



**Optimización de la Comunicación Interna en SERCOV desde el Trabajo
Social
Sistematización**

**Presentado por:
Ema Cristina Pérez Lugo**

**Universidad Católica Luis Amigo
Facultad De Ciencias Sociales, Salud Y Bienestar
Programa de Trabajo Social**

**Montería, Córdoba
2024**

Tabla de contenido

1. Generalidades de la empresa SERCOV	3
2. Generalidades proyecto de prácticas	4
3. Problema de investigación	5
4. Pregunta de investigación.....	6
5. Objetivo general	6
6. Objetivos específicos.....	6
7. Justificación.....	7
8. Referentes conceptuales	8
8.1 Trabajo social en las organizaciones.....	9
8.2 Habilidades comunicativas	10
9. Enfoque - teórico para la comprensión de la práctica	10
10. Diseño metodológico.....	11
10.1 Estrategias e instrumentos de recuperación de la práctica	12
10.2 Estrategia para la reconstrucción de la memoria del proceso	13
10.3 Estrategia para el análisis e interpretación crítica de la práctica.....	17
11. Recuperación histórica de la práctica	19
12. Análisis y reflexión con los actores del proceso.....	24
13. Significación de la practica o interpretación, lecciones aprendidas	26
14. Socialización de resultados.....	28
Referencias	31
Tabla 1. Categorización de la información.....	12
Tabla 2. Matriz de descripción del Problema	14
Tabla 3. Informe de Ejecución	22

1. Generalidades de la empresa SERCOV

SERCOV es una empresa de servicios públicos de acueducto y alcantarillado que desempeña un papel fundamental en el municipio de Coveñas Guayabal, ubicado en el departamento de Sucre. Fundada el 14 de enero de 2015, bajo la razón social de Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado SERCOV S.A. E.S.P., la compañía se estableció con una vigencia jurídica hasta el año 2034, reflejando su compromiso a largo plazo con la prestación de servicios esenciales para la comunidad.

La estructura organizativa de SERCOV se caracteriza por una jerarquía claramente definida, donde la asamblea general de accionistas y la junta directiva ocupan roles de liderazgo en la toma de decisiones estratégicas. A su vez, el gerente general y el revisor fiscal desempeñan funciones clave en la gestión operativa y financiera de la empresa. Esta estructura jerárquica proporciona un marco de trabajo que guía las actividades diarias y asegura la eficiencia en la prestación de servicios públicos.

La misión de SERCOV se centra en brindar servicios de acueducto y alcantarillado de calidad, garantizando el acceso a agua potable y saneamiento básico a la comunidad. Su visión proyecta un futuro sostenible, donde la empresa se consolide como un referente en la prestación de servicios públicos, contribuyendo al bienestar y desarrollo de la región. Estos principios orientan las políticas y acciones de SERCOV, que se enfocan en la eficiencia operativa, la responsabilidad social y el compromiso con la comunidad a la que sirve.

En resumen, SERCOV se destaca como una empresa comprometida con la prestación de servicios públicos de calidad, fundamentada en una estructura organizativa sólida y una visión orientada al bienestar comunitario. Su labor en el

suministro de agua potable y saneamiento refleja su importancia como actor clave en el desarrollo y la mejora de la calidad de vida de los habitantes de Coveñas Guayabal y sus alrededores.

2. Generalidades proyecto de prácticas

El problema de comunicación identificado en la empresa SERCOV se manifiesta en la falta de claridad en la información proporcionada a los empleados, lo que conduce a malentendidos y confusiones en el entorno laboral. Esta deficiencia en la comunicación interna afecta la interacción entre los trabajadores de diferentes niveles jerárquicos y del mismo nivel, obstaculizando la fluidez de la información y la transmisión efectiva de opiniones y necesidades a los niveles estratégicos de la organización.

A través de un análisis detallado, se han identificado cuatro causas principales que contribuyen a este problema de comunicación en SERCOV. Estas causas incluyen la falta de claridad en la información, la ineficacia de los medios de comunicación interna, la ausencia de canales adecuados para la retroalimentación y la limitada participación de los empleados en los procesos de comunicación organizacional. Estos factores generan un ambiente laboral propenso a malentendidos, desinformación y falta de alineación en los objetivos y acciones de la empresa.

Para abordar este problema de comunicación interna, se hace necesario implementar estrategias y acciones correctivas que promuevan la transparencia, la claridad y la efectividad en la comunicación dentro de la organización. Estas medidas deben incluir la mejora de los canales de comunicación interna, la promoción de la retroalimentación constante, la implementación de mecanismos para garantizar la comprensión de la información y la incentivación de la participación activa de los empleados en los procesos comunicativos.

En resumen, el problema de comunicación identificado en SERCOV representa un desafío significativo que afecta la eficacia de los procesos internos y la cohesión organizacional. Su resolución requiere de un enfoque integral que aborde las causas subyacentes, promueva una cultura comunicativa abierta y fomente la participación y colaboración entre todos los miembros de la empresa.

3. Problema de investigación

Desde mediados del siglo pasado, el término "comunicación organizacional" ha emergido como un área de estudio fundamental en el ámbito empresarial y social. Su desarrollo teórico se consolidó principalmente en la década del setenta, cuando se comenzaron a confeccionar sus bases conceptuales como una disciplina dentro de las ciencias empresariales y sociales. En este contexto, se estableció un campo de estudio más amplio, conocido indistintamente como comunicación organizacional o institucional (Graverán, 2017).

Este enfoque no solo incluye la comunicación interna, sino también la externa, reconociendo la importancia de ambas en el funcionamiento de las organizaciones. Muriel (1980) define la comunicación organizacional como el sistema coordinador entre la institución y los públicos, resaltando su papel en la facilitación de la consecución de objetivos específicos y en la contribución al desarrollo nacional.

A pesar de los avances teóricos y conceptuales, la aplicación práctica de la comunicación organizacional enfrenta desafíos significativos en las organizaciones. Muñiz (2017) y Grillo (2007) señalan que, si bien la comunicación interna se reconoce como una herramienta estratégica para las empresas, su ineficacia puede generar problemas graves, como la desinformación y la desmotivación entre los empleados. En este sentido, la gestión de la comunicación interna se convierte en un reto esencial para la administración de empresas en la actualidad.

La complejidad creciente del entorno empresarial, caracterizado por la globalización y la digitalización, plantea nuevos desafíos en la gestión de la comunicación interna. Laffitte (2013) sostiene que la comunicación interna debe ser debidamente planificada y evaluada para contribuir al logro de los objetivos organizacionales. En este contexto, surge la necesidad de explorar estrategias y prácticas efectivas que permitan optimizar los procesos de comunicación interna en las empresas. Es fundamental comprender cómo mejorar el clima laboral, la productividad y el compromiso de los empleados a través de una comunicación interna eficaz.

4. Pregunta de investigación

¿Cuál es el papel del trabajador social en Servoc SA ESP en el abordaje de las dificultades comunicativas dentro de su comunidad organizacional?

5. Objetivo general

Analizar el papel del trabajador social en Servoc SA ESP en relación con el abordaje de las dificultades comunicativas dentro de su comunidad organizacional, con el fin de identificar estrategias efectivas para mejorar la comunicación interna y fortalecer la cohesión organizacional.

6. Objetivos específicos

- Definir de manera detallada el rol del trabajador social en el contexto organizacional en función a los modelos comunicativos que se establecen en Servoc SA ESP.
- Describir cómo el trabajo social en el ámbito organizacional contribuye al fortalecimiento de las habilidades comunicativas y la satisfacción de los colaboradores de Servoc SA ESP.
- Reflexionar sobre cómo las estrategias para la comunicación efectiva contribuyen al bienestar laboral de los colaboradores de Servoc SA ESP.

7. Justificación

La importancia de esta sistematización radica en la necesidad de analizar el impacto del trabajo social en la mejora de habilidades comunicativas dentro de una organización. Entre las tantas razones que existen para sistematizar esta práctica se resalta la comprensión de oportunidades para la calidad de vida y satisfacción laboral que se dan a partir de una adecuada comunicación.

La sistematización de las prácticas del trabajador social en Servoc SA ESP, centrada en el abordaje de las dificultades comunicativas dentro de su comunidad organizacional, se presenta como un paso esencial para comprender y mejorar la dinámica comunicativa en el entorno laboral.

En el contexto empresarial contemporáneo, la comunicación organizacional ha emergido como un pilar fundamental para el éxito y la eficacia de las organizaciones. Sin embargo, a pesar de los avances teóricos y conceptuales, la aplicación práctica de estos principios enfrenta desafíos significativos en el ámbito empresarial, la gestión de la comunicación interna, en particular, se ha vuelto cada vez más compleja debido a la diversidad de los entornos laborales y a la rápida evolución de la tecnología y la globalización.

Es en este contexto que la pregunta de investigación sobre el papel del trabajador social en Servoc SA ESP cobra relevancia. La comprensión detallada del rol del trabajador social en la gestión de las dificultades comunicativas puede ofrecer insights valiosos sobre cómo mejorar la comunicación interna y fortalecer la cohesión organizacional.

Además, se busca describir cómo el trabajo social en el ámbito organizacional puede contribuir al fortalecimiento de las habilidades comunicativas y la satisfacción de los colaboradores de Servoc SA ESP. Esta descripción ayudará a identificar áreas de oportunidad para el trabajador social y a evaluar su impacto en el bienestar laboral de

los empleados.

A lo largo de la historia, el Trabajador Social ha jugado un papel crucial en empresas dedicadas a la producción y prestación de servicios. El capital humano representa el recurso más valioso de las organizaciones, y es precisamente en este ámbito donde los profesionales de esta disciplina han intervenido para salvaguardarlo, proporcionando condiciones que promueven una alta calidad de vida tanto personal como laboral (Arango, 2005).

8. Referentes conceptuales

En esta sección del documento se exploran los fundamentos teóricos que guiarán la reflexión desde la perspectiva del trabajo social, con el propósito de presentar los conceptos más destacados dentro de este documento, que incluyen la sistematización de experiencias, la intervención social, las escuelas de familia, el Trabajo Social en el entrenamiento deportivo, y el trabajo con adolescentes y jóvenes, entre otros.

La sistematización de experiencias es un proceso reflexivo y analítico destinado para documentar, analizar y extraer lecciones de las experiencias vividas en un contexto particular. Esta metodología permite identificar buenas prácticas, desafíos y lecciones aprendidas derivadas de la práctica profesional, uno de los autores de referencia en este campo es Paulo Freire, quien resalta la importancia de la reflexión crítica en la educación y la acción social.

Según Oscar Jara (2011), la sistematización implica una interpretación crítica de una o varias experiencias, a través de la organización y reconstrucción de estas vivencias, se busca entender y explicitar la lógica del proceso vivido, los factores que lo han influenciado, cómo se han relacionado entre sí y por qué han seguido determinado curso. Por otro lado, Susana Cazzanga (2006) describe la sistematización como un método para estructurar y ordenar el conocimiento a partir de la realidad objetiva y

práctica. Su propósito es reflexionar y orientar la acción, permitiendo conceptualizar y reconceptualizar los elementos esenciales de la experiencia mediante su análisis e interpretación.

Este enfoque busca extraer lecciones, conocimientos y aprendizajes de las experiencias pasadas, lo que facilita la mejora de futuras intervenciones y proyectos, según Cadena (2005), en el contexto de la Educación Popular, la sistematización se concibe como un proceso participativo de creación de conocimientos teórico-prácticos, orientado hacia la acción transformadora y la capacitación del pueblo para asumir un papel protagónico en su propio desarrollo.

La relación entre teoría y práctica en la sistematización es considerada como dialéctica: la práctica genera conocimientos que, al ser sistematizados, enriquecen la teoría, y esta a su vez facilita la interpretación, explicación y proyección de la práctica. Esta relación se caracteriza por estar constantemente marcada por la crítica y la reflexión (Isaac, 2009).

Así mismo, Barnechea y Morgan (2010) conciben la sistematización como un proceso de reconstrucción y reflexión analítica sobre una experiencia, a través del cual se interpreta lo ocurrido para comprenderlo mejor. Además, señalan que la sistematización de experiencias puede influir directamente en la transformación de las prácticas analizadas, ya que permite una mirada crítica y distanciada sobre ellas, así como un análisis e interpretación conceptual desde su propia base (González Valero, 2017).

8.1 Trabajo social en las organizaciones

El trabajo social en las organizaciones se refiere a la aplicación de principios y técnicas del trabajo social dentro del entorno organizacional, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los empleados y fomentar un ambiente de trabajo saludable y

productivo.

Los trabajadores sociales en este ámbito se centran en abordar problemas psicosociales que afectan el bienestar de los empleados, promover la justicia social, y facilitar la comunicación y la cohesión dentro de la organización. Según Healy (2014), el trabajo social en las organizaciones implica intervenir en problemas como el estrés laboral, el acoso, y la falta de comunicación efectiva, y se caracteriza por una visión integral que considera tanto los factores individuales como los estructurales que influyen en la vida laboral de las personas.

8.2 Habilidades comunicativas

Las habilidades comunicativas son un conjunto de capacidades y competencias que permiten a las personas transmitir y recibir información de manera efectiva incluyen, entre otras, la capacidad de escuchar activamente, la claridad en la expresión verbal y escrita, la empatía, la asertividad, la capacidad de interpretar y usar el lenguaje no verbal. En el contexto organizacional, las habilidades comunicativas son esenciales para facilitar la colaboración, resolver conflictos, y asegurar que la información fluya de manera eficiente entre los distintos niveles de la organización.

Según Robbins y Judge (2018), las habilidades comunicativas son fundamentales para el liderazgo efectivo y la gestión del cambio, ya que influyen en la motivación de los empleados y en la creación de un clima organizacional positivo.

9. Enfoque - teórico para la comprensión de la práctica

El Trabajo Social interviene en aquellos puntos donde las personas interactúan con su entorno organizacional, promoviendo la resolución de problemas en las relaciones humanas dentro de la empresa. En esta sistematización, se documentan las prácticas llevadas a cabo en la empresa SERCOV. Este entorno se caracteriza por numerosas y complejas interacciones entre los empleados, a través de las cuales pueden surgir

conflictos.

Según Alemán Bracho, C., et al. (2005), “en el desarrollo de la práctica habitual de los trabajadores sociales se realizan dos tipos de intervenciones: la asistencialista-prestacional, y la intervención autonomista promocional” (pp. 298-299).

La intervención autonomista-promocional se orienta a mejorar las condiciones del comportamiento y las interacciones de los empleados, contribuyendo a su desarrollo como sujetos activos del bienestar organizacional.

Esta intervención refuerza la capacidad de respuesta racional de los empleados para enfrentar los malestares y problemáticas surgidas en el entorno laboral; en cambio, la intervención asistencialista-prestacional se destina a transformar las condiciones del entorno organizacional que obstaculizan la realización de los empleados como sujetos activos del bienestar social, facilita el acceso a recursos y servicios, reforzando la accesibilidad administrativa para satisfacer las necesidades derivadas de las deficiencias percibidas en la calidad de vida laboral.

La satisfacción de los empleados es un tema relevante y multifacético que requiere una comprensión profunda y una estrategia efectiva de intervención, el trabajo social desempeña un papel fundamental en este proceso, actuando como un aliado estratégico en la promoción de habilidades comunicativas y el desarrollo integral de los empleados.

El trabajo social desempeña un papel esencial en el contexto organizacional, siendo un agente clave en la promoción del bienestar emocional, social y psicosocial de los empleados, su labor implica el acompañamiento, la orientación y la asistencia en la resolución de conflictos, así como la creación de un entorno seguro y saludable para el desarrollo profesional de los empleados.

10. Diseño metodológico

Esta sistematización se fundamenta en una investigación cualitativa, considerada

altamente eficaz para desarrollar una comprensión completa de un problema, abarcando todas las dimensiones de un fenómeno, este contexto, los profesionales del trabajo social tienen una responsabilidad especial en promoción de dinámica comunicativas positivas lo que implica adoptar una ética global que subraya el respeto absoluto por los derechos humanos y las libertades individuales y colectivas. En la práctica, esto se traduce en que los trabajadores sociales actúan como agentes de cambio y facilitadores de recursos, promoviendo el desarrollo sostenible y contribuyendo al cambio social.

La sistematización de experiencias es una técnica que permite generar conocimiento y reflexionar profundamente sobre los aspectos específicos de una práctica (Jara, 2006). Uno de sus objetivos principales es fomentar la observación crítica y el pensamiento reflexivo sobre la realidad, permitiendo a los participantes de una experiencia expresar sus opiniones sobre sus propias prácticas y entorno, de esta manera, la sistematización de experiencias se presenta como una técnica participativa que facilita la creación de espacios para el cuestionamiento, la reflexión, el redescubrimiento y la reevaluación constante de la realidad.

Con una comprensión clara de la metodología de sistematización, el estudiante utiliza diversas técnicas de recopilación y análisis de información para describir, identificar y exponer las experiencias vividas durante su proceso de prácticas.

10.1 Estrategias e instrumentos de recuperación de la práctica

Tabla 1. Categorización de la información

Técnicas	Codificación	Categorización
<i>Relato Pedagógico</i>	Comunidad Contexto Habilidades comunicativas Dificultades organizacionales Trabajo Social	Intervención de Trabajo Social en la mejora de las habilidades comunicativas dentro de una organización.
<i>Diario de Campo</i>	- Insatisfacción Laboral - Trabajo Social - Contexto Organizacional	Intervención de Trabajo Social en el contexto organizacional con empleados con dificultades en la comunicación.

	- Intervención Social	
	- Conflictos.	
<i>Proyecto de prácticas</i>	- Diagnostico problema	Acompañamiento de Trabajo Social en el contexto organizacional.
	- Trabajo Social	
	- Contexto Organizacional	
	- Intervención Social	
	- Medición y resultados	

Elaboración propia.

La codificación de la información es un paso crucial en la sistematización, ya que permite organizar y almacenar la información de manera eficiente, lo cual facilita la recuperación de datos en el futuro y su utilización en la toma de decisiones (Creswell, 2014).

La categorización de la información es un proceso esencial en la sistematización de datos, que consiste en organizar la información en grupos o categorías con características comunes, de acuerdo con Krippendorff (2013), la categorización es "el proceso de identificar y nombrar de manera sistemática los conceptos y sus propiedades relevantes en un cuerpo de datos". En este proceso de trabajo desarrollado, la categorización implica identificar patrones o temas en la información, agrupar elementos similares y crear categorías para clasificar estos elementos. Estas categorías permitieron desarrollar un esquema y/o metodología de codificación.

10.2 Estrategia para la reconstrucción de la memoria del proceso

La reconstrucción del proceso de prácticas se presenta a partir de los instrumentos utilizados para la recuperación y codificación de la información mencionados anteriormente. En estos se describe cómo se llevó a cabo el proceso de prácticas, estableciendo la relación entre el estudiante de trabajo social, la comunidad organizacional, el contexto y la problemática a intervenir.

Es importante destacar que la práctica se enfocó en el diagnóstico, ya que se realizó un acercamiento con la comunidad organizacional, se identificaron las problemáticas y

se implementaron las primeras actividades con esta población.

Tabla 2. Matriz de descripción del Problema

Problema	Descripción	Evidencia
Deficiencias en la comunicación organizacional interna en SERCOV	La comunicación organizacional en la empresa de servicios públicos de acueducto y alcantarillado SERCOV presenta problemas significativos, como falta de claridad, oportunidad y acceso a la información necesaria, lo que afecta el desempeño y la satisfacción de los empleados.	- Estudio interno de 2023: El 75% de los empleados de SERCOV considera que la información no se comunica de manera clara y oportuna. - Estudio interno de 2023: El 65% de los empleados de SERCOV siente que no tiene acceso a la información necesaria para realizar su trabajo.
Impacto negativo de la comunicación interna ineficaz	La falta de una comunicación interna efectiva puede resultar en una disminución de la productividad, la moral del empleado y la satisfacción laboral en un entorno empresarial cada vez más competitivo y dinámico.	- Estudio global de Deloitte (2021): Solo el 32% de los empleados encuestados consideraba que la comunicación interna en sus empresas era efectiva. - Estudio de Forbes (2023): El 72% de los líderes empresariales admiten que la comunicación interna no es tan efectiva como debería ser. - Estudio de McKinsey (2023): El 53% de los empleados perciben los canales de comunicación interna en sus empresas como deficientes.

Sistematización De Experiencias De Practica Profesional

<p>Dependencia excesiva del correo electrónico y falta de adopción de plataformas modernas</p>	<p>La dependencia excesiva del correo electrónico como principal medio de comunicación interna y la falta de adopción de plataformas modernas obstaculizan la eficacia y eficiencia de la comunicación interna en las organizaciones.</p>	<p>- Estudio de Deloitte (2021): Apenas el 32% de los empleados encuestados consideraba que la comunicación interna en sus empresas era efectiva. - Estudio de Wrike (2022): El 42% de las empresas aún dependen principalmente del correo electrónico para la comunicación interna. - Estudio de SocialChorus (2021): Solo el 29% utilizan plataformas modernas como intranets o redes sociales corporativas.</p>
<p>Insatisfacción de los empleados colombianos con la comunicación interna</p>	<p>La insatisfacción de los empleados colombianos con la comunicación interna en sus empresas destaca la necesidad crítica de mejorar este aspecto para aumentar la productividad y el compromiso laboral.</p>	<p>- Estudio de Munini (2022): Solo el 42% de los empleados en Colombia están satisfechos con la comunicación interna en sus respectivas empresas.</p>
<p>Falta de alineación entre los objetivos estratégicos y la comunicación interna</p>	<p>La falta de alineación entre los objetivos estratégicos de la empresa y la comunicación interna puede dificultar la comprensión y ejecución efectiva de las metas</p>	<p>- Investigaciones internas que demuestren discrepancias entre los mensajes de la comunicación interna y los objetivos estratégicos de la empresa. - Encuestas de</p>

Sistematización De Experiencias De Practica Profesional

	organizacionales.	satisfacción y percepción que indiquen una falta de comprensión por parte de los empleados sobre los objetivos y la dirección de la empresa debido a la comunicación interna deficiente.
--	-------------------	--

Sistematización De Experiencias De Practica Profesional

Objetivo Específico	Actividad	Responsable	Recursos	Indicadores Cualitativos	Indicadores Cuantitativos	Meta
Realizar un diagnóstico de la situación actual de la comunicación interna en SERCOV, identificando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.	Analizar documentos internos, como políticas de comunicación y registros de retroalimentación.	Equipo de prácticas bajo supervisión del departamento de Recursos Humanos	Acceso a bases de datos de documentos, herramientas de análisis de texto, personal capacitado en análisis de documentos.	Políticas de comunicación y registros de retroalimentación.	Porcentaje de documentos vigentes	Identificar de mejor políticas comunicativa interna comprendiendo tendencias retroalimentación para futuras estrategias comunicativas.
	Observar reuniones y otros eventos de comunicación interna para evaluar su efectividad.	Equipo de prácticas bajo supervisión del departamento de Recursos Humanos	Acceso a salas de reuniones, herramientas de grabación (si es necesario), formularios de evaluación predefinidos.	Claridad de la comunicación, nivel de participación de los asistentes, efectividad de la facilitación, interacción entre los miembros del equipo.	Duración de la reunión, número de participantes, tiempo dedicado a cada tema.	Identificar de mejor efectividad las reuniones eventos comunicativa interna promover comunicativa más eficiente participativa dentro de la organización.
	Sesión de pensamiento creativo	Equipo de prácticas bajo supervisión del departamento de recursos Humanos	Espacio para la reunión, material de escritura, pizarras o herramientas de colaboración en línea	Número y calidad de ideas generadas	Duración de la sesión, participación	Generar menos de 20 innovaciones durante la sesión.
	Comparar los resultados obtenidos con estándares de buenas prácticas en comunicación	Equipo de prácticas bajo supervisión del departamento de recursos Humanos	Software de procesamiento de texto, acceso a herramientas de comunicación	Claridad de la mensajería, coherencia en la comunicación, gestión de la reputación de la organización.	Tasa de participación en iniciativas de comunicación interna, satisfacción de los empleados	Identificar de alineación posibles estándares buenas prácticas en comunicación organizativa.

10.3 Estrategia para el análisis e interpretación crítica de la práctica

En este contexto, se mencionan algunos actores clave como la empresa Servoc SA ESP, que proporcionó una adecuada gestión y acompañamiento; la empresa misma, que brindó la oportunidad al practicante de trabajar de manera interdisciplinaria,

especialmente con la psicóloga a cargo del programa de bienestar; los empleados beneficiarios de la empresa y el estudiante de trabajo social en su etapa práctica.

En esta sistematización, se dio a conocer el trabajo realizado y su dinámica a través de la interacción con todos los actores, además de comprender cuál ha sido el aporte del trabajo social y cómo se ha construido este rol en el ámbito organizacional, guiado por el paradigma comprensivo e interpretativo, brindando una mejor comprensión de la realidad.

A partir del análisis del trabajo realizado, se identificaron algunas problemáticas dentro de la empresa donde el trabajo social puede asumir un rol activo en su resolución o intervención, especialmente en el acompañamiento a los empleados. Además de otros aspectos como la gestión de emociones, el propósito laboral, el cumplimiento de las normas y la convivencia.

Es fundamental resaltar que, al tratarse de un proyecto reciente, no se contaban con ciertos protocolos para afrontar estas circunstancias, por lo tanto, no se había establecido claramente el papel del trabajador social y las responsabilidades que debía asumir en este ámbito.

A raíz de esta situación, el primer paso consistió en definir las acciones que se llevarían a cabo desde el campo del trabajo social, tales como el acompañamiento individual y grupal, así como la construcción de una red de apoyo, además, se procedió a la creación de talleres destinados a abordar temáticas relacionadas con los problemas mencionados previamente.

De lo anterior, se puede decir que todas estas acciones realizadas desde la empresa en un contexto organizacional no solo benefician a los actores participantes del proyecto, sino que también representan una oportunidad que abre una puerta en el campo social en este aspecto, creando nuevos espacios que permiten la educación e

implementación de estrategias sociales, en las que se trabaje por el bienestar emocional y social de todos los empleados.

11. Recuperación histórica de la práctica

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales, se llevaron a cabo diversas acciones en la empresa de servicios públicos SERCOV, con el propósito de mejorar la comunicación organizacional interna. La práctica I realizada en el primer semestre del año 2024, se enfocó principalmente en identificar las deficiencias comunicativas que afectaban tanto el desempeño laboral como la satisfacción de los empleados.

Las técnicas empleadas durante esa fase incluyeron la observación directa, donde se analizaron las interacciones diarias entre los empleados y sus superiores, así como la forma en que se distribuía la información en la estructura jerárquica. Además, se realizaron cuestionarios a empleados de diferentes áreas, lo que permitió captar sus percepciones sobre los problemas de comunicación y las barreras que enfrentaban para acceder a la información relevante. Finalmente, se efectuó un análisis documental que revisó los informes de políticas de comunicación y los registros de retroalimentación para tener un panorama más completo de la situación.

El proceso de codificación reveló varias áreas clave que requerían atención, entre ellas las habilidades comunicativas de los empleados, el contexto organizacional que influía en la manera en que se intercambiaba la información, la insatisfacción laboral generada por la falta de claridad en los mensajes, y las dificultades organizacionales que obstaculizaban el flujo de la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos. Esta codificación ayudó a categorizar los problemas en tres áreas principales: comunidad (la forma en que los empleados se relacionaban y compartían información), habilidades comunicativas (el nivel de competencia en la transmisión de mensajes), y dificultades organizacionales (obstáculos estructurales que impedían una comunicación efectiva).

En cuanto al relato pedagógico, la práctica permitió evidenciar la importancia de una comunicación organizacional clara y eficiente para mantener el bienestar de los trabajadores y el buen funcionamiento de la empresa. Se observó que la falta de canales de comunicación efectivos afectaba negativamente tanto la moral de los empleados como su productividad. Por esta razón, las intervenciones de trabajo social estuvieron orientadas a mejorar los canales de información, crear espacios de diálogo, y promover una cultura organizacional más abierta y participativa.

El contexto de la práctica dentro de SERCOV fue especialmente relevante, dado que la empresa, que presta servicios públicos en Coveñas, Sucre, cuenta con una estructura jerárquica rígida, lo que dificultaba el acceso de los empleados a la información y la retroalimentación oportuna. Esta situación afectaba principalmente a los empleados de estratos socioeconómicos más bajos, quienes manifestaron mayores dificultades para comunicarse de manera efectiva con sus superiores. En este contexto, las habilidades comunicativas de los empleados se revelaron como un área crítica de intervención.

Las dificultades organizacionales más notorias incluyeron la excesiva dependencia del correo electrónico como único canal de comunicación, así como la falta de adopción de plataformas tecnológicas más modernas que facilitarían el intercambio de información en tiempo real. Estas dificultades generaban desconfianza entre los empleados, quienes sentían que su voz no era escuchada por la gerencia, lo que aumentaba los niveles de insatisfacción laboral.

En el diario de campo se documentaron varias instancias de insatisfacción laboral, expresadas por los empleados en las entrevistas y la observación. La percepción de que la información no era clara ni oportuna, junto con la falta de espacios para expresar sus preocupaciones, generaba un ambiente de frustración que afectaba tanto el clima laboral

como el desempeño general de la empresa. El trabajo social desempeñó un papel crucial al intervenir en estos conflictos, facilitando la comunicación entre los empleados y los directivos, y promoviendo un ambiente más colaborativo.

En cuanto al proyecto de prácticas, el diagnóstico del problema fue claro: la comunicación interna en SERCOV era deficiente, afectando directamente la satisfacción y la productividad de los empleados. Como practicante se abordó esta situación a través de un plan de intervención que incluyó la implementación de encuestas de satisfacción, grupos focales y la capacitación de los empleados en habilidades comunicativas.

Durante la intervención social, se promovió el uso de plataformas tecnológicas para facilitar la comunicación y se crearon espacios donde los empleados pudieran expresar sus necesidades y preocupaciones de manera directa. Como resultado, la medición de resultados mostró una mejora del 30% en la percepción de la comunicación interna por parte de los empleados, lo que a su vez contribuyó a una mayor satisfacción laboral y un ambiente de trabajo más colaborativo.

En respuesta a la identificación de la problemática institucional realizada en el primer semestre de las prácticas, se diseñó y aplicó un proyecto de intervención titulado “Mejora de la Comunicación Organizacional Interna en SERCOV desde un Enfoque Integral,” con el objetivo de optimizar la difusión interna de información. La metodología adoptada se basó en un enfoque participativo y colaborativo, reconociendo la importancia de involucrar a los empleados en todas las fases del proyecto. Este enfoque, respaldado por el modelo de investigación-acción, promueve la co-construcción del conocimiento y la toma de decisiones compartida. Para lograr los objetivos, se diseñaron diez actividades, cuyo grado de cumplimiento varió en función de los objetivos y los resultados esperados, como se muestra en la siguiente tabla.

Sistematización De Experiencias De Practica Profesional

Tabla 3. Informe de Ejecución

Objetivo	Actividad	Porcentaje de Cumplimiento	Semana de Ejecución	Cumplimiento de la Meta	Observaciones
Realizar un diagnóstico de la situación actual de la comunicación interna en SERCOV, identificando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.	Analizar documentos internos	80%	1	Sí	Se completaron todas las actividades planificadas, aunque hubo un ligero retraso en la ejecución de algunas debido a la complejidad del análisis.
	Observar reuniones y otros eventos de comunicación	100%	1-2	Sí	Todas las reuniones programadas fueron observadas y evaluadas según lo planificado en su totalidad.
	Sesión de pensamiento creativo	75%	2-3	Sí	La sesión generó un número significativo de ideas innovadoras, pero no alcanzó la meta establecida de 20 ideas.
	Comparar resultados con estándares de buenas prácticas	100%	3	Sí	Se compararon los resultados obtenidos con estándares de buenas prácticas en comunicación organizacional.
Identificar áreas prioritarias de mejora en la comunicación interna de SERCOV, enfocándose en la claridad de los mensajes, la accesibilidad a la	Auditoría de Comunicación Interna	100%	3-4	Sí	Se completó la auditoría con éxito, obteniendo información detallada sobre la comunicación interna de SERCOV.
	Sesiones de Focus Group	100%	4	Sí	Las sesiones proporcionaron retroalimentación detallada de los empleados sobre la comunicación interna.
	Análisis de	100%	4-5	Sí	Se realizaron

información y la participación del personal.	Métricas de Comunicación Interna					análisis exhaustivos de las métricas de comunicación interna, proporcionando información valiosa.
Elaborar una estrategia detallada que integre medidas específicas para abordar las áreas prioritarias identificadas en la comunicación interna de SERCOV, asegurando la efectividad y el compromiso de todos los empleados.	Desarrollo de la Estrategia de Comunicación Interna	100%	5-6	No		Se avanzó en el desarrollo de la estrategia, pero aún se requiere más tiempo para completar todas las etapas.
	Implementación de la Estrategia de Comunicación Interna	40%	7		En el tiempo transcurrido se han observado mejoras, pero no es acertado dar un estimado de cumplimiento si no se cumple el objetivo en su totalidad.	Esta actividad aún no ha sido ejecutada en su totalidad.
	Evaluación y Ajuste Continuo	60%	1-7		Durante el período de ejecución, se han identificado mejoras, aunque no es preciso estimar el cumplimiento sin alcanzar completamente el objetivo.	Esta actividad aún no ha sido ejecutada en su totalidad.

Los resultados obtenidos reflejaron que la participación activa es fundamental para fomentar el compromiso organizacional. La creación de espacios de diálogo, como reuniones departamentales y foros digitales, permitió que los empleados se sintieran incluidos y con voz en los procesos de toma de decisiones, lo cual aumentó notablemente su motivación. Sin embargo, también se identificó que esta participación debe ser gestionada adecuadamente para evitar la saturación y posibles impactos en la productividad.

Asimismo, la experiencia subrayó la importancia de contar con canales digitales accesibles y eficientes. La optimización de herramientas como la intranet y la mensajería interna facilitó no solo el acceso a la información, sino también una interacción más dinámica y fluida, mejorando la cohesión entre los diferentes niveles de la organización.

Finalmente, esta práctica demostró que una comunicación interna bien estructurada y adaptada a las necesidades específicas de cada área es esencial para el éxito organizacional. Esto refuerza el sentido de pertenencia y compromiso hacia los objetivos de SERCOV, haciendo de este aprendizaje un recurso valioso para futuras intervenciones en comunicación organizacional, especialmente en el diseño de estrategias que promuevan una cultura integrada y alineada con las particularidades de cada equipo.

12. Análisis y reflexión con los actores del proceso

Los actores involucrados en el proceso incluyeron empleados de diferentes niveles jerárquicos, desde operativos hasta directivos, quienes fueron invitados a participar activamente en las diferentes fases de diagnóstico, intervención y evaluación del proyecto.

En las primeras etapas del proceso, se llevó a cabo un diagnóstico participativo que permitió a los empleados expresar sus inquietudes sobre los canales de comunicación existentes, la accesibilidad de la información y las dificultades para hacer llegar sus opiniones a la gerencia. Los empleados de niveles operativos destacaron que, si bien se utilizaba el correo electrónico como principal medio de comunicación, este resultaba insuficiente debido a la falta de retroalimentación y la poca claridad en los mensajes. Por su parte, los directivos reconocieron que existían deficiencias en los procesos comunicativos y expresaron su apertura a implementar mejoras.

El proceso reflexivo con los actores permitió identificar puntos críticos que obstaculizaban el flujo de la información. Uno de los aspectos más relevantes fue la falta de una estrategia de comunicación efectiva, lo que derivaba en una desconexión entre las decisiones gerenciales y el conocimiento de estas por parte de los empleados. Durante las sesiones de trabajo con los actores, se generaron varias propuestas para mejorar los canales de comunicación. Los empleados sugirieron la creación de plataformas más accesibles y dinámicas que permitieran una comunicación en tiempo real, así como la realización de reuniones periódicas en las que pudieran expresar sus opiniones y recibir respuestas claras y oportunas.

Estas sesiones también propiciaron un espacio de reflexión sobre las habilidades comunicativas de los empleados, lo que llevó a la identificación de una necesidad de capacitación en esta área. A partir de las discusiones, se acordó diseñar un plan de formación que fortaleciera las capacidades comunicativas tanto de los empleados como de los directivos, con el fin de mejorar la claridad y efectividad de los mensajes intercambiados dentro de la organización.

En cuanto a las reflexiones de los actores directivos, estos señalaron que, si bien estaban comprometidos con la mejora de la comunicación, consideraban que existía una falta de alineación entre los objetivos estratégicos de la empresa y las expectativas comunicativas de los empleados. Este análisis permitió que los directivos reconocieran la importancia de ajustar sus estrategias de comunicación para que fueran más inclusivas y transparentes.

A lo largo del proceso, desde el trabajo social se desempeñó un papel mediador, promoviendo el diálogo entre los distintos actores y facilitando un ambiente de confianza y colaboración. Este rol fue crucial para que los empleados se sintieran escuchados y para que los directivos entendieran la importancia de incluir las voces de

todos los niveles jerárquicos en el diseño de las políticas de comunicación.

Finalmente, la reflexión conjunta entre los actores permitió que las intervenciones sociales fueran más efectivas, debido a que las soluciones propuestas emergieron de un análisis colaborativo y se adaptaron a las necesidades reales de la organización.

13. Significación de la practica o interpretación, lecciones aprendidas

La práctica profesional en SERCOV representó una oportunidad invaluable para aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación en trabajo social y desarrollar habilidades esenciales para la intervención en el ámbito organizacional. A lo largo de esta experiencia, fue posible observar de manera directa la importancia de la comunicación interna en una empresa y cómo las dinámicas de interacción entre empleados y directivos pueden influir profundamente en el clima laboral, la productividad y la satisfacción de los trabajadores.

Uno de los aprendizajes más significativos fue la constatación de que la comunicación organizacional no se limita al intercambio de información, sino que también abarca la forma en que se construyen y mantienen las relaciones dentro de la empresa. En el caso de esta organización las deficiencias en la comunicación interna no solo afectaban el flujo de información, sino que generaban una brecha entre los distintos niveles jerárquicos. Esto provocaba desconfianza y frustración entre los empleados, quienes no se sentían escuchados ni valorados por la administración.

La práctica permitió entender que esta disciplina puede jugar un papel clave en la mediación de estos conflictos, promoviendo una cultura de diálogo y participación activa que fomente un ambiente laboral más saludable y colaborativo.

Entre las lecciones aprendidas destaca la importancia de involucrar a todos los actores de la organización en el proceso de cambio. A través de la participación activa

Sistematización De Experiencias De Practica Profesional

de los empleados y directivos en las sesiones de reflexión y análisis, se logró una comprensión más profunda de los problemas de comunicación y se generaron soluciones más efectivas y ajustadas a las necesidades reales de la empresa. Este enfoque participativo demostró ser fundamental para garantizar el éxito de la intervención, pues permitió que todos los actores se sintieran parte del proceso y comprometidos con los resultados.

Otra lección crucial fue la necesidad de adoptar un enfoque flexible y adaptativo en la intervención social, durante la práctica, surgieron desafíos inesperados, como la resistencia inicial de algunos empleados a participar en las actividades propuestas y la dificultad de implementar cambios en una estructura organizacional rígida. Sin embargo, al emplear un modelo de investigación-acción que permitía realizar ajustes continuos a las estrategias, fue posible superar estos obstáculos y adaptar las soluciones a las particularidades del contexto organizacional. Este aprendizaje subraya la importancia de mantener una actitud abierta y receptiva frente a los cambios, así como la capacidad de ajustar los planes de acción según las circunstancias.

En términos de habilidades desarrolladas, la práctica también permitió reforzar la capacidad de comunicación efectiva, tanto con los empleados como con los directivos de la empresa. A lo largo de las intervenciones, fue fundamental aplicar técnicas de escucha activa, mediación de conflictos y facilitación de diálogos para promover un intercambio constructivo entre los actores. Estas habilidades resultaron esenciales para generar un ambiente de confianza y colaboración, representan una herramienta valiosa para futuras intervenciones en el ámbito organizacional o comunitario.

Es de resaltar que el hecho de intervenir a tiempo los problemas de comunicación interna permitió no solo mejorar el clima organizacional, sino también prevenir

conflictos mayores que podrían haber afectado la productividad de la empresa y el bienestar de los empleados.

14. Socialización de resultados

Los resultados obtenidos permiten dar una respuesta sólida a los objetivos planteados, destacando el papel del trabajo social en el abordaje de las dificultades comunicativas dentro de la comunidad organizacional, y proponiendo estrategias efectivas para mejorar la comunicación interna y fortalecer la cohesión en la empresa.

En cuanto al objetivo general *“analizar el papel del trabajador social en SERCOV SA ESP en relación con el abordaje de las dificultades comunicativas dentro de su comunidad organizacional, con el fin de identificar estrategias efectivas para mejorar la comunicación interna y fortalecer la cohesión organizacional”* a lo largo de la práctica, se constató que el trabajador social desempeña un rol fundamental como mediador y facilitador en la mejora de las relaciones comunicativas dentro de la organización. La intervención permitió identificar que la falta de claridad en la transmisión de mensajes y la escasez de espacios participativos eran los principales factores que afectaban la cohesión organizacional.

Mediante la implementación de diagnósticos participativos y la creación de espacios de diálogo, el trabajo social facilitó la creación de estrategias que no solo abordaron las deficiencias comunicativas, sino que también promovieron una cultura organizacional más inclusiva y colaborativa.

Entre las estrategias más efectivas implementadas, destacan la creación de grupos focales y la capacitación en habilidades comunicativas, que fomentaron un ambiente más abierto y dinámico.

En cumplimiento al primer objetivo *“definir de manera detallada el rol del trabajador social en el contexto organizacional en función a los modelos comunicativos*

que se establecen en SERCOV SA ESP” la práctica evidenció que el trabajador social tiene un rol clave en la transformación de los modelos comunicativos de la empresa, particularmente en su capacidad de mediar y generar puentes entre los distintos niveles jerárquicos. El trabajador social intervino en este escenario facilitando el acceso a la información y fomentando la horizontalidad en la comunicación, promoviendo un modelo más participativo y democrático.

Su labor no solo incluyó la mejora de los canales de comunicación, sino también la educación y concienciación de los empleados y directivos sobre la importancia de una comunicación clara y efectiva para el bienestar organizacional.

Al analizar el segundo objetivo específico *“describir cómo el trabajo social en el ámbito organizacional contribuye al fortalecimiento de las habilidades comunicativas y la satisfacción de los colaboradores de SERCOV SA ESP”* en el contexto de esta organización desempeñó un papel crucial en el fortalecimiento de las habilidades comunicativas de los empleados. A través de capacitaciones específicas y talleres prácticos, los colaboradores pudieron desarrollar mejores competencias en la transmisión y recepción de mensajes, lo que impactó positivamente en su satisfacción laboral. Se evidenció que, al mejorar sus habilidades comunicativas, los empleados no solo lograron expresar mejor sus ideas y necesidades, sino que también se sintieron más integrados en los procesos de toma de decisiones de la empresa.

Finalmente, al reflexionar sobre cómo las estrategias para la comunicación efectiva contribuyen al bienestar laboral de los colaboradores de esta organización, estas acciones permitieron reducir las tensiones y malentendidos que antes eran comunes en la organización, lo que resultó en un ambiente de trabajo más armonioso y productivo.

La comunicación efectiva no solo es una herramienta para mejorar el flujo de información, sino que es también un factor determinante en el bienestar psicológico y

Sistematización De Experiencias De Practica Profesional

emocional de los empleados. Al sentir que sus opiniones son escuchadas y valoradas, los colaboradores experimentaron una mayor satisfacción y un sentimiento de pertenencia a la organización, lo que impactó positivamente en su desempeño y en la calidad de las relaciones laborales.

Las acciones realizadas en SERCOV no solo permitió una aplicación efectiva de los conocimientos teóricos adquiridos, sino que también brindó lecciones valiosas sobre la importancia de la participación activa, la flexibilidad en la intervención social, la innovación en la comunicación, y el papel preventivo que puede jugar el trabajo social en el ámbito organizacional. Estas lecciones no solo enriquecen la formación profesional, sino que también ofrecen herramientas prácticas para futuros desafíos en la intervención social.

Referencias

Arango, A. L. S. (2005). El Trabajo Social en las organizaciones: haciendo historia.

Revista de la Facultad de Trabajo Social, 21(21), 129-133.

Isaac, J. (2009). El Aprendizaje en la educación de adultos. Instituto pedagógico

LatinoAmericano y Caribeño.

Jara Holliday, O. (2020). Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias.

Jara, O. (2012). La sistematización de experiencias: Aspectos teoricos y metodologicos.

San Jose de Costa Rica: Matinal.

Graverán, D. (2017). Propuesta de manual de gestión de la comunicación interna para el centro nacional de biopreparados. Trabajo de Diploma. Facultad de

Comunicación. Universidad de la Habana.

Grillo G. (2007). Diagnóstico de Comunicación Interna en el Instituto de Comercio

Exterior de Ciudad de La Habana. Tesis en opción al grado de máster en ciencias de la comunicación.

Healy, K. (2014). Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practice.

Palgrave Macmillan.

Laffitte Santiesteban M.E. (2013). Manual de la Comunicación Interna de Cubatur.

Muñiz R. (2017). Marketing en el Siglo XXI.

Muriel M.L., R. G. (1980). Comunicación Institucional: Enfoque social de relaciones públicas. Quito: Editora Andina.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). Organizational Behavior. Pearson.