

**Programa de Bienestar Social e Incentivos Vigencia 2019 del Concejo Municipal de  
Floridablanca.**

**Pasantía**

**Informe Final**

**Lizeth Katherine Pacheco Archila**

**ID: 000 188779**

**Ps. Rosalba Angulo Rincón**

**Supervisor de Pasantía**

**Universidad Pontificia Bolivariana**

**Seccional Bucaramanga**

**Noviembre de 2019**

**Programa de Bienestar Social e Incentivos Vigencia 2019 del Concejo Municipal de  
Floridablanca.**

**Lizeth Katherine Pacheco Archila**

**ID: 000 188779**

**Ps. Rosalba Angulo Rincón**

**Supervisora de Pasantía**

**Universidad Pontificia Bolivariana**

**Seccional Bucaramanga**

**Noviembre de 2019**

## **AGRADECIMIENTOS**

*Primeramente, doy gracias a Dios por permitirme alcanzar este sueño, así mismo dedico este trabajo con todo mi amor y cariño A mis amados padres, Luis Alejandro y Ana Elci igualmente a mis hermanos Eilen Zulay, Angie Yulieth y Giovanni Alexander quienes siempre estuvieron apoyándome con una palabra de aliento para no desistir y seguir persistiendo por este sueño y cumplir a cabalidad con todos mis ideales.*

*A mi amado esposo Luis Riaño por su sacrificio y esfuerzo, por apoyarme en esta carrera para nuestro futuro y por siempre creer en mí, aun que hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado ahí brindándome su comprensión, cariño y amor.*

*A mi hijos Nicolle Sofia y Luis David por ser el motor de mi vida e inspiración para poder superarme cada día mas y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.*

*A mis profesores de academia, compañeros y amigos presentes y pasados, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su tiempo, conocimiento y vivencias y a todas aquellas personas que durante estos años de aprendizaje estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño hoy se haga realidad.*

**GRACIAS A TODOS**

## TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS.....	3
ÍNDICE TABLAS, GRÁFICAS Y ANEXOS.....	5
RESUMEN GENERAL.....	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
JUSTIFICACIÓN.....	8-9
OBJETIVOS.....	9-10
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos.....	10
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	10
REFERENTE CONCEPTUAL.....	11-13
METODOLOGÍA.....	13-17
Muestra.....	13-14
Instrumentos.....	14-15
Procedimiento.....	16- 17
RESULTADOS .....	17-24
DISCUSIÓN.....	24-26
CONCLUSIONES.....	26-27
RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	27-28
ANEXOS.....	28-36

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Actividades desarrolladas durante la pasantía.....	21-23
---	-------

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Distribución de participantes según el género.....	14
Gráfica 2. Resultados área engagement.....	18
Gráfica 3. Resultados área Intención de rotar.....	19
Gráfica 4. Resultados área satisfacción laboral.....	19
Gráfica 5. Informe semestral de ausentismo laboral.....	24

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario UWES.....	30-32
Anexo 2. Consentimiento informado.....	33
Anexo 3. Soporte capacitación código de ética.....	34
Anexo 4. Soporte capacitación manejo y control del estrés.....	34
Anexo 5. Soporte capacitación 10 técnicas de gestión de las emociones.....	35
Anexo 6. Soporte capacitación comunicación asertiva.....	35
Anexo 7. Celebración cumpleaños funcionarios.....	36
Anexo 8. Viaje turístico y caminata ecológica.....	36

## RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

**TITULO:** Programa de Bienestar Social e Incentivos Vigencia 2019 del Concejo Municipal de Floridablanca.

**AUTOR(ES):** LIZETH KATHERINE PACHECO ARCHILA

**PROGRAMA:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR(A):** ROSALBA ANGULO RINCON

### RESUMEN

El siguiente trabajo evidencia el proceso de pasantía desarrollado en el Concejo Municipal de Floridablanca, Santander. El objetivo general del trabajo fue apoyar la implementación del programa de bienestar social e incentivos vigencia 2019 y el mejoramiento del clima laboral en el contexto laboral. Para ello, se realizó la aplicación del cuestionario UWES a ocho funcionarios públicos para medir engagement, intención de rotar y satisfacción laboral. Los resultados muestran un alto grado de compromiso y fidelidad frente a la organización, sintiéndose a gusto con las condiciones laborales, las funciones que desempeñan y el salario devengado en el cumplimiento de sus funciones. Así mismo, se realizó una intervención en pro del mejoramiento de la comunicación asertiva y el clima laboral. Se concluye la importancia de seguir fortaleciendo el área de talento humano, la creación de agendas y espacios para el trabajo y el fomento de los buenos hábitos de vida con la intención de mejorar la calidad de vida, mantener un adecuado estado de salud, mejorar el rendimiento y ser más eficiente en el cumplimiento de las labores delegadas.

### PALABRAS CLAVE:

Concejo Municipal, Psicología organizacional, Engagement, Bienestar Social, Clima Laboral

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

## **GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** Program of Social Welfare and Incentives Validity 2019 of the Floridablanca City Council.

**AUTHOR(S):** LIZETH KATHERINE PACHECO ARCHILA

**FACULTY:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR:** ROSALBA ANGULO RINCON

### **ABSTRACT**

This Project evidences the assitanship process carried out at the district council of Floridablanca, Santander, which was developed in six phases. The main objective was to support the implementation of the social welfare and incentive programs in force 2019 as well as the improvement of work environment. The purpose was to improve the quality of life in the workplace. For this, it was applied the UWES questionnaire to eight participants in order to measure engagement, willingness to rotate and job satisfaction. The results showed that the respondents have a high degree of commitment and loyalty toward the organization in which they feel comfortable with the job conditions, the functions they perform and the salary. Additionally, it was carried out an intervention to enhance assertive communication and the work environment. Finally, it may be concluded that it is important to continue with the strengthening of the area of human talent and the creation of agendas and spaces to promote good living habits with the purpose of improving performance and the quality of life, keeping healthy and being more efficient in fulfilling delegated tasks.

### **KEYWORDS:**

district council, organizational psychology, engagement, social welfare, work environment

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**

## **INTRODUCCIÓN**

La Universidad Pontificia Bolivariana en el marco de un desarrollo integral como profesional de la Psicología, le permite al estudiante a través del proceso de la pasantía, tener un acercamiento al campo de acción del psicólogo, teniendo un conocimiento mucho más cercano de la vida profesional, lo que permite garantizar el fortalecimiento y desarrollo de competencias profesionales y personales que lo preparan para su ejercicio disciplinar.

En concordancia con lo anteriormente mencionado, se realizó dicha acción en el Concejo de Floridablanca, Santander. El presente documento tiene como finalidad describir el proceso de pasantía titulado “Programa de Bienestar Social e Incentivos Vigencia 2019 del Concejo Municipal de Floridablanca, cuyo objetivo general es apoyar el desarrollo del programa de bienestar social e incentivos vigencia 2019 y el mejoramiento del clima laboral en el Concejo de Floridablanca, con el fin de mejorar la calidad de vida dentro del contexto laboral.

## **JUSTIFICACIÓN**

El bienestar social integral en el contexto laboral, entendido como la calidad de vida de un funcionario, abarca crecimiento personal y profesional e involucra el área de protección y servicios sociales, el área de calidad de vida laboral y los incentivos, en las cuales los satisfactores o planes de bienestar social integral, actúan como facilitadores de procesos direccionados al bienestar integral de los funcionarios en el contexto laboral y familiar (Correa, 2013). Los incentivos inciden en la motivación y desempeño en el desarrollo de competencias, mejoran la disposición para el trabajo, y constituyen una herramienta de gestión de resultados de máxima eficiencia (Candia, Castro & Sánchez, 2017).

Así mismo, tal y como lo menciona Muchinsky (2007) el bienestar y el estímulo de la persona radica en un equilibrio espiritual, mental, físico y de relaciones positivas con su entorno ecológico, social, y laboral; en consecuencia, la política de bienestar social debe responder a la satisfacción de las necesidades tanto de la entidad como del servidor público dentro del contexto laboral, asumiendo nuevos retos en los cambios organizacionales, políticos, culturales y haciendo partícipes a los funcionarios en la implementación en los programas y proyectos, de manera que se combinen los fines de desarrollo de la entidad y del estado, con los fines de desarrollo personal.

El talento humano del Concejo Municipal de Floridablanca como responsable del cumplimiento de la misión institucional, y en atención a la repercusión social de su actividad, precisa mantener y mejorar las condiciones para el trabajo en la corporación, así como obtener reconocimiento por su desempeño, producto de una mayor disposición para el trabajo en cumplimiento de sus funciones y competencias laborales; razones por las que se plantean en el componente de formación y capacitación estructurado para la corporación, diversas capacitaciones que representen un incremento sustancial de las capacidades intelectuales, morales, deportivas y culturales, que contribuyan al fortalecimiento de las capacidades, habilidades, destrezas, conocimientos y competencias del talento humano de la entidad.

## **OBJETIVO GENERAL**

Apoyar el desarrollo del programa de bienestar social e incentivos vigencia 2019 y el mejoramiento del clima laboral en el Concejo de Floridablanca, con el fin de mejorar la calidad de vida dentro del contexto laboral.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el nivel de compromiso o engagement de los funcionarios y contratistas del Concejo de Floridablanca, mediante un pretest y postest.
- Promover una cultura organizacional productiva y competitiva de bienestar en el desarrollo laboral de los funcionarios, contratistas y concejales de la organización.
- Implementar procesos de capacitación y bienestar que favorezcan la participación, creatividad, sentido de pertenencia y satisfacción en los trabajadores.

## **CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

El concejo municipal de Floridablanca es una corporación político administrativa de elección popular ubicada en la calle 5 No 8-25 piso 4 en el municipio de Floridablanca, encargada de ejercer control político y vigilar el uso adecuado de los recursos para garantizar la calidad de vida y bienestar de la comunidad, mediante la aprobación de proyectos de acuerdo de iniciativa de la administración central y el concejo municipal, cuya visión para el año 2022 es poder ser reconocida a nivel regional como un modelo de gestión político – administrativo, destacándose por su acierto en la aprobación de acuerdos municipales adecuados y oportunos que busquen el bienestar general de los habitantes del municipio, proyectando credibilidad y confianza en el ejercicio de sus funciones constitucionales y administrativas. Sus principios y valores se encuentran regidos por el respeto, responsabilidad, transparencia, justicia, honestidad, tolerancia, solidaridad, servicio y comunicación.

## **REFERENTE CONCEPTUAL**

El mundo siempre se encuentra en constante cambio y evolución, pero en la actualidad, los cambios y las evoluciones ocurren de manera frenética y a velocidades inimaginables, esto en parte, gracias a la globalización, el mercado libre y las nuevas tecnologías. Todos estos cambios conllevan a que las empresas deban adaptarse a las nuevas exigencias del mercado para no verse obligadas a desaparecer. Es por ello, que el área de recursos humanos y la gestión humana también ha ido adaptándose a los nuevos requerimientos de las empresas, donde los procesos propios de esta área tienen un enfoque más holístico, en el cual se privilegia el logro de los objetivos organizacionales, mediante el apoyo de las estrategias empresariales y la administración del personal (Calderón, Naranjo & Álvarez, 2010). Tal y como lo menciona Prieto (2013) la gestión humana es un área interdisciplinar que se ha convertido en un proceso de apoyo gerencial muy importante en el manejo de las relaciones laborales, el fortalecimiento de la cultura organizacional y la promoción de un buen clima laboral. Así mismo, Chiavenato (2008) considera como principal objetivo de la gestión del talento humano la integración entre la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas con el fin de alcanzar la mayor eficiencia y competitividad organizacional, a través del despliegue de todas las habilidades y aprendizajes adquiridos por cada una de las personas que conforman la organización. Una definición más sencilla acerca de la gestión humana es la brindada por Toledo (2015) quien la define como el proceso necesario para dirigir las personas dentro de una empresa, partiendo desde el reclutamiento, la selección, la capacitación, la evaluación del desempeño, las recompensas y el bienestar en general de los trabajadores.

Si bien es cierto que las personas dependen de las empresas, las cuales deben cumplir objetivos organizacionales como rentabilidad, productividad, competitividad, entre otros; también es importante recalcar que las organizaciones se encuentran conformadas por personas, las cuales tienen objetivos y metas personales como mejor calidad de vida, estabilidad, laboral, etc. (Chiavenato,2008).

De allí surge la importancia del proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal, puesto que, es el primer contacto directo de la empresa con las personas que aspiran a hacer parte de ella. A través del reclutamiento, se atraen a una serie de personas candidatas para ocupar un puesto específico dentro de la organización; posterior a ello, se realiza la selección, el cual es el proceso que se realiza a través de diferentes técnicas para escoger el mejor candidato para el puesto bajo unos criterios necesarios según el perfil, esto resulta trascendental, ya que, estas personas son quienes generan productividad, calidad y competitividad para la organización, por lo tanto, es importante que cumplan con una serie de aptitudes requeridas por la organización, para posteriormente, hacer el proceso de contratación donde se logra un acuerdo mutuo entre la organización y la persona (Vallejo, 2015).

Más allá de todo este proceso, una de las estrategias organizacionales más relevantes es el proceso de capacitación del personal, entendida en palabras de Jamaica (2015) como una serie de actividades planeadas y estructuradas creadas de acuerdo a las necesidades reales de una organización, en aras de fortalecer los conocimientos, las habilidades y las actitudes de los trabajadores en pro de contar con personal calificado y productivo que permita responder a las demandas y retos que se presentan en torno a la empresa.

Una de las funciones correspondientes al área de gestión humana está enfocada en crear estrategias que permitan un bienestar social y laboral para los trabajadores, según el Ministerio de Cultura de Colombia (2018) el bienestar social laboral es entendido como “el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que pertenece”. Los planes de bienestar están encaminados hacia un cambio de actitud por parte del trabajador con respecto a la labor que desarrolla, por lo cual es necesario crear una serie de mecanismos con el propósito de obtener su satisfacción personal, familiar, social y profesional. Entre las prácticas realizadas alrededor del bienestar social y laboral se encuentran enfocadas en diversos aspectos que conciernen a los empleados, como lo son la elaboración de programas sociales con tendencia al mejoramiento de las condiciones mentales del trabajador, planeación de proyectos enfocados a la mejora continua de las condiciones laborales u ofrecimientos especiales que complementan bien sea los ingresos percibidos por el empleador o sus condiciones sociales, así como el establecimiento de estrategias que permitan generar en los trabajadores mayor lealtad y motivación frente al trabajo realizado y el planteamiento y la búsqueda constante de condiciones que logren mejorar de manera integral la calidad de vida de los empleados (Calderón, Murillo & Torres, 2003).

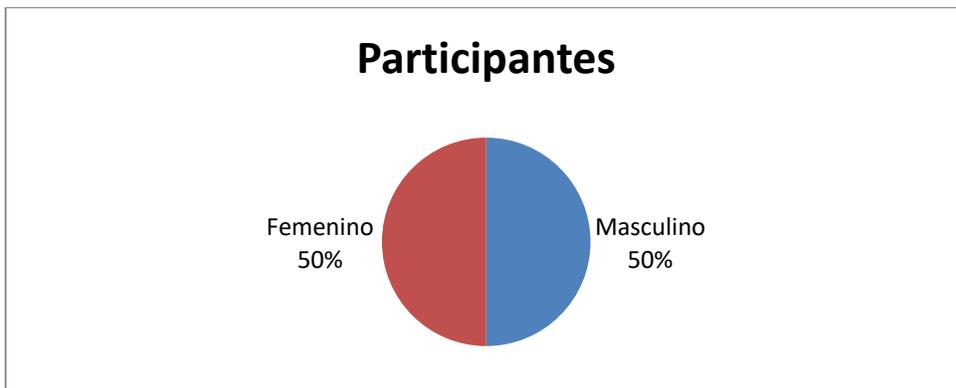
## **METODOLOGÍA**

### **Muestra**

La población que participó en la evaluación del Programa de Bienestar Social e Incentivos Vigencia 2019 y el mejoramiento del Clima Laboral en el Concejo de

Floridablanca, estuvo constituida por los funcionarios adscritos a la misma, cuyo principal criterio de inclusión es que los participantes fueran funcionarios de planta pertenecientes al Concejo Municipal de Floridablanca, como criterio de exclusión se estableció que aquellos funcionarios que se encontraran trabajando u ocupados en el momento en el que se realizara la aplicación del instrumento, no serían tenidos en cuenta durante el desarrollo del programa.

De esta forma, el grupo total estuvo conformado por 8 participantes, en la gráfica 1 es posible apreciar la distribución de acuerdo al género, con un rango de edad que oscilaba entre los 30 y los 50 años aproximadamente.



*Gráfica 1.* Distribución participantes según género

### **Instrumentos**

Para la evaluación se usó el Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) (Schaufeli, Salanova y Bakker, 2002), el cual es el cuestionario de auto reporte más usado para evaluar Engagement en el trabajo y ha sido traducido en más de 17 idiomas a nivel mundial (Montalbán et al., 2014; Müller, Pérez, & Ramírez, 2013; Oramas, Marrero, Cepero, Del Castillo & Barrenechea, 2014). Tiene un nivel de confiabilidad con un alfa de Crombach de 0.93, cuenta con 17 ítems que a partir de una escala Likert de uno a siete miden las tres

dimensiones o escalas constituyentes del engagement: vigor (6 ítems) vista como un alto nivel de energía y resistencia durante el trabajo, dedicación (5 ítems) entendida como un sentimiento de significación, entusiasmo y orgullo por el trabajo y absorción (6 ítems) vista como la concentración brindada al trabajo, donde se presenta una dificultad por desconectarse de las funciones por el goce y satisfacción que produce la labor desempeñada. (Arenas & Andrade, 2013; Müller et al., 2013; Villavicencio, Jurado & Aguilar, 2014). Aunque el instrumento no ha sido validado aún en contexto latinoamericano, se han realizado diferentes estudios para evaluar sus propiedades psicométricas donde se concluye que, si bien el instrumento posee adecuadas propiedades psicométricas, se recomienda sólo para efectos de investigación en el ámbito organizacional (Montalban et al., 2014; Müller et al., 2013; Oramas et al., 2014) de igual manera la escala se compone de cinco categorías establecidas para su calificación a saber: muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto.

Las áreas que se pueden medir a través de este cuestionario son: a) Engagement, entendida como un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo, que está caracterizado por el vigor, dedicación y absorción, más que un estado físico y momentáneo; b) Intención de rotar, vista como la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente y el deseo de cambiar de función desempeñada y c) Satisfacción laboral, la cual hace referencia a un estado emocional positivo resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.

Adicionalmente para el desarrollo de las actividades se emplearon materiales escolares, que permitieron realizar trabajos manuales y dinámicos de los talleres y consultas psicológicas dirigidos a la población en general. Libros, artículos y referentes conceptuales

que dieron la fundamentación teórica necesaria para la realización de las diferentes actividades.

## **Procedimiento**

Para dar cumplimiento al Programa de Bienestar social e incentivos vigencia 2019, se dividió el trabajo en diferentes fases que serán descritas a continuación:

### **Fase 1**

Empalme: Para dar inicio al desarrollo de la pasantía, se hizo necesario conocer primeramente la entidad y sus necesidades, para así entrar en contacto con la presidenta del concejo de Floridablanca y hacer la elección de los criterios de inclusión de la población que fue partícipe del desarrollo del programa.

### **Fase 2**

Selección de la muestra: Posterior a ello, y teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión de los aspirantes a participar en el proyecto, se conformó la muestra total de los funcionarios que hicieron parte del programa.

### **Fase 3**

Apoyo del programa: En esta fase se da por iniciado el proceso de implementación del programa de Bienestar Social e Incentivos Vigencia 2019, así como se empieza a trabajar por medio de actividades en el mejoramiento del clima laboral en el concejo de Floridablanca, todo esto en base al apoyo de la Doctora Nancy Leal L. y las necesidades encontradas durante el proceso de observación

#### **Fase 4**

Diagnóstico: Se realiza una evaluación pretest del instrumento “Cuestionario Engagement Scale (UWES) (Anexo 1), con el fin de evaluar engagement en el trabajo por medio de tres escalas: vigor, dedicación y absorción. De igual forma, el instrumento permite medir dos áreas más; intención de rotar y satisfacción laboral, las cuales también serán trabajadas. Así mismo, se realizaron actividades encaminadas al fortalecimiento del clima laboral y motivacional, a través del conocimiento de herramientas de autorregulación, habilidades sociales y asertivas que se realizaron a través de diversas estrategias como capacitaciones, charlas y diferentes actividades planteadas.

#### **Fase 5**

Evaluación: Tras la implementación del programa de Bienestar Social e Incentivos Vigencia 2019 y el mejoramiento del clima laboral en el Concejo de Floridablanca, se aplicó nuevamente el Cuestionario Work Engagement Scale (UWES), con el fin de evaluar el impacto del mismo.

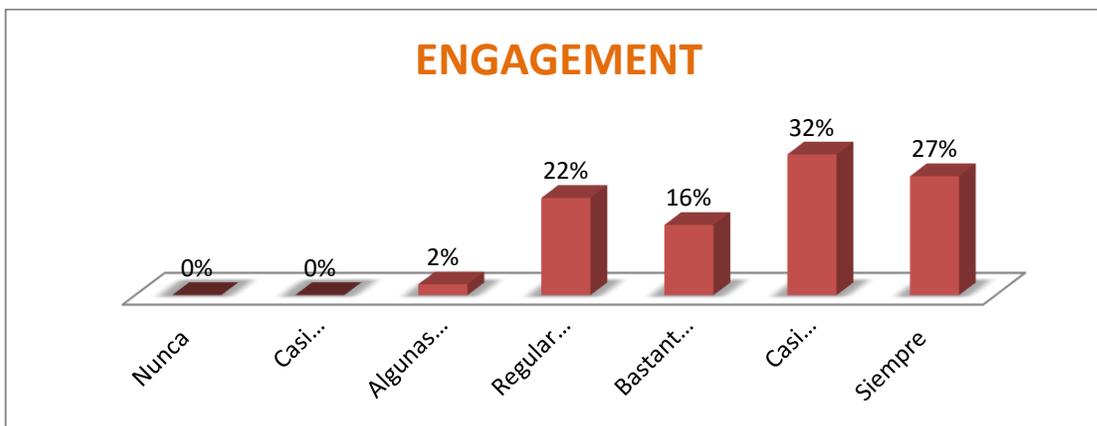
#### **Fase 6**

Entrega de resultados: Se hace entrega del informe final a la entidad con el material elaborado que sustentó el trabajo realizado durante la pasantía.

### **RESULTADOS**

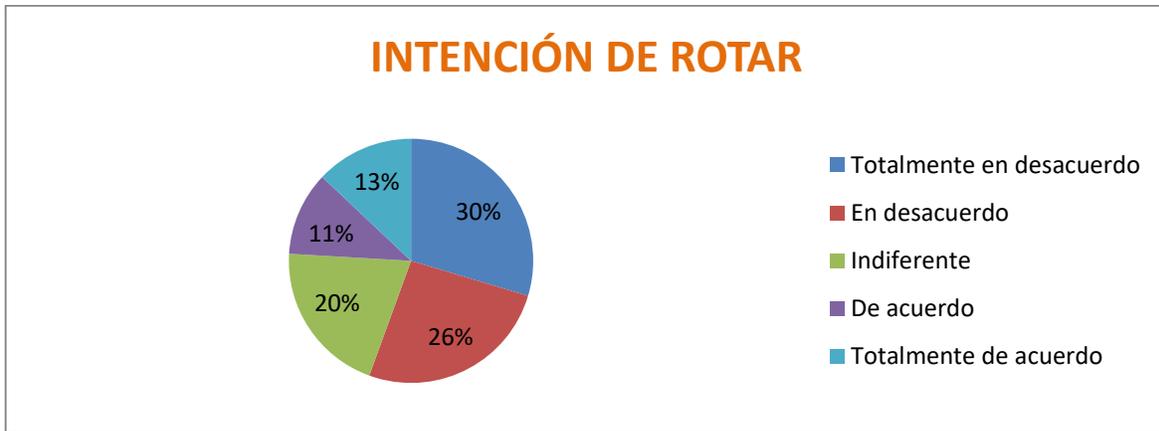
Frente al primer objetivo específico planteado donde se quería identificar el nivel de compromiso o engagement de los funcionarios y contratistas del concejo de Floridablanca, se realizó la construcción del instrumento Work Engagement Scale (UWES) donde a través

de 37 preguntas se pretenden medir tres áreas fundamentales en los participantes: engagement, intención de rotar y satisfacción laboral; para posteriormente, elaborar y entregar a cada uno de los participantes el consentimiento informado (Anexo 2) y realizar así la aplicación de la prueba construida. A continuación se describen los principales resultados obtenidos en la población participante:



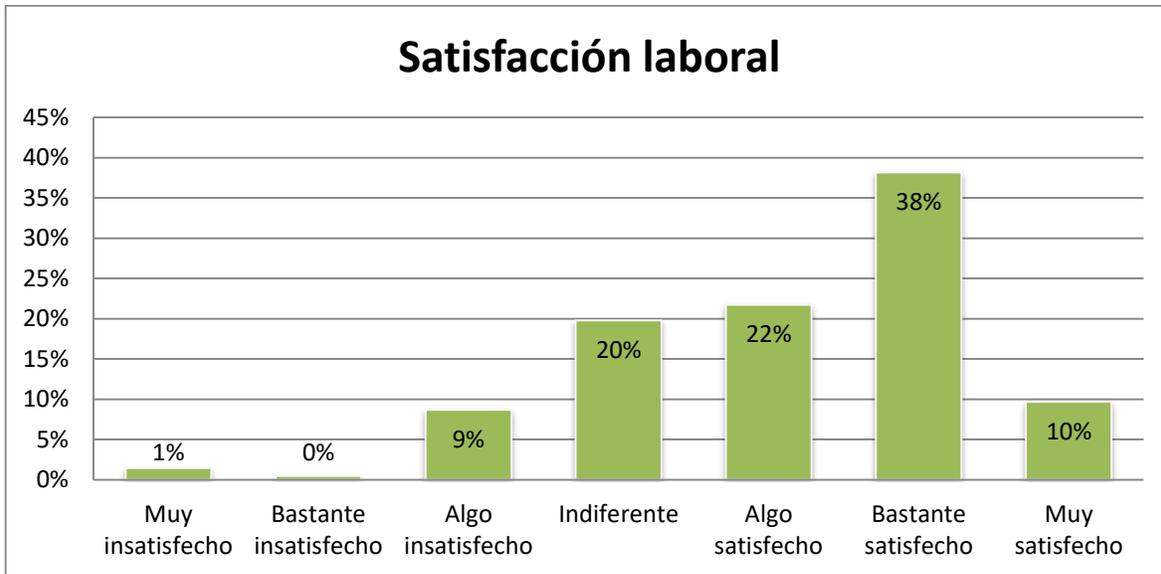
**Gráfica 2.** Resultados área engagement

En la gráfica 2 es posible apreciar que el 75% de las respuestas otorgadas por cada uno de los encuestados en aspectos relacionados con engagement, se encuentran asociados a respuestas positivas en relación al compromiso con la organización y el trabajo que realiza dentro de la misma, donde se destaca un puntaje alto en la pregunta referente a sentirse orgulloso por el trabajo desempeñado (pregunta 7), y en preguntas relacionadas con el flujo de trabajo recibido (preguntas 6 y 8). Así mismo, es posible apreciar por medio de las preguntas 1 y 5 que existe un menor nivel de motivación y energía frente a la cotidianidad de las labores desempeñadas



**Gráfica 3. Resultados área intención de rotar**

En la gráfica 3 se pueden evidenciar los resultados obtenidos en el área de intención de rotar, donde aproximadamente el 56% de las respuestas de los encuestados manifiesta poco interés por cambiar de trabajo o empresa, viéndose reflejado en las respuestas obtenidas a través de los enunciados No. 11, 12 y 15. Así mismo, no ven el lugar de residencia como un factor determinante para el desarrollo de sus labores cotidianas y se puede apreciar que existe un interés por parte de los encuestados de desarrollar la carrera profesional al interior de la empresa (enunciado 14).



**Gráfica 4. Resultados área satisfacción laboral**

En cuanto al área de satisfacción personal (gráfica 4), es posible remarcar que el 70% de las respuestas otorgadas por los encuestados en general, hacen referencias a un grado de satisfacción aceptable frente a las condiciones laborales en las cuales desarrollan sus funciones, tales como labores desempeñadas, el salario recibido en relación a su puesto de trabajo, las oportunidades que ofrece la empresa, el trato percibido por parte de compañeros y superiores y la autonomía en relación al puesto de trabajo. En menor medida, se presentan grados de insatisfacción frente a temas de la estructura física de la empresa como lo es la iluminación, temperatura o ventilación del lugar de trabajo de los participantes.

En términos generales, es posible apreciar que en el grupo de encuestados existe un alto grado de compromiso y fidelidad frente a la organización, donde se sienten a gusto con las condiciones laborales que les brindan, las funciones que desempeñan y el salario recibido en relación a dichas funciones, así como el trato recibido por parte de sus superiores y compañeros, donde los participantes se proyectan a continuar laborando en la organización, existiendo poco interés por cambiar de trabajo o empresa en el futuro inmediato.

Frente a los otros objetivos específicos en donde se buscaba impactar la cultura organizacional, el bienestar laboral y mejorar el clima laboral, se plantearon diferentes actividades junto a los trabajadores pertenecientes al Concejo de Floridablanca, en la tabla 1 es posible apreciar las principales actividades desarrolladas:

<b>Área a impactar</b>	<b>Actividad propuesta</b>
<p>Conocimiento y cultura organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se elaboró la capacitación del código de integridad conforme a la requerido por Decreto Ley 1083 de 26 de Mayo de 2015, por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública, el cual compila entre otras la Ley 909 de 2004 y el Decreto Ley 1567 de 1998, los lineamientos de la presidencia y las expectativas de los Servidores públicos. (Anexo 3)</li> <li>• Capacitación acerca del manejo y control del estrés con el fin de brindarle a los funcionarios herramientas que les permitan el manejo de la autorregulación, en el anexo 4 se puede apreciar el soporte de la actividad.</li> <li>• Capacitación acerca de 10 técnicas de gestión de las emociones (Anexo 5), donde se quiere brindar herramientas para desarrollar</li> </ul>

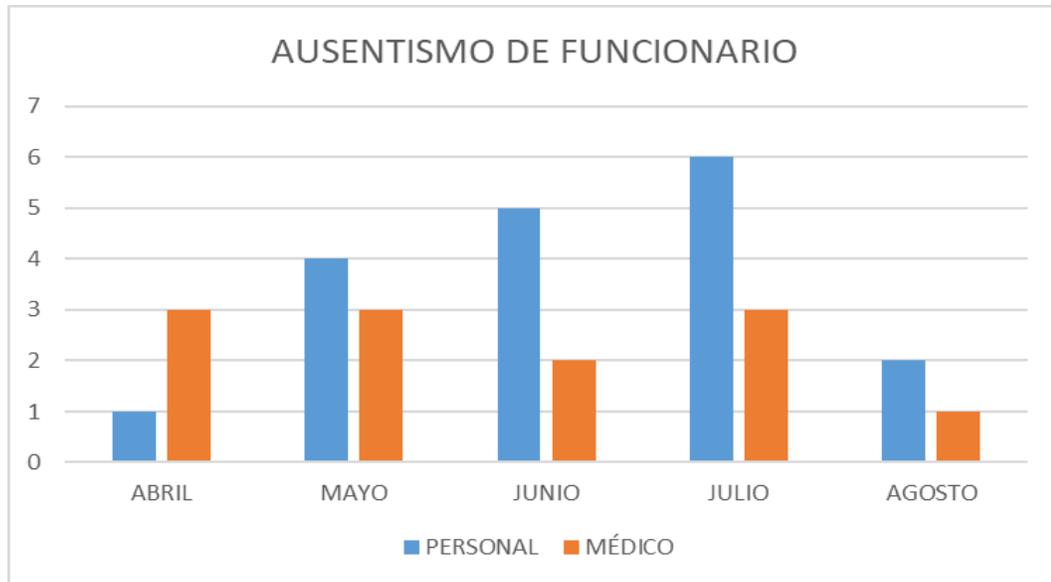
	<p>habilidades sociales asertivas y de resolución de problemas.</p>
Comunicación asertiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación del buzón de sugerencias donde se está logrando vincular el capital humano con la política de incentivos, al transferir su saber, inconformidades, observaciones y sugerencias mediante este canal de comunicación o herramienta de participación.</li> <li>• Desarrollo de una capacitación sobre comunicación asertiva, donde se pretendía enriquecer a los funcionarios con herramientas para una comunicación eficaz, desde el rol que desempeñan dentro de la entidad. (Anexo 6).</li> </ul>
Clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizó la actualización de las fechas de nacimiento de los funcionarios, para que de esta forma se celebrara de forma individual el cumpleaños, brindándoles un obsequio, en el anexo 7 se puede encontrar soportes de dicha actividad.</li> <li>• Se realizó un compartir con motivo de la celebración de cumpleaños de los trabajadores nacidos entre Mayo – Julio.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizó un compartir con motivo de la celebración de cumpleaños de los trabajadores nacidos entre Agosto – Octubre.</li> <li>• Celebración del día del funcionario público (29 de Junio), en reconocimiento al trabajo realizado dentro de la entidad</li> </ul>
Bienestar laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el mes de septiembre se realizó un viaje turístico con el fin de estimular a los funcionarios del Concejo Municipal de Floridablanca, para que de esta forma se pudiera fortalecer el trabajo en equipo, se diera agradecimiento por su labor desempeñada, brindando la opción de vincular al núcleo familiar.</li> <li>• Se realizó en el mes de Agosto una caminata ecológica, apoyada por el equipo de Seguridad y Salud en el trabajo, donde se pretendía concientizar a los funcionarios sobre la importancia de las pausas activas, el cuidado de cuerpo y mente, así como un espacio de fortalecimiento físico y emocional, con el fin de estabilizar las relaciones laborales y el equipo de trabajo (Anexo 8).</li> </ul>

<b>Actividades satélites</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizó la organización de documentación archivada en la carpeta de Bienestar Social.</li> <li>• Se realizó 1 consulta de Auxilios Psicológicos con el personal perteneciente a la entidad en el Concejo municipal, donde se atendió a la funcionaria y se le brindaron recomendaciones para afrontar la situación manifestada.</li> <li>• Se elaboró el análisis estadístico de ausentismo laboral: Mensual y Semestral, analizando las causas y finalmente se generan sugerencias y/o recomendaciones.</li> </ul>
------------------------------	---

**Tabla 1.** Actividades desarrolladas durante la pasantía

En lo que respecta al análisis e informe de ausentismo laboral de los funcionarios, es posible apreciar en la gráfica 5 que en el semestre comprendido entre Abril y Agosto, los meses donde más se realizaron permisos de índole personal fueron Junio y Julio, aduciendo compromisos familiares, escolares y judiciales. Así mismo, el indicador médico un alto índice de permisos y solicitudes para ir a asistencia médica, donde el principal detonante fue estrés excesivo por motivos familiares y las responsabilidades laborales.



*Gráfica 5.* Informe semestral de ausentismo laboral

## DISCUSIÓN

En el transcurso del proceso de pasantía desarrollado en el Concejo Municipal de Floridablanca, es posible apreciar lo manifestado por Prieto (2013) donde se hace necesario que la gestión humana sea un área interdisciplinar en aras de brindar herramientas para un mejor manejo de las relaciones laborales, el fortalecimiento de la cultura organizacional y la promoción de un buen clima laboral, puesto que, todos estos factores influyen de manera significativa en el desarrollo de las funciones de cada uno de los trabajadores de la entidad.

De igual manera, tal y como lo plantea Chiavenato (2008), se ve reflejado la importancia de la gestión del talento humano en pro de la integración de la estrategia empresarial, la estructura, el sistema de trabajo y las personas, con el objetivo de brindar un engranaje que permita alcanzar la mayor eficiencia y la competitividad organizacional.

De esta forma, una de las estrategias brindadas por el Concejo Municipal de Floridablanca es el Plan de Bienestar Social e Incentivos 2019, donde se quiere, a través de diferentes actividades estructuradas a lo largo del año, responder a las necesidades individuales de cada una de las personas que conforman la organización con el fin de brindarles mayor satisfacción a nivel personal, social, familiar y laboral; y es que, si bien a través de la aplicación del cuestionario UWES se pudo apreciar que en términos generales los funcionarios tienen un sentido de pertenencia y deseo de continuar trabajando en la organización, en el día a día se pudo apreciar que en ocasiones el trabajo se percibe como rutinario, donde existe una falta de motivación constante, sumado al factor estrés que conlleva las funciones adquiridas en su puesto de trabajo y diferentes dificultades a nivel familiar que terminan siendo otra fuente de estrés adicional, lo que conlleva a que su rendimiento diario disminuya, afectando así, la productividad de la organización. De ahí, radica la importancia de fortalecer el programa de incentivos, con el fin de poder brindarle a los funcionarios nuevas estrategias para afrontar el estrés propio de sus labores desempeñadas, recalcar la importancia del auto cuidado del cuerpo y de la salud, fomentar estrategias de comunicación que permitan una mayor unidad e integridad entre las diversas áreas y poder hacer visible para los funcionarios la importancia de cada uno de ellos para la organización, a través de actividades y celebraciones extra laborales, puesto que un fortalecimiento en todas estas áreas, permitirá al empleado sentirse más motivado, lo que indudablemente conllevará a que su rendimiento mejore, siendo más eficaz frente a sus labores e impactando positivamente para los objetivos de la organización.

## CONCLUSIONES

Durante el proceso de la pasantía y a través de las actividades planteadas y desarrolladas durante dicho tiempo, es posible apreciar que el área de talento humano cumple un rol fundamental dentro del Concejo Municipal de Floridablanca, en el establecimiento de actividades en pro del beneficio de la organización y los funcionarios; aún así, es posible apreciar que existe un nivel bajo de compromiso por parte de los funcionarios frente a las actividades propuestas, como se vio reflejado en el nivel de asistencia tanto en el viaje turístico como en la caminata ecológica, puesto que el nivel de participación fue inferior al 25%. Esto en parte puede estar influenciado por dos motivos; el primero, dificultad por cuestiones de tiempo, espacio, labores y de índole familiar, que le impiden al funcionario asistir o sacar espacios para las actividades propuestas y el segundo, que precisamente durante el desarrollo de la pasantía, se encontraba el país en un proceso electoral a nivel municipal y departamental en vista al año 2020 - 2023, lo que conlleva una demanda de actividades, recursos y tiempo en actividades y campañas, que limitaba en cierto modo el accionar desde el área de talento humano y más específicamente, en las actividades propuestas por la pasante.

Aun así, se logró cumplir con el objetivo general planteado para esta pasantía, donde se quería apoyar el desarrollo del programa de Bienestar Social e incentivos vigencia 2019, a través del establecimiento de diferentes actividades como capacitaciones, celebraciones, viajes turísticos, caminatas ecológicas, entre otras; el mejoramiento del clima laboral a través del aprendizaje de diferentes técnicas para manejar el estrés, el manejo y control de emociones, la comunicación asertiva y el establecimiento del buzón de sugerencias, entre otras actividades.

En lo que respecta al trabajo realizado en cuanto a clima laboral en el Concejo de Floridablanca, se pudo evidenciar un cambio en la dinámica al interior de la empresa, donde a través de las actividades y celebraciones planteadas y desarrolladas, se presenció una mejoría notable en el clima laboral de la organización, manifestada en una mejor dinámica en el trabajo en grupo, mayor confianza y cercanía frente a sus compañeros de trabajo, incidiendo directamente en la motivación y la productividad de cada uno de los trabajadores.

## **RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS**

A modo de recomendación general, es importante mencionar la importancia de establecer un cronograma de actividades para el área de talento humano, con el fin de programar las actividades y de esta forma, que no se crucen con las labores propias de cada uno de los funcionarios, ni con actividades de otra índole, puesto que, esto dificultó la realización del cronograma de actividades propuestas en el plan de trabajo.

Por cuestiones de tiempo y espacios, no fue posible realizar la aplicación post- test del cuestionario UWES, lo que hace importante en futuras intervenciones poder entrar a evaluar el impacto generado a través de la estrategia implementada.

Seguir fortaleciendo el programa de bienestar social e incentivos para el año 2020, así como la importancia de entrar a evaluar los índices de estrés manejados por los funcionarios, con el fin de reducirlos y disminuir el riesgo de enfermedades laborales, así como disminuir el ausentismo laboral.

## REFERENCIAS

Calderón, G., Murillo, S. & Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de administración*. 16(25). 109-123. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>

Calderón, G., Naranjo, J. & Álvarez, C. (2010). Gestión humana en la empresa colombiana: sus características, retos y aportes. Una aproximación a un sistema integral. *Cuaderno administración de Bogotá*. 23(41). 13-36. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n41/v23n41a02.pdf>

Candia, M., Castro, C. & Sánchez, E. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera*. (Tesis de Maestría). Recuperado de [file:///C:/Users/jeiso\\_000/Downloads/Tesis%20anexo%20instrumento%20engagement.pdf](file:///C:/Users/jeiso_000/Downloads/Tesis%20anexo%20instrumento%20engagement.pdf)

Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. Ciudad de México: México. Editorial Mc Graw Hill.

Correa, E. (2013). *Psicología organizacional y del trabajo: Aproximación histórica, conceptual y principales tendencias*. Universidad ICESI. Chile.

Jamaica, F. (2015). *Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas*. Recuperado de [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20\(1\).pdf;jsessionid=F8D997EB2A6A1CE0F54E6FDDDF5354417?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20(1).pdf;jsessionid=F8D997EB2A6A1CE0F54E6FDDDF5354417?sequence=1)

Muchinsky, P. M. (2007) *Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la Psicología industrial y organizacional*. México. Ed. Thomson. Recuperado de: [http://www.academia.edu/7649440/muchinsky.\\_paul\\_m.\\_psicolog\\_aplicada\\_al\\_trabajo.\\_una\\_introducci%c3%93n\\_a\\_la\\_psicolog%c3%8da\\_industrial\\_y\\_organizacional\\_158.7\\_m\\_942p\\_p.a.\\_and\\_Partners.\\_Los\\_Recursos\\_Humanos\\_son\\_lo\\_m%C3%A1s\\_importante\\_para\\_toda\\_y\\_cualquier](http://www.academia.edu/7649440/muchinsky._paul_m._psicolog_aplicada_al_trabajo._una_introducci%c3%93n_a_la_psicolog%c3%8da_industrial_y_organizacional_158.7_m_942p_p.a._and_Partners._Los_Recursos_Humanos_son_lo_m%C3%A1s_importante_para_toda_y_cualquier)

Ministerio de Cultura de Colombia (2018). *Plan institucional de bienestar social y de incentivos*. Recuperado de <http://www.mincultura.gov.co/sitios/gestion-humana/Plan%20Institucional%20de%20Bienestar%202018.pdf>

Prieto, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para la retención de personal*. Recuperado de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>

Toledo, M. (2015). *Concepto de gestión humana*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/268438084/Concepto-de-Gestion-Humana>

Vallejo, L. (2015). *Gestión del talento humano*. Quito: Ecuador. La caracola editores. Recuperado de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/18/gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario UWES

 CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA DESARROLLO INTEGRAL CON EQUIDAD	CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA	Gestión Documental
	INSTRUMENTO ENGAGEMENT	Oficina: Secretaria General
		Actas de bienestar
		<b>110-01-07</b>

Apreciada (o) funcionario (a):

Agradecemos contestar este instrumento cuyo objeto es conocer su percepción acerca de tres importantes aspectos: engagement, intención de rotar y satisfacción laboral, es importante resaltar que el instrumento es de carácter confidencial y anónimo y su finalidad es contribuir a la mejora de la calidad de vida laboral.

Nombres: \_\_\_\_\_ Género: M \_\_ F \_\_ Edad: \_\_\_\_\_ años.

Área de trabajo: \_\_\_\_\_.

Antigüedad: 0 a 6 meses \_\_ 7 a 12 meses \_\_ 1 a 3 años \_\_ 4 a 6 años \_\_ 6 a 9 años \_\_ 10 a más \_\_.

Tipo de contrato: Terminó Fijo \_\_ Indefinido \_\_.

#### Instrucciones

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos preferencias en el trabajo. Por favor, lea con detenimiento cada pregunta, y marque alrededor del número la alternativa que considere más cercana a su preferencia o sentimiento que haya tenido, de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste "0" (cero) y, en caso contrario, indique cuantas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuestas (de 1 a 6).

Engagement

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Regularmente	Bastantes Veces	Casi Siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna Vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

1	En mi trabajo me siento lleno(a) de energía	0	1	2	3	4	5	6
2	Soy fuerte y vigoroso(a) en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
3	Estoy entusiasmado (a) con mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
4	Mi trabajo me inspira	0	1	2	3	4	5	6
5	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	0	1	2	3	4	5	6
6	Soy feliz cuando estoy absorto(a) (concentrado(a) en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
7	Estoy orgulloso del trabajo que hago	0	1	2	3	4	5	6
8	Estoy inmerso(a) en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
9	Me "dejo llevar" por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6

Intención de rotar

A continuación, marque una de las opciones que usted considera más pertinente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

10	Para mí este trabajo es provisional.	1	2	3	4	5
11	Si una empresa de la competencia me ofreciera un puesto de trabajo con las mismas condiciones económicas que tengo en la actualidad, cambiaría de empresa.	1	2	3	4	5
12	No me importaría cambiar de empresa.	1	2	3	4	5
13	Mi lugar de trabajo queda muy lejos de mi vivienda.	1	2	3	4	5
14	Me gustaría desarrollar mi carrera profesional dentro de mi empresa actual.	1	2	3	4	5
15	A menudo pienso que me sentiría más a gusto en otra empresa.	1	2	3	4	5

Satisfacción laboral

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7

Si algún aspecto de la lista no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta:

16	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	1	2	3	4	5	6	7
17	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca	1	2	3	4	5	6	7
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	1	2	3	4	5	6	7
19	La remuneración que usted recibe	1	2	3	4	5	6	7
20	Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar	1	2	3	4	5	6	7
21	La limpieza, higiene, sabiduría y lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
22	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
23	La iluminación de su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
24	La ventilación de su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
25	La temperatura de su lugar de trabajo	1	2	3	4		6	7
26	Las oportunidades de su formación que le ofrece su empresa	1	2	3	4	5	6	7
27	Las oportunidades de promoción en la carrera que le ofrece su empresa	1	2	3	4	5	6	7
28	Las relaciones personales con sus superiores	1	2	3	4	5	6	7
29	La supervisión que ejercen sobre usted	1	2	3	4	5	6	7
30	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	1	2	3	4	5	6	7
31	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	1	2	3	4	5	6	7
32	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	1	2	3	4	5	6	7
33	El apoyo que recibe de sus superiores	1	2	3	4	5	6	7
34	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relacionados a su trabajo	1	2	3	4	5	6	7
35	Su participación en las decisiones de su área o departamento	1	2	3	4	5	6	7
36	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a su empresa	1	2	3	4	5	6	7
37	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3	4	5	6	7
38	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	1	2	3	4	5	6	7

Gracias por su disposición y colaboración

## Anexo 2. Consentimiento informado

 CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA DESARROLLO INTEGRAL CON EQUIDAD	CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA	Gestión Documental
	CONSENTIMIENTO INFORMADO	Oficina: Secretaria General
		Actas de bienestar
		<b>110-01-07</b>

Fecha: \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_, identificado (a) con C.C. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, certifico que he sido (a) informado (a) con claridad y veracidad debida referente a la encuesta de ENGAGEMENT, en la cual participo y actúo consecuentemente, libre y voluntariamente para ser resuelta, soy conocedor (a) de la autonomía suficiente que tengo para retirarme u oponerme cuando estime conveniente y sin necesidad de justificación alguna.

Será de uso netamente de la entidad para detectar las necesidades del funcionario (a).

\_\_\_\_\_  
LIZETH KATHERINE PACHECO A

Pasante Psicóloga-CPS.

FUNCIONARIO.

NOMBRE: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

### Anexo 3. Soporte capacitación código de ética

**VALORES DEL SERVICIO PUBLICO**  
CODIGO DE INTEGRIDAD

**VALORES ÉTICOS**  
RESPECTO, HONESTIDAD, COMPROMISO, DILIGENCIA, JUSTICIA

**CONCEPTOS**

**CODIGO DE INTEGRIDAD**  
Todo servidor publico, en el ejercicio de su función administrativa  
Conformado por los principios, valores y directrices.

**ÉTICA PÚBLICA**  
Los servidores publicos que comprenden los vinculados por elección popular, u otra clase de contratación.  
Pautas éticas que rigen la actuación de quienes desempeñan función publica.

**JUSTICIA**  
Actúe con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

- Brindar un trato igualitario a todos los usuarios.
- Actuar de manera imparcial, sin ningún tipo de discriminación.
- Ser leal y actuar en cumplimiento a la ley, procesos y procedimientos estatales.

### Anexo 4. Soporte capacitación manejo y control del estrés

**MANEJO Y CONTROL DE ESTRÉS**

**DEFINICIONES**

**ESTRÉS:**

- La respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior (OMS).
- El estrés es un mecanismo que tiene el ser humano para adaptarse a los cambios que le exigen el medio, enfrentar los peligros y lograr sus objetivos. Este mecanismo genera reacciones tanto físicas como mentales y emocionales.
- Conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo esta un agravante para la salud y el ambiente de la persona.

**TIPOS DE ESTRÉS**

NEGATIVO (DISTRES) → **ESTRÉS** → POSITIVO (EUSTRES)

**¿COMO MANEJAR EL ESTRÉS PRODUCTIVAMENTE?**

- Alimentación sana
- Actividad física

**Anexo 5.** Soporte capacitación 10 técnicas de gestión de las emociones

**10**  
Técnicas para Gestionar Tus Emociones

**1**  
Intenta recordar tus virtudes y éxitos.

**5**  
Date permiso para preocuparte más tarde.

**10**  
Encuentra el motivo de tus emociones

CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA  
DESARROLLO INTEGRAL CON EQUIDAD

**Anexo 6.** Soporte de capacitación comunicación asertiva

**Comunicación asertiva**

Comunicación:

Es el proceso por el cual se transmite información de una entidad a otra.

**Pasos para una comunicación asertiva**

- 1 Expresa cómo te sientes.
- 2 Identifica lo que necesitas.
- 3 Di lo que quieres que suceda.

Si agrada a los demás y a la vez sin someterse a la voluntad ajena.

**Tipos de Comunicación**

- Comunicación Interpersonal
- Comunicación Masiva
- Comunicación Organizacional

**Cómo comunicarnos asertivamente**

- Observar los hechos u acontecimientos sin juzgar.
- Hacerse responsable de los sentimientos.

CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA  
DESARROLLO INTEGRAL CON EQUIDAD

**Anexo 7. Celebración cumpleaños funcionarios**



**Anexo 8. Viaje turístico y caminata ecológica**

