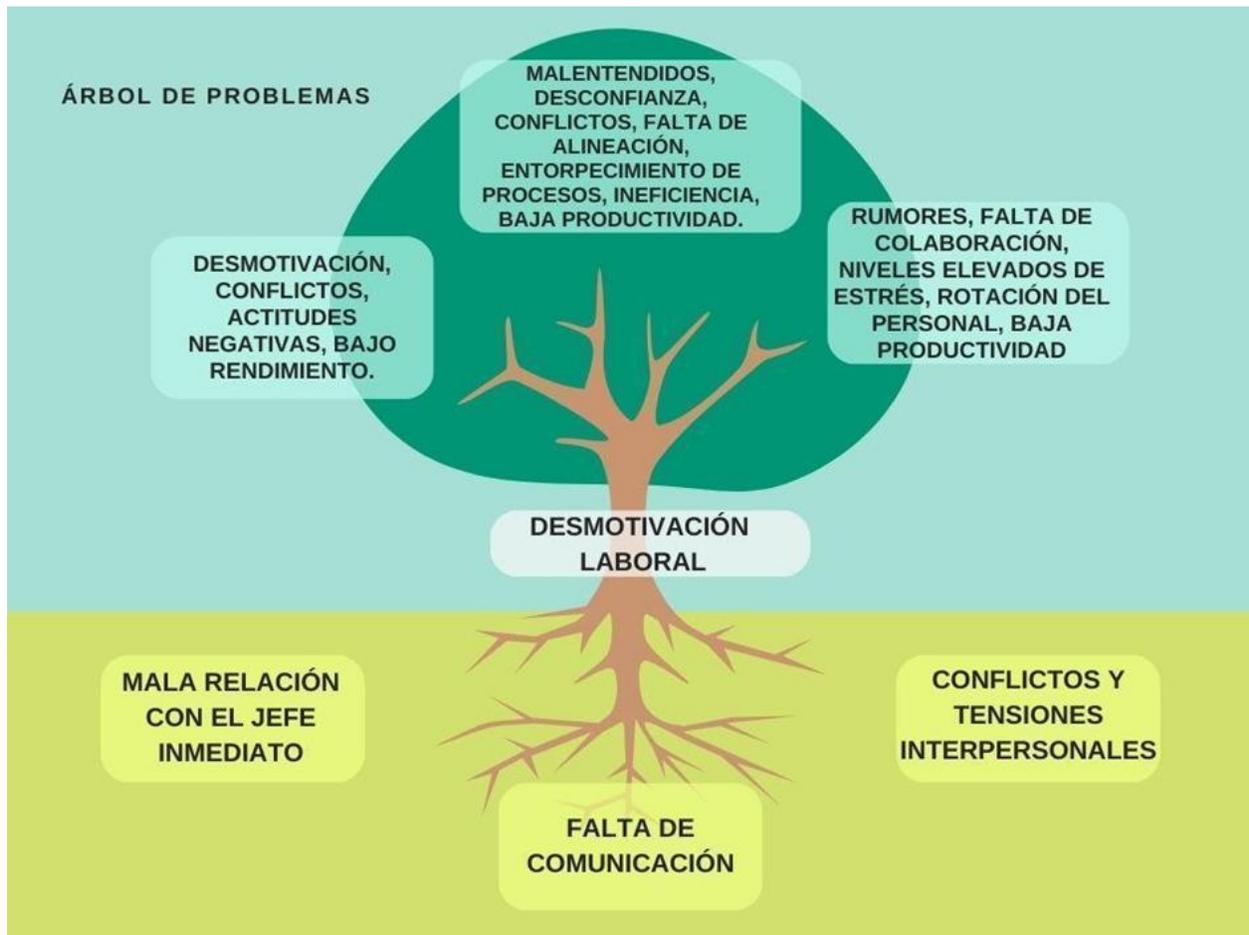
Problema	Problematización	Posibles alternativas de acción
Ausencia de un plan o sistema de calidad respecto al acompañamiento social con la comunidad en obras de infraestructura.	<ul style="list-style-type: none"> • Comentarios negativos sobre la organización • Falta de credibilidad sobre la ESPA. • Una mala transmisión de los valores de la empresa. • Información deficiente o difusa dentro de la comunidad • Falta de transparencia en la relación con los consumidores • Un incorrecto seguimiento de los impactos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener un plan definido o una ruta de acompañamiento social antes, durante y después de la realización de obras de infraestructura en la cual se informe a la comunidad, se atienda sus inquietudes y se busquen soluciones.
Ausencia de mecanismos de atención y acompañamiento con la comunidad. (con organizaciones como la JAC)	<ul style="list-style-type: none"> • Comentarios negativos sobre la organización. • Una mala transmisión de los valores de la empresa. • Falta de transparencia en la relación con los consumidores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuentros por parte de un profesional social delegado por la ESPA con la comunidad externa.
Falta de socialización del informe realizado con los resultados de las encuestas	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de credibilidad sobre la ESPA. • Una mala transmisión de los valores de la empresa. • Información 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una socialización con el informe de resultados de percepción sobre el relleno sanitario y el seguimiento a la salud una vez esté finalizado.

realizadas en las veredas aledañas al relleno.	deficiente o difusa dentro de la comunidad. • Falta de transparencia en la relación con los consumidores.	
Ausencia de actividades sociales con la comunidad aledaña al relleno.	<ul style="list-style-type: none"> • Comentarios negativos sobre la organización. • Comunidad enojada constantemente con la ESPA y con el hecho de tener cerca un espacio de disposición final. • Constantes quejas y reclamos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades sociales. • Capacitaciones a la comunidad. • Alianzas con entidades públicas para actividades lúdicas y de desarrollo con la comunidad.

2.2 Problemática interna

Un árbol de problemas es una herramienta de análisis utilizada en la planificación y gestión de proyectos y su objetivo es identificar y visualizar de manera sistemática las causas y efectos de un problema específico, así como las relaciones entre ellos. Para crearlo se sigue un proceso estructurado que generalmente consta de los siguientes pasos: Identificación del Problema Central: En primer lugar, se define claramente cuál es el problema principal que se quiere abordar, una vez definido el problema central, se identifican las causas que contribuyen a su existencia y los efectos que produce en el entorno, se establecen relaciones entre las causas y los efectos, indicando cómo las causas contribuyen a la aparición de los efectos identificados.

Al finalizar este proceso, se obtiene un árbol de problemas que permite visualizar de manera clara y estructurada la complejidad del problema identificado, lo que facilita la comprensión de sus dimensiones y la identificación de posibles intervenciones para su resolución. Este árbol puede servir como base para la elaboración de estrategias y acciones concretas en el contexto de un proyecto o programa.

Figura 1*Árbol de problemas internos*

Nota. Elaboración propia.

Además de las problemáticas expuestas en el árbol anterior, es fundamental subrayar el desafío de no tener un área social establecida en la empresa, ya que la ausencia de un departamento de este tipo afecta significativamente el bienestar de los empleados, así como la generación de satisfacción y motivación en el entorno laboral. La falta de una estructura social formal impide la implementación de programas de apoyo, desarrollo personal y profesional, y la creación de un ambiente de trabajo inclusivo y colaborativo. Esto puede resultar en una disminución de la productividad, un aumento de la rotación de personal y una pérdida de talento valioso para la empresa. Asimismo, sin un área social que gestione las relaciones internas y externas, la empresa carece de una estrategia coherente para abordar las necesidades y preocupaciones de sus empleados, lo que puede llevar a un clima laboral negativo y a una percepción de desinterés por parte de la organización hacia sus colaboradores.

Tabla 2*Problemáticas internas*

Área	Problema	Problematización	Posibles alternativas de acción
Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Mal clima laboral • Mala comunicación • Contexto político electoral 	<ul style="list-style-type: none"> • Rencor, desmotivación, baja productividad, actitudes negativas, aumento de estrés, mala imagen de la empresa percibida por la comunidad. • La mala comunicación puede generar resentimientos, frustraciones, crear mal ambiente laboral, retraso en planificación y llevada a cabo de los procesos. • Cambios constantes del personal, entorpecimiento de los procesos, retraso en la productividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas para la obtención del estado actual de los indicadores, fomentar la promoción del respeto y el trabajo en equipo, capacitaciones constantes, promocionar el espíritu de trabajo colectivo, reconocimientos a quien realiza su labor de buena manera. • Planes y lineamientos claros en todas las áreas y procesos, comunicación directa, buen uso de las redes como Whatsapp y gmail, transparencia, escucha activa, creación de espacios de integración, acompañamiento constante. • Un manejo más neutral de la empresa.
Barrido	<ul style="list-style-type: none"> • Clima laboral regular o deficiente • Mala comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Rencor, desmotivación, baja productividad, actitudes negativas, aumento de estrés, mala imagen de la empresa percibida por la comunidad. • La mala comunicación puede generar resentimientos, frustraciones, crear mal ambiente laboral, 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas para la obtención de indicadores del estado actual, fomentar la promoción del respeto y el trabajo en equipo, capacitaciones constantes, promocionar el espíritu de trabajo colectivo, reconocimientos a quien realiza su labor

		<p>retraso en planificación y llevada a cabo de los procesos.</p>	<p>de buena manera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes y lineamientos claros en todos las áreas y procesos, comunicación directa, buen uso de las redes como Whatsapp y gmail, transparencia, escucha activa, creación de espacios de integración, acompañamiento constante.
<p>Recolección</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mal clima laboral • Deficiencia en la comunicación y acompañamiento por parte del área administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rencor, desmotivación, baja productividad, actitudes negativas, aumento de estrés, mala imagen de la empresa percibida por la comunidad. • La mala comunicación puede generar resentimientos, frustraciones, crear mal ambiente laboral, retraso en planificación y llevada a cabo de los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas para la obtención de indicadores del estado actual, fomentar la promoción del respeto y el trabajo en equipo, capacitaciones constantes, promocionar el espíritu de trabajo colectivo, reconocimientos a quien realiza su labor de buena manera. • Planes y lineamientos claros en todos las áreas y procesos, comunicación directa, buen uso de las redes como Whatsapp y gmail, transparencia, escucha activa, creación de espacios de integración, acompañamiento constante.
<p>Comercial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clima laboral grave • Mala comunicación con su jefa inmediata 	<ul style="list-style-type: none"> • Rencor, desmotivación, baja productividad, actitudes negativas, aumento de estrés, mala imagen de la empresa percibida por 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas para la obtención de indicadores del estado actual, fomentar la promoción del respeto y el trabajo en equipo,

		<p>la comunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mala comunicación puede generar resentimientos, frustraciones, crear mal ambiente laboral, retraso en planificación y llevada a cabo de los procesos. <p>El mal relacionamiento con la jefe puede afectar notablemente la efectividad laboral, ya que no se ve un referente de respeto, más cuando el jefe es autoritario y prefiere intimidar, te humilla frente a otros al no decirte en que te equivocaste en privado, sólo toma en cuenta sus opiniones, en ello no hay un líder que genere inspiración ni confianza para acudir a él cuando ocurre un problema, además se genera un mal clima laboral.</p>	<p>capacitaciones constantes, promocionar el espíritu de trabajo colectivo, reconocimientos a quien realiza su labor de buena manera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes y lineamientos claros en todos las áreas y procesos, comunicación directa, buen uso de las redes como Whatsapp y gmail, transparencia, escucha activa, creación de espacios de integración, acompañamiento constante. <p>Deben crearse capacitaciones exclusivas para los líderes, en el que puedan adquirir herramientas para comunicarse adecuadamente con las personas a cargo, a tener un trato más humano, más respetuoso, para lograr así, generar una visión de un líder al que se debe respetar pero partiendo del respeto que este líder nos ofrece.</p>
Redes	<ul style="list-style-type: none"> • Trato recibido del jefe inmediato. 	<ul style="list-style-type: none"> • El mal relacionamiento con la jefe puede afectar notablemente la efectividad laboral, ya que no se ve un referente de respeto, más cuando el jefe es autoritario y prefiere intimidar, te humilla 	<ul style="list-style-type: none"> • Deben crearse capacitaciones exclusivas para los líderes, en el que puedan adquirir herramientas para comunicarse adecuadamente con las personas a cargo, a

		<p>frente a otros al no decirte en que te equivocaste en privado, sólo toma en cuenta sus opiniones, en ello no hay un líder que genere inspiración ni confianza para acudir a él cuando ocurre un problema, además se genera un mal clima laboral.</p>	<p>tener un trato más humano, más respetuoso, para lograr así, generar una visión de un líder al que se debe respetar pero partiendo del respeto que este líder nos ofrece.</p>
Relleno	<ul style="list-style-type: none"> • Clima laboral grave • Hurto • Mala relación con jefe inmediato 	<ul style="list-style-type: none"> • Rencor, desmotivación, baja productividad, actitudes negativas, aumento de estrés, mala imagen de la empresa percibida por la comunidad. • El hurto en un lugar de trabajo afecta notablemente el clima laboral, el respeto de unos con otros, la confianza, el rendimiento laboral, aumenta las discordias y problemas, además de generar un ambiente aburrido de trabajo que genera deseo de renunciar. • El mal relacionamiento con la jefe puede afectar notablemente la efectividad laboral, ya que no se ve un referente de respeto, más cuando el jefe es autoritario y prefiere intimidar, te humilla frente a otros al no decirte en que te equivocaste en privado, 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas para la obtención de indicadores del estado actual, fomentar la promoción del respeto y el trabajo en equipo, capacitaciones constantes, promocionar el espíritu de trabajo colectivo, reconocimientos a quien realiza su labor de buena manera. • La empresa debe atender este caso de manera inmediata, organizar las cámaras con las que cuenta el relleno y encontrar al culpable de estos sucesos, luego de tener pruebas sólidas de quién fue el responsable del hurto debe ser despedido de la empresa, puesto que sólo seguirá generando discordia con todos los compañeros del área. • Deben crearse capacitaciones exclusivas para los

		sólo toma en cuenta sus opiniones, en ello no hay un líder que genere inspiración ni confianza para acudir a él cuando ocurre un problema, además se genera un mal clima laboral.	líderes, en el que puedan adquirir herramientas para comunicarse adecuadamente con las personas a cargo, a tener un trato más humano, más respetuoso, para lograr así, generar una visión de un líder al que se debe respetar pero partiendo del respeto que este líder nos ofrece.
Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) Y Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR)	<ul style="list-style-type: none"> • Mala comunicación desde el área administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> • La mala comunicación puede generar resentimientos, frustraciones, crear mal ambiente laboral, retraso en planificación y llevada a cabo de los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planes y lineamientos claros en todos las áreas y procesos, comunicación directa, buen uso de las redes como Whatsapp y gmail, transparencia, escucha activa, creación de espacios de integración, acompañamiento constante.

El problema principal que se priorizó para abordar en el proyecto de intervención fue el clima laboral, específicamente enfocado en la desmotivación de los empleados. Esta decisión se tomó en conjunto con los líderes de los procesos, ya que se identificó que era el tema más sensible y urgente en ese momento. La desmotivación laboral se había convertido en una preocupación crítica debido a varios factores como malentendidos entre los colaboradores, deserción de los puestos y bajo rendimiento por la falta de motivación y problemas de comunicación.

Para abordar este problema, el proyecto de intervención se planteó los objetivos de mejorar la comunicación interna, fortalecer la cohesión del equipo y aumentar la motivación de los colaboradores. El plan de acción para lograrlo se realizó inicialmente con un diagnóstico inicial seguido de un desarrollo de estrategias, la implementación de dichas medidas y la evaluación y seguimiento para ajustar las estrategias según fue necesario.

2.3 Objetos de Intervención

Las mayores necesidades y falencias identificadas de acuerdo con el diagnóstico realizado de la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla fueron entorno al quehacer con grupos y comunidades externas a la organización, la ausencia total de un acompañamiento social a la comunidad en la realización de obras de infraestructura, que afectan de distintas maneras su hábitat y entornos. En relación con el público interno de la organización, la debilidad que se evidencia en el clima laboral de los empleados de la empresa, siendo más compleja su situación en ciertas áreas en específico como el Relleno Sanitario, el área comercial y recolección.

Como proyecto de intervención de acuerdo a la socialización realizada con la practicante de Trabajo Social, el asesor encargado en la empresa, la dirección técnica, de aseo y comercial se expuso las necesidades encontradas por parte de la practicante entorno a la desmotivación laboral que presentan los colaboradores por la problemática de un clima laboral estresante y agotador, que repercute a demás en su desempeño y de acuerdo a ello se llegó al acuerdo de realizar el proyecto de prácticas sobre el acompañamiento y apoyo en el clima laboral interno, y adicional a ello realizar actividades con la comunidad externa, tales como un acompañamiento social en obras de infraestructura.

2.3.1 Objeto de intervención 1: acompañamiento social a la comunidad externa

Aparte de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) no existe ningún otro mecanismo de atención y acompañamiento a la comunidad externa. Aquí reconocemos una gran carencia por parte de la institución puesto que las obras civiles realizadas por la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla constituyen hechos de carácter social, pues estas son realizadas con y para los(as) ciudadanos(as) y en la comunidad en general. Toda obra tiene un sentido social porque su propósito es mejorar la calidad de vida de quienes habitan y son parte de ella. Es importante tener un acercamiento social establecido como se tiene en el componente ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo, ya que son elementos esenciales e importantes de una empresa dirigida a la comunidad receptora de los servicios. Podemos concluir que en esta institución se evidencia la carencia de articulación entre la empresa y la comunidad externa en las áreas de influencia donde

son realizadas las obras, que den resultados satisfactorios y que conduzcan a una verdadera apropiación social de los proyectos.

La participación de la sociedad en las obras de infraestructura puede ser una herramienta muy útil para que los proyectos sean más exitosos, haciendo partícipe a la comunidad en la toma de decisiones generando apropiación y empoderamiento de dicha obra.

Las Veedurías Ciudadanas hacen parte de las estrategias de participación ciudadana, se considera por tanto, un espacio donde la comunidad puede ser parte activa del proceso de ejecución de una obra y además un mecanismo de control de control donde se encargará entre otras: de la verificación efectiva de los recursos, convertirse en mediador entre el componente técnico de la obra y su comunidad, así como realizar la gestión pertinente para dar respuesta efectiva a las solicitudes que surjan de la misma, asistir a las reuniones y actividades que se programen. (Empresas Públicas de Cundinamarca S.A E.S.P, 2018, p. 10)

Para tener un acercamiento y hacer partícipe activa a la comunidad es necesario retomar el marco legal de la participación ciudadana respecto a toma de decisiones y acciones que tienen un impacto para ellos. Apoyándose en un diálogo continuo y la transparencia desde antes del inicio de la obra hasta su finalización.

“Con el fin de informar a la comunidad el inicio de las obras, se debe realizar reunión en un punto central de la zona de influencia del proyecto donde se garantice la convocatoria y la asistencia de la comunidad” (Empresas Públicas de Cundinamarca S.A E.S.P, 2018, p. 11)

En la reunión de inicio es importante dar a conocer cuál es el objeto del proyecto, cuáles van a ser las personas responsables de la obra, los contratistas, el interventor, el área de influencia, los beneficios, los posibles impactos, asimismo atender dudas, inquietudes y compromisos. Adicional a esto “El contratista debe realizar las reuniones que sean solicitadas de manera (verbal o escrita) por parte de la ciudadanía a través de las veedurías ciudadanas, las autoridades municipales y/o los organismos de control.” (Empresas Públicas de Cundinamarca S.A E.S.P, 2018, p. 14)

2.3.2 Objeto de intervención 2: clima laboral interno enfocado en la desmotivación laboral.

En el ámbito interno de la empresa, el clima laboral se ha identificado como una problemática persistente que ha perdurado a lo largo del tiempo, esta situación ha creado un entorno laboral mentalmente agotador, frustrante y desmotivante para los empleados. Pues ha sido reconocida como una preocupación desde hace tiempo y no se han implementado soluciones efectivas para abordarla.

A pesar de que en el ámbito organizacional se enfatiza en teorías administrativas que promueven el trabajo en equipo y otros enfoques, la importancia de la comunicación interna recibe menos atención y, por lo tanto, se pone en práctica con menor frecuencia. La idea detrás de un proyecto de este tipo es utilizar la mejora de la comunicación interna como un medio para aumentar la productividad y mejorar la calidad de vida laboral tanto de los empleados como de los directivos. Esto se lograría a través de la colaboración con el comité de convivencia laboral, gestión humana y bienestar, mediante la realización de talleres de acompañamiento, socialización y concientización.

El clima laboral consiste en un conjunto de características que rodea a los empleados en el medio ambiente organizacional y que marca una diferencia significativa de una empresa a otra para convertirse en un reflejo de el comportamiento de la misma organización, dentro de este se integran diversos factores entre los que destacan: Que es externo al individuo, lo rodea y existe en la realidad organizacional. Este clima está relacionado con la motivación en el empleo debido a que afecta directamente a la satisfacción de los trabajadores pues al verse envueltos dentro de un clima laboral agradable responden de una mejor manera a los estímulos y colaboran con sus superiores para lograr el cumplimiento de objetivos de la organización y de esta manera puedan alcanzar con una mayor facilidad la realización de metas comunes. (Escalante & Quiroga, 2012, pp. 1-2)

Es crucial resaltar que un ambiente laboral positivo en una empresa conlleva una serie de beneficios significativos, estos incluyen el aumento de la motivación y el compromiso de los empleados, fomentan el sentido de pertenencia hacia la empresa, facilitan la comunicación efectiva, promueven el trabajo en equipo, mejoran la convivencia y las relaciones entre líderes y

trabajadores, refuerzan la imagen externa de la institución y, en última instancia, contribuyen a un mayor rendimiento y productividad en la empresa.

“La historia del comportamiento organizacional tiene sus raíces en el enfoque conductista de la administración, en donde se cree que la atención específica a las necesidades de los trabajadores crea una mayor satisfacción y productividad” (Escalante & Quiroga, 2012, p. 2)

Una empresa de calidad se distingue por su atención al bienestar de sus empleados, garantizando un entorno laboral donde prevalezca la cordialidad y el respeto, de esta forma, el colaborador no percibe su labor como una mera obligación, sino como una parte integral de su vida. Un ambiente laboral saludable, profesional y acogedor es esencial para fomentar el óptimo desempeño de los empleados, al reducir el estrés laboral y aumentar la motivación y productividad.

3 Propuesta de Intervención del proyecto

La creación y promoción de comportamientos adecuados que fomenten un ambiente laboral saludable es un desafío complejo. El clima organizacional, ya sea positivo o negativo, influye significativamente en los empleados y en el funcionamiento de la empresa, por esta razón, es esencial analizar y evaluar el clima organizacional para identificar tanto las fortalezas como las debilidades de la organización y, a partir de ahí, dirigirlas hacia un mejor desempeño en las actividades diarias.

Un clima organizacional favorable en una empresa no solo beneficia al colaborador, sino que también conlleva resultados óptimos en términos de motivación, bienestar, reducción del estrés laboral y un entorno de trabajo saludable. Este ambiente propicia una mayor competitividad. Para la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla, un clima laboral positivo se traduciría en empleados más felices, un mayor sentido de pertenencia, mayor efectividad y productividad, y una imagen positiva tanto interna como externamente de la empresa.

3.1 Justificación

La creación y promoción de prácticas y formas de relacionamiento al interior de las organizaciones que fomenten un ambiente laboral saludable es un desafío complejo. El clima organizacional, ya sea positivo o negativo, influye significativamente en los colaboradores y en el funcionamiento de la empresa, por esta razón, es esencial analizar y evaluar el clima organizacional para identificar tanto las fortalezas como las debilidades de la organización y, a partir de ahí, dirigirlas hacia un mejor desempeño en las actividades diarias.

En estos tiempos cambiantes en que los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez es más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo. Por lo tanto, evaluar las fuentes de conflicto, insatisfacción o de estrés que dan como resultado actitudes negativas por parte de los empleados hacia la compañía, es una de las principales razones por las que se debe analizar y diagnosticar el clima de trabajo en cualquier organización. (Brunet, 1992, citado en Lozano, 2020, p. 12)

Un clima organizacional favorable en una empresa no solo beneficia al colaborador, sino que también conlleva resultados óptimos en términos de motivación, bienestar, reducción del estrés laboral y un entorno de trabajo saludable. Este ambiente propicia una mayor competitividad. Para la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla, un clima laboral positivo se traduciría en empleados más felices, un mayor sentido de pertenencia, mayor efectividad y productividad, y una imagen positiva tanto interna como externamente de la empresa.

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo general

Mejorar el entusiasmo y compromiso de los colaboradores por la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla, reduciendo la desmotivación laboral y promoviendo un ambiente de trabajo saludable y productivo.

3.2.2 Objetivos específicos

- Identificar los factores que contribuyen a la desmotivación laboral por parte de los colaboradores de la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla.
- Desarrollar estrategias orientadas al mejoramiento del clima laboral en los colaboradores de la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla.

3.3 Referente teórico y conceptual

El proyecto actual se basa en un enfoque comprensivo-interpretativo que se centra en profundizar en las acciones humanas y las prácticas sociales. Este enfoque implica características clave como la relación entre el sujeto y el objeto de estudio, así como el uso de métodos abiertos, entre otros.

La teoría que soporta este proyecto de mejora del clima laboral y el bienestar de los colaboradores es la teoría de Maslow “partiendo de las premisas de Maslow y la teoría de la

motivación, lo que se espera de un empresario o directivo es que, antes de exigir motivación o productividad a sus socios y colaboradores, comprenda sus necesidades” (Santaella, 2022, párr. 5), es primordial comprender las necesidades de los empleados para crear un entorno laboral basado en la confianza, el bienestar y la armonía, al mismo tiempo que se reducen los conflictos laborales.

La preocupación de la empresa por el bienestar de los empleados es fundamental. Sin ella, el ambiente laboral se deteriora, lo que resulta en un aumento de conflictos, una baja productividad y una rotación constante de personal, “en este caso, si los deseos anteriores del empleado no están siendo debidamente atendidos, difícilmente hará el máximo esfuerzo para que su trabajo o carrera en la empresa evolucione” (Santaella, 2022, párr. 7)

Esta teoría busca enfatizar que para lograr un alto nivel de satisfacción entre los colaboradores de una empresa, es esencial reconocer y comprender sus necesidades. Esto implica proporcionar medidas adecuadas para facilitar el desempeño laboral. Estas necesidades se organizan en una estructura jerárquica, como se detalla a continuación:

Primer nivel: descanso físico, tranquilidad mental, salario suficiente, horas cómodas para las necesidades básicas como alimentación, descansos e higiene.

Segundo nivel: lugar seguro y acogedor, ambiente y condiciones de trabajo, estabilidad, salarios más altos.

Tercer nivel: relaciones sanas con compañeros y líderes, clima organizacional favorable, respeto mutuo, amistades en el trabajo.

Cuarto nivel: reconocimiento profesional, aprecio por los resultados, poder de opinión, aumentos, bonificaciones, premios.

Quinto nivel: participación en proyectos que consideres importantes, autonomía en tus decisiones, trabajar en un área que te guste, ejercitar tu creatividad, tener más flexibilidad, etc. (Santaella, 2022, párr. 8)

Para una empresa es un reto el analizar, organizar y crear herramientas que puedan potenciar un buen ambiente laboral, pero es evidente que es necesario para la obtención de mejores rendimientos y resultados en las actividades que desempeñan los colaboradores de una empresa. “El Clima laboral se relaciona estrechamente con el comportamiento de los empleados así como

en su conducta afectando directamente su comportamiento y por consecuencia su desempeño laboral” (Escalante & Quiroga, 2012, p. 20)

Es importante destacar que un buen clima laboral en una empresa incrementa su motivación, aumenta el compromiso y sentido de pertenencia hacia la empresa, facilita la comunicación, asimismo promueve el trabajo equipo, mejora la convivencia y relación entre jefes y operarios, refuerza la imagen externa de la institución, aumenta el rendimiento y productividad, puesto que una buena empresa se preocupa por sus empleados, porque el ambiente en el que desarrollan sus labores sea de cordialidad y respeto, para que el colaborador pueda ver su trabajo como un modo de vida y no como una obligación. Para el buen rendimiento de un empleado debe existir un ambiente de trabajo saludable, profesional y cálido, reduciendo el estrés laboral y aumentando la motivación y productividad.

Autores como Robbins (1999) y Gibson, Ivancevich & Donnelly (1996) plantean que clima y cultura organizacional son lo mismo cuando los definen como la personalidad y el carácter de una organización; Ouchi (1992) identifica el clima como un componente más de la cultura, pues plantea que la tradición y el clima constituyen la cultura organizacional de una compañía. Por su parte Zapata (2000) lo explica como partes dependientes entre sí que aportan al desarrollo y cambio organizacional. Por lo tanto, al estudiar el clima organizacional se hace necesario identificar los diferentes elementos que constituyen el concepto de clima y el desarrollo de los diversos métodos de diagnóstico utilizados actualmente en las organizaciones, que permiten hacer un análisis y diagnóstico que evidencia la actitud hacia la organización por parte de los empleados al tiempo que contribuyen al desarrollo de cambios efectivos en las mismas. (García, 2009, p. 2)

3.4 Fundamentación Metodológica

Este proyecto estuvo orientado por el modelo experiencial, puesto que es altamente efectivo para abordar problemas de clima laboral, ya que se enfoca en la participación activa de los empleados y en el aprendizaje basado en la experiencia directa, se fomenta el compromiso de los empleados, se fortalecen las relaciones interpersonales, se promueve un ambiente de trabajo

positivo y se facilita el desarrollo de habilidades y competencias clave para el bienestar y el éxito organizacional.

Fomentando la práctica de la autoconciencia de las propias emociones, pensamientos, actitudes y comportamientos a través de actividades prácticas y vivenciales que permiten a los colaboradores aprender a través de la experiencia directa y activa, promoviendo un mayor entendimiento y cambio personal. Y estableciendo además una relación de confianza y apoyo entre la Trabajadora Social y el individuo.

3.4.1 Método de intervención

El proyecto se enmarcó en el método de intervención en trabajo social, siguiendo un proceso estructurado y metodológico. Primero, se contextualizó y diagnosticó la situación mediante un análisis situacional exhaustivo, lo que permitió identificar las necesidades y problemas específicos de la comunidad. Posteriormente, se diseñó el proyecto de intervención basado en los hallazgos del diagnóstico, estableciendo objetivos claros y un plan de acción detallado. Además, se planeó una serie de actividades de intervención complementarias que estaban fuera del alcance inmediato del proyecto principal. Finalmente, se llevó a cabo una evaluación del proceso para medir el impacto y los resultados obtenidos, asegurando así la efectividad y la eficiencia de la intervención. Este enfoque metodológico garantizó una intervención integral y basada en evidencia, alineada con los principios y prácticas del trabajo social.

3.4.2 Técnicas y herramientas utilizadas

La mejora del clima laboral es crucial para el bienestar de los empleados y el éxito de una organización. Para llevar a cabo este proyecto de motivación laboral, fue fundamental utilizar una variedad de técnicas y herramientas tales como: la caracterización realizada en el diagnóstico, entrevistas directas con el personal para recopilar opiniones y percepciones sobre su entorno de trabajo, capacitaciones, talleres focales, acompañamiento social, técnicas interactivas y actividades rompe hielo.

La línea estratégica para abordar el problema de desmotivación laboral se centra en la formación de elementos relacionados con el bienestar laboral, esta estrategia se basa en la

implementación de capacitaciones y actividades dinámicas mensuales de formación y capacitación. A través de estas capacitaciones, los empleados adquirirán habilidades y conocimientos que les ayudarán a manejar el estrés, mejorar sus habilidades de comunicación y encontrar un equilibrio entre el trabajo y su vida personal. Las actividades dinámicas como los talleres interactivos, fomentarán la participación activa de los empleados y promoverán un ambiente de trabajo saludable, esta línea estratégica busca mejorar el bienestar laboral de los colaboradores, aumentar su satisfacción y, en última instancia, abordar el problema de la desmotivación en la organización.

3.5 Consideraciones éticas y políticas

En un proyecto relacionado con el clima laboral y el trabajo social, es fundamental considerar los principios éticos y políticos establecidos en el Código de Ética Profesional del Trabajo Social. Estos principios guiarán el enfoque y la implementación del proyecto de manera ética y socialmente responsable, así como respetar y promover la dignidad de todos los empleados, reconociendo su igualdad y valor como individuos, salvaguardar la información confidencial de los empleados y garantizar su privacidad en el contexto del proyecto, también mantener altos estándares de integridad y ética en todas las interacciones con los colaboradores.

Fomentar la participación activa de los empleados en la identificación de problemas y soluciones relacionados con el clima laboral es de suma importancia, así como asegurarse de que todas las voces sean escuchadas y consideradas. Trabajando así en colaboración con las partes interesadas, para lograr un clima laboral más saludable.

Estos principios éticos proporcionarán una base sólida para el diseño e implementación de un proyecto de clima laboral, que busque el bienestar de los empleados y promueva un entorno laboral justo y respetuoso en el que los colaboradores se sientan motivados de hacer parte. Además, es esencial tener en cuenta la legislación laboral colombiana y los estándares internacionales en la gestión del proyecto para garantizar el cumplimiento de los derechos laborales y éticos.

3.6 Plan operativo y sistema de seguimiento y evaluación

A continuación, se describen los momentos clave que concretaron el plan operativo del proyecto, proporcionando una estructura clara y organizada para asegurar el cumplimiento de los

objetivos establecidos. Estos momentos incluyeron la definición del objetivo y el alcance del proyecto, la identificación de los participantes y sus roles, el desarrollo de un plan de trabajo detallado con un cronograma claro, la ejecución y seguimiento de las actividades planificadas, la evaluación de los resultados obtenidos comparados con los objetivos iniciales, y finalmente, el cierre del proyecto con la verificación del cumplimiento de los objetivos y la entrega de resultados documentales a la organización.

Inicio del proyecto: definición del objetivo y el alcance que tendrá, además de los participantes y los roles.

Planificación: desarrollo del plan de trabajo, con actividades y su respectivo cronograma para tener claridad de los tiempos para el logro de los objetivos.

Ejecución, seguimiento y control: implementación de las actividades y talleres pensados del proyecto según lo planificado, así como ir evaluando el seguimiento del progreso para así tomar medidas correctivas si es necesario.

Evaluación de resultados: análisis y comparación de los resultados obtenidos con los objetivos planteados inicialmente.

Cierre del proyecto: verificación de que se han cumplido los objetivos del proyecto y entrega de resultados documentales a la organización.

Tabla3

Cronograma de actividades

Actividad	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Diseño de talleres y estrategias	X	X			
Puesta en práctica de talleres y capacitaciones	X	X	X	X	
Elaboración de encuesta para percibir si se alcanzó el objetivo				X	
Llevada a cabo de la entrevista					X
Realizar informe con					X

los resultados de la encuesta					
Análisis de resultados de acuerdo al objetivo del proyecto y la percepción final de los colaboradores					X

3.7 Indicadores de evaluación

3.7.1 Objetivo de la evaluación

identificar las causas de la desmotivación laboral de los colaboradores de la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla.

3.7.2 Justificación de la evaluación

Identificar las causas de la desmotivación laboral en la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla es fundamental puesto que los empleados desmotivados tienden a ser menos productivos, conduce también a la rotación constante de personal, además de afectar negativamente el clima laboral lo que a su vez puede influir en la moral de los empleados y generar una percepción negativa externa de la imagen de la ESPA.

Al reconocer las causas de dicha desmotivación la empresa puede abordar estos problemas y mejorar el rendimiento general de los colaboradores, retener empleados talentosos y experimentados lo que ahorrará tiempo y recursos en la contratación y capacitación de nuevos empleados, se tendrá un buen ambiente laboral y de competitividad sana. Lo que contribuirá al éxito y el buen funcionamiento de la organización.

Tener colaboradores dentro de la organización motivados en los cargos que desempeñan puede generar menores niveles de estrés y agotamiento lo que contribuye al bienestar físico y mental, asimismo los empleados motivados tienen mayor compromiso y son más propensos a trabajar de manera constante hacia el logro de metas y objetivos comunes.

3.7.3 Actores involucrados en el proceso evaluativo y sus roles

Tabla4

Actores y responsabilidades

Actor	Rol o responsabilidad en el proceso evaluativo
Colaboradores ESPA	Son quienes proporcionarán la información necesaria para la identificación de las desmotivaciones laborales desde su propia voz y experiencias, asimismo su experiencia después de las actividades realizadas permitirá identificar el porcentaje de mejora en la misma.
Practicante Trabajo Social	Recolección y análisis de información.

3.7.4 Metodología de Evaluación

Tabla5

Metodología evaluativa

Tipo de Evaluación a Desarrollar	<p>Evaluación social- ex ante</p> <p>Dado que al evaluar las causas de la pérdida de desmotivación laboral en los colaboradores de la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla permitirá que se intervenga posteriormente en las problemáticas que lo afectan.</p> <p>Este tipo de evaluación entendida</p> <p>Desde el punto de vista del proceso de intervención social se trata, en la fase de formulación y diseño del proyecto, de establecer, además de su rentabilidad económica, su pertinencia -es decir, la adecuación de las soluciones que</p>
-------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>propone a la realidad que se pretende modificar-, su coherencia interna en términos de adecuación de recursos a objetivos y de éstos a metas y actividades, y su factibilidad, o sea, la disponibilidad de los recursos requeridos y la existencia de condiciones para desarrollar las acciones esperadas. (Nirenberg, et all, 2005, P.53)</p>
<p>Enfoque metodológico</p>	<p>Histórico hermenéutico, el cual permitirá en el proceso evaluativo conocer desde las experiencias de los colaboradores las causas y soluciones a la problemática planteada.</p>
<p>Técnicas de recolección de información</p>	<p>Entrevistas semiestructuradas, árbol de problemas</p> <p>“Contar con una guía de entrevista, con preguntas agrupadas por temas o categorías, con base en los objetivos del estudio y la literatura del tema” (Díaz , et all, 2013, P.2)</p> <p>El árbol de problemas como técnica de recolección de información posibilita abarcar las causas, sub causas y soluciones al problema planteado, en este caso la desmotivación laboral de los empleados de la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla.</p> <p>Un árbol de problema consiste en desarrollar ideas creativas para identificar las posibles causas del conflicto, generando de forma organizada un modelo que explique las razones y consecuencias del problema (Hernández y Garnica 2015, P.4)</p>

3.7.5 Indicadores y fuentes de verificación

Tabla6

Indicadores

Meta	Indicador	Tipo Indicador	Fuente Verificación
Para el 5 de enero del 2024 se habrán implementado 5 talleres del proyecto de intervención con los colaboradores de la ESPA.	Cantidad de talleres implementados	Gestión	Listado de asistencia, registros fotográficos.
Indicar al menos 3 causas de la desmotivación laboral	Tener clara las principales problemáticas y causantes	Resultado	Árbol de problemas.
A enero del año 2024 la desmotivación laboral de los colaboradores de la ESPA habrá	Porcentaje de reducción de desmotivaciones laborales	Impacto	Encuesta

disminuido en un 50%			
-------------------------	--	--	--

3.7.6 Cronograma de Evaluación

Tabla7

Cronograma

Actividad	SEPTIEM BRE	OCTUB RE	NOVIEMB RE	DICIEMB RE	ENER O
Diseño de instrumentos	X	X	X		
Realización árbol de problemas		X			
Puesta en práctica de talleres	X	X	X	X	
Encuesta de resultados					X
Análisis de resultados					X

4 Ejecución de la intervención

4.1 Actividades desarrolladas

En esta sección se detallarán todas las actividades realizadas durante la práctica profesional, abarcando tanto el desarrollo del proyecto de clima laboral como las actividades adicionales llevadas a cabo con la comunidad externa.

4.1.1 Entrevistas para la obtención de indicadores

Se realizaron entrevistas para obtener indicadores precisos y valiosos sobre el estado del clima laboral y la desmotivación de los empleados antes y después de la implementación del proyecto, estas entrevistas permitieron captar percepciones y experiencias personales que son fundamentales para una evaluación completa y contextualizada, fueron entrevistas semiestructuradas que combinaron 10 preguntas claves abiertas y cerradas centradas en los objetivos del proyecto, el clima laboral, y la motivación de los empleados, su duración fue de los 10 a los 50 minutos y se aseguró la prudencia y confidencialidad de la información para que se pudieran expresar libremente y así obtener resultados reales.

El objetivo de esta actividad fue evaluar el estado inicial del clima laboral y los niveles de desmotivación de los empleados en la ESPA, los indicadores fueron las percepciones sobre el ambiente de trabajo, relaciones interpersonales, satisfacción laboral, y factores específicos que contribuyen a la desmotivación, para la entrevista final aplicada el objetivo fue medir el impacto del proyecto en el clima laboral y la desmotivación, identificar si hubo una mejora y si se cumplieron las metas establecidas inicialmente, como indicador se tuvo la comparación de percepciones y experiencias antes y después del proyecto, identificación de logros y resultados obtenidos.

Como resultado, inicialmente se identificó las falencias en el clima laboral, tales como la mala relación con su jefe inmediato por la manera de liderar, la falta de una buena comunicación directa en la empresa en general, sentimientos de lejanía y soledad del acompañamiento por parte de la ESPA, poca empatía con el compañero y mucha falta de trabajo en equipo. Además, se pudo obtener una comprensión profunda de los impactos del proyecto una vez finalizado puesto que las

percepciones sobre cómo era el clima laboral en la institución mejoró en un 34%, el acompañamiento social que tuvieron hizo que sintieran una cercanía de la empresa y ellos en un 76%, por lo tanto, se pudo concluir que se obtuvo resultados muy positivos del proyecto.

Figura 2
Entrevista



Nota. Entrevista a colaboradores ESPA, abril 2023, registro fotográfico propio.

4.1.2 Capacitaciones

Las capacitaciones se centraron en la transmisión de conocimientos teóricos y prácticos de una manera más estructurada y formal, incluyendo presentaciones y sesiones informativas, con el objetivo de educar a los participantes sobre un tema específico, asegurando que adquieran un conjunto de conocimientos y habilidades definidos.

Se implementaron 7 capacitaciones mes a mes con una duración de 40 a 60 minutos sobre un tema más amplio y generalizado como lo fueron: comunicación asertiva, gestión de conflictos, trabajo en equipo, acoso laboral, estrés laboral y salud mental, entre otras. Para mejorar las habilidades de comunicación, gestión de conflictos y trabajo en equipo, proporcionando a los empleados herramientas para enfrentar eficazmente los desafíos.

Estas capacitaciones forman parte integral del proyecto de mejora del clima laboral, enfocándose en áreas clave para proporcionar a los empleados herramientas prácticas y efectivas para enfrentar y superar los desafíos del entorno laboral.

Figura 3
Capacitación



Nota. Capacitación comunicación asertiva con área administrativa, marzo 2023, registro fotográfico propio.

Figura 4
Capacitación



Nota. Capacitación resolución de conflictos en el Relleno Sanitario, julio 2023, registro fotográfico propio.

Figura 5
Capacitación



Nota. Capacitación trabajo en equipo área recolección, mayo 2023, registro fotográfico propio.

Figura 6
Capacitación



Nota. Capacitación acoso laboral área administrativa, septiembre 2023, registro fotográfico propio.

4.1.3 Talleres

Se llevaron a cabo la misma cantidad de talleres que de capacitaciones y fueron sobre los mismos temas, con una duración de 30 a 40 minutos, con la intención de proporcionar experiencias prácticas de los temas y aplicar lo aprendido en las capacitaciones, hubo actividades rompehielo, rompecabezas, búsquedas de tesoro, juegos de rol, mímica, entre otras, para que los participantes trabajaran juntos, compartieran ideas y resolvieran problemas en un entorno colaborativo.

Los talleres fueron altamente interactivos lo cual se demuestra por la utilización de diversas herramientas y métodos participativos tales como; las dinámicas de grupo y ejercicios prácticos, para fomentar una cultura organizacional basada en el respeto mutuo y el trabajo en equipo, creando un ambiente colaborativo y positivo y la promoción del espíritu de trabajo colectivo.

Figura 7
Talleres



Nota. Taller salud mental área redes, mayo 2023, registro fotográfico propio.

Nota. Botiquín primeros auxilios emocionales, mayo 2023, registro fotográfico propio.

Figura 8
Talleres

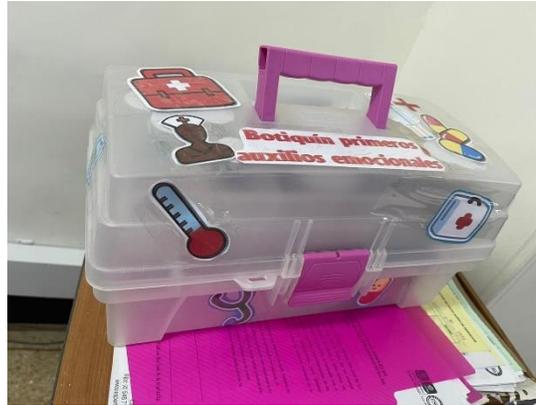


Figura 9
Talleres



Nota. Taller salud mental área barrido, junio 2023, registro fotográfico propio.

Figura 10
Talleres



Nota. Píldoras de emociones positivas, mayo 2023, registro fotográfico propio.

Figura 11*Talleres*

Nota. Taller cuidado de sí mismo área barrido, octubre 2023, registro fotográfico propio.

Figura 12*Talleres*

Nota. Taller trabajo en equipo área barrido, abril 2023, registro fotográfico propio.

4.1.4 Acompañamiento social constante

Se estableció un sistema de apoyo continuo donde los empleados pudieron acceder a asistencia emocional y profesional, con la presencia activa del Trabajo Social, fomentando un ambiente de confianza y confidencialidad donde los empleados se sientan cómodos compartiendo sus preocupaciones y buscando orientación sin temor a estigmatización o repercusiones laborales, para así promover la autogestión y el empoderamiento de los empleados al proporcionarles herramientas y estrategias para afrontar sus desafíos de manera proactiva y desarrollar habilidades de afrontamiento resilientes.

La practicante llevaba a cabo visitas semanales a cada área de trabajo, incluyendo a barrido, recolección, el Relleno Sanitario, así como la planta de tratamiento de agua potable y la de aguas residuales. El propósito principal de estas visitas era establecer un contacto directo con los empleados, saludarlos y escuchar sus inquietudes y necesidades de manera cercana y personalizada. Esta práctica no solo permitió identificar de manera más precisa las preocupaciones y desafíos enfrentados por los colaboradores en su entorno laboral, sino que también facilitó el establecimiento de un vínculo significativo y positivo entre los empleados y la practicante. Este vínculo fortalecido ayudó a crear un ambiente de confianza y apertura, donde los empleados se sintieron más cómodos compartiendo sus preocupaciones y buscando orientación y apoyo.

4.1.5 Apoyo a las diferentes actividades de bienestar laboral y el Comité de Convivencia Laboral

Se brindó apoyo en diversas actividades, como la celebración de cumpleaños de cada colaborador, día de la mujer y del hombre, día del niño, halloween, día de madre y padre, entre otros, así como una serie de eventos y actividades realizadas durante la semana de la salud como lo fueron: exposiciones de enfermedades y afectaciones en la salud mental, gestión de espacios de baile, masajes, yoga, espacios de escucha activa, entre muchos otros, también en la creación de actividades para reforzar los valores institucionales como lo fue las botellas de colores, incentivando a que una empresa de limpieza y disposición de residuos tenía que ser más consciente de lo que los colaboradores hacían desde sus hogares, en esta actividad se logró recolectar casi 400 kilos en “botellas de amor”, también se tuvo la tienda de la confianza, en la que la idea era que cada uno podía sacar lo que quisiera y él mismo pagar y devolverse lo correcto, ser honestos y justos. Además se apoyó en la celebración del festival de la familia, la navidad y los 25 años de la empresa. Estas iniciativas contribuyeron al fortalecimiento del sentido de pertenencia y al bienestar general de los colaboradores.

Figura 13*Actividades de bienestar laboral*

Nota. Actividad navidad área aseo, diciembre 2023, registro fotográfico propio.

Figura 14*Actividades de bienestar laboral*

Nota. Actividad semana de la salud, octubre 2023, registro fotográfico propio.

Figura 15*Actividades de bienestar laboral*

Nota. Actividad tienda de la confianza, febrero 2023, registro fotográfico propio.

Figura 16*Actividades de bienestar laboral*

Nota. Actividad botellas de colores, noviembre 2023, registro fotográfico propio.

Figura 17*Actividades de bienestar laboral*

Nota. Actividad cuidado de sí mismo, octubre 2023, registro fotográfico propio.

4.1.6 Capacitaciones enfocadas en líderes

Se destacó la necesidad de capacitaciones específicas para los líderes, centradas en el desarrollo de habilidades de comunicación, empatía y liderazgo positivo. Estas capacitaciones buscaron transformar la dinámica de liderazgo hacia un trato más humano y respetuoso, generando una visión de liderazgo que inspirara el respeto recíproco

4.1.7 Reconocimientos a la labor bien realizada

Se establecieron actividades de reconocimiento que destacaran y celebraran los logros individuales y colectivos, incentivando un ambiente positivo y motivador. Estos reconocimientos no solo sirvieron para resaltar el esfuerzo y la dedicación de los colaboradores, sino también para fortalecer el sentido de pertenencia y el trabajo en equipo dentro de la organización, la implementación de estas iniciativas demostró ser una estrategia efectiva para fomentar la excelencia y el compromiso entre el personal, contribuyendo así al éxito continuo de la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla.

Figura 18

Reconocimiento a la labor



Nota. Reconocimiento a la labor, diciembre 2023, registro fotográfico propio.

4.1.8 Ruta de acompañamiento social en obras de infraestructura

Se diseñó una ruta de acompañamiento social en obras de infraestructura, la cual se estructuró en tres etapas fundamentales: antes, durante y después de la ejecución de las obras. Esta ruta fue concebida con el objetivo de establecer un vínculo sólido entre la empresa y la comunidad afectada por los proyectos, garantizando así una interacción efectiva y una gestión adecuada de las necesidades locales.

En la fase inicial, previa al inicio de las obras, la idea es siempre socializar con la comunidad afectada sobre qué se va a realizar, cómo, cuánto va a ser su duración y que posibles consecuencias va a tener sobre ellos, como una preparación y sensibilización destinadas a informar a la comunidad sobre el alcance y los beneficios de los proyectos, así como para identificar posibles

preocupaciones o expectativas. Esto permitirá establecer una comunicación abierta y transparente desde el inicio, sentando las bases para una colaboración exitosa. Durante la fase de ejecución de las obras, se llevaron a cabo acciones para monitorear y mitigar cualquier impacto negativo en la comunidad, además de mantener un flujo constante de información sobre el progreso de los trabajos y los protocolos de seguridad, así como para ir dando solución a las necesidades y peticiones. Una vez finalizada la obra se realizará otro ejercicio de evaluación y seguimiento esto mediante dos cuestionarios que fueron creados por la practicante, uno para aplicar durante la ejecución y el otro cuando ya esté finalizada sirviendo como herramientas clave para recopilar retroalimentación directa de los residentes y evaluar el impacto de las intervenciones en la calidad de vida y el bienestar de la comunidad. Además, permitieron identificar áreas de mejora y oportunidades para fortalecer la relación entre la empresa y la comunidad en futuros proyectos. Asimismo a estos cuestionarios se añadieron preguntas desde el área comercial, para mitigar todas las peticiones, quejas o reclamos que llegaban a la oficina a causa de estos proyectos.

Figura 19

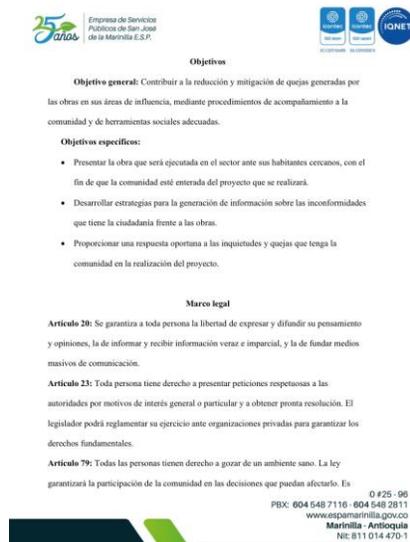
Ruta de acompañamiento social



Nota. Reunión con comunidad antes de obra civil, mayo 2023, registro fotográfico propio.

Figura 20

Acompañamiento social



Nota. Documento ruta de acompañamiento social en obras civiles, marzo 2023, registro fotográfico propio.

4.1.9 Análisis documental

Revisión y evaluación de documentos existentes sobre encuestas aplicadas a las veredas (Chocho Mayo, La Peña, Salto Arriba y Salto Abajo) aledañas al Relleno Sanitario para extraer información relevante para ser utilizada en la formulación de preguntas nuevas, cabe aclarar que estas encuestas eran una obligación para la ESPA por tener el espacio de disposición final en esta área, por lo que eran preguntas muy técnicas sobre sus condiciones de salud y si se veían afectados por estar cerca al Relleno Sanitario.

4.1.10 Realización de ítem social para encuesta establecida

Dado que las encuestas establecidas por la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla (ESPA) eran obligatorias y no podían ser modificadas, se creó un ítem social adicional para agregarlas y aplicarlas de manera conjunta, el objetivo principal de este ítem social fue proporcionar a la comunidad una plataforma para expresar sus necesidades, describir cómo les estaba afectando realmente la proximidad al Relleno Sanitario y comunicar las falencias que la empresa podría tener desde su perspectiva y así tener un acercamiento más humano, que la

comunidad tuviera una voz y poder ser escuchados y mediante este ítem la empresa poder identificar áreas de mejora basadas en la retroalimentación comunitaria, permitiendo una gestión más efectiva y sensible a las necesidades locales.

4.1.11 Aplicación de entrevistas sociales

Para asegurar un acercamiento verdaderamente humano, la practicante se encargó de visitar las veredas y conversar con los habitantes puerta a puerta, este método permitió escuchar directamente a los miembros de la comunidad y recopilar información valiosa para mejorar la relación entre la comunidad y la empresa.

La practicante visitó las viviendas de las veredas cercanas al Relleno Sanitario, dedicando tiempo para conversar y escuchar a los residentes, durante estas visitas, se emplearon técnicas de escucha activa para comprender mejor las preocupaciones y necesidades de la comunidad y se tomaron notas detalladas de las conversaciones para identificar patrones y áreas de mejora que pudieran ser abordadas por la empresa.

La comunidad recibió de manera excelente este enfoque, expresando su satisfacción por ser escuchados realmente por alguien de la organización, por lo que el enfoque puerta a puerta de la practicante no solo mejoró la recopilación de información, sino que también demostró el compromiso de la ESPA con la comunidad, al escuchar y atender las verdaderas preocupaciones de los residentes, la empresa pudo adoptar una postura más empática y proactiva, mejorando así la percepción y el vínculo con la comunidad.

4.1.12 Informe social

Como resultado de este acercamiento con la comunidad, se realizó un informe social en el que se plasmó toda la información recolectada, las inconformidades y falencias que estaba teniendo no solo la ESPA sino la alcaldía en general, este informe fue entregado al director de aseo de la empresa que posteriormente envió el documento a la secretaría de agricultura, ya que habían falencias que debían fortalecer ambas instituciones.

Figura 21
Informe social



Nota. Informe social, septiembre 2023, registro fotográfico propio.

Figura 22
Informe social



Nota. Informe social, septiembre 2023, registro fotográfico propio.

4.1.13 Actividades con veredas aledañas al Relleno Sanitario

La practicante se encargó de realizar varias actividades con las veredas cercanas al Relleno Sanitario, destacándose dos eventos principales, los cuales fueron la celebración del día del niño en cada una de las escuelas de las veredas, proporcionando un momento especial y alegre para los

niños, así como la celebración de la navidad, llevando el espíritu festivo a las comunidades y creando un ambiente de alegría y unión. Estas actividades no sólo fortalecieron el vínculo entre la ESPA y la comunidad, sino que también contribuyeron a mejorar la percepción de la empresa entre los habitantes de las veredas.

Figura 23

Actividades veredas



Nota. Actividad Navidad en veredas, diciembre 2023, registro fotográfico propio.

Figura 24

Actividades veredas



Nota. Actividad día del niño en veredas, abril 2023, registro fotográfico propio.

4.1.14 Materiales didácticos

Se desarrollaron materiales didácticos destinados a la capacitación sobre el manejo adecuado de la separación y disposición de residuos. Además, se crearon recursos educativos sobre el cuidado del medio ambiente y del agua, contribuyendo así a la concientización comunitaria.

4.2 Alcance de metas e indicadores.

Las intencionalidades del proyecto por parte de la practicante de Trabajo Social en la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla fue adquirir experiencia y aplicar las habilidades y conocimientos teóricos en un entorno real, esto a partir de ayudar a mejorar el bienestar de los empleados, identificando problemas de desmotivación y proponiendo soluciones efectivas. La intencionalidad desde la ESPA fue buscar crear un entorno de trabajo más saludable y productivo, con empleados más motivados y comprometidos, puesto que la retención de empleados es un objetivo clave para reducir la rotación y los costos asociados. Al finalizar el proyecto se evidencia el alcance de las siguientes metas y objetivos:

- Análisis del estado inicial y final sobre clima laboral y las condiciones de trabajo de los colaboradores de la empresa.
- Identificación de los factores que contribuyen a la desmotivación laboral.
- Desarrollar y proponer un conjunto de alternativas de acción o intervención destinadas a abordar las problemáticas identificadas en un contexto específico, con el fin de generar soluciones efectivas y viables que contribuyan al mejoramiento del clima laboral en los colaboradores de la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla.
- Fortalecer las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo dentro de la empresa.
- Un aumento significativo en la moral y el compromiso de los empleados, lo que se reflejaba en encuestas de satisfacción, retroalimentación positiva y un ambiente de trabajo más positivo.
- La disminución de la rotación de personal, lo que ahorra costos asociados a la contratación y capacitación de nuevos empleados.
- Al tener empleados motivados habrá un aumento en la productividad y la eficiencia en el lugar de trabajo.
- La salud mental de los empleados puede mejorar cuando se abordan los problemas de desmotivación, lo que es beneficioso tanto para los empleados como para la organización.
- Una disminución en los conflictos internos.
- Los empleados motivados pueden estar más dispuestos a participar en la comunicación interna y proporcionar retroalimentación valiosa.

Indicadores:

- Resultados de encuestas de clima laboral antes y después de la intervención.
- Puntajes de desmotivación en encuestas o cuestionarios estandarizados aplicados por la ESPA.
- Frecuencia y calidad de retroalimentación positiva recibida por los empleados.
- Número de actividades y talleres realizados y su participación.
- Número y porcentaje de empleados que participan en programas y actividades de bienestar laboral.
- Medición del rendimiento y la productividad antes y después de la implementación del proyecto.
- Reducción en los tiempos de inactividad y aumento en el cumplimiento de plazos.

Un cambio positivo en el clima laboral puede reflejarse a través de los indicadores mencionados anteriormente, puesto que estos indicadores son esenciales para evaluar el impacto de las intervenciones destinadas a mejorar el ambiente de trabajo y la satisfacción de los colaboradores. En los niveles de rotación un clima laboral favorable tiende a reducir los niveles de rotación de personal, ya que cuando los colaboradores se sienten satisfechos y comprometidos con su trabajo, son menos propensos a buscar oportunidades en otras organizaciones, la disminución de la rotación es un indicador positivo de que el ambiente laboral ha mejorado, además la mejora del ambiente laboral se asocia con una disminución en los índices de ausentismo, puesto que los colaboradores que disfrutan de un ambiente de trabajo positivo y apoyo emocional son más propensos a asistir regularmente y cumplir con sus responsabilidades laborales, asimismo los colaboradores motivados y comprometidos tienden a ser más productivos, lo que se refleja en una mayor eficiencia y calidad en el trabajo. Y por último y la más importante desde la parte social es la satisfacción de los colaboradores, esto se visibiliza de acuerdo a encuestas de satisfacción laboral y la retroalimentación de los empleados son indicadores directos del cambio en el clima laboral.

Además de ello, desde lo externo se logró fortalecer la relación y la confianza entre la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla (ESPA) y la comunidad externa, mejorando la percepción y la colaboración mutua a través de actividades sociales y comunicativas continuas, permitiendo así una colaboración genuina y una gestión más inclusiva y transparente, disminuyendo la recepción de peticiones, quejas y reclamos en la oficina principal.

5 Conclusiones y recomendaciones

5.1 Logros, aprendizajes, retos y acciones a mejorar en el proceso de intervención

5.1.1 Logros

A nivel personal se logró cultivar un mayor sentido de empatía al interactuar directamente con la comunidad, comprendiendo sus necesidades y preocupaciones, se mejoraron las habilidades de comunicación, especialmente en la gestión de situaciones delicadas y en la transmisión efectiva de información.

A nivel profesional se establecieron relaciones sólidas de conexión y confianza con los colaboradores de la empresa, se logró el diseño de estrategias de intervención, como entrevistas y talleres, que permitieron recopilar información valiosa y generar impacto positivo en la relación empresa-colaborador, la colaboración efectiva con distintas áreas de la empresa y la integración de enfoques interdisciplinarios fortalecieron la calidad de las intervenciones.

Para la incidencia en los territorios locales la implementación de encuestas y actividades promovió la participación activa de la comunidad en decisiones que afectan su entorno, fortaleciendo la democracia local.

5.1.2 Aprendizajes

A nivel personal sensibilidad con el proceso individual de cada persona, la importancia que tiene un área social en una empresa, además de la escucha activa y efectiva con cada individuo.

A nivel profesional se aprendió a manejar conflictos de manera constructiva, utilizando las experiencias de desafíos como oportunidades para mejorar la intervención. La importancia de la evaluación continua se destacó como clave para ajustar y mejorar las estrategias a lo largo del proceso.

Para la incidencia en los territorios locales se reconoció la importancia de la escucha activa para comprender las necesidades y preocupaciones reales de la comunidad, permitiendo una intervención más eficaz. Así como la adaptabilidad a situaciones cambiantes y a la retroalimentación comunitaria se reveló como esencial para lograr una incidencia efectiva.

5.1.3 Retos

A **nivel personal** el principal reto fue la ausencia de un área social establecida y la impotencia de generar proyectos positivos para los colaboradores y la comunidad, pero la existencia de tantos limitantes de recursos económicos para estos. Se identificó como reto la gestión del estrés asociado a situaciones emocionalmente cargadas y a la responsabilidad de impactar positivamente en la comunidad. También el mantener una autoevaluación continua para mejorar las habilidades personales de intervención y la empatía.

A **nivel profesional** el reto de integrar enfoques multidisciplinarios y asegurar la coherencia en la implementación de estrategias a lo largo de diferentes áreas, así como, la identificación y mejora constante de procesos internos para maximizar la eficiencia en las intervenciones.

5.1.4 Acciones a Mejorar

A **nivel personal** implementar estrategias para fortalecer la resiliencia frente a situaciones emocionalmente desafiantes, buscar oportunidades de desarrollo profesional continuo, como capacitaciones en manejo de estrés y habilidades emocionales.

A **nivel profesional** generar proyectos y programas sociales con la comunidad interna y externa generando así mayor responsabilidad social empresarial, además establecer sistemas formales de retroalimentación para evaluar la efectividad de las estrategias de intervención.

Para la Incidencia en los Territorios Locales implementar procesos de evaluación participativa con la comunidad para ajustar y mejorar las intervenciones según sus necesidades, buscar alianzas estratégicas con organizaciones locales para fortalecer la sostenibilidad de las intervenciones a largo plazo.

5.2 Aportes desde el Trabajo Social

El trabajo social en una empresa de servicios públicos adquiere una importancia destacada debido al profundo impacto que estas organizaciones ejercen tanto en la comunidad como en la vida de sus colaboradores. En su rol de mediadores entre la empresa y los usuarios, los trabajadores sociales desempeñan un papel crucial en la mejora del bienestar de la comunidad, abordando

necesidades sociales, facilitando el acceso a servicios esenciales y promoviendo la equidad. Al mismo tiempo, el trabajo social interno se enfoca en crear un entorno laboral saludable, apoyar el bienestar emocional y social de los colaboradores y abordar desafíos internos relacionados con la diversidad, la inclusión y la gestión de conflictos. Este ámbito abarca una amplia gama de desafíos sociales, desde la promoción de la justicia social hasta la mitigación de tensiones internas, lo que subraya la versatilidad y la necesidad crítica del trabajo social en el contexto de las empresas de servicios públicos.

El desarrollo de las prácticas de Trabajo Social en esta institución presentó desafíos significativos y únicos, pues, la falta de experiencia previa en la colaboración con trabajadores sociales o practicantes en este campo fue un poco limitante, ya que no existían procesos establecidos ni un apoyo directo de profesionales en esta área. Sin embargo, esta situación pudo considerarse una fortaleza en sí misma, pues la naturaleza abierta del campo del trabajo social permitió iniciar desde cero y adaptar las prácticas a las necesidades específicas de la empresa y la incorporación de una Trabajadora Social fue una contribución valiosa y eficaz para mejorar las relaciones y la comunicación interna en la organización.

Es relevante destacar que dentro de la organización no existe un área social que brinde apoyo interno para establecer condiciones institucionales propicias que fomenten un clima laboral armonioso, este ambiente laboral armonioso sería aquel en el que se garantizan los derechos, se cumplen los objetivos y se promueve la satisfacción de todas las partes interesadas en la ESPA. En la institución, a pesar de contar con recursos valiosos, la ejecución de las actividades relacionadas con el bienestar a menudo carecían de la calidad deseada, pues se nota una falta de compromiso, ya que estas actividades parecen llevarse a cabo no necesariamente con entusiasmo o interés genuino, sino más por una cuestión de obligación o formalidad. Es crucial comprender que la clave no está simplemente en llevar a cabo estas actividades, sino en hacerlo con dedicación, amor y una actitud positiva.

El Trabajo Social aporta mucho en la institución pues considera al individuo dentro de su contexto social y laboral, entendiendo que la desmotivación puede tener múltiples causas interrelacionadas, tanto personales como organizacionales, promueve la participación activa de los empleados en el diagnóstico y solución de problemas, fomentando un sentido de pertenencia y compromiso con el proceso de cambio, además utiliza metodologías cualitativas y cuantitativas

para evaluar continuamente el impacto de las intervenciones, permitiendo ajustes basados en datos y retroalimentación.

El aporte de una Trabajadora Social empieza por la capacidad de realizar diagnósticos precisos y profundos del clima laboral a través de entrevistas, encuestas y observaciones, identificando los factores específicos que causan desmotivación, así como la implementación de estrategias que abordan problemas en diferentes niveles: individual, grupal y organizacional. Tienen la capacidad de desarrollar y ejecutar programas de capacitación y talleres que no solo abordan la desmotivación, sino que también promuevan habilidades de liderazgo, comunicación efectiva y trabajo en equipo, además de diseñar programas de bienestar integral que incluyan aspectos físicos, emocionales y sociales, mejorando la satisfacción y el bienestar general de los empleados.

Y tiene una gran variedad de aportes éticos, que van desde asegurar la confidencialidad de la información proporcionada por los empleados durante las entrevistas y talleres, creando un ambiente de confianza, el promover un entorno de trabajo equitativo y justo, donde se respeten los derechos y la dignidad de todos los empleados, además de actuar con responsabilidad y profesionalismo, basando las intervenciones en principios éticos y en el mejor interés de los empleados y la organización.

5.3 Conclusiones

Los aportes del Trabajo Social en un proyecto de mejora del clima laboral con enfoque en la desmotivación laboral son multifacéticos y profundos. Desde una reflexión disciplinar, sectorial, temática y ética, el Trabajo Social puede ofrecer herramientas y enfoques que no solo abordan los síntomas de la desmotivación, sino que también atacan las causas raíz, promoviendo un ambiente de trabajo más saludable, justo y productivo. Este enfoque integral y ético asegura que las intervenciones no solo sean efectivas a corto plazo, sino sostenibles y beneficiosas para todos los involucrados a largo plazo.

El proyecto de mejora del clima laboral enfocado en la desmotivación laboral ha tenido un impacto positivo significativo en la empresa. La implementación de estrategias de intervención basadas en principios de Trabajo Social ha permitido no solo identificar y abordar las causas de la desmotivación, sino también promover un ambiente de trabajo más saludable, colaborativo y

productivo. Los resultados obtenidos y las recomendaciones formuladas proporcionan una hoja de ruta clara para continuar mejorando el clima laboral y asegurar el bienestar y la motivación de los empleados a largo plazo.

La ruta de acompañamiento social promovió la participación activa de la comunidad en el proceso de construcción, permitiendo que la comunidad expresara sus inquietudes, sugerencias y necesidades. Esta participación no solo fortaleció el sentido de pertenencia y la identidad local, sino que también contribuyó a la toma de decisiones más informada y democrática. Gracias al acompañamiento social continuo, se pudo mitigar el impacto negativo de las obras en la comunidad y maximizar los beneficios sociales. Las acciones llevadas a cabo durante las tres etapas clave (antes, durante y después de la ejecución de las obras) contribuyeron a garantizar que los proyectos se desarrollaran de manera responsable y sostenible, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los residentes.

Las prácticas profesionales se concluyeron con éxito, logrando un impacto positivo y alcanzando las metas y objetivos planteados, el proyecto ejecutado no solo mejoró el clima laboral interno, sino que también fortaleció las relaciones con la comunidad externa. Adicionalmente, estas prácticas permitieron adquirir numerosos aprendizajes y conocimientos valiosos para la vida profesional, la experiencia brindó una comprensión más profunda de las dinámicas laborales y comunitarias, y destacó la importancia del Trabajo Social en la creación de ambientes laborales saludables y en la construcción de relaciones positivas con la comunidad, concluyendo así, que el éxito de estas prácticas profesionales radica no solo en la ejecución efectiva del proyecto, sino también en los vínculos establecidos y en los valiosos aprendizajes obtenidos, que sin duda serán fundamentales para el desarrollo profesional futuro

5.4 Recomendaciones para potenciar la intervención en el campo de práctica

Principalmente, la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla carece de un área social establecida que proporcione un diagnóstico de las situaciones, por la ausencia de un enfoque social lo que limita su capacidad para abordar eficazmente las necesidades y preocupaciones sociales en la comunidad y entre sus empleados. Existe una falta de programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) lo cual impide que la empresa contribuya de manera significativa al bienestar de la comunidad y a la mejora de las condiciones sociales en su entorno.

La falta de un enfoque social ha llevado a una desconexión con la comunidad, lo que puede afectar la percepción pública de la empresa y su imagen en términos de responsabilidad social.

La propuesta es la creación de un departamento de Responsabilidad Social, establecer un departamento dedicado a la responsabilidad social empresarial, encargado de desarrollar e implementar programas que beneficien a la comunidad interna y externa y promover prácticas sostenibles. Fomentar la participación activa de la empresa en eventos comunitarios, ferias locales y proyectos colaborativos. Esto contribuirá a construir una relación más sólida y positiva con la comunidad, implementar prácticas sostenibles en las operaciones de la empresa y comunicar de manera transparente estas iniciativas a la comunidad. Esto puede incluir medidas para la reducción de residuos, eficiencia energética y conservación del agua. Establecer alianzas con organizaciones sociales y sin fines de lucro para fortalecer la capacidad de impacto de la empresa en iniciativas sociales, esto puede incluir colaboraciones en proyectos específicos o donaciones a organizaciones locales. Realizar programas de sensibilización interna para involucrar a los empleados en las iniciativas sociales de la empresa, puesto que, un equipo comprometido puede ser un activo valioso en la implementación exitosa de programas sociales. Establecer un sistema de monitoreo y evaluación para medir el impacto de las acciones sociales. Esto permitirá ajustar y mejorar continuamente las iniciativas para maximizar su eficacia.

5.4.1 Beneficios Esperados

La implementación de estas acciones no solo beneficiará a la comunidad, sino que también mejorará la imagen institucional de la empresa, fortaleciendo la confianza y lealtad de los usuarios y empleados. Al adoptar un enfoque social y sostenible, la empresa puede convertirse en un agente de cambio positivo, contribuyendo al desarrollo sostenible de la región.

Es importante destacar que una trabajadora social en el área social de una empresa aporta un conjunto de habilidades y perspectivas únicas que pueden marcar la diferencia en el entorno organizacional. Aquí se destacan algunos factores diferenciadores clave:

Enfoque holístico: los trabajadores sociales están entrenados para adoptar un enfoque holístico al abordar problemas sociales. Esto significa que no solo se centran en los síntomas evidentes, sino que también consideran factores emocionales,

familiares, comunitarios y económicos que pueden influir en la situación.

Habilidades de comunicación avanzadas: los trabajadores sociales son expertos en la comunicación efectiva. Su habilidad para escuchar activamente, expresarse claramente y gestionar situaciones delicadas permite establecer conexiones significativas con empleados, gestionar conflictos y facilitar la resolución de problemas.

Promoción del bienestar y la salud mental: las trabajadoras sociales están capacitadas para reconocer y abordar cuestiones relacionadas con el bienestar emocional y la salud mental. En un entorno laboral, esto puede traducirse en la implementación de programas que promuevan la salud mental de los empleados y reduzcan el estrés.

Gestión de crisis y resiliencia: ante situaciones de crisis, los trabajadores sociales son hábiles en la gestión de emociones y la promoción de la resiliencia. Pueden brindar apoyo a los empleados que enfrentan dificultades personales o profesionales, contribuyendo a la recuperación y al mantenimiento del equilibrio emocional.

Intervención en conflictos y mediación: la capacidad para identificar, gestionar y resolver conflictos es una destreza fundamental de los trabajadores sociales. En un contexto empresarial, esto se traduce en la habilidad para mediar en disputas internas y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo.

Defensa de derechos: los trabajadores sociales son defensores naturales de los derechos y la justicia social. Pueden abogar por condiciones laborales justas, igualdad de oportunidades y políticas que beneficien tanto a los empleados como a la comunidad circundante.

Desarrollo y evaluación de programas sociales: la experiencia en diseño, implementación y evaluación de programas sociales permite a los trabajadores sociales contribuir al desarrollo de iniciativas que aborden las necesidades específicas de la comunidad empresarial y mejoren la calidad de vida de los empleados.

En resumen, la presencia de un trabajador social en un área social de una empresa puede marcar una diferencia significativa al promover un entorno laboral más saludable, inclusivo y socialmente responsable. Su enfoque integral y habilidades específicas pueden contribuir al bienestar general de los empleados y fortalecer la

imagen socialmente responsable de la organización.

Referencias

- Consejo Territorial de Planeación de Antioquia. (2020). *Subregión Oriente de Antioquia*. <https://ctpantioquia.co/wp-content/uploads/2020/11/perfil-subregion-orient.pdf>
- Editorial Etecé. (2021). *Empresa Pública—Concepto, origen, características y ejemplos*. <https://concepto.de/empresa-publica/>
- Empresas Públicas de Cundinamarca S.A E.S.P. (2018). *Plan de gestión social en obras*. Dirección del servicio al cliente.
- Escalante, M., & Quiroga, Y. (2012). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. *Contribuciones a la Economía*, 10(2)
- Escuela Rural Marinilla. (2013). *Ubicación geográfica del municipio de Marinilla*. <https://proyecto-escuela-rural-marinilla.webnode.com.co/informacion-general/ubicacion-geografica-del-municipio-de-marinilla/>
- ESPA Marinilla. (2024). *Reseña Histórica*. <https://espamarinilla.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/resena-historica/>
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual*. <https://doi.org/10.25100/cdea.v25i42.413>
- Lozano, Y. P. (2020). *Beneficios de un buen clima organizacional en una empresa*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Santaella, J. (2022). *Maslow y la teoría de la motivación: ¿De qué trata esta teoría?* *Economia3*. <https://economia3.com/teoria-motivacion-maslow/>