	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS	CÓDIGO	FO-GS-15
		VERSIÓN	02
ESQUEMA HOJA DE RESUMEN		FECHA	03/04/2017
		PÁGINA	1 de 1
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
Jefe División de Biblioteca	Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTORES:

NOMBRE(S) MARÍA FERNANDA **APELLIDOS** DURÁN MENDOZA

FACULTAD: EDUCACIÓN ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: TRABAJO SOCIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S) MARÍA FERNANDA **APELLIDOS** ÁLVAREZ ANGARITA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): FORTALECIMIENTO DEL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA, SECCIONAL NORTE DE SANTANDER

RESUMEN. Desde la perspectiva del trabajo social la finalidad del mejoramiento del clima laboral es focalizar el bienestar de los trabajadores para que estén más satisfechos, motivados y comprometidos con sus labores. Así mismo, se basa en describir el impacto positivo que generan las condiciones laborales optimas, es decir, la transformación social que se genera en el clima laboral de la Cruz Roja Colombiana seccional Norte de Santander mediante la intervención contribuyendo a un entorno saludable, promoviendo el bienestar, el compromiso y la motivación de los trabajadores generando un clima laboral ameno donde sus relaciones interpersonales se consolidaron logrando el mejoramiento de su clima laboral estableciendo la satisfacción laboral como un tema prioritario para la empresa

PALABRAS CLAVES: Bienestar laboral, productividad, motivación, cooperación, incentivo

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 72 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD ROOM:**

FORTALECIMIENTO DEL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
CRUZ ROJA COLOMBIANA, SECCIONAL NORTE DE SANTANDER

MARÍA FERNANDA DURÁN MENDOZA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS DE TRABAJO SOCIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2023

FORTALECIMIENTO DEL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
CRUZ ROJA COLOMBIANA, SECCIONAL NORTE DE SANTANDER

MARÍA FERNANDA DURÁN MENDOZA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Trabajadora Social

Director

MARÍA FERNANDA ÁLVAREZ ANGARITA

Magister

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS DE TRABAJO SOCIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2023



ACTA SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO
MODALIDAD PASANTÍA
PROGRAMA ACADÉMICO TRABAJO SOCIAL

FECHA: 5 de septiembre 2023

HORA: 3:00 PM

LUGAR: Edificio Cread

TÍTULO: ““FORTALECIMIENTO DEL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA, SECCIONAL NORTE DE SANTANDER”

DIRECTOR: MARÍA FERNANDA ALVAREZ ANGARITA

JURADO: LAURA NATALY GALVIS VELANDIA
MILTON ALIER MONTERO FERRE

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN	A.ML
MARÍA FERNANDA DURÁN MENDOZA	2340224	4.3	APROBADO


Firmas del jurado calificador:



MILTON ALIER MONTERO FERREIRA
Jurado



LAURA NATALY GALVIS VELANDIA
Jurado



MAGDA BELÉN BAYONA SANABRIA
Coordinadora
Programa académico de Trabajo Social

Tabla de contenido

	pág.
Introducción	10
1. Descripción del problema	11
1.1 Título	11
1.2 Identificación del problema	11
1.3 Objetivos	12
1.3.1 Objetivo General	12
1.3.2 Objetivos específicos	12
1.4 Justificación	13
1.5 Tiempo De Duración	15
1.6 Plan de trabajo	16
2. Marco referencial	17
2.1 Antecedentes	17
2.1.1 Antecedentes Internacionales	17
2.1.2 Antecedentes Nacionales	18
2.1.3 Antecedentes Locales	20
2.2 Bases Conceptuales	21
2.3 Bases Teóricas	23
2.3.1 Teoría de motivación e higiene de Frederick Herzberg	23
2.3.2 Teoría De Las Relaciones Humanas de Elton Mayo	25
2.4 Marco Legal	25
2.5 Reseña De La Empresa	28
3. Metodología	30
3.1 Diagnóstico	30

3.2 Diagnóstico Social	30
3.2.1 Ubicación institucional	30
3.3 Identificación de los hechos	31
3.4 Análisis De Los Hechos	33
3.5 Focalización del Problema	35
4. Intervención	38
5. Discusión	51
6. Conclusiones	53
7. Recomendaciones	55
Referencias	57
Anexos	60

Lista de tablas

	pág.
Tabla 1. Plan de acción de pasantías sobre el clima laboral	16
Tabla 2. Descripción De Problemas	32
Tabla 3. Mátriz de Vester	34

Lista de figuras

	pág.
Figura 1. Árbol de problemas	36
Figura 2. Creación de espacios de integración para los trabajadores	42
Figura 3. Fomento la comunicación asertiva	42
Figura 4. Fortalecimiento del trabajo en equipo	43
Figura 5. Fortalecimiento del trabajo en equipo mediante actividades grupales	44
Figura 6. Implementación de pausas activas	45
Figura 7. Actividades psicoeducativas mediante charlas formativas o talleres sobre las habilidades sociales, el manejo de estrés y el manejo de emociones durante las jornadas laborales	46
Figura 8. Implementación de reconocimientos a los trabajadores	47
Figura 9. Implementación de espacios formativos que fortalezcan a los trabajadores en temas de riesgos psicosociales y trabajo en equipo	48
Figura 10. Fortalecimiento de las relaciones entre pares en los trabajadores de las diferentes áreas laborales	49
Figura 11. Conmemoración de fechas especiales dirigidas a los trabajadores	50

Lista de anexos

	pág.
Anexo 1. Ficha De Observación.	61
Anexo 2. Diario de campo	63

Introducción

El presente trabajo tiene como objetivo realizar un fortalecimiento del clima laboral para el bienestar de los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana, Seccional Norte de Santander, que a la vez sirva como trabajo de grado para optar por el título correspondiente de Trabajadora social.

Inicialmente se debe entender tal y como lo afirman Hodgetts y Altman (1985) en su libro de *“comportamiento en las organizaciones”* que los trabajadores son fundamentales en las organizaciones y es de vital importancia dar prioridad a los recursos humanos, focalizando el bienestar de los empleados para que estos estén más satisfechos, motivados y comprometidos con sus labores.

Es por eso que, en este caso el presente proyecto se dirige al fortalecimiento del clima laboral mediante acciones que promueven el bienestar laboral, el cual se debe entender desde Vigoya (2002) como un conjunto de programas que organiza y brinda soluciones a las carencias identificadas en el espacio laboral.

Para este proyecto se emplea la metodología de intervención planteada por Candamil Calle y López Barrera (2004) en el documento *“Los Proyectos Sociales, Una Herramienta de la Gerencia Social”*. De este modo, se realiza de acuerdo a los indicadores instaurados por los autores para el diagnóstico social teniendo en cuenta sus parámetros: ubicación institucional, identificación de los hechos, focalización del problema y análisis de la participación.

1. Descripción del problema

1.1 Título

Fortalecimiento Del Clima Laboral De Los Trabajadores De La Cruz Roja Colombiana, Seccional Norte De Santander

1.2 Identificación del problema

La Cruz Roja Colombiana seccional Norte de Santander es una institución privada de ayuda humanitaria que beneficia a las comunidades más vulnerables afectadas por la pobreza, la migración y las emergencias presentadas, priorizando el cumplimiento de su propósito de salvar vidas, prevenir y aliviar el sufrimiento de las personas en toda circunstancia. Respecto al área organizacional, contempla acciones necesarias para el cumplimiento de los procesos de toda la institución y de la administración de los recursos humanos para la evolución, motivación y compromiso de los trabajadores.

Sin embargo, se han presentado diferentes problemáticas debido a que no se ha fortalecido ni llevado a cabo el plan anual de bienestar social y al no poner en práctica las diferentes actividades de bienestar se ha generado estrés, desmotivación, poca comunicación e interacción en los equipos de trabajo lo cual ha dificultado que exista un buen clima laboral en la entidad, pues tal como Gamboa y Vallejo, lo afirman la comunicación es sustancial para la garantía, el desarrollo y el cumplimiento de las metas planteadas, asimismo, la forma en la cual se relaciona el personal influye directamente en coordinación y el control de las responsabilidades de los funcionarios que la integran.

De este modo, es evidente que un mal clima laboral no afecta solo la motivación de cada trabajador, sino que también dificulta el desarrollo de los objetivos de la entidad, debido a que el personal al presentar estrés, cargas laborales y no tener una buena relación con sus equipos de trabajo se verá reflejado en la gestión integral de la entidad, tanto de la productividad como la toma de decisiones estarán influenciadas por el clima laboral presente.

Lo que conlleva a la identificación de la problemática con la mayoría de la población insatisfecha respecto a la ausencia de actividades de bienestar quienes manifiestan la necesidad de contar con espacios de integración, actividades físicas que les permitan disminuir el estrés, como las pausas activas, también refieren la importancia de contar con capacitaciones sobre las habilidades blandas debido a que son una pieza fundamental para que cada trabajador se relacione adecuadamente con el resto de personas del ámbito laboral, del mismo modo con la celebración de fechas especiales ya que afirman que este tipo de celebraciones tienen preferencias y se realizan de manera desigual para los trabajadores

1.3 Objetivos

1.3.1 *Objetivo General*

Fortalecer el clima laboral de los trabajadores de la Cruz roja colombiana, Seccional Norte de Santander

1.3.2 *Objetivos específicos*

- Contribuir a un entorno saludable de los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana, Seccional Norte de Santander.

- Promover el bienestar, el compromiso y la motivación de los trabajadores durante sus jornadas laborales.

- Consolidar las relaciones entre pares de los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana, Seccional Norte de Santander.

1.4 Justificación

El presente trabajo tiene como finalidad fortalecer y desarrollar las estrategias necesarias para dar respuesta a las necesidades del clima laboral que están presente en los trabajadores de la Cruz Roja colombiana, seccional Norte de Santander, ya que este factor es sumamente importante tanto para los trabajadores como para su productividad.

Teniendo en cuenta que, a través del trabajo, las personas se relacionan con otras, obtienen solvencia económica y es el lugar en el cual pasan la mayor parte del día, pues el tiempo de las jornadas laborales es mayor al tiempo que los trabajadores comparten con sus familiares y amigos. Las condiciones de trabajo generan cambios en la productividad, en las condiciones físicas y en el desempeño del personal, por esto, es importante fortalecer la calidad de vida en el trabajo, hacer de él, un lugar ameno para el trabajador, convertir el espacio de trabajo en un lugar donde su bienestar sea primordial en la entidad, es decir, tener una preocupación gradual sobre el avance personal del individuo de tal modo que la satisfacción de los trabajadores se convierta en una prioridad para la institución.

Por consiguiente, Incrementar la satisfacción laboral debe ser un tema prioritario para la empresa, por lo tanto, es fundamental aplicar medidas que incentiven el compromiso para

mantener la productividad, la motivación y la satisfacción del equipo de trabajo entre líderes y subordinados.

Estrada (2022) en su artículo “Con más del 57% Colombia supera la media de estrés laboral en toda América Latina”. Manifiesta que en un estudio realizado por la firma internacional Marsh, donde analizaron a 14.000 empleados a nivel global, de los cuales 1.000 de ellos en Colombia.

En el estudio se logró identificar que durante la pandemia los empleados sintieron que no recibieron el apoyo de sus empleadores ni pensaron en su bienestar, lo cual, afectó tanto a la empresa como a los empleados, pues la productividad disminuyó y aumentó el estrés laboral, en cambio, los empleados que se sintieron respaldados en pandemia por sus empleadores aumentaron la colaboración, la lealtad y la productividad en la empresa.

Así mismo, Álvarez (2021) creadora de Working For the Happiness destaca la importancia del buen ambiente laboral para alcanzar las metas, no solo de la empresa sino también de sus empleados, afirmando que, para alcanzar la felicidad personal y laboral, se debe contar con cuatro elementos importantes: pensar que se crece y que se aprende en el ámbito laboral, ser reconocido por el buen desempeño, disfrutar de las pequeñas cosas cotidianas y fortalecer las relaciones sociales. Es incuestionable que, son muchos los factores que influyen en la productividad, pero el bienestar y la satisfacción laboral están relacionadas entre sí.

Uribe (2016) en su artículo “El impacto de las condiciones del trabajo en la satisfacción laboral”. Realizó un estudio aplicado a 4.292 empleados pertenecientes a 17 empresas colombianas, el método empleado fue a través de un estudio de factores psicosociales con el Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional, la participación del estudio fue

voluntaria y heterogénea, aunque, en su mayoría los participantes eran hombres, las respuestas del estudio fueron de tipo Likert. Mediante este estudio se pudo reconocer que la satisfacción del trabajo se presenta cuando los empleados cuentan con salarios, beneficios económicos y sienten la preocupación gradual de la empresa hacia ellos, es decir, cuando sus empleadores se preocupan por su bienestar, asegurando que esto les permite realizar sus labores como una experiencia positiva pues cuentan con todas las normas de seguridad e higiene, adicionalmente, resaltan la gran influencia que tienen las relaciones sociales con sus empleadores, colaboradores y entre pares, considerando las buenas relaciones funcionan como un apoyo social, teniendo unos efectos importantes y positivos como lograr reducir el estrés laboral.

Conforme al estudio anterior, se puede determinar como la satisfacción laboral está relacionada con los recursos económicos, sociales, físicos y organizacionales del trabajo, los cuales si están en óptimas condiciones permitirán promover la motivación, el compromiso, la creatividad de los empleados, influyendo positivamente en la retención del personal y la productividad de la empresa, es por eso que, es de mi interés fomentar el fortalecimiento de las condiciones laborales óptimas para los trabajadores en las empresas, teniendo en cuenta que sus condiciones de trabajo contribuyen a ser la causa de la felicidad y bienestar en la persona o todo lo contrario.

1.5 Tiempo De Duración

El proceso de pasantía se desarrolló durante cuatro meses calendario, iniciando desde la fecha de aprobación 02 de abril hasta el 02 de julio del presente año.

1.6 Plan de trabajo

Tabla 1. Plan de acción de pasantías sobre el clima laboral

OBJETIVO GENERAL: Fortalecer el clima laboral de los trabajadores de la Cruz roja colombiana, Seccional Norte de Santander.				
OBJETIVOS	ACTIVIDAD 1	ACTIVIDAD 2	ACTIVIDAD 3	PRODUCTO Y / O RESULTADO SOCIAL
Contribuir a un entorno saludable de los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana, Seccional Norte de Santander.	Implementación de espacios de integración para los trabajadores.	implementación de espacios formativos que fortalezcan a los trabajadores en temas de riesgos psicosociales	Conmemoración de fechas especiales.	Mediante la implementación y la realización de las tres actividades se obtuvo como resultado un ambiente laboral armonioso evidenciándose en la coordinación, cooperación, comunicación y la forma en la cual se relacionan los trabajadores en sus jornadas labores.
Promover el bienestar, el compromiso y la motivación de los colaboradores mediante la ejecución del plan de bienestar laboral y social.	Implementación de pausas activas	Actividades psicoeducativas mediante charlas formativas o talleres sobre el manejo de estrés y emociones en sus jornadas laborales.	Implementación de reconocimientos a los trabajadores.	De acuerdo a las actividades propuestas con el fin de promover el bienestar, el compromiso y la motivación se evidenció que estas actividades fueron significativas para los trabajadores, quienes en su desarrollo participaron en cada una de ellas alegres y motivados, interactuando de buena manera con sus compañeros de trabajo.
Consolidar las relaciones interpersonales trabajadores de la Cruz Roja Colombiana, Seccional Norte de Santander.	Fomentando la comunicación asertiva en los trabajadores.	Fortaleciendo las relaciones interpersonales mediante actividades grupales.	Fortalecimiento del trabajo en equipo,	Para consolidar las relaciones interpersonales de los trabajadores promoviendo un buen clima laboral a través del fortalecimiento de sus habilidades sociales lo cual se evidenció en la mejora del trabajo en equipo y la interacción entre los trabajadores durante sus jornadas laborales.

Fuente: Elaboración propia

2. Marco referencial

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Williams (2013) en su estudio titulado “Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia publica” se realizó con el fin de conocer la percepción sobre el clima laboral, para ello, se aplicó una encuesta a los 20 trabajadores para detectar las dificultades del clima laboral y poder realizar procesos de mejora, lo cual arrojó como resultado que presentan un grado de insatisfacción hacia el clima laboral debido a que los trabajadores sienten la poca claridad para la realización de sus actividades lo cual afecta su motivación y sentido de pertenencia. Finalmente, se considera pertinente implementar un programa de incentivos que motive a los trabajadores mediante reconocimientos, espacios de integración y rediseñar las políticas de la empresa con el fin de generar un buen ambiente laboral.

Cortés (2009) realizó un diagnóstico sobre el clima organizacional en el hospital a través de encuestas, entrevistas estructuradas, lista de cotejo y triangulación, dirigidas a los diferentes públicos (internos y externos) estos datos recopilados se analizaron mediante Microsoft Excel con el fin de examinar y analizar los factores como: la motivación, el liderazgo y la comunicación. El resultado del estudio arrojó que el clima organizacional es inapropiado a causa de la falta de comunicación, el poco compañerismo y la mala orientación de los recursos humanos, por estas razones, se sienten menos motivados en sus labores, por lo tanto, se recomienda al hospital promover la motivación mediante la solución de conflictos,

la consolidación de las relaciones interpersonales y fomentar la comunicación asertiva en los diferentes públicos.

Maskin (2016) realizó un estudio titulado “Clima Organizacional y Motivación de los empleados de una empresa de carácter familiar de indumentaria de la Ciudad de Rosario”, el cual consistió en un estudio transversal mediante una encuesta en la cual se obtuvo como resultados que los trabajadores se sienten inconformes y desmotivados a causa de que a pesar de realizar sus labores con entusiasmo cumpliendo con las metas empresariales nunca reciben un reconocimiento sobre el desempeño que realizan, esto conlleva a reafirmar que el clima organizacional si está directamente relacionado con la motivación de los empleados.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Carranza, Castro, Charris, González, & Valencia (2021) realizaron un proyecto denominado “Proyecto para el mejoramiento del clima organizacional de la empresa Vereyda para aumentar el rendimiento de la productividad”. La investigación fue realizada con el fin de analizar el comportamiento y la percepción de los trabajadores, para lograr identificar y examinar las falencias en el clima organizacional, debido a que se presentan inconvenientes, ausencias y poco rendimiento por parte de los trabajadores. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la encuesta como instrumento la cual se aplicó a 20 personas, siendo la totalidad de empleados quienes participaron en el estudio con total disposición aportando de manera clara y eficiente la percepción sobre la conformidad del clima organizacional.

Los resultados del estudio reflejaron que el 50% de los trabajadores se sienten conformes mientras que los restantes afirman que no se sienten acordes al clima laboral de la empresa.

Esto ha generado que los trabajadores se sientan inconformes y desmotivados por lo que el rendimiento laboral ha disminuido y ha ocasionado la mala comunicación de los trabajadores, a pesar del pequeño porcentaje que, si está conforme. De este modo, se plantea la sugerencia de crear un plan de bienestar que tenga en cuenta las bonificaciones, celebraciones, reconocimientos y espacios de integración con el fin de promover una mejora en el clima laboral.

Pilligua y Arteaga (2019) realizaron una investigación denominada ‘El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio de caso: Hardepex Cía. Ltda.’. Esta investigación tenía como objetivo evaluar el factor clave en el rendimiento productivo de las empresas y se realizó mediante la recopilación de datos a través de la aplicación de encuestas a los trabajadores, las cuales arrojaron como resultados que el clima laboral no es el adecuado debido a que el contexto laboral es inadecuado, además se presenta una gran exigencia laboral sin las medidas necesarias, lo cual afecta la productividad de la empresa. Por lo tanto, finalmente se recomienda a la empresa brindar las garantías para que los trabajadores puedan realizar sus labores, además de crear un clima laboral ameno ya que evidentemente estos factores han influido en la productividad de la empresa.

Escobar (2021) realizó un estudio denominado ‘Estudio de impacto del clima laboral de los colaboradores de la empresa Texcauca S.A del sector Medellín’, este estudio se llevó a cabo a través de encuestas realizadas a los trabajadores con el fin de identificar el impacto que tiene en la empresa. La recopilación y el análisis de la información obtenida arrojó como resultados positivos respecto al clima laboral ya que es evidente la prioridad y las herramientas que les ha brindado la empresa a los empleados, promoviendo un ambiente de trabajo agradable lo cual hace que los trabajadores sientan satisfacción laboral a causa de que

el salario es justo, obtienen buen trato por parte de sus superiores lo cual crea una buena relación y comunicación de todo el personal de la empresa.

Mancilla y Ángulo (2018) realizaron una investigación titulada ‘‘Estudio de clima organizacional en una organización de grandes superficies del Distrito de Buenaventura’’, en este estudio se obtuvo la recopilación de información a través de encuestas y caracterización de datos, se logró evidenciar que las falencias se presentan desde la inducción, pues no se realiza la capacitación ni el acompañamiento adecuada a los nuevos trabajadores, además, se presentan agresiones entre el personal del mismo nivel jerárquico y relaciones sentimentales las cuales están prohibidas en el reglamento de la organización, esto ha afectado la atención al cliente reduciendo las ventas provocando grandes pérdidas para la empresa, es por ello que se recomienda que la empresa implemente estrategias como poner en práctica condiciones favorables de trabajo, recompensas justas y otras políticas que proporcionen beneficios para la calidad de vida de los trabajadores y que del mismo modo, fortalezca el clima laboral.

2.1.3 Antecedentes Locales

Nieto y Orozco (2020) realizaron un análisis sobre el clima organizacional y motivacional del Colegio Policarpa Salvarrieta de Cúcuta con el objetivo de descubrir la percepción que tienen los trabajadores sobre el ambiente laboral, este estudio se llevó a cabo mediante una encuesta aplicada a 60 trabajadores quienes consideran que la estructura y la organización de la institución es adecuada lo cual permite que el ambiente laboral y la realización de sus labores se desempeñen de buena manera, además se sienten importantes y útiles de pertenecer a la institución ya que reciben constantemente reconocimientos por sus desempeños. Por lo tanto, se concluye que el colegio promueve un buen clima laboral y esto se ve reflejado en la motivación de sus trabajadores.

Jordán (2020) en su proyecto titulado ‘‘El impacto del clima laboral en la innovación y sostenibilidad empresarial en Pymes de la Ciudad de San José de Cúcuta – Colombia’’, este estudio se realizó con el fin de identificar como estos factores influyen en el clima laboral, para la recopilación de datos se utilizó la encuesta aplicada a los trabajadores mediante la cual se pudo reconocer que el clima organizacional es fundamental para las Pymes debido a que contribuye en el fortalecimiento institucional y potencia las innovaciones administrativas lo cual conlleva a que las personas se sientan motivadas y cómodas en la realización de sus labores.

González (2021) realizaron un trabajo de investigación titulado ‘‘Análisis de la influencia del clima organizacional en el desarrollo humano de los trabajadores del departamento administrativo nacional de estadística DANE Subsede Cúcuta’’ este estudio se llevó a cabo mediante una encuesta para conocer la percepción del clima organizacional donde se obtuvo como resultado un buen ambiente laboral debido a que el personal siente que en la empresa pueden mejorar sus condiciones y desarrollarse personal y profesionalmente, además se sienten satisfechos al tener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo lo cual les hace sentir motivados y satisfechos en sus jornadas laborales.

2.2 Bases Conceptuales

Bienestar laboral: Según Muñoz (2007) argumenta el bienestar laboral, se refiere a la remuneración, el clima en el equipo de trabajo, la relación entre pares y líneas jerárquicas, presiones, seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, elementos de trabajo inapropiados o utilizados inapropiadamente, hábitos posturales, tipos de contratación, inciertos y falta de motivación; que impactan ya sea positiva o negativamente sobre las

personas. Si el impacto fuera negativo tiene efectos, aunque en diferentes grados, siempre dañinos, tanto en el ánimo como en la salud de las personas.

Clima organizacional: Tal y como García y Zapata (2008) denominan el clima organizacional como el conjunto de cualidades, atributos o propiedades permanentes de un ambiente de trabajo las cuales suelen ser percibidas e influyentes en los trabajadores.

Cooperación: Es la ayuda mutua que tienen los integrantes de una empresa.

Equidad: Acceso a las retribuciones por medio de un sistema equitativo que trate a todos en condiciones de igualdad en trabajo y beneficios

Equipo de trabajo: Robbins (2000), define equipo de trabajo como un grupo que interactúa con esfuerzos conjuntos y coordinados, generando una sinergia positiva

Identidad: Se refiere al sentido de pertenencia y la sensación de compartir los objetivos personales con los miembros de la organización

Incentivo: Es la percepción que tiene un individuo de ser recompensado por un trabajo bien hecho.

La comunicación asertiva: Este tipo de comunicación es la habilidad personal que permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno de una forma adecuada sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás.

Las habilidades sociales: según Del Prette y Del Prette (2006), las habilidades sociales se definen como clases de comportamientos sociales existentes en el repertorio del individuo que son requeridas para un desempeño ser considerado socialmente competente.

Los riesgos psicosociales: Son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador.

Pausas activas: según González (2013) las pausas activas son ejercicios frecuentemente realizados de forma grupal. Posteriormente es recomendable se eduque y enseñe a los trabajadores como deben realizar las pausas activas para que ellos puedan realizar los ejercicios de forma autónoma.

Talento humano: Es el conjunto integrado de proceso de la organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores.

Trabajo en equipo: Se refiere a una serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

2.3 Bases Teóricas

2.3.1 Teoría de motivación e higiene de Frederick Herzberg

Herzberg concluye que las personas están influenciadas por dos factores: los factores de higiene, esta causa hace referencia a las necesidades primarias de Maslow, las necesidades

fisiológicas y las necesidades de seguridad, tales como las condiciones laborales, políticas, procedimientos y privilegios, aunque incluye algún tipo social, como lo son la conveniencia para relacionarse y comunicarse con los demás.

Los factores de motivación, indican las necesidades secundarias de estigma y autorrealización, como los reconocimientos, la convicción de cooperar en la realización de algo importante, la aseveración de que se ha hecho algo valioso y el logro de una tarea mayor que incremente el puesto y contribuya al individuo a realizar nuevas tareas con el control de sí mismo.

Conforme con Herzberg, cada vez que estos factores no están presentes, no hay una fuerte motivación en los trabajadores, sin embargo, disminuye insatisfacción, mientras que, si estas causas están presentes se logra transformar, es decir, contribuyen a provocar un nivel de motivación, estimulando a las personas a lograr un desempeño superior. Por estas razones, se plantea el aumento de tareas, es decir, sustituir las tareas simples por labores con más dificultad, brindando situaciones de retos y agrado en la realización de sus labores, este planteamiento genera un impacto agradable, incrementando el rendimiento y la motivación, promoviendo el desarrollo personal, reduciendo la insatisfacción laboral, la cual provocaba ausencia y rotación del personal.

Por lo tanto, al pensar en una planeación desde el trabajo social que tenga como fin fundamental reconocer como influye la satisfacción y el bienestar de los trabajadores y de qué manera desde la creación e implementación de estrategias se pueden mitigar los riesgos psicosociales promoviendo la mejora del clima laboral, es importante tener en cuenta que el bienestar de los trabajadores debe ser de una manera íntegra y equilibrada.

2.3.2 Teoría De Las Relaciones Humanas de Elton Mayo

Elton con su teoría de las relaciones humanas aportó nuevas revelaciones gracias a las investigaciones realizadas sobre las relaciones humanas dentro de las organizaciones, sus aportes variaron la manera en la cual se entendían a los trabajadores, estableciendo que un buen ambiente laboral produce mayor cooperación y productividad, del mismo modo, el entorno de los grupos laborales entre los empleados influye más que el efecto que tiene directamente la entidad con cada trabajador demostrando que tienen prioridad las condiciones sociales más que la remuneración económica o las condiciones físicas durante la realización de sus labores, entendiendo al trabajador como un ser humano y un ser social con deseos de desarrollar y mantener su salud mental de manera positiva disfrutando su trabajo a través de la interacción con los demás lo cual promueve la motivación, el liderazgo y la comunicación.

Esta teoría es congruente con el proyecto realizado en la entidad, pues es perceptible la importancia de crear condiciones favorables, condiciones sociales que promuevan las relaciones de los trabajadores de forma agradable y conserve la motivación y la satisfacción en la realización de sus laborales. Por tanto, es fundamental continuar implementando estrategias que generen el bienestar integral de los trabajadores y se pueda lograr la complacencia de pertenecer a la organización.

2.4 Marco Legal

En el artículo 4 del código de ética de los trabajadores sociales de Colombia se define el trabajo social como una profesión - disciplina constitutiva de las ciencias sociales, que se desarrolla en el ámbito de las interacciones entre los sujetos, las instituciones, las organizaciones sociales y el Estado, de manera dialógica y crítica. Comporta referentes de

intervención que se constituyen en el eje que estructura el ejercicio profesional, confiriéndole un sentido social y político para potenciar procesos de transformación social.

En el artículo 13 del código de ética de los trabajadores sociales en Colombia se describe la relación de los trabajadores sociales con los sujetos en su ejercicio profesional comprometiéndose a:

- Establecer relaciones basadas en la aceptación y el diálogo, buscando empatía y confianza, para reconocerlos como legítimos y válidos otros.

- Promover la defensa de los derechos humanos y la dignidad.

- Reconocerlos como múltiples, actuantes, determinantes y constructores de lo social y lo histórico.

- Promover la autonomía y la libre determinación.

- Respetar sus decisiones.

- Acompañarlos con su capacidad profesional y sin discriminación.

- Mantener la confidencialidad de la información recibida, cuidando el buen nombre de las personas.

- Reconocer, comprender e interpretar la cultura y los diferentes contextos que encuentre.

- Solicitar el previo consentimiento para de realizar un proceso de intervención.
- Evitar acciones que les conlleven daños.

En la constitución política también se encuentran los siguientes artículos sobre el trabajo:

Artículo 25 establece que “el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”.

En el artículo 53 establece que “los convenios internacionales del trabajo debidamente ratificados, hacen parte de la legislación interna. La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo, no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores”.

El Artículo 55 se garantiza el derecho de negociación colectiva para regular las relaciones laborales, con las excepciones que señale la ley. Es deber del Estado promover la concertación y los demás medios para la solución pacífica de los conflictos colectivos de trabajo.

En la Ley 100 de 1993, tiene por objeto garantizar los derechos de la comunidad y la persona para tener una calidad de vida acorde con la dignidad humana. Dentro de ella se incluye el sistema general de pensiones, de salud, de riesgos profesionales y los servicios sociales de complemento

En la Ley 1562 de 2012, se establecen los parámetros que regulan el conjunto de entidades públicas y privadas y los procedimientos enfocados en la prevención de riesgos, protección y atención de tus empleados. Sobre todo, cuando tienen dificultades haciendo su ocupación que les pueda causar alguna enfermedad o accidente.

La ley 1010 de 23 de enero de 2006 establece que se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Las disposiciones relacionadas con este estudio corresponden a la resolución 2646 del 17 de julio de 2008 del Ministerio de Protección Social, por la cual se establecen disposiciones y se disponen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo respecto a la exposición de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

2.5 Reseña De La Empresa

La Cruz Roja Colombiana, seccional Norte de Santander desde su misionalidad es una institución privada de carácter humanitario, sin ánimo de lucro que tiene como finalidad prevenir y aliviar el sufrimiento humano en todas las circunstancias, apoyando la labor humanitaria prestando los servicios y logrando ingresar a todos los territorios cumpliendo con sus principios de humanidad, neutralidad e imparcialidad al margen de cualquier controversia de índole política, religiosa o ideológica, invitando a todos los actores sociales, colectivos y población en general a respetar los Derechos Humanos, afianzándose cada día más como una institución incluyente y sostenible, siendo reconocida por su contribución a una cultura de paz y reconciliación. (Cruz Roja Colombiana)

Respecto a la institución como escenario de mi práctica profesional y pasantía como proyecto de grado, lo considero un escenario competente, oportuno e idóneo reconociendo que conté con el apoyo del personal, un espacio amplio, cómodo y adecuado para realizar las actividades y los materiales necesarios teniendo en cuenta que las áreas en la cual me desempeñé fue en el área organizacional y en el bienestar del voluntariado, realizando las siguientes funciones: Organizando, elaborando, supervisando y evaluando programas, proyectos de bienestar, promoción y desarrollo social con los voluntarios y trabajadores de la institución

3. Metodología

3.1 Diagnóstico

Partiendo del documento *“Los proyectos sociales, una herramienta de la gerencia social”* de los autores Candamil Calle y López Becerra (2004), el presente proyecto se realiza de acuerdo a los indicadores instaurados por los autores para el diagnóstico social teniendo en cuenta sus parámetros: ubicación institucional, identificación de los hechos, focalización del problema y análisis de la participación.

3.2 Diagnóstico Social

3.2.1 Ubicación institucional

De acuerdo con los criterios establecidos por los autores es de gran importancia conocer el contexto. Por lo tanto, el trabajo de intervención se desarrolló en la Cruz Roja Colombiana, seccional Norte de Santander, ubicada en Barrio Blanco en la ciudad de Cúcuta, Colombia.

La Cruz Roja Colombiana seccional Norte de Santander es una institución privada de ayuda humanitaria que nace el 05 de junio de 1968, brindando 55 años de servicio humanitario en el departamento logrando beneficiar a las comunidades más vulnerables afectadas por la pobreza, la migración y las emergencias presentadas, priorizando el cumplimiento de su propósito de salvar vidas, prevenir y aliviar el sufrimiento de las personas en toda circunstancia. Por otro lado, la institución trabaja en líneas de asistencia humanitaria de emergencias, gestión del riesgo de desastres, alojamiento temporal,

fortalecimiento de las iniciativas productivas, asistencia en servicios primarios en salud, entre otros servicios.

Respecto al área organizacional la Cruz Roja colombiana seccional Norte de Santander emplea contempla acciones necesarias para el desarrollo eficiente de los procesos de la institución y de la gestión del talento humano para la evolución, motivación y compromiso de los trabajadores.

3.3 Identificación de los hechos

De acuerdo al segundo indicador propuesto por Candamil y López, las necesidades se lograron identificar mediante diferentes técnicas, entre las cuales se destacan: observación (participante y no participante) mediante la cual fue posible reconocer la jornada laboral de los trabajadores, evidenciándose la realización de sus actividades de manera extensa y continua, lo cual les generaba estrés, agotamiento físico y mental, a través de los grupos focales fue posible conocer la percepción de los trabajadores respecto al clima laboral, ellos manifestaban la necesidad de que el área de Gestión Humana implementara actividades de bienestar como pausas activas, actividades grupales que fortaleciera sus habilidades sociales de tal manera que sus relaciones interpersonales se consolidaran mejorando el trabajo en equipo y finalmente en la revisión documental se confirmó las necesidades anteriores mencionadas por los trabajadores, debido a que, desde el área de gestión humana no se habían implementado este tipo de actividades teniendo en cuenta que con anterioridad no se habían realizado diagnósticos ni intervenciones con el fin de conocer y mejorar el clima laboral.

A través de estas técnicas se pudo reconocer que las problemáticas se manifiestan debido a que no se ha efectuado el plan anual de bienestar social y laboral en el cual se especifican todas las actividades de acuerdo a las necesidades personales, sociales, económicas y culturales que permitan promover la productividad y la motivación de los trabajadores. Por lo tanto, las problemáticas laborales más evidentes son: el exceso de trabajo, poca comunicación asertiva por parte de los colaboradores, el poco salario emocional quien abarca los beneficios no económicos que hace sentir cómodos al personal, es decir, el bienestar físico, emocional y la gran necesidad de consolidar las relaciones interpersonales, pocas actividades de integración y fortalecimiento temáticos.

Lo anterior, ha generado que en ocasiones los trabajadores no se relacionen entre ellos de una buena manera, provocando inconformidad en su entorno, dificultando el buen clima laboral.

La información obtenida se sistematiza en la siguiente matriz de descripción de problemas

Tabla 2. Descripción De Problemas

PROBLEMA	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
Ejecutar el plan anual de bienestar laboral	Es necesario realizar las actividades planteadas para lograr el bienestar de los trabajadores.	Desde la revisión documental y la entrevista no estructurada.
Pocas actividades de integración.	Los colaboradores no disponen espacios de esparcimientos.	Desde la observación y la entrevista no estructurada realizada a la coordinadora del área de gestión humana.
Baja comunicación asertiva	Se evidencia la necesidad de fortalecer sus habilidades sociales	Desde la observación y la descripción por los colaboradores en el árbol de problemas

Poco salario emocional	Ausencia de beneficios no económicos que contribuyan al bienestar de los colaboradores.	Desde la observación y la recopilación de información obtenida en el contexto.
Necesidad de consolidar las relaciones interpersonales	Poca integración e interacción positiva entre algunos trabajadores.	Desde la observación y la recopilación de información obtenida en el contexto sobre las diferentes problemáticas que han ocurrido con anterioridad entre los trabajadores.
Pocas capacitaciones vivenciales y formales sobre fortalecimientos temáticos laborales.	Ausencia de fortalecimientos temáticos y desarrollo de habilidades blandas en sus colaboradores.	Desde la observación y la recopilación de información obtenida sobre el plan anual de bienestar de los trabajadores.

Fuente: *Elaboración propia*

Para la Cruz Roja Colombiana, seccional Norte de Santander como institución privada de carácter humanitario es importante que exista un buen clima laboral, considerando como un factor primordial para lograr sus objetivos empresariales y la satisfacción laboral de sus colaboradores. Sin embargo, anteriormente no se ha realizado un diagnóstico ni se ha intervenido para realizar una transformación social con los trabajadores.

3.4 Análisis De Los Hechos

En este indicador tomamos la propuesta de Ander Egg para jerarquizar las necesidades, en la siguiente tabla se puede distinguir las relaciones y el grado de influencia entre las problemáticas identificadas basándonos en los siguientes criterios de calificación.

0: No lo causa

1: Lo causa indirectamente o tiene una relación de causalidad media.

2: Lo causa de forma semidirecta o tiene una relación de causalidad media.

3: Lo causa directamente o tiene una relación de causalidad muy fuerte.

Tabla 3. Mátriz de Vester

PROBLEMAS	1	2	3	4	5	6	TOTAL CAUSALIDAD
1. Poco cumplimiento del plan anual de bienestar laboral	0	3	2	3	3	3	14
2. Pocas actividades de integración.	2	0	1	1	2	1	7
3. Baja comunicación asertiva.	1	1	0	1	3	2	8
4. Poco salario emocional.	3	3	2	0	3	2	13
5. Necesidad de consolidar las relaciones interpersonales.	1	3	1	3	0	2	10
6. pocas capacitaciones vivenciales y formales.	2	1	1	1	1	0	6
Total, dependencia o consecuencia	9	11	7	9	12	10	

A partir de la tabla anterior se jerarquiza el problema de acuerdo al grado de causalidad y dependencia teniendo en cuenta las cuatro categorías valoración de la autora (Candamil, 2004).

- En primer lugar, se ubican las problemáticas con menor causalidad y mayor dependencia, estos se conocen como problemas pasivos, en este caso son las pocas capacitaciones vivenciales y formales, pocas actividades de integración y baja comunicación asertiva.

- En segundo lugar, se ubican las problemáticas con mayor causalidad y mayor dependencia, estos se conocen como los problemas centrales, puesto que, influyen directamente con los otros problemas, por lo tanto, al darle solución mitiga las otras

problemáticas. En este caso, las problemáticas mayores o centrales son: El poco cumplimiento del plan anual de bienestar laboral, poco salario emocional y la gran necesidad de consolidar las relaciones entre pares de los colaboradores.

- En tercer lugar, se relaciona la problemática de mayor causalidad con las de menor dependencia, esta se conoce como problemática activa, en este caso son las pocas actividades de integración.

- Por último, se encuentran los problemas autónomos los cuales son las problemáticas de baja valoración como causa y baja valoración como consecuencia, en este caso es la baja comunicación asertiva.

3.5 Focalización del Problema

Teniendo en cuenta la jerarquización anterior de las problemáticas, se realiza la focalización en los tres pasos: identificación del problema central, las causas y consecuencias.

De acuerdo a esto, las principales necesidades tienen relación con:

- El cumplimiento del plan anual de bienestar laboral.
- Mejorar la comunicación y consolidar las relaciones entre los colaboradores
- Fomentar las actividades de integración y capacitaciones constantes para los colaboradores.

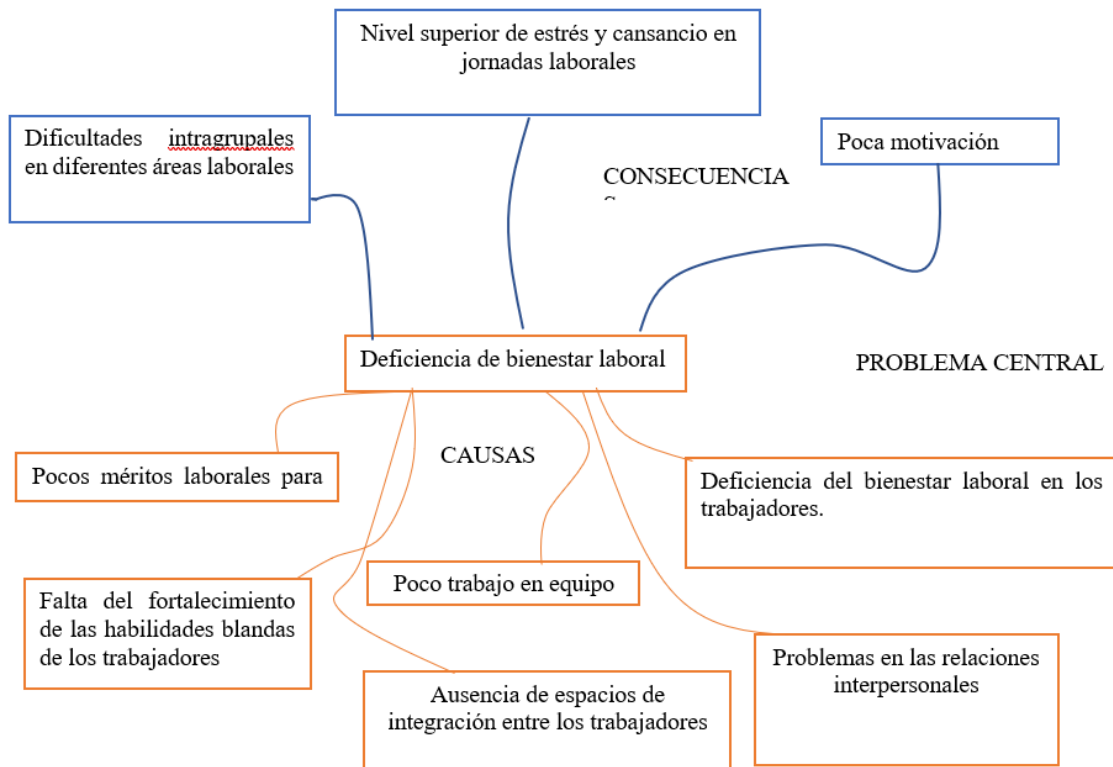


Figura 1. Árbol de problemas

De acuerdo al árbol de problemas obtenemos como resultado la identificación de la problemática principal la cual es la deficiencia del bienestar laboral en los trabajadores de la cruz roja colombiana, seccional Norte de Santander, logrando evidenciar lo importante y la gran necesidad de realizar una transformación social en los trabajadores.

Teniendo en cuenta la problemática central se estudian las posibles causas obteniendo las siguientes: Ausencia de espacios de integración entre los trabajadores, pocos méritos laborales para los trabajadores, problemas en las relaciones interpersonales, poco trabajo en equipo y fortalecimiento de las habilidades blandas de los trabajadores.

Finalmente, conforme a la problemática y las causas identificadas examinamos las consecuencias las cuales se logró identificar las siguientes: Altos niveles de estrés y

cansancio en las jornadas laborales, poca motivación y dificultades intragrupalas en las diferentes áreas laborales.

4. Intervención

La Cruz Roja Colombiana, seccional Norte de Santander es una organización humanitaria donde en su línea de transformación organizacional se contemplan las acciones necesarias para el desarrollo eficiente de la gestión de talento humano para la evolución, motivación y compromiso con el cumplimiento de los retos y metas de la institución. Asimismo, dentro de su plan estratégico refiere la intención de progresar de manera continua el desempeño de la organización, además, crear e implementar estrategias para mejorar el clima laboral.

Teniendo esto en cuenta, se realizó el diagnóstico social, por medio del cual se pudo evidenciar las problemáticas sociales que estaban dificultando el buen ambiente laboral, por lo tanto, se planearon diferentes actividades acordes al objetivo principal; Fortalecer el clima laboral de los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana, Seccional Norte de Santander. Para ello, fue importante la disposición de los trabajadores para la realización de las actividades. utilizando el método social de grupo para organizar y capacitar a los trabajadores por cada área laboral mediante procesos dinámicos orientados a favorecer y enriquecer el funcionamiento social del clima laboral, se logró articular acciones que fomentarán la integración grupal, empoderar a los trabajadores mediante herramientas psicoeducativas sobre las habilidades sociales con el fin de mejorar la convivencia en los subgrupos y consolidar sus relaciones entre pares.

Tomando como referente a Frederick Herzberg, quien establece que la motivación del trabajador debe estar presente y esta se puede promover de manera interna o externa ya que puede repercutir en la realización de sus labores, asimismo, repercutir directamente a la entidad en su desarrollo y crecimiento, las estrategias que se plantearon para lograr el fortalecimiento del clima laboral se realizó la intervención directa e indirecta mediante

actividades de sensibilización, empoderamiento y fortalecimientos de habilidades, relaciones entre pares y ejes temáticos en relación con sus labores y la convivencia intragrupal de cada área de trabajo.

Conforme a las problemáticas identificadas se planteó y dio cumplimiento como primer objetivo específico a contribuir a un entorno saludable para los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana, seccional Norte de Santander, esto se lleva a cabo a partir de tres actividades como lo son la implementación de encuentros de integración para los trabajadores, la implementación de encuentros formativos y la conmemoración de fechas especiales. Desde los encuentros de integración, se pudo conocer, mejorar y preservar un buen clima laboral, promoviendo un ambiente agradable en las jornadas laborales, en los encuentros formativos fue posible sensibilizar a los trabajadores en temas de riesgos psicosociales y trabajo en equipo, estos encuentros formativos permitieron capacitar a los trabajadores con el fin de disminuir la exposición a accidentes laborales u otras acciones que alteren la productividad o la calidad de vida de los trabajadores y finalmente, como tercera actividad se propone conmemorar fechas especiales para todos los trabajadores y voluntarios de la entidad a fin de consolidar las relaciones, el compañerismo y el sentido de pertenencia.

Como segundo objetivo específico está promover el bienestar, el compromiso y la motivación de los colaboradores mediante la ejecución del plan de bienestar laboral y social para el cual se plantearon tres actividades como lo son la implementación de pausas activas, actividades psicoeducativas y la implementación de reconocimientos a los trabajadores. De este modo, la implementación de las pausas activas se realizó en las oficinas de las diferentes áreas laborales se contó con la participación de todos los trabajadores, aunque al comenzar a implementarlas ciertos trabajadores se mostraban indispuestos a participar debido a la carga laboral que manejan, pero en el transcurso de las actividades se fueron integrando y

participando de manera activa, logrando integrar a todo el personal y reducir su fatiga, esto benefició y permitió que recuperaran su energía, mejoraran el desempeño y eficiencia en el trabajo, favoreciendo el autoestima y la capacidad de concentración en la jornada laboral, en la segunda actividad planteada la cual fue la realización de actividades psicoeducativas que consistían en llevar a cabo charlas formativas o talleres sobre las habilidades sociales, el manejo de emociones y estrés, entre otras temáticas ayudaron a que los colaboradores se comprendan de forma empática y asertiva, aplicando la escucha activa, mejorando el nivel de confianza, permitiendo controlar el estrés en situaciones bajo presión, manteniendo la calma y pensando con mayor claridad, todo esto mejoró no solo el entorno social de las diferentes áreas laborales sino que también de manera personal a cada trabajador, como última actividad del objetivo planteado fue la implementación de reconocimientos a los trabajadores, esto se realizó con el fin de aumentar la motivación conmemorando sus buenas laborales en la institución, haciéndoles sentir importantes y ofreciéndoles una mayor satisfacción en el trabajo, mejorando el sentido de pertenencia.

Finalmente, como tercer objetivo se planteó fortalecer las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana, Seccional Norte de Santander y se abordó mediante tres actividades:

La primera actividad fue fomentar la comunicación asertiva a través de capacitaciones y talleres donde los trabajadores fortalecieran la habilidad de expresar sus ideas, emociones y pensamientos de una forma adecuada, seguidamente como segunda actividad se realizaron acciones que fortalecieran los vínculos afectivos de todos los trabajadores de las diferentes áreas laborales a través de actividades grupales en las cuales se integraban y realizaban diferentes dinámicas de interacción, afianzando la confianza, cooperación y comunicación como equipos de trabajo, por último, como tercera estrategia orientada para el mejoramiento

del clima organizacional se llevó a cabo el fortalecimiento del trabajo en equipo esto se logró por medio de actividades grupales que fomentara la comunicación, la coordinación, la cooperación, la confianza y el compromiso para el cumplimiento de objetivos, esto favoreció sus habilidades sociales evidenciándose en la forma en la cual interactuaban y mantenían comunicaciones eficientes para la toma de decisiones en sus labores.

Como resultado de la intervención realizada en la Cruz Roja Colombiana, Seccional Norte de Santander se dio cumplimiento con el objetivo de fortalecer el clima laboral generando una transformación positiva en el ambiente laboral y esto se ve reflejado en como los trabajadores cambiaron su desempeño laboral por uno más eficaz y oportuno, manteniendo buenas relaciones interpersonales, en la comunicación asertiva para la toma de decisiones y resolución de conflictos, en el trabajo en equipo durante sus labores, por lo tanto, es importante que el área de gestión humana continúe con las actividades que promueven el bienestar físico, emocional y social de los trabajadores para que los resultados obtenidos durante esta pasantía continúe consolidando el clima organizacional de forma permanente en la entidad.



Figura 2. Creación de espacios de integración para los trabajadores. Fuente: Archivo de la pasantía

Estos espacios se implementaron con el fin de que los trabajadores tuvieran una mayor interacción, permitiéndoles sentir motivados, libres y cómodos en los descansos en la jornada laboral, además de participar en los diferentes eventos organizados por la misma entidad.



Figura 3. Fomento la comunicación asertiva. Fuente: Archivo de la pasantía

Esta actividad tenía como finalidad propiciar el ambiente y las herramientas adecuadas, dando a conocer a los trabajadores el concepto, resaltando como la comunicación asertiva aporta e influye para que el ambiente laboral sea adecuado, optimo y armónico, fortaleciendo el clima laboral y el desempeño de sus actividades, siendo un tema fue de agrado, emotiva e importante para los trabajadores.



Figura 4. Fortalecimiento del trabajo en equipo. Fuente: Archivo de la pasantía

El fortalecimiento del trabajo en equipo dirigido a los trabajadores se realizó con el propósito de facilitar el cumplimiento de los objetivos, incrementando la motivación y la creatividad, favoreciendo las habilidades sociales de cada trabajador, resaltando la importancia de la cooperación en su desempeño laboral



Figura 5. Fortalecimiento del trabajo en equipo mediante actividades grupales. Fuente: Archivo de la pasantía

Estas actividades grupales fueron significativas para los trabajadores evidenciándose en la disposición a participar y durante el desarrollo de la mismas, cumpliendo con el objetivo de cada una de ellas, asimismo, interactuando y trabajando con sus compañeros de buena manera



Figura 6. Implementación de pausas activas. fuente: *Archivo de la pasantía*

Se implementan las pausas activas dirigidas a los trabajadores a través actividades físicas, lúdicas y creativas con el fin de mejorar su calidad de vida y aumentar la armonía laboral. Logrando crear estos espacios los cuales fueron agradables ya que les permitía divertirse y soltar por un momento su carga laboral, haciendo pausas que beneficiaban su estado de ánimo y físico para posteriormente continuar con sus actividades laborales



Figura 7. Actividades psicoeducativas mediante charlas formativas o talleres sobre las habilidades sociales, el manejo de estrés y el manejo de emociones durante las jornadas laborales. Fuente: Archivo de la pasantía

Esta actividad fue realizada con el fin de que los trabajadores fortalecieran sus habilidades sociales, estos talleres fueron de agrado para los trabajadores, quienes referían que estos fortalecimientos temáticos son útiles y necesarios para enriquecer su ambiente laboral



Figura 8. Implementación de reconocimientos a los trabajadores. Fuente: Archivo de la pasantía

La implementación de reconocimientos a los trabajadores se realizó con el fin de aumentar la motivación conmemorando sus buenas laborales en la institución, haciéndoles sentir importantes y ofreciéndoles una mayor satisfacción en el trabajo, promoviendo el sentido de pertenencia

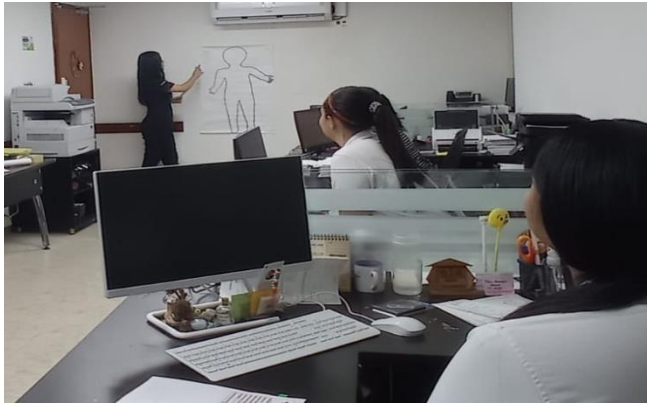


Figura 9. Implementación de espacios formativos que fortalezcan a los trabajadores en temas de riesgos psicosociales y trabajo en equipo. Fuente: Archivo de la pasantía

Las actividades se llevaron a cabo para sensibilizar y empoderar a los trabajadores sobre los temas planteados y se realizaron en cada una de las oficinas del área administrativa



Figura 10. Fortalecimiento de las relaciones entre pares en los trabajadores de las diferentes áreas laborales. Fuente: Archivo de la pasantía

Estas actividades se realizaron con el propósito de construir entornos y equipos de trabajo de alto rendimiento, haciendo hincapié en la importancia de ayudar y manejar mejor la gestión de crisis o conflictos conllevando a que tengan mejores vínculos laborales



Figura 11. Conmemoración de fechas especiales dirigidas a los trabajadores. Fuente: Archivo de la pasantía

Esta actividad se realizó con el fin de promover la permanencia, la motivación y el sentido de pertenencia de los trabajadores

5. Discusión

En el desarrollo de la pasantía realizada en la Cruz roja Colombiana, Seccional Norte de Santander con el objetivo de fortalecer el clima laboral de los trabajadores, Uno de los resultados obtenidos es que los trabajadores mejoraron la comunicación entre ellos lo cual influyó de manera positiva en el trabajo en equipo de tal manera que hubo una mejora en el ambiente laboral y esto fue muy interesante porque de acuerdo a Certo (2021) la comunicación es un elemento fundamental para el desarrollo de las organizaciones debido a que en la realización de cada actividad será de manera creativa y con buenas relaciones interpersonales, generando motivación e integración optimizando el buen clima laboral.

Del mismo modo, el trabajo en equipo sin duda fue un elemento que se fortaleció durante cada actividad realizada en la pasantía, esto fue muy significativo para los trabajadores, pues se logró generar un ambiente de confianza, respeto y colaboración y del mismo modo, para la entidad pues tal como lo establecen Gilmore, C. & Moraes (2002) el trabajo en equipo mejora la eficiencia y efectividad en una organización lo cual conlleva a que un equipo bien integrado logre el cumplimiento de los objetivos definidos de manera más rápida y eficiente.

Estos resultados señalan que la empresa de estudio no presentaba alto interés respecto al bienestar personal y profesional de los trabajadores, por lo tanto, no se implementaban estrategias de motivación lo cual dificultaba que en la Cruz Roja Colombiana, Seccional Norte de Santander tuviera un buen clima laboral y de acuerdo a la Teoría de motivación e higiene de Frederick Herzberg quien establece que los trabajadores al no tener presente factores internos y externos, refiriéndose a las necesidades fisiológicas, de seguridad, estigma y realización va a impedir que los trabajadores se sientan motivados y satisfechos, mientras que si se realizan actividades que promuevan el bienestar integral de los trabajadores, esto

contribuye a provocar un nivel de satisfacción y motivación estimulando a las personas a tener un desempeño mayor. En este sentido se determinó que al iniciar la intervención estos factores no estaban presentes lo cual mantenía un ambiente laboral inadecuado, pero al finalizar la intervención se logró generar un impacto positivo tanto para los trabajadores quienes obtuvieron una transformación en su motivación, satisfacción y desempeño y en la entidad dando cumplimiento a sus objetivos organizacionales.

Por otro lado, conforme a el impacto positivo que se logró generar en los trabajadores y la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo, la cual refleja la importancia de crear condiciones favorables que promuevan las relaciones interpersonales de los trabajadores, se pudo evidenciar como un buen ambiente laboral produce mayor cooperación y productividad, del mismo modo, el entorno de los grupos laborales entre los empleados influye más que el efecto que tiene directamente la entidad con cada trabajador demostrando que tienen prioridad las condiciones sociales más que la remuneración económica o las condiciones físicas durante la realización de sus labores, entendiendo al trabajador como un ser humano y un ser social con deseos de desarrollar y mantener su salud mental de manera positiva disfrutando su trabajo a través de la interacción con los demás lo cual promueve la motivación, el liderazgo y la comunicación.

6. Conclusiones

A partir de la intervención realizada en la entidad se logró beneficiar a los trabajadores promoviendo una mejora y una transformación positiva de manera personal logrando que este proyecto fuera muy significativo para todos los participantes.

El clima laboral de la entidad se encuentra en una situación favorable, a pesar de que antes de la intervención no se realizaban este tipo de actividades, los trabajadores realizaban sus labores de manera óptima y eficaz cumpliendo siempre los objetivos empresariales.

En cuanto a las condiciones de trabajo, es fundamental seguir implementando estrategias que aumenten el salario emocional que les brinde a los trabajadores el quehacer de sus labores y cumplir sus objetivos y los de la entidad de manera significativa, permitiéndoles sentir que tienen oportunidades de desarrollo profesional.

En cuanto a la intervención se logró identificar que a pesar de que los trabajadores realizaran sus labores y cumplan con los objetivos personales y empresariales, era evidente la ausencia de actividades de bienestar que tenía la entidad, por tal motivo, al fortalecer las habilidades del equipo y las condiciones de trabajo permitieron reflexiones necesarias sobre lo fundamental que es continuar fortaleciendo e implementando estrategias que conlleven a la mejora del clima laboral.

Desde las actividades psicoeducativas las cuales se llevaron a cabo mediante charlas informativas o talleres permitieron reforzar las diferentes habilidades sociales de cada

trabajador, además de consolidar los equipos de trabajo, logrando crear espacios significativos y agradables que aportaban a la transformación social del clima laboral.

El alcance de conexión interpersonal en los trabajadores fue un factor fundamental para la realización de cada actividad planeada, permitiéndole a cada integrante participar y expresarse libremente sin temor o vergüenza debido a la empatía, respeto y cohesión grupal existente en la entidad.

La transformación social del clima laboral contribuyó positivamente a toda la entidad, reforzando la imagen corporativa, mejorando las relaciones interpersonales modificando la percepción y los sentimientos de bienestar de cada trabajador.

7. Recomendaciones

Para el escenario

Es fundamental continuar implementando estrategias que contribuyan al bienestar de los trabajadores, mejorando el clima laboral.

La implementación de las pausas activas fue una estrategia simbólica que favoreció directamente a cada trabajador durante sus jornadas laborales, aportando beneficios físicos, mentales y sociales, logrando disminuir el estrés, favoreciendo la autoestima, la concentración y la interacción con sus compañeros.

Se recomienda fortalecer el área de talento humano con la contratación de un profesional de las ciencias sociales que desempeñe las funciones del programa de bienestar.

Para el programa de trabajo social.

Realizar más encuentros sobre las experiencias de práctica con el fin de fortalecer los conocimientos de la profesión en las diferentes áreas laborales.

Se recomienda que se promueva la motivación a los estudiantes sobre las diferentes opciones de grado para así construir nuevos conocimientos que sean útiles para los futuros profesionales en formación.

Para los profesionales en formación

Se recomienda a los estudiantes realizar la intervención con vocación y compromiso con el fin de que su proceso de formación sea significativo y aporte a los escenarios, asimismo que la formación respecto a los métodos y técnicas de investigación social sean de manera continua lo cual consolidará su quehacer profesional.

Referencias

Álvarez, M. (2021). *Working For the Happiness*. s.l.:s.n.

Candamil Calle, M., & López Becerra, M. (2004). *Los proyectos sociales, una herramienta de la gerencia social*. Manizales: Universidad de Caldas. Obtenido de

<https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/los-proyectos-sociales-candamil-y-lc3b3pez.pdf>

Carranza, D., Castro, J., Charris, A., González, E., & Valencia, L. (2021). *Proyecto para el mejoramiento del clima organizacional de la empresa Vereyda para aumentar el rendimiento de la productividad*. Universidad Nacional Abierta y A Distancia UNAD.

Obtenido de

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/43743/amcharrisn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cortés Jiménez, N. (2009). *Diagnostico del clima organizacional "Dr. Luis F. Nachón"*.

Xalapa, Ver., 2009. Xalapa: Universidad Veracruzana. Obtenido de

<https://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8NelsyCortesJ>

Escobar, D. (2021). *Estudio de impacto del clima laboral de los colaboradores de la empresa Texcauca S.A del sector Medellín*. Medellín: Tecnológico de Antioquia Institución

Universitaria. Obtenido de

<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/2168/29.%20TGII%20ESTUDIO%20DE%20IMPACTO%20DEL%20CLIMA%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Estrada, C. (12 de junio de 2022). *Con más del 57% Colombia supera la media de estrés laboral en toda América Latina*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/con-mas-de-57-colombia-supera-la-media-de-estres-laboral-en-toda-latinoamerica-3381914#:~:text=Salud-,Con%20m%C3%A1s%20de%2057%25%20Colombia%20supera%20la%20media,estr%C3%A9s%20laboral%20en%20toda%20Latinoam%C3%A>

González Rivera, M. (2021). *Análisis de la influencia del clima organizacional en el desarrollo humano de los trabajadores del departamento administrativo nacional de estadística DANE Subsede Cúcuta*. Cúcuta: Universidad Simón Bolívar. Obtenido de https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/9570/PDF_Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jordan, S. (2020). *El impacto del clima laboral en la innovación y sostenibilidad empresarial en Pymes de la Ciudad de San José de Cúcuta – Colombia*. Bogotá: Universidad EAN. Obtenido de <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/9942/JordanSolange2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mancilla, S., & Ángulo, E. (2018). *Estudio de clima organizacional en una organización de grandes superficies del Distrito de Buenaventura*. Buenaventura: Universidad del Valle Sede Pacífico. Obtenido de <https://1library.co/document/zlggvo2y-estudio-organizacional-organizacion-grandes-superficies-distrito-buenaventura-electronico.html>

Maskin, F. (2016). *Clima Organizacional y Motivación de los empleados de una empresa de carácter familiar de indumentaria de la ciudad de Rosario*. Rosario: Universidad Abierta Interamericana.

Nieto, G., & Orozco, N. (2020). *Análisis del clima Organizacional y Motivacional del Colegio Policarpa Salvarrieta de Cúcuta*. Universidad Antonio Nariño: Universidad Antonio Nariño. Obtenido de <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/2440>

Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio de caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28), 1-25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>

Uribe, D. (2016). El impacto de las condiciones del trabajo en la Satisfacción Laboral. *Psicología Ocupacional*, 21(2), 53-68.

Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia publica*. Monterrey, Nuevo León: Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de <https://cd.dgb.uanl.mx/bitstream/handle/201504211/5595/20896.pdf?sequence=1&isAlloved=y>

Anexos

Anexo 1. Ficha De Observación.

Fecha	20/03/2023
Lugar	Cruz roja colombiana, seccional Norte de Santander
Dirigido a	Trabajadores del área administrativa
Elaborado por	Trabajadora social en formación, María Fernanda Durán Mendoza

Asistencia y Puntualidad.

La mayoría asisten con puntualidad a la entidad a realizar sus labores.	Si
Durante la permanencia en sus labores evitan interrumpir la dinámica del trabajo.	Si
Participan constantemente de los diferentes eventos organizados de la entidad	Si

Indicadores Del Clima Laboral

ÍTEMS	SI	NO	OBSERVACIONES
Los trabajadores del área administrativa evidencian sentido de pertenencia, evidenciando los valores y principios institucionales	X		Se evidencia el cumplimiento de los trabajadores con la cultura empresarial a través de sus ejemplos y comportamientos en la entidad.
Los directores de cada área laboral se muestran como líderes ante sus colaboradores, logrando que su equipo de trabajo funcione de una buena manera.	X		Los directores de cada área con sus colaboradores ejercen un trabajo con enfoque, humildad y compromiso. Dirigiendo sus labores no como un cargo superior sino dirigiendo con calidad humana, conduciendo con coherencia, empatía y cooperación su equipo de trabajo para cumplir con las metas laborales.
Los factores ambientales de los trabajadores son acogedores, organizados con las condiciones físicas adecuadas.	X		Los puestos de trabajo de los colaboradores adecuados para sus labores, las condiciones físicas son óptimas para su desempeño

			dentro de la entidad.
A los trabajadores se les compensa y reconocen por su trabajo.	X		Si realizan reconocimientos pero no de manera equitativa, considero importante realizar ajustes e implementar estrategias que incentiven a los trabajadores.
Las relaciones interpersonales de los trabajadores son amenas y promueve el buen ambiente laboral.		X	Los trabajadores de las diferentes áreas se relacionan con respeto, cooperación y disposición para la realización de sus labores en la entidad. Pero, es importante consolidar sus relaciones entre pares fortaleciendo sus habilidades sociales y generando espacios de integración.
Los trabajadores realizan sus labores con la buena cooperación de sus compañeros	X		Se evidencia el buen trabajo en equipo en las diferentes áreas laborales, cada trabajador conoce y se desempeña en su rol, realizando el trabajo de una manera eficiente y eficaz.
El área de gestión humana cumple con las actividades del plan anual de bienestar social de los trabajadores.		X	Es notable y sustancial realizar un fortalecimiento continuo sobre el cumplimiento de las actividades planteadas con el fin de mitigar los riesgos psicosociales y promover la motivación, el compromiso y la consolidación de los vínculos entre pares.

Anexo 2. Diario de campo

Diario De Campo I

Fecha:	08/05/2023
Objetivo específico	Contribuir a un entorno saludable de los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana, Seccional Norte de Santander.
Nombre de la actividad:	Creación de espacios de integración para los trabajadores mediante la revisión del plan anual de bienestar laboral y social
Tiempo:	1 hora
Referente teórico:	El bienestar laboral tal y como (Muñoz, 2007) lo define como la remuneración, el clima en el equipo de trabajo, la relación entre pares y las líneas jerárquicas, presiones, seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, elementos de trabajo inapropiados o que impactan a los hábitos posturales, tipos de contratación, inciertos y falta de motivación que impactan ya sea positivamente o negativamente a los trabajadores.
Propósito e Intencionalidad:	Posteriormente a realizar la revisión documental, fue necesario fortalecer el plan anual de bienestar social y laboral con el fin de priorizar el tipo de actividades de acuerdo a los diferentes factores planteados.
Planeación y desarrollo de la actividad	De acuerdo a la revisión documental realizada y al observar el plan anual de bienestar laboral se inició a fortalecer añadiendo actividades específicas a cada aspecto de acuerdo al objetivo principal del bienestar laboral, el cual consiste en que los trabajadores se sientan satisfechos, realizados y felices del desempeño con la implementación de espacios de integración.
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> • Institucionales: Oficina de gestión humana de la cruz roja. • Humanos: Trabajadora social en formación y trabajadores del área administrativa de la cruz roja colombiana. • Materiales: Computador, documentos sobre el plan anual de bienestar laboral de la cruz roja
Retroalimentación de la actividad:	Finalmente, una vez revisado el plan de bienestar acorde a los objetivos planteados con el fin de mejorar el clima laboral, permitió la orientación y planeación de las actividades por realizar durante la intervención.

Diario de Campo II

Fecha:	15/05/2023
Objetivo específico:	Contribuir a un entorno saludable de los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana, Seccional Norte de Santander.
Nombre de la actividad:	Fomento la comunicación asertiva
Tiempo:	2:00 horas
Referente teórico:	Según Goleman (1996) La asertividad es la habilidad de expresar tus ideas, sentimientos y pensamientos de una manera adecuada, en el tiempo oportuno y con un modo adecuado.
Propósito e Intencionalidad:	Esta capacitación tiene como finalidad propiciar el ambiente y las herramientas adecuadas para que los trabajadores expresen sus opiniones e ideas de una forma correcta y así, mejoren su entorno laboral.
Planeación y desarrollo de la actividad	Se inició con la explicación del tema, dando a conocer a los trabajadores el concepto, resaltando como la comunicación asertiva propicia a que todos aporten e influyan para que el ambiente laboral sea adecuado, óptimo y armónico, permitiendo y fortaleciendo el clima laboral y el desempeño de sus actividades, asimismo, se realizó una sensibilización mediante el reconocimiento de los errores que se suelen cometer de manera inconsciente en el día a día y que impiden que logren tener una comunicación asertiva en sus jornadas laborales, durante la capacitación temática de esta habilidad social, los integrantes mencionaban como pequeñas actitudes pueden afectar directamente la manera en la cual ellos se relacionan de manera personal y afecta su desempeño laboral, por lo tanto, esta actividad y este tema fue de agrado y disposición en la participación de la misma.
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> • Institucionales: Oficinas de las diferentes áreas laborales. • Humanos: Trabajadora social en formación y trabajadores del área administrativa de la cruz roja colombiana. • Materiales: Cartelera, tarjetas, marcadores, afiches informativos.
Retroalimentación de la actividad:	Para finalizar, se concluye que la actividad realizada fue del agrado y de la disposición y participación por parte de los trabajadores.

Diario de Campo III

Fecha:	18/05/2023
Objetivo específico:	Contribuir a un entorno saludable de los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana, Seccional Norte de Santander.
Nombre de la actividad:	Taller de comunicación asertiva “como me expreso”
Tiempo:	2:00 horas
Referente teórico:	Según Goleman (1996) La asertividad es la habilidad de expresar tus ideas, sentimientos y pensamientos de una manera adecuada, en el tiempo oportuno y con un modo adecuado.
Propósito e Intencionalidad:	Esta actividad fue realizada con el fin de que los trabajadores del área administrativa fortalezcan su habilidad comunicativa.
Planeación y desarrollo de la actividad	Primeramente, iniciamos con la actividad rompehielos la cual consistía en presentarse frente a sus compañeros, dar a conocer como les gusta que los nombren, algo que les guste, algo que les disguste y algo por lo cual se sientan agradecidos en la cruz roja. Seguidamente se realizó un recordatorio sobre en qué consiste la comunicación asertiva, como podemos emplearla y lo importante que es practicarla en el ambiente laboral, debido a que, Como resultados podemos evidenciar que la primera temática de la campaña y el desarrollo de la misma fue muy significativa para los colaboradores, quienes desde el inicio y durante la explicación afirmaban que estos temas son muy importantes para mejorar la convivencia y la forma en la cual se relacionan, puesto que, debido a la falta del fortalecimiento de sus habilidades sociales, se presentan problemas intragrupal lo cual afecta su clima laboral, la convivencia y sus relaciones entre pares.
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> • Institucionales: Oficinas de las diferentes áreas laborales. • Humanos: Trabajadora social en formación y trabajadores del área administrativa de la cruz roja colombiana. • Materiales: Cartulina, ovillo de lana, marcadores, caras de expresiones.
Retroalimentación de la actividad:	Para finalizar, se puede concluir que este tipo de actividades son de agrado para los trabajadores, ellos refieren que estos fortalecimientos temáticos son muy útiles y necesarios para enriquecer su ambiente laboral y los lleva a una reflexión personal, se puede concluir que esta actividad logró cumplir el objetivo planteado el cual es promover el bienestar, el compromiso y la motivación de los trabajadores.

Diario de Campo IV

Fecha:	25/05/2023
Objetivo específico:	Promover el bienestar, el compromiso y la motivación de los colaboradores mediante la ejecución del plan de bienestar laboral y social.
Nombre de la actividad:	Implementación de las pausas activas.
Tiempo:	2:00 horas
Referente teórico:	Tal y como González (2013) define las pausas activas como ejercicios que se realizan frecuentemente de forma grupal destinadas a disminuir el esfuerzo diario en el área de trabajo y predestinado a la educación, formación y recuperación de rutinas diarias para mejorar la calidad de vida de los trabajadores.
Propósito e Intencionalidad:	Se implementan las pausas activas a los trabajadores del área administrativa con el fin de aumentar la armonía laboral a través del ejercicio físico y la relajación, aliviando las tensiones producidas por malas posturas y rutinas generadas por el trabajo.
Planeación y desarrollo de la actividad	<p>De acuerdo a la planeación elaborada con anterioridad se da inicio a las pausas activas, explicando a los trabajadores la implementación de estos nuevos espacios durante sus jornadas laborales con el fin de mejorar su calidad de vida y aumentar la armonía laboral.</p> <p>Las pausas activas iniciaron con la implementación de dos actividades, la dinámica rompehielos y la actividad de la pausa activa, estas se realizaron en las oficinas de las diferentes áreas laborales.</p> <p>Al comenzar la dinámica no todos los trabajadores se mostraban dispuestos a participar, puesto que, no contaban con estos espacios unos trabajadores sentían pena, otros pensaban en que sus actividades de trabajo se atrasarían, el resto de trabajadores se evidenciaban entusiasmados y motivados para realizar la actividad, sin embargo, todos participaron.</p> <p>La dinámica rompehielos, fue una dinámica de presentación la cual consistía en que a través de un juego los trabajadores se presentaban con su nombre y decían tres datos curiosos sobre ellos que seguramente sus compañeros no sabían, seguidamente la actividad de la pausa actividad fue una dinámica de baile e imitación de diferentes profesiones, situaciones o animales en la cual ellos pudieron estirar su cuerpo, relajarse, reír e integrarse con sus compañeros.</p> <p>Finalmente, al culminar la actividad los trabajadores opinaban que este espacio fue muy ameno para su jornada laboral ya que les permitía divertirse y soltar por un momento su carga laboral, hacer una pausa que beneficia su estado de ánimo y físico para posteriormente continuar con sus actividades laborales.</p>
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> • Institucionales: <p>Oficinas de las diferentes áreas laborales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Humanos:

	<p>Trabajadora social en formación y trabajadores del área administrativa de la cruz roja colombiana.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiales: <p>pelota, tarjetas de animales, cosas o situaciones para imitar, bolsa.</p>
Retroalimentación de la actividad:	<p>Se puede concluir que la implementación de las pausas activas desde la primera realización se evidenció el entusiasmo de la mayoría de los trabajadores y al transcurrir el tiempo y la realización de las actividades se logró la participación de más del 90% de los trabajadores permitiendo promover el beneficio de los trabajadores a través de la creación y la implementación de las diferentes actividades propuestas en el plan anual de bienestar.</p>

Diario de Campo V

Fecha:	12/06/2023
Objetivo específico:	Promover el bienestar, el compromiso y la motivación de los trabajadores mediante la ejecución del plan de bienestar laboral y social.
Nombre de la actividad:	Actividad psicoeducativa - Taller lúdico sobre la inteligencia emocional
Tiempo:	2:00 horas
Referente teórico:	Según Goleman la inteligencia emocional es la capacidad para entender y manejar correctamente nuestras emociones y las de los que nos rodean, de tal manera que sus enfoques se basan en las relaciones con los demás, el poder de conseguir nuestras metas y la superación de obstáculos de una manera más fácil.
Propósito e Intencionalidad:	El taller de inteligencia emocional fue dirigido a los trabajadores con el propósito de construir entornos y equipos de trabajo de alto rendimiento, haciendo hincapié en la importancia de ayudar y manejar mejor la gestión de crisis o conflictos conllevando a que tengan mejores vínculos laborales.
Planeación y desarrollo de la actividad	Se da inicio al taller lúdico sobre la inteligencia emocional en las oficinas de las diferentes áreas administrativas resaltando la importancia del control y expresión emocional adecuado con el fin de comprender mejor a los demás, para que se adapten mejor a las situaciones cambiantes e inciertas. Se les explico a los trabajadores el concepto de inteligencia emocional, las afectaciones emocionales y de salud que tienen reprimirse emocionalmente. Seguidamente
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> • Institucionales: Oficinas de las áreas administrativas de la cruz roja colombiana, seccional Norte de Santander • Humanos: Trabajadora social en formación, María Fernanda Durán Mendoza y trabajadores del área administrativa de la cruz roja colombiana, seccional Norte de Santander. • Materiales: Carteleras, pelota, ovillo de lana, marcadores.
Retroalimentación de la actividad:	Mediante esta actividad se evidenció la motivación y disposición de los trabajadores en la participación durante la actividad, logrando promover el bienestar físico, emocional y social en el ambiente laboral.

Diario de Campo VI

Fecha:	26/06/2023
Objetivo específico:	Promover el bienestar, el compromiso y la motivación de los trabajadores mediante la ejecución del plan de bienestar laboral y social.
Nombre de la actividad:	Implementación de reconocimientos a los trabajadores.
Tiempo:	1:00 hora
Referente teórico:	El reconocer a los colaboradores no significa un aumento salarial o una recompensa económica, sino se trata de hacerles sentir que su trabajo es fundamental e importante para el logro de los resultados, por consiguiente, sentirán que su labor tiene un aporte positivo para la empresa (Ares, 2013)
Propósito e Intencionalidad:	Esto se realizó con el fin de aumentar la motivación conmemorando sus buenas laborales en la institución, haciéndoles sentir importantes y ofreciéndoles una mayor satisfacción en el trabajo, mejorando el sentido de pertenencia.
Planeación y desarrollo de la actividad	Al finalizar las pausas activas dirigidas a los trabajadores se reunió todo el personal en mesa redonda y uno a uno fueron entregados los reconocimientos, cada reconocimiento iba dirigido a una persona en especial, es decir, con su nombre, cargo y un mensaje de felicitación o de agradecimiento por el buen desempeño de sus labores en la entidad.
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> • Institucionales: Oficinas de las áreas administrativas de la cruz roja colombiana, seccional Norte de Santander • Humanos: Trabajadora social en formación, María Fernanda Durán Mendoza y trabajadores del área administrativa de la cruz roja colombiana, seccional Norte de Santander. • Materiales: Tarjetas, bolsas plásticas, dulces.
Retroalimentación de la actividad:	Los trabajadores se mostraron felices y motivados con el reconocimiento recibido, manifestando que estos pequeños detalles los hace sentir queridos e importantes en la realización de sus labores.

Diario de Campo VII

Fecha:	30/06/2023
Objetivo específico:	Determinar estrategias orientadas al mejoramiento del clima organizacional que puedan ser implementadas por el área de Gestión Humana.
Nombre de la actividad:	Creación de espacios formativos que fortalezcan a los trabajadores - Taller de fortalecimiento del trabajo en equipo
Tiempo:	2:00 horas
Referente teórico:	Según Peter Drucker el trabajo en equipo es un número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida
Propósito e Intencionalidad:	El taller de fortalecimiento del trabajo en equipo dirigido a los trabajadores de la cruz roja se realizó con el propósito de facilitar el cumplimiento de los objetivos, incrementando la motivación y la creatividad, favoreciendo las habilidades sociales de cada trabajador.
Planeación y desarrollo de la actividad	Se da inicio al taller sobre el trabajo en equipo en las oficinas de las diferentes áreas administrativas resaltando la importancia de la cooperación de cada trabajador en su desempeño laboral fomenta la comunicación y la confianza en su ambiente laboral. Se les explicó a los trabajadores el concepto de trabajo en equipo, brindándoles pautas explícitas y eficaces para promover la mejora en el desarrollo de sus actividades laborales. Finalmente se realizó una dinámica en la cual debían trabajar en equipo para lograr el objetivo planteado.
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> • Institucionales: Oficinas de las áreas administrativas de la cruz roja colombiana, seccional Norte de Santander • Humanos: Trabajadora social en formación, María Fernanda Durán Mendoza y trabajadores del área administrativa de la cruz roja colombiana, seccional Norte de Santander. • Materiales: Carteleros, pelota, cuerdas, marcadores, afiches de palabras, sopa de letras.
Retroalimentación de la actividad:	Mediante esta actividad se evidenció la motivación y disposición de los trabajadores en la participación durante la actividad, logrando promover el bienestar físico, emocional y social en el ambiente laboral.

Diario de Campo VIII

Fecha:	03/07/2023
Objetivo específico:	Determinar estrategias orientadas al mejoramiento del clima organizacional que puedan ser implementadas por el área de Gestión Humana.
Nombre de la actividad:	Fortalecimiento de las relaciones entre pares mediante el taller “fortaleciendo mis relaciones interpersonales”
Tiempo:	2:00 horas
Referente teórico:	Tal y como Bisquerra (2003:23), señala que una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Asimismo, Fernández (2003:25) refiere que trabajar en un ambiente laboral óptimo es importante para los empleados ya que su bienestar incide directamente en su desempeño.
Propósito e Intencionalidad:	Este taller fue realizado con el fin de consolidar las relaciones entre pares de los trabajadores de las diferentes áreas administrativas, asimismo, brindarles herramientas que les permita reflexionar y mejorar en la forma en la cual interactúan con su entorno.
Planeación y desarrollo de la actividad	<p>El taller ‘fortaleciendo mis relaciones interpersonales’ se llevó a cabo en cada una de las oficinas del área administrativa para sensibilizar y empoderar a los trabajadores sobre el tema planteado. De este modo, primeramente, se le explicó a cada grupo de trabajo sobre la temática a abordar, se realizó un pequeño sondeo interactivo el cual consistía en conocer cada una de las opiniones que tenían cada uno de los trabajadores sobre el tema.</p> <p>Seguidamente se les explicó el concepto, los errores que cometemos que pueden afectar directamente la forma en la cual nos relacionamos, asimismo, se les brindó unos tips los cuales se pueden aplicar en la vida cotidiana con el fin de fortalecer y mantener una estabilidad en nuestro entorno.</p> <p>Finalmente, se les realizó una actividad para fortalecer sus relaciones entre pares, la cual consistía en organizar a los participantes en un círculo, un participante toma el ovillo de lana y se presenta, menciona a un compañero y menciona tres cualidades las cuales cree que influyen positivamente en su ambiente laboral.</p> <p>Así sucesivamente, todos los trabajadores participaron resaltando las cualidades de sus compañeros, al terminar la actividad, los trabajadores opinaban sobre lo significativa que fue la actividad tanto de manera personal como grupal, ya que al escuchar como sus compañeros resaltan sus cualidades, reflexionan sobre como actitudes tan sencillas o detalles que ellos realizan y son mínimos impactan de manera positiva a sus compañeros.</p>
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> • Institucionales: Oficinas de las áreas administrativas de la Cruz Roja Colombiana, seccional Norte de Santander • Humanos:

	<p>Trabajadora social en formación, María Fernanda Durán Mendoza y trabajadores del área administrativa de la cruz roja colombiana, seccional Norte de Santander.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiales: <p>Ovillo de lana, marcadores, carteleras y afiches informativos.</p>
Retroalimentación de la actividad:	<p>Mediante esta actividad se logró el objetivo el cual es promover el bienestar, el compromiso y la motivación de los trabajadores esto se llevó a cabo mediante el fortalecimiento temático y las dinámicas interactivas entre los trabajadores.</p> <p>Se evidencia el impacto positivo que tienen estos espacios y actividades en los trabajadores, esto se refleja en la disposición, motivación y compromiso en la realización de las mismas.</p>