

**Sistematización de la experiencia vivida en el proceso de intervención profesional en la
empresa Flores de Serrezuela S.A.S**
Metodología Antonio Sandoval

Angy Alexandra Currea Vargas
Tutor: Victor Manuel Gonzalez

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Trabajadora Social en formación
Bogotá
2017

Tabla de contenido

RESUMEN	4
1 INTRODUCCIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2 JUSTIFICACIÓN.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
3 PROCESO DE INTERVENCIÓN	10
3.1 DIAGNÓSTICO DE LA PROBLEMÁTICA	10
3.2 LA INTERVENCIÓN.....	11
3.3 PRIMERA FASE.....	13
3.3.1 <i>Objetivo General</i>	13
3.3.2 <i>Diseño metodológico</i>	13
3.3.3 <i>Técnicas de recolección de información</i>	14
3.4 SEGUNDA FASE	15
3.4.1 <i>Objetivo general</i>	15
3.4.2 <i>Diseño metodológico</i>	16
4 DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA	17
4.1 DISCURSO DESCRIPTIVO DE LA PRÁCTICA RECONSTRUIDA.....	17
4.2 DIAGNÓSTICO.....	18
4.2.1 <i>Desarrollo del proceso de diagnóstico</i>	19
4.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	23
5 PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN	25
5.1 OBJETIVOS DE LA SISTEMATIZACIÓN.....	26
5.1.1 <i>Objetivo General</i>	26
5.1.2 <i>Objetivos específicos</i>	26
5.2 CONTEXTUALIZACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN DE LA PRÁCTICA	26
5.2.1 <i>Contexto General</i>	26
5.2.2 <i>Contexto geográfico e institucional</i>	28
5.3 CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN.....	32
6 MARCO TEÓRICO	40
6.1 BIENESTAR LABORAL:.....	41
6.2 TRABAJO SOCIAL ORGANIZACIONAL	45
6.3 FORMACIÓN EMPRESARIAL	48
7 REFLEXIÓN Y ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA	50
7.1 LECCIONES APRENDIDAS	52
7.2 INTERPRETACIÓN CRÍTICA DE LA PRÁCTICA RECONSTRUIDA	54
8 CONCLUSIONES.....	57
8.1 PROSPECTIVA	58
8.1.1 <i>En la formación del profesional del trabajo social de uniminuto.</i>	58

8.1.2	<i>En la intervención del Trabajo Social Organizacional</i>	59
9	BIBLIOGRAFÍA	61
10	ANEXOS	63
10.1	ANEXO 1: DIAGNÓSTICO GENERAL	63
10.2	ANEXO 2: ENTREVISTA A RAFAEL CESPEDES	66
10.3	ANEXO 3: ENTREVISTA A BLANCA	69
10.4	ANEXO 4: ENTREVISTA A EDWIN PARRAGA	72
10.5	ANEXO 5: ENTREVISTA A CUSTODIO BUITRAGO	74
10.6	ANEXO 6: FORMATO DEL CUESTIONARIO A TRABAJADORES	76
10.7	ANEXO 7: FORMATO DEL CUESTIONARIO A SUPERVISORES Y AUXILIARES.....	81
10.8	ANEXO 8: REGISTROS FOTOGRAFICOS.....	81

Sistematización de la experiencia vivida en el proceso de intervención profesional en la empresa Flores de Serrezuela S.A.S

Resumen

El presente trabajo contiene el proceso de sistematización de la práctica profesional de Trabajo Social llevada a cabo en la empresa Flores de Serrezuela S.A.S, la cual tiene una duración de un año, durante el período de dos semestre entre el año 2016 y 2017, específicamente en el área de bienestar laboral en el departamento de Gestión Humana, empresa dedicada a la exportación de rosas, clavel estándar y clavel miniatura; el propósito principal del proceso de intervención fue el fortalecimiento del área de bienestar laboral en la empresa a partir de la intervención del Trabajo Social.

Este trabajo se basa a partir del diagnóstico organizacional de tres áreas importantes de la empresa, donde se muestra las necesidades y problemáticas que se venían presentando en dichas área. Entre las acciones ejecutadas se da la promoción de un programa de formación empresarial, el cual tiene como objetivo el fortalecimiento del liderazgo y la comunicación asertiva en la empresa.

Este trabajo tiene como objetivo principal sistematizar la intervención profesional de Trabajo Social, cómo se dio el proceso de intervención en el sector empresarial , mediante las metodologías y las estrategias que llevan a cabo con el fin de lograr el fortalecimiento del área de bienestar laboral .Es una sistematización a partir de la experiencia de la autora durante el proceso de práctica y los resultados que permitieron la ejecución de nuevas propuestas en la finalización del proceso de práctica profesional.

1. Introducción

El sector floricultor haciendo parte del ámbito empresarial exportador de flores , comienza a regirse bajo los parámetros exigidos por el mercado internacional, además de la competitividad, hoy busca productos que de alguna manera promuevan las buenas condiciones de los trabajadores, sin embargo, la circunstancias del mercado laboral interno¹, hace que este propósito sea difícil de conseguir por la poca jerarquía que se le da al bienestar laboral del trabajador, de tal forma que se, generan en el ámbito empresarial la necesidad de la intervención del Trabajo Social.

El Trabajo Social en el ámbito organizacional tiene diferentes propuestas en diversas áreas de intervención, Responsabilidad Social Empresarial, Bienestar laboral, Valor compartido, Gestión humana o Recursos Humanos, entre otros; el bienestar laboral es un factor fundamental que incide de manera directa en la productividad del trabajador, según autores, teniendo en cuenta que, la motivación las condiciones laborales, el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, entre otros, son factores esenciales en los procesos productivos realizado por los trabajadores.

El presente trabajo se estructura, en primer instancia se podrá evidenciar el diagnóstico de la problemática, los objetivos de la propuesta intervención llevados a cabo durante el año práctica profesional.

El proceso de intervención se divide en dos fases: la primera fase consta de la realización del diagnóstico de las áreas de postcosecha, servicios y administración, con el fin de evidenciar las principales necesidades y problemáticas de estas mismas, la segunda fase abarca la implementación y ejecución del plan de acción que se plantea para obedecer a los aspectos evidenciado en el diagnóstico.

¹ Es un mercado laboral que requiere de personal con un nivel bajo de formación académica, en donde se encuentra una amplia demanda de mano de obra no calificada con una baja oferta laboral agrícola.

Durante este proceso, surgen determinados factores que permite generar reflexiones acerca del proceso que se lleva a cabo, dichas reflexiones permiten repensar cuál es el paso a seguir para dar continuidad al proceso de intervención, por lo tanto, se inicia la segunda fase de la intervención enfocada en un proceso de formación empresarial.

Durante el transcurso de la práctica profesional de Trabajo Social en Flores de Serrezuela , se pueden identificar diferentes fortalezas y debilidades en el proceso de intervención, pero sobretodo, se logra identificar las funciones del Trabajador Social en la empresa, por lo que se especifican tres categorías de análisis primordiales que se convierten en el eje de la práctica desarrollada: Trabajo Social Organizacional, el cual es el eje de todo el proceso de intervención, bienestar laboral y formación empresarial.

Finalmente, se logra realizar un proceso de reconstrucción de la práctica a través de la metodología de Antonio Sandoval, la cual permite identificar los aspectos primordiales que permitieron el desarrollo de la práctica y el fortalecimiento de esta misma.

De acuerdo con la metodología propuesta por Antonio Sandoval, en la primer parte del trabajo se presenta la importancia de la realización de un proceso de reconstrucción de la práctica profesional, en un segundo momento se presentan los objetivos del proceso de sistematización , los cuales permitirán comprender la finalidad del proceso, continuo a este capítulo se expone la contextualización y reconstrucción de la práctica; en este apartado, se puede evidenciar la contextualización geográfica, institucional, nacional y aspectos primordiales de la empresa donde se desarrolla la práctica profesional, seguido a este aspecto, se realiza un proceso de descripción de la práctica, en el cual se puede apreciar las fortalezas obtenidas ,las tensiones presentadas y los aspectos de mejora del proceso de intervención realizado.

Continuando con la metodología propuesta por Sandoval, se presenta un apartado de interpretación crítica de la práctica reconstruida, en la cual se identifican las tensiones principales que ocurrieron en el desarrollo de la práctica, los aprendizajes y una visión crítica de la práctica.

Adicionalmente, se presenta el capítulo de prospectiva y conclusiones, en los cuales, las conclusiones presentan los resultados obtenidos en la práctica, y cuáles fueron los logros obtenidos; en cuanto a la prospectiva, se presentan diversos postulados de cómo se puede transformar la práctica para obtener mejores resultados con base a las enseñanzas que se obtuvieron y las decisiones que se pueden tomar para mejorar la práctica.

Finalmente, se presentan anexos en los cuales se exponen los resultados obtenidos en el proceso de intervención desarrollado en la práctica, diarios de campo que se construyeron durante el proceso y los modelos de los instrumentos utilizados durante el proceso de intervención que permitieron el enriquecimiento y desarrollo oportuno del mismo.

2. Justificación

El proceso intervención de práctica profesional en Flores de Serrezuela S.A.S, el cual se realiza en el área de bienestar laboral, durante el segundo semestre del año 2016 y el primero del año 2017, permite vivenciar el quehacer profesional del Trabajo Social en el ámbito organizacional, por lo que, se considera sumamente importante realizar un proceso de reconstrucción de la práctica que permita generar análisis, reflexiones y, fortalecer los procesos que se llevan a cabo en el ámbito empresarial para obtener mejores resultados y que las transformaciones a las que apuesta el Trabajo Social en el sector organizacional sean efectivas.

El Trabajo Social en Colombia, a través del tiempo y a partir de diferentes apuestas, ha venido ampliando sus campos de intervención a partir de las demandas de la sociedad, actualmente, el modelo económico que rige el país, genera el crecimiento del ámbito empresarial, inmerso en este sector se encuentra el sector floricultor, el cual, debido a las mismas demandas del mercado ha aumentado la productividad, por lo tanto, la demanda de personal y de nuevas formas de contratación y la mejor de condiciones en las empresas se convierten en una necesidad evidente.

Es así como, las empresas empiezan a demandar la intervención oportuna de profesionales que promuevan un ambiente propicio para los trabajadores y que estas condiciones tengan incidencia en la productividad; el Trabajo Social, empieza a incluirse en el ámbito empresarial, generando procesos que permitan fortalecer el bienestar de los trabajadores, de esta manera, con el tiempo, la intervención del Trabajo Social en la empresa se fortalece y se hace necesaria.

Por lo tanto, la sistematización de la práctica profesional realizada en Flores de Serrezuela S.A.S, se convierte en un instrumento fundamental para el fortalecimiento de esta misma generando reflexiones acerca del quehacer profesional del trabajo social y de los aspectos teóricos que de abarcan esta área de intervención.

La sistematización de la práctica permitirá no solamente fortalecer la práctica en sí, sino que también permitirá ampliar el conocimiento de las dinámicas en el ámbito empresarial y las funciones que el trabajador social debe desempeñar en torno a éstas.

La formación empresarial y el bienestar laboral, se encuentran estrechamente relacionados y se convierten en categorías fundamentales en el proceso de intervención del Trabajo Social Organizacional, es así como, se consideran aspectos importantes para el proceso de sistematización que contiene el presente trabajo, por lo tanto, la reconstrucción de los procesos llevado a cabo a partir del diagnóstico organizacional y la formación empresarial, enmarcada en el área de bienestar laboral y el Trabajo Social Organizacional, permitirá identificar las fortalezas, debilidades, aprendizajes y nuevas apuestas del Trabajo Social en el ámbito empresarial.

Por lo anterior, la intervención del Trabajo Social en la empresa desde la práctica profesional se enfocó en tres categorías de análisis: Formación empresarial, Bienestar laboral y Trabajo Social Organizacional, a través de estos conceptos se desarrolla el proceso de intervención de la práctica profesional, por lo que, se considera la importancia de enmarcar el proceso de sistematización en estos mismos.

3. PROCESO DE INTERVENCIÓN

3.1 Diagnóstico de la problemática

La empresa Flores de Serrezuela S.A.S, en los últimos años según informes de esta misma , ha venido creciendo de manera considerable gracias a su alta productividad, sin embargo , según afirman los directivos de la empresa en las conversaciones directas establecidas con ellos, ha aumentado el ausentismo, los retiros de la empresa cada vez son más frecuentes y la relación entre compañeros se ha debilitado, por tanto , en el segundo semestre del año 2016 , la Directora de Gestión Humana, -siendo la única Trabajadora Social de la empresa- , quien enfrenta dicha situación, establece la necesidad de solicitar apoyo de un profesional de Trabajo Social con el fin de fortalecer los procesos que se llevan a cabo en el área de bienestar laboral.

Es así como solicitan el apoyo de un practicante de Trabajo Social; una vez establecida las responsabilidades, en cuanto a evidenciar de manera profunda y detallada cuáles eran las principales problemáticas y necesidades que se encontraban en las áreas de postcosecha, servicios y administración, por considerar las áreas de mayor atención, según datos hallados en los buzones de sugerencias y en las situaciones conflictivas que se presentaban de manera consecutiva en dichas áreas. Por lo que, se concluye la importancia de realizar un proceso de diagnóstico organizacional que permita identificar el clima laboral en las tres áreas mencionadas con anterioridad y a partir de esto, presentar una propuesta de intervención en torno a los resultados evidenciados.

La empresa, no contaba con un diagnóstico detallado de ninguna de las áreas de la empresa, por lo que, el desarrollo de este ejercicio se consideró un trabajo sumamente necesario, y primordial para desarrollar de manera inmediata, de esta manera se inicia el proceso de elaboración del diagnóstico organizacional y posteriormente, se inicia la ejecución de la propuesta de intervención.

Los directivos de la empresa consideran dicha acción importante porque las acciones propuestas en el marco del diagnóstico permitirían mejorar el bienestar laboral de los trabajadores y en consecuencia aumentar la productividad de la empresa.

3.2 La intervención

La intervención surge a partir de la identificación de las problemáticas y necesidades que dio como resultado el diagnóstico realizado con anterioridad, consecuentemente, las propuestas de mejora presentados en este marco tienen como objetivo responder a dichas cuestiones evidenciadas. Cabe recalcar que lo propuesto en este escrito, obedece a las políticas de la empresa y pretende fortalecer los valores corporativos que la institución ha establecido.

La implementación de la propuesta de intervención permitió obtener resultados óptimos en las áreas y, por ende, a nivel general; no obstante, fue importante informar a los directivos y contar con el apoyo de ellos en el desarrollo de la propuesta de intervención, para que, de esta manera el proceso se ejecutara de manera colectiva y de manera constructiva.

Finalmente, se estableció un cronograma el cual tiene como objeto su ejecución en el primer semestre del año 2017, de igual manera, se propuso evaluar cada proceso durante y después de las propuestas establecidas.

La empresa Flores de Serrezuela S.A.S interesada en fortalecer el bienestar de la población trabajadora, ha venido desarrollando discusiones en torno a la mejora de la productividad y, para ello ha promovido mejoras en los procesos a través de cambios organizacionales y nuevas alternativas de liderazgo, sin embargo, los resultados en torno a las propuestas de liderazgo y clima organizacional no han sido óptimos por lo que los procesos se han retrasado, generando dificultades en la adaptación a los cambios propuestos, por lo que, se evidencia la necesidad del

fortalecimiento de dichos procesos a partir del área de Gestión Humana, aspecto central en el cual se enmarcará el presente trabajo.

Teniendo en cuenta los objetivos propuestos, cada acción tienen inmerso los componentes que se quieren reconocer y trabajar, por lo tanto, se explicará cada uno de manera concisa.

Comunicación asertiva: entendiendo esta como el uso adecuado de expresión entre personas, en la cual no se hace uso indebido del vocabulario y no se irrespeta al otro de ninguna manera.

Inteligencia emocional: Este componente capacita la persona a analizar las soluciones más efectivas ante una situación dada, en este se trabaja manejo del estrés, manejo de tono de voz, trato al compañero, liderazgo entre otros.

Liderazgo: Con base al diagnóstico realizado, el liderazgo es un componente clave en la realización de los objetivos planteados, ya que, en este componente se incluye el trato, comunicación asertiva, motivación, reconocimiento, sentido de pertenencia, entre otros, los supervisores y auxiliares de post cosecha y servicios deben reconocer cada característica de un buen líder, esto permitirá un mejor desarrollo en las áreas.

Dicha intervención consta de dos fases:

La primera, enfocada en la realización de un diagnóstico en las tres áreas que presentan mayor problemática y un debilitamiento del clima laboral, tal como se ha mencionado con anterioridad, con el fin de evidenciar las principales problemáticas y necesidades de las áreas de postcosecha, administración y servicios; como segundo momento, se realiza una propuesta de intervención enfocada en la formación empresarial, con el fin de responder a las necesidades evidenciadas en el diagnóstico organizacional.

3.3 Primera Fase

3.3.01 Objetivo General

Realizar un diagnóstico participativo en las áreas de postcosecha, servicios y administración, para identificar las problemáticas y necesidades de los trabajadores de la empresa Flores de Serrezuela en el segundo semestre del año 2016, con el fin de generar un proceso de fortalecimiento de los procesos sociales de dichas áreas.

3.3.01.1 Objetivos específicos

1. Realizar un modelo de cuestionario que permita medir el clima organizacional de las áreas de administración, servicios y postcosecha de la empresa Flores de Serrezuela S.A.S
2. Realizar un ejercicio de observación participante con los trabajadores de postcosecha, servicios y administración para identificar las problemáticas y necesidades de los trabajadores de la empresa Flores de Serrezuela S.A.S
3. Comprender las dinámicas del diagnóstico organizacional y el proceso que se debe llevar a cabo para obtener los resultados esperados

3.3.02 Diseño metodológico

El diseño metodológico o método de intervención que se trabajó es la intervención de grupo, debido que el grupo tienen identificadas las problemáticas en los espacios laborales, y para cada uno de los grupos seleccionados para la intervención se establecieron diferentes herramientas metodológicas las cuales permitieron el desarrollo del trabajo.

El enfoque metodológico utilizado en la realización del diagnóstico fue de tipo cuantitativo, teniendo en cuenta que, de acuerdo a las técnicas de recolección y al modo de obtención de la información, los factores estadísticos fueron los que permitieron hallar los resultados del diagnóstico “Otra clasificación importante de las investigaciones cuantitativas se basa en la

posibilidad que tiene el investigador de controlar la variable independiente y otras situaciones de estudio” (Fernández 1998, P.19).

Para realizar el diagnóstico se organizó, en tres grupos de acuerdo a las tres áreas que se seleccionaron para la intervención, se inició con el área de mayor población post-cosecha a partir del cuestionario, dirigido al 90% de la población y la entrevista semi-estructurada dirigida a personas que tiene información específica.

3.3.03 Técnicas de recolección de información

A partir de los objetivos propuestos para esta fase de la intervención, se proponen tres técnicas principales para la recolección de esta misma, dichas técnicas se seleccionan a partir de: el tiempo propuesto por los supervisores de las áreas para llevar a cabo el diagnóstico, la cantidad de trabajadores en cada una de las áreas y las temáticas principales que se desean evidenciar.

3.3.03.1 Cuestionario

El cuestionario consta de 20 preguntas, adaptado del *cuestionario de medición del clima laboral para el IMFS*, el cual aporta unas preguntas cerradas para los trabajadores, sin embargo, de acuerdo a las preguntas planteadas por este modelo, se definieron nuevas variables, y se sustituyeron palabras con el fin de obtener una técnica precisa que permitiera obtener la información deseada, como la autoridad, motivación, funciones, ambiente y aspectos generales de la empresa

3.3.03.2 Entrevista semi estructurada

Esta herramienta está conformada por 10 preguntas abiertas con objeto de aplicación a los jefes de producción o mandos medios como son llamados en la empresa, la cual tiene como objetivo complementar la información obtenida de los cuestionarios y a su vez establecer las diferencias y relaciones evidenciadas en las otras herramientas aplicadas.

3.3.03.3 Observación:

Esta observación tiene dos momentos: el primero antes de la aplicación de alguna herramienta, en la que se evidenció los procesos de cada una de las áreas, su estructura, las actividades más relevantes, se propiciaron conversaciones con los trabajadores para obtener más información de cada área. El segundo momento se genera a partir de los resultados obtenidos de los cuestionarios y las entrevistas, en el que se evidencia que algunas respuestas no son claras y precisas; en consenso con los directivos de la empresa se propone iniciar un proceso de observación participante especialmente en el área de servicios, proceso en el cual se obtuvo resultados importantes que permitieron el desarrollo de la segunda fase de la propuesta de intervención.

3.4 Segunda fase

3.4.01 Objetivo general

Realizar acciones de mejora a partir de herramientas formativas dirigidas a los auxiliares de las 14 áreas de la empresa Flores de Serrezuela S.A.S, que fortalezcan el clima laboral, el mejoramiento del desempeño laboral y, por ende, que fortalezcan los procesos de bienestar laboral de la empresa con base en el diagnóstico organizacional realizado en las áreas.

3.4.01.1 Objetivos específicos

- 1) Realizar un proceso de formación empresarial dirigidas a los trabajadores en las cuales se promueva la comunicación asertiva, resolución de conflictos y estrategias de adaptación al cambio.
- 2) Promover la integración personal de los trabajadores, supervisores y auxiliares en las áreas de administración, postcosecha y servicios, que promuevan el sentido de pertenencia en las relaciones dentro de la empresa.
- 3) Realizar actividades culturales y espacios recreativos con los trabajadores de las áreas de las 14 áreas de la empresa.

3.4.02 Diseño metodológico

Las propuestas de intervención o de formación empresarial surgida del diagnóstico empresarial determinaron las acciones siguiendo el modelo de plan de acción que establece la empresa. Para esta segunda fase se establece en primera instancia como eje temático claves la formación empresarial, se estableció la población objeto de dichas capacitaciones y la duración de cada una de estas.

De acuerdo al orden jerárquico de la empresa, se estableció que la comunicación directa con los trabajadores radicaba en los jefes inmediatos, los auxiliares y que, con el fortalecimiento de los procesos de liderazgo de ellos se podían empezar a evidenciar algunos cambios y nuevas formas de organización en los grupos que a cada uno correspondía, por lo que, se dividen a los auxiliares en dos grupos para la ejecución de las capacitaciones, se establece un cronograma el cual es aprobado por el Director Técnico de la empresa , y es él quien informa a los auxiliares de los fines de la propuesta de formación y el cronograma.

Una vez socializado el cronograma se inicia el proceso de formación, el cual debe cumplir ciertas condiciones expuestas por los directivos de la empresa y la gerencia general, finalizada la segunda fase de la intervención surgen ciertos momentos claves a nivel empresarial y profesional

para la estudiante en formación, los cuales serán socializados de manera detallada en el proceso de sistematización.

4. Descripción de la práctica

4.1 Discurso descriptivo de la práctica reconstruida

La práctica profesional de Trabajo Social, inició el día primero de agosto del año 2016, en la empresa Flores de Serrezuela S.A.S, esto se logra a partir el acuerdo que la empresa tenía con Centro Progresas , finalizando el mes de junio se enviaron las postulaciones a los campos de práctica en el ámbito organizacional, sin embargo, algunos de los procesos se tomaban mucho tiempo, observando la situación se estableció un contacto directo con la coordinadora de los campos de prácticas, y fue así como se identificó una solicitud de la empresa se solicita un practicante de Trabajo Social.

La interlocutora acordó la cita de la entrevista, la cual se llevó a cabo el día 15 de julio en la que se estableció un acuerdo para firmar el contrato; el día 25 de Julio, se firmó el contrato y se acordó iniciar el proceso de práctica el primer día del mes de Agosto, la primer semana se realizó un proceso de inducción de las labores realizadas en cada área, sin embargo, quienes estaban a cargo de este proceso no contaban con el tiempo suficiente, por lo que muchos de los procesos no fueron claros en el momento.

Una vez establecido el contrato de aprendizaje con la empresa Flores de Serrezuela, se determina que las labores principales a llevar a cabo estarán enfocadas en el área de bienestar, es así como inicia el desarrollo de la práctica profesional en el ámbito organizacional, específicamente en el sector floricultor, bajo el mando de la Directora de Gestión Humana de la empresa; en un comienzo se establecieron ciertas actividades que la directora consideraba como acciones que hacen parte del bienestar laboral como: la inspección de unidades sanitarias, de vestieres, de casaca, de cartelera, de entrega de dotación, realizar de cartelera mensuales y de tarjetas de cumpleaños; las actividades se realizaron quedando tiempo para proponer y desarrollar

otras actividades tales como: identificación del contexto de la empresa, de las condiciones laborales de los trabajadores, de los auxiliares y supervisores, y posteriormente se logra cierto reconocimiento de los jefes de producción.

4.2 Diagnóstico

La empresa se ha caracterizado por generar un ambiente agradable, debido a los lazos familiares y a la antigüedad de muchos trabajadores, sin embargo, en el proceso de la práctica se empezó a evidenciar que dichos lazos, generaban cierta dominación en algunas áreas y frente a la toma de decisiones, en un principio fue difícil comprender y adaptarse a las dinámicas de la empresa, primeramente, por el tema de la creatividad para realizar las carteleras, al no contar con la experiencia, y comprendiendo que debían estar bien elaboradas; al paso del tiempo se establecieron otras responsabilidades tales como: revisión de la documentación de contratistas, apoyo y consejería a los trabajadores, realización del diagnóstico anual de la empresa, entre otros; fue así como se inició un proceso de lectura de la realidad y se evidenció con ayuda de la Directora de Gestión Humana, que las tres áreas en las que no se evidenciaba un clima organizacional adecuado eran las de postcosecha, servicios y administración, fue entonces que en consenso se acordó la realización de un diagnóstico participativo que permitiera comprender y determinar cuáles eran las principales problemáticas y necesidades en estas tres áreas.

El primer paso a seguir fue informar a los respectivos supervisores de estas áreas, seguido a esto, se inició un proceso de indagación acerca de un modelo adecuado que permitiera medir el clima organizacional, fue entonces como se realizó una adaptación del *modelo de medición del clima organizacional para la IMFS*, teniendo en cuenta las características de los procesos que se llevan a cabo en la empresa; además, se realizó una entrevista semiestructurada destinada a los auxiliares y supervisores de las áreas.

4.2.01 Desarrollo del proceso de diagnóstico

Una vez se obtuvo estas dos herramientas se solicitó la aprobación para iniciar las realizaciones de las encuestas, postcosecha, siendo el área más grande, fue el primer lugar en el que se lleva a cabo la aplicación del cuestionario, se realiza el cuestionario de manera personal a cada trabajador, con el fin de explicar las preguntas que no estaban tan claras y de interactuar con el trabajador, y comprender las razones de cada respuesta que proponía.

De un diario de campo realizado en la aplicación de la encuesta se evidencio:

“El día de hoy estuve sacando las fotocopias de los cuestionarios que se van a realizar, después de esto, procedí a hablar con la supervisora de postcosecha para informarle el fin de estos y contar con su autorización, solamente alcancé a hacer 20 , ya que los trabajadores tienen demasiado trabajo pendiente y no pueden frenar sus actividades, así que tuve que pasar mesa por mesa y leer las preguntas a los trabajadores par que me fueran respondiendo y de esta manera diligenciarlo...”(Currea,2016,pág7).

La recolección de informacionduró cerca de tres semanas en área de postcosecha porque cuenta con más de 130 trabajadores, y considerando que por cada trabajador se gastaba un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos y debido a la temporada alta en la que se encontraba la empresa. La expectativas del equipo de trabajo por la aplicación del cuestionario eran amplias, pero se empieza a evidenciar un patrón repetitivo en el área, y era el de que los trabajadores no querían responder el cuestionario, losque respondian manifestaban “no voy a decir la verdad” otros omitían la razón de sus respuestas; incluso, muchos de ellos expresaban que tenían temor de que tomaran represalias en contra, debido a sus respuestas uno de los aspectos que generaba temor en los encuestados es que el cuestionario solicitaba el nombre del encuestado; sin embargo, otras personas , si consideraron la realización del cuestionario como una posibilidad de expresar ciertas inconformidades acerca de lo que estaba sucediendo dentro del área.

De un diario de campo realizado en la aplicación de la encuesta se evidencio:

“Durante el proceso de entrevista con las trabajadoras, he podido evidenciar que el ambiente de trabajo en el área, especialmente en esta temporada ha causado mucho estrés a las trabajadoras, por otro lado, mi jefe inmediata me sugirió que haga el cuestionario al 100% de los trabajadores para obtener una información más veraz, sin embargo, el hecho de que tengan que decir su nombre para diligenciarlo ha causado cierto miedo en ellos, ya que piensan que si son demasiado sinceros la empresa puede tomar represalias contra ellos; esto ha dificultado un poco la labor con los trabajadores, sin embargo se convierte en un desafío personal y profesional , que debo asumir con cautela e inteligencia.”(Currea,2016,pág 8)

Este proceso de recolección de información no solamente permitió diligenciar los cuestionarios, sino que, también generó un proceso de reconocimiento entre los trabajadores , permitió reconocer las dinámicas del área; en el área de servicios, fue aún más complejo obtener resultados y realizar los cuestionarios, puesto que, debido a sus labores no tienen un puesto de trabajo fijo y deben estar desplazándose por toda la empresa, de acuerdo a la demanda de trabajo; por lo que, se acudió al supervisor del área de servicios y se solicitó realizar una reunión en el taller de herramientas para que todos los trabajadores estuvieran presentes, sin embargo, no se tuvo en cuenta que el supervisor estaba presente en dicho momento.

En la reunión se realizó la presentación pertinente de la práctica, del proyecto y de los objetivos de este , y sobre todo, la importancia de la veracidad de las respuestas en los cuestionarios; pero al presencia del supervisor del área fue un motivo suficiente para que los trabajadores se reunieran entre todos y se pusieran de acuerdo para responder el cuestionario.

Finalmente, en el área de administración, él área con menor cantidad de trabajadores, él proceso se realizó de manera más concisa, a cada trabajador se entregó el cuestionario en él puesto de trabajo y se les solicitó hacer llegar al equipo de trabajo.La recolección de información de los auxiliares (los mandos medios) se utilizó un esquema de entrevista semi estructurada, y ellos aceptaron que dicha entrevista fuera grabada

Complementando el proceso de recolección de información se realizó un diario de campo durante un mes seguido, allí se registraron ciertas situaciones que surgieron durante la realización del diagnóstico.

Durante el proceso de recolección información, la supervisora del área de postcosecha, no mostró mucho interés en la realización del proyecto, su argumento se basó en el tiempo que podría consumir con cada trabajador y, por ende, a generaría un atraso en la producción. Por otro lado, los trabajadores empezaron a mostrarse renuentes a participar, aunque muchos no quisieron manifestar las razones, a medida que se realizaron los cuestionarios, las personas exponen que una de las razones principales por las cuales ellos no querían ser partícipes del proceso era el miedo a que las respuestas fueran socializadas al supervisor de área o a sus jefes inmediatos y que estos tomaran represalias o medias al respecto.

Es así como se empieza a evidenciar una dialéctica entre los intereses del área de Gestión Humana por comprender qué era lo que, sucedida en las áreas mencionadas con anterioridad, y en los intereses de los supervisores y auxiliares por contrarrestar importancia al proceso de diagnóstico participativo bajo el argumento de la pérdida de tiempo y producción que este producía.

Sin embargo, después de más de un mes de proceso, se registró en una base de datos todas las respuestas obtenidas, las sugerencias que plantearon los trabajadores, y, de igual manera, se transcribieron los audios de las entrevistas realizadas.

Una vez realizado todo el proceso de obtención de la información, se definen las variables de los cuestionarios y se realizó un análisis previo por variables, a partir de porcentajes y gráficos, junto con eso se realizó el análisis de los diarios de campo y del proceso de observación participante, esto permitió después de cerca de tres meses definir cuáles eran las principales problemáticas y necesidades en las áreas de servicios, postcosecha y administración, y este se digitó e imprimió con el fin de presentarlo como insumo en la empresa Flores de Serrezuela, las principales problemáticas evidenciadas fueron a nivel de infraestructura y relaciones interpersonales en el área de postcosecha, falta de recursos humanos y manejo de autoridad en el

área de servicios y falta de integración en el área de administración, se presentó el diagnóstico a la Directora de Gestión Humana , una vez aprobado y revisado por la tutora de práctica profesional se archivó en una carpeta la cual quedó a disposición de la empresa, específicamente en el departamento de Gestión Humana.

Se expone ante los directivos una propuesta de intervención que permitiera abordar los resultados evidenciados en el diagnóstico realizado, sin embargo, el cambio en la estructura administrativa (gerentes, directores, entre otros) retrasaron el desarrollo de la propuesta.

A esto se suma, el hecho de que, existía un rumor en el área de postcosecha acerca de la supervisora, muchos de los trabajadores afirmaban que no era posible generar un cambio en el área debido al “abuso de poder” que ella tenía teniendo en cuenta el parentesco con el cogente general de la empresa; dicho aspecto también repercutió en el hecho del poco interés que los trabajadores prestaron en el diagnóstico participativo, no creían en el cambio; una vez se realiza el cambio de gerencia, se realizó un proceso de conversación con los trabajadores de las áreas y se formuló la hipótesis de que si se realizara el mismo proceso de diagnóstico participativo en este instante, los resultados serían completamente diferentes ya arrojarían resultados más evidentes de las necesidades y problemáticas que se presentan en el área.

Una vez finalizado el proceso del diagnóstico ,se reúne y analiza toda la información obtenida, y de acuerdo a los resultados evidenciados se crea un documento el cual es entregado a la Directora de Gestión Humana de la empresa, y se deja a disposición de la Gerencia general, sin embargo, de acuerdo a los cambios administrativos que se presentaron en la época el proceso se paralizó y no obtuvo una verificación inmediata de este mismo, por ende, el proceso se mantuvo archivado en el documento realizado por cerca de 3 meses, durante esos meses surgen nuevas problemáticas a nivel general de la empresa, los auxiliares de la empresa no se adaptan a los cambios que han venido surgiendo y los rumores de la liquidación de la empresa empiezan a correr en todas las áreas.

4.3 Desarrollo de la propuesta

Fue entonces como la Trabajadora Social en formación empieza a pensar estrategias que permitan mitigar dicha problemática, haciendo énfasis en la comunicación directa y en el fortalecimiento del clima laboral, con la intervención oportuna de la tutora de práctica se llega a un acuerdo con la Directora de Gestión Humana y el Director Técnico de la empresa, el cual consistió en la formulación de una propuesta de formación dirigida a los auxiliares de la empresa, los temas a tratar fueron: Adaptación al cambio, inteligencia emocional, manejo de conflictos, y liderazgo, cada una de estas temáticas serían abordadas en dos grupos y tendrían una duración de dos horas; el único condicionante propuesto por el Director Técnico de la empresa fue la realización de una evaluación cualitativa en el manejo de liderazgo de cada uno de los auxiliares, se estableció la hipótesis de que si se lograba un trabajo óptimo con los auxiliares este sería reproducido a los trabajadores del área de producción.

El proceso tuvo una duración de más de un mes, durante dichas jornadas , se presentaron eventos los cuales iban determinando o mostrando una realidad de situaciones las cuales no pudieron ser evidenciadas en el diagnóstico previo a las capacitaciones, el ejercicio de formación se convirtió en un proceso bastante participativo, lo que permitió generar nuevos acercamientos a la realidad que cada uno de los auxiliares vivía en el momento; a su vez, se fortaleció el trabajo constructivo, las actividades permitieron generar nuevas apuestas de manera colectiva y realizar un proceso evaluativo por parte de ellos mismos acerca de las fortalezas y dificultades que tenían de manera individual y colectiva en su área de trabajo.

Cuando el proceso de formación finaliza, la trabajadora social finaliza el proceso de práctica profesional, entregando un informe final con los resultados de la evaluación de carácter cualitativo de cada uno de los auxiliares y las particularidades de cada grupo de capacitación; de acuerdo al proceso realizado durante las dos fases de intervención la gerencia general decide establecer un contrato directo entre la empresa y la trabajadora social en formación, esto con el fin de continuar con el proceso y cumplir con los objetivos propuestos en el área de bienestar.

Una vez es socializado el informe de las capacitaciones, este es tomado como insumo para la toma de decisiones gerenciales y técnicas en cuanto a la reestructuración de los niveles jerárquicos de la empresa, es así como las temáticas trabajadas en las actividades de formación sirvieron de base para evaluar los procesos de los ahora llamados líderes de producción.

Finalmente, de acuerdo a las necesidades que cada vez eran más evidentes en torno al fortalecimiento del área de bienestar laboral, se expone la propuesta de la realización del programa de bienestar laboral en la empresa y a partir de esto se empiezan a estructurar nuevas actividades y estrategias para el fortalecimiento del clima laboral de los trabajadores y del bienestar de ellos mismos; en la implementación de este programa se propuso la realización de una tarde cultural que promoviera la integración de todas las áreas de la empresa, en ella se evaluaría las nuevas formas de liderazgo por parte de los líderes de producción; los resultados de dicha actividad fueron óptimos, por lo que motivó a la gerencia general a tomar nuevas decisiones en torno al bienestar laboral de la empresa y a seguir promoviendo dichas actividades, bajo la coordinación de la trabajadora social en formación,

Actualmente, la trabajadora social, trabaja en la implementación del programa de bienestar laboral que apunte a todas las necesidades y problemáticas evidenciadas en el proceso de intervención, las informaciones documentadas en el presente trabajo se convierten en la base fundamental para dicho proceso y sirvieron de bases para fortalecer la práctica profesional llevada a cabo en Flores de Serrezuela S.A.S.

5. PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN

La metodología para la sistematización es la referenciada por Antonio Sandoval, quien expone, un proceso de sistematización basado en una ruta a seguir, la cual define unos puntos básicos los cuales no deben seguirse de manera rigurosa, sino que, por el contrario, permite realizar los aportes pertinentes para fortalecer el proceso de sistematización.

La recopilación de otras metodologías de sistematización de diferentes autores ,complementa de manera positiva la metodología de Sandoval, dado que, permite no solamente realizar un proceso de reconstrucción de la práctica, sino que, también;sugiere tener un sentido de apropiación de la experiencia con una actitud abierta, crítica y reflexiva a partir del análisis de las lecciones aprendidas ,la visión crítica de la experiencia vivida y las oportunas mejoras que se pueden llevar a cabo para el fortalecimiento de la práctica., transitando la experiencia a una mirada creativa y transformadora.

Así mismo, brinda al Trabajador Social herramientas que permiten generar nuevas estrategias para el desarrollo del proceso de sistematización; la apuesta de Sandoval expone la importancia de contextualizar la experiencia, realizar un proceso descriptivo que permita comprender las dinámicas y los aprendizajes obtenidos durante el proceso; estos pasos, permiten repensar nuevas formas de sistematizar y generar conocimiento acerca de temáticas que probablemente han sido poco socializadas; tal como lo es el aspecto organizacional en el sector floricultor.

Finalmente, la ruta metodológica expuesta por Sandoval, permitirá evidenciar de manera detallada la experiencia y los aprendizajes obtenidos, y a su vez, permitirá reconocer los parámetros fundamentales que debe contener un proceso de sistematización.

5.1 Objetivos de la sistematización

5.1.01 Objetivo General

Reconstruir la experiencia adquirida en la empresa Flores de Serrezuela S.A.S, con el fin de obtener aprendizajes críticos y de esta forma, fortalecer los procesos de intervención del Trabajo Social en el ámbito organizacional.

5.1.02 Objetivos específicos

1. Comprender las dinámicas que surgieron durante el proceso de intervención de la práctica profesional.
2. Realizar un proceso descriptivo de la intervención realizada en la empresa Flores de Serrezuela S.A.S
3. Comparar el proceso de intervención frente a la conceptualización teórica planteada.

5.2 Contextualización y reconstrucción de la práctica

5.2.01 Contexto General

Colombia, siendo el segundo país exportador de flores en el mundo, ha promovido el cultivo tecnificado de flores, a través de empresas nacionales e internacionales, dichos cultivos se instalaron principalmente en la sabana de Bogotá, quien cuenta con el 85% del sector floricultor, según (Gomez,2014). Siendo este el espacio geográfico predominante para el cultivo de flores de acuerdo a las condiciones climáticas que favorecen la productividad y el transporte internacional, con el paso del tiempo, dicho sector se ha convertido en el sector principal para el cultivo y la producción de las flores colombianas.

Con el paso de la historia, Colombia se ha venido posicionando como no de los países más importantes exportadores de flores en el mundo, demandando el crecimiento del sector floricultor y la ampliación y crecimiento de las empresas floricultoras; de igual manera, el sector floricultor a mediados de los años 60 empieza a asentarse en espacios geográficos adecuados para la producción y comercialización de la flor, como lo es la sábana de Bogotá.

El sector empresarial floricultor comienza a organizarse y establecer nuevas estructuras para consolidar las empresas de flores, generando nuevas formas de trabajo y de generación de ingresos a los habitantes del sector.

Es así como las productividades de las empresas nacionales empiezan a crecer y las empresas internacionales empiezan a vincularse en el sector floricultor, Colombia se posiciona en el mercado internacional por ser altamente competitivo; sin embargo, las condiciones laborales que en un principio no se preocupó por las tener buenas condiciones laborales de sus trabajadores de base. El posicionamiento internacional de la floricultura conllevó a la empresa a plantear estrategias que permita mejora las condiciones laborales.

Sin embargo, las constantes denuncias de los sindicatos de las empresas del sector acerca de las condiciones laborales, el trato inadecuado y los bajos salario que recibían los trabajadores, obligó a las grandes asociaciones de empresarios a pensar en estrategias sólidas para implementar programas en pro del bienestar de los trabajadores, mediante un programa de responsabilidad social empresarial a nivel gremial.

Lo planteado anteriormente, evidencia la preocupación de las empresas por la certificación “flor verde” quien exige la implementación de un programa de bienestar laboral, estableciendo estrategias que fomenten el crecimiento de los trabajadores.

Es ahí justamente, donde se enmarca la importancia de la intervención del profesional del Trabajo Social, esto con el fin de promover, ejecutar y apoyar todos los procesos en el ámbito laboral.

5.2.02 Contexto geográfico e institucional

Una de las empresas nacionales dedicadas a la exportación de flores es la empresa “Flores de Serrezuela S.A.S”, cuenta con una oficina de mercadeo en la ciudad de Bogotá, y la sede del cultivo, está ubicada en el municipio de Madrid Cundinamarca, es decir hace parte del sector que se encuentra ubicado en la sábana de Bogotá.

Esta empresa, es una empresa familiar fundada en 1985, las tierras fueron compradas por varios miembros de la familia Samper y actualmente, los dueños de las tierras siguen siendo miembros de dicha familia, a través del tiempo y de las demandas del mercado, Flores de Serrezuela empieza a expandirse y se convierte en Sociedad Anónima.

La empresa se encuentra ubicada en el Kilómetro dos vía Madrid-Facatativá, 200 metros antes del peaje el corzo, alrededor de ella, se puede observar otras empresas dedicadas a la floricultura, una institución de carácter cristiano y la construcción de un proyecto de viviendas de interés social; por lo que, no se evidencian instituciones educativas aledañas, ni lugares comerciales, en la actualidad, trabaja constantemente por alcanzar la certificación de Flor verde, proyecto que certifica a las empresas que se destaquen por sus altos índices de calidad de compromiso con sus trabajadores y con el medio ambiente.

Flores de Serrezuela S.A.S establece los siguientes principios y valores:

Principios, misión y visión

“Flores de Serrezuela S.A. es una empresa colombiana dedicada a producir y comercializar flores frescas de alta calidad para abastecer a importadores, mayoristas y minoristas alrededor del mundo, ofreciéndoles un servicio y atención personalizada procurando siempre suplir las necesidades, requisitos y requerimientos que éstos exijan” (Serrezuela, s,f).

Visión

“Flores de Serrezuela S.A. será una de las empresas más reconocidas del sector floricultor en el mundo, aumentando su participación en el mercado Norte Americano, asiático, europeo y australiano a través del posicionamiento de sus propias marcas, ofreciendo productos de alta calidad con el fin de garantizar el bienestar de su talento humano y rentabilidad de sus accionistas.” (Serrezuela, s.f)

Valores Corporativos

- Contribuir con el bienestar social del talento humano y la comunidad, a través de prácticas socialmente responsables.
- Cumplir con los requisitos legales que nos impone el estado a través de la correcta contribución fiscal
- Garantizar una buena imagen de Colombia a través de nuestra organización con productos de alta calidad y responsabilidad social empresarial por medio de prácticas honestas. (Serrezuela, s.f)

5.2.02.1 Organigrama:

La empresa está conformada por un Gerente general, quien realiza sus labores en la sede de Bogotá, Director técnico, Directora de Gestión Humana, Gerente administrativo y financiero, gerente de ventas, ingenieros agrónomos, médico ocupacional, fisioterapeuta, trabajadores sociales, entre otros; y, en la sede de Bogotá se encuentra el departamento de contabilidad y compras, en el cultivo se establecen los cargos de Supervisor de cultivo, auxiliar de cultivo y ayudante de producción. A continuación, se presenta un esquema en el cual se evidencia la organización jerárquica:



Imagen No. 1 Tomada de: Diagnóstico organizacional de las áreas de postcosecha, servicios y administración, 2016

La empresa cuenta con 856 trabajadores aproximadamente, un número significativo de los trabajadores se encuentra trabajando en ella desde su fundación, así mismo, se puede evidenciar la vinculación en la empresa de miembros de una misma familia, fortaleciendo los lazos familiares.

Flores de Serrezuela está dividida en 14 áreas las cuales son: Propagación, servicios, administración, rosas I, rosas II, rosas III, mini clavel I, mini clavel II, clavel I, clavel II, clavel III, clavel IV, almacén y post cosecha

Los trabajadores obtienen beneficios tales como el almuerzo diario, auxilios de estudio y cuentan con un horario que les permite realizar actividades extra laborales, todas las áreas exceptuando administración y post- cosecha ingresan a laborar a las 6:00 am y culminan su horario a las 2:00 pm, las otras áreas mencionadas anteriormente, ingresan a las 7:00 am y finalizan labores a las 3:00 pm: post cosecha por lo general extiende su horario de acuerdo a la cantidad de trabajo que adquieran en el día.

Teniendo en cuenta que la producción se lleva a cabo en Madrid, se estableció el “contrato de aprendizaje” con la trabajadora social en formación, quién adquirió el compromiso de generar un proceso de intervención en la sede de cultivo; esta (en donde labora el 98% de los trabajadores de la empresa), el 99% de los trabajadores residen en los municipios de Funza, Madrid, Mosquera, Faca, Bojaca y Zipacon, siendo Madrid el municipio con mayor concentración de trabajadores de Flores de Serrezuela; este se caracteriza por su actividad económica centrada en la agricultura, floricultura y ganadería, según la página web oficial de la alcaldía de Madrid y se caracteriza porque la mayoría de habitantes laboran en la sábana, especialmente el sector floricultor.

Los procesos de las áreas de Servicios, Postcosecha y Administración de manera detallada son los siguientes:

Postcosecha: Conformada por cuatro auxiliares a cargo y un supervisor de área; a esta área llegan todas las flores que han sido cortadas en el día, estas son enviadas desde el cultivo por medio de un transportador de flores, cuando estas flores llegan al área, se reparten en las 78 mesas de clasificación y asignan a los trabajadores determinada cantidad de chalecos (lona donde están depositadas las flores cortadas, en cada chaleco vienen 100 flores) cada una de ellas, debe clasificar las flores (claveles, mini claveles, calas y rosas) de acuerdo al tamaño del tallo.

Después de clasificar, se empacan y se envían con el código del trabajador para introducirlo en el sistema, se pule el corte de los tallos y se envía a la zona de hidratación; en esta zona, de dos a cuatro personas están encargadas de clasificar los ramos por colores y de esta manera alistarlos para su respectivo empaque.

Una vez clasificados los ramos por colores, son enviados a los cuartos fríos, en donde son empacados en cajas, se sellan, de esta manera se ordenan de acuerdo a los pedidos del día y se marcan las cajas con sus respectivos códigos, se ordenan por estibas y se alistan para entregarlos al transportador, finalmente se entrega el consolidado de las entregas diarias y se alistan las mesas y los cuartos fríos para los pedidos del día siguiente.

Servicios: Está área se encuentra a cargo de un supervisor, esta área está encargada de realizar todos los arreglos correspondientes en la empresa, a continuación, se relacionan las labores principales: Reparación de plásticos de las camas, recogida material, soldadura, levantamiento de plásticos, corte del césped, construcción de muros, mantenimiento general, adecuación de los espacios, arreglos eléctricos, entre otros.

Administración: En esta área se manejan los procesos de selección de personal, estadística de la empresa, compras, contacto con los clientes, bienestar laboral, coordinación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, procesos contables, se coordinan las capacitaciones correspondientes, la dotación de los trabajadores, el ingreso y salida del personal, citas médicas dentro y fuera de la empresa, el manejo de archivo y nómina, la coordinación de los despachos, dirección técnica, entre otros, esta área está conformada por: Coordinadora de SGSST, médico general, secretarias médico general, secretaria del departamento técnico, secretaria de gestión humana, director técnico, directora de gestión humana, porteros, ingenieros agrónomos, coordinador de estadística, auxiliar de estadística, coordinadora de despachos y auxiliar de despachos.

5.3 Caracterización de la población

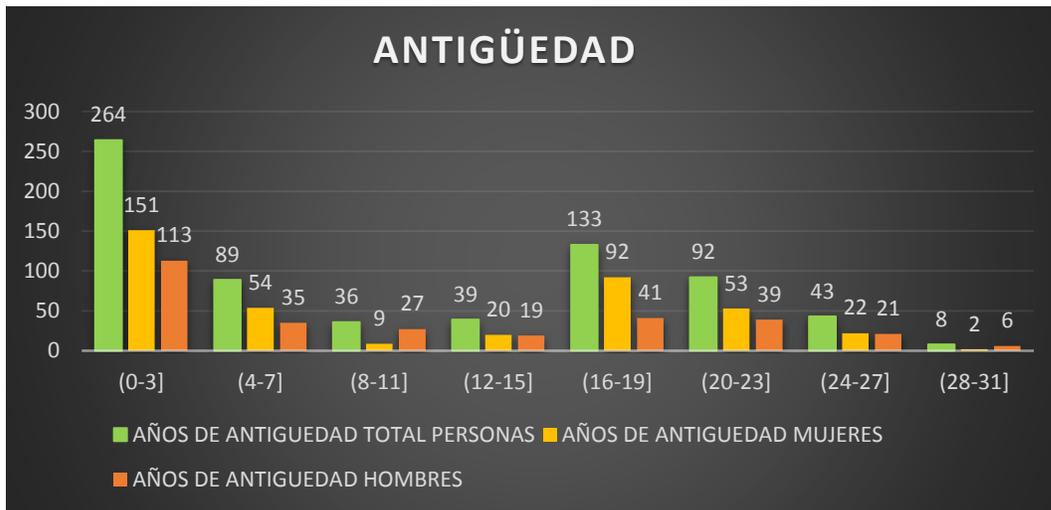
Con la información recolectada en la base de datos del año 2016 de la empresa, se pudo determinar que la empresa cuenta con 856 trabajadores aproximadamente, el rango de edades se sitúa de 18 años hasta los 68 años de edad, y el tiempo de antigüedad está comprendido de 1 a 31 años, más del 50% de los trabajadores son mujeres; la mitad de ellos viven en casa propia, además, se puede evidenciar la vinculación de integrantes de una misma familia en la empresa, teniendo en cuenta las áreas en las que se enfocará el diagnóstico, se anexarán los insumos correspondientes, que permitirán detallar con puntualidad los aspectos poblacionales de los trabajadores de administración, postcosecha y servicios.

Ahora bien, vale la pena recalcar que, el diagnóstico contó con la participación de 132 trabajadores, 130 del área de postcosecha, 14 del área de servicios y 16 del área de administración, caracterización se mencionará con mayor detalle más adelante.

Antigüedad

En los gráficos relacionados, se pueden evidenciar los aspectos más relevantes de la población de Flores de Serrezuela S.A.S

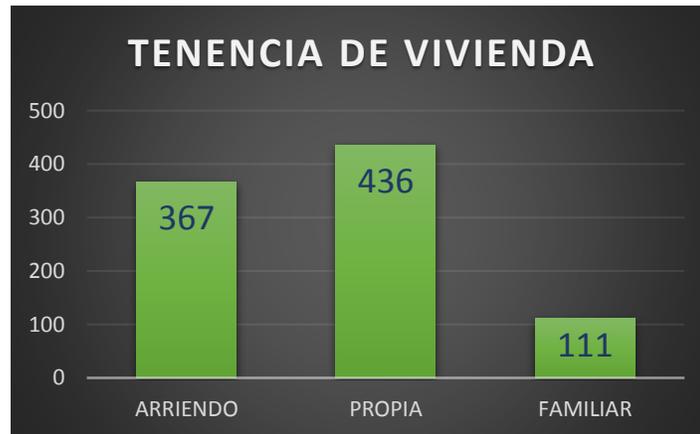
Gráfico No.1 -Rango antigüedad laboral en la empresa



A partir del gráfico, se puede afirmar que el rango de antigüedad más representativo en la empresa Flores de Serrezuela está situado de 0 a tres años lo que permite evidenciar que en los últimos tres años, la empresa ha vinculado personal, con muy poca diferencia entre hombres y mujeres mostrando el incremento en la producción de la empresa como parte de una mejor posición en el mercado internacional., igualmente responde a el egreso de trabajadores antiguos que han accedido a pensiones por vejez o por invalidez.

Tenencia de vivienda

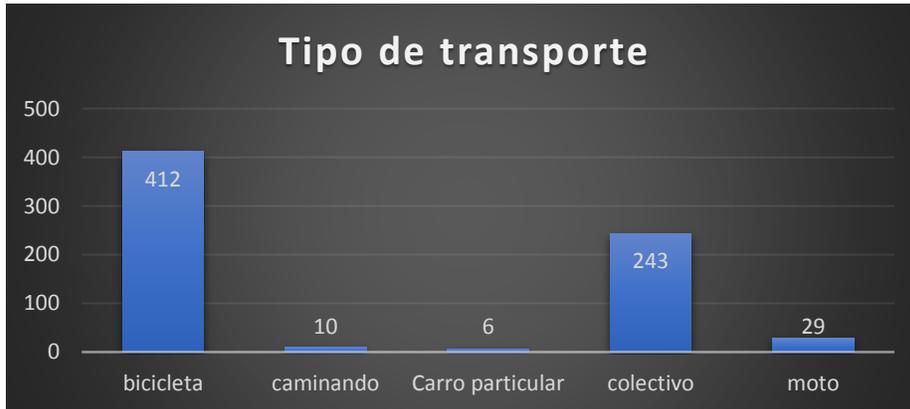
Gráfico No.2 Tenencia de vivienda de los trabajadores



Con lo anterior se puede evidenciar que, más del 50% de los trabajadores tienen casa propia; aspecto que obedece al resultado de un programa de préstamos de dinero para la compra de lotes y de viviendas realizado años anteriores por parte de la gerencia pasada, esto permitió que más de la mitad de la población hoy posea una casa propia, aspecto que satisface las necesidades de vivienda de los trabajadores; sin embargo, el 46 % aún vive en arriendo, aspecto por el cual los trabajadores deben responder a una renta mensual, la cual en muchas ocasiones corresponde a más del 50% del salario de los trabajadores, por lo tanto, se evidencia la importancia de la implementación de un programa de vivienda que permita la adquisición de esta para los trabajadores de la empresa.

Tipo de transporte

Gráfico No.3

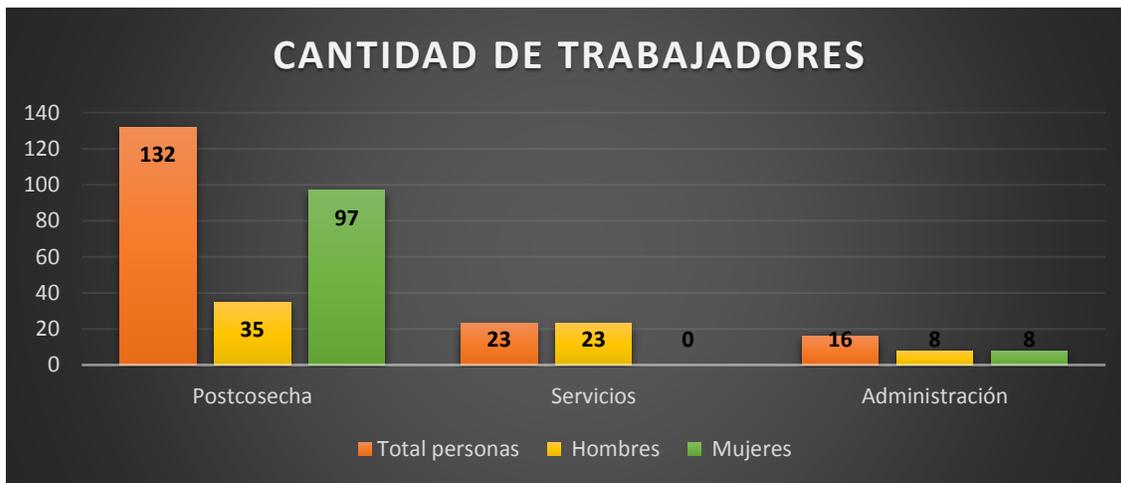


Con lo anterior se puede evidenciar que el 50% de los trabajadores utilizan la bicicleta como medio de movilización, el factor que más influye en el uso de este medio de transporte obedece al domicilio de los trabajadores, puesto que, el 95% de los trabajadores de Flores de Serrezuela residen en el municipio de Madrid Cundinamarca y, debido a la cercanía de su vivienda a la empresa optan por usar la bicicleta como medio de transporte, generando un ingreso adicional del salario que corresponde al subsidio de transporte.

El otro porcentaje que usa colectivo, corresponde a los trabajadores que residen en los municipios aledaños tales como: Mosquera, Funza, Facatativa, Bojaca, entre otros, y, de acuerdo a que dichos municipios se encuentran un poco más alejado de la empresa optan por usar el colectivo como medio de transporte.

Información complementaria de las áreas de Servicios, postcosecha y administración

Gráfico No.4

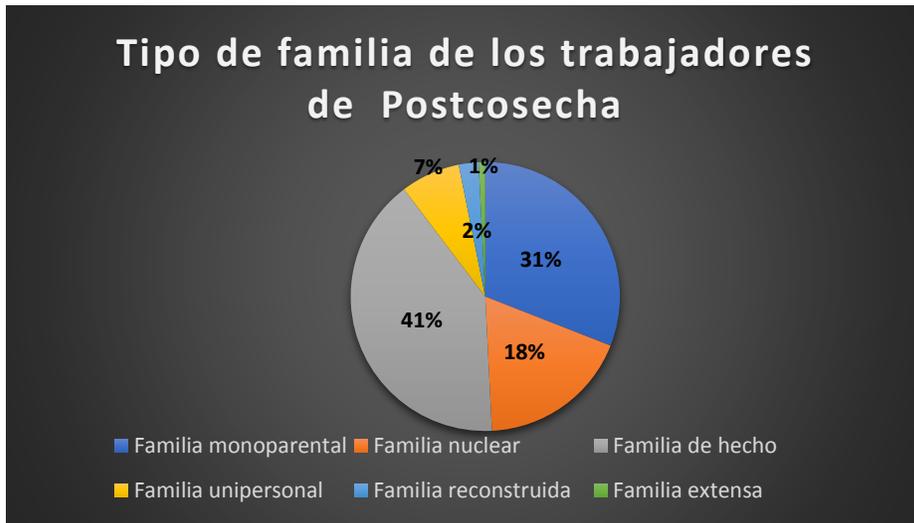


De acuerdo a la información del gráfico, se puede afirmar que el área con mayor cantidad de trabajadores es postcosecha representada el 90% por mujeres, el 10% de la población de postcosecha representada por los hombres, realiza labores de cargue y descargue de cajas y empaque de estas mismas en los cuartos fríos, mientras que, las mujeres realizan las labores de clasificación de flores.

El área de administración se encuentra en igualdad de cantidad de trabajadores hombres y mujeres, cada uno de los trabajadores del área están ubicados por el departamento al que corresponden y tienen el mismo horario de trabajo.

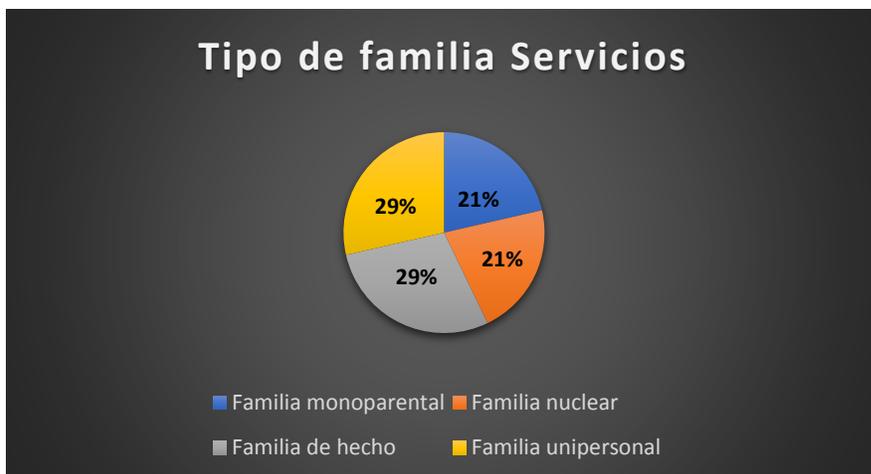
Mientras tanto, el área de servicios está representada por únicamente hombres, esto obedece a las labores que demanda dicha área, trabajos de fuerza y de alturas, por lo que, la empresa definió que en dicha área solamente pueden trabajar hombres.

Gráfico No.5



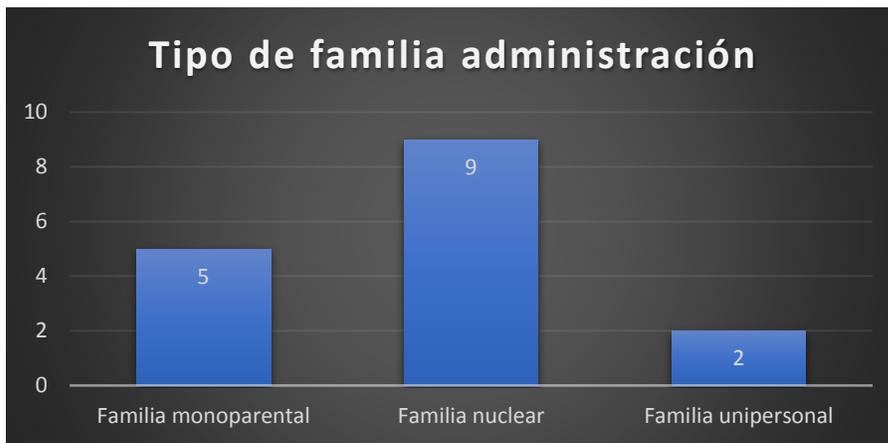
Se puede afirmar que, el tipo de familia que predomina en el área de postcosecha es la familia de hecho o unión marital de hecho, lo cual corresponde al tipo de familia predominante de la empresa, seguida de la familia monoparental, aspecto que obedece a las condiciones de las trabajadoras, las cuales son en su mayoría madres cabezas de hogar, por lo que, se evidencia la necesidad de implementar acciones de bienestar que obedezcan a las necesidades de estas personas.

Gráfico No.6



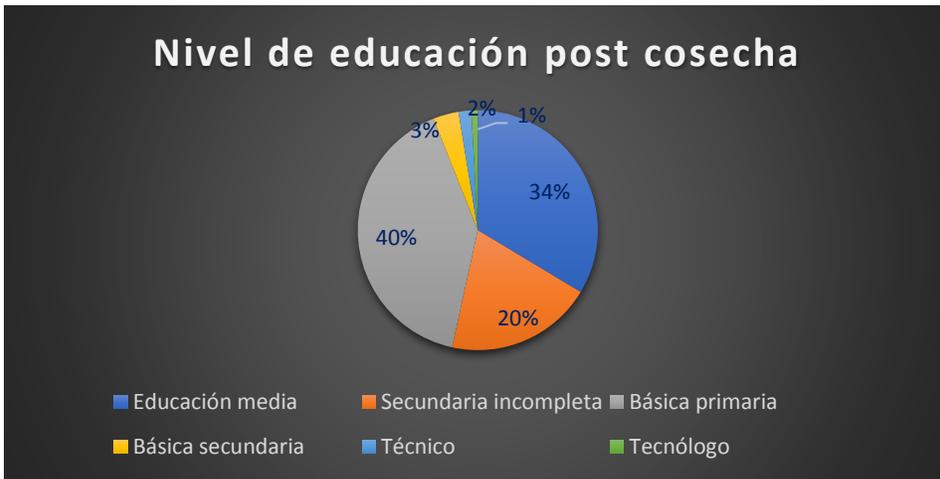
Con la información presentada en el gráfico, se puede evidenciar a la distribución equitativa en el área de servicios, en la que se establece que el tipo de familia predominante en esta área es la familia nuclear y, de hecho, mientras que, se encuentra un porcentaje equitativo de familia unipersonal y monoparental, lo que permite establecer que el 42% de los trabajadores del área de servicios son padres solteros o viven solos.

Gráfico No. 7



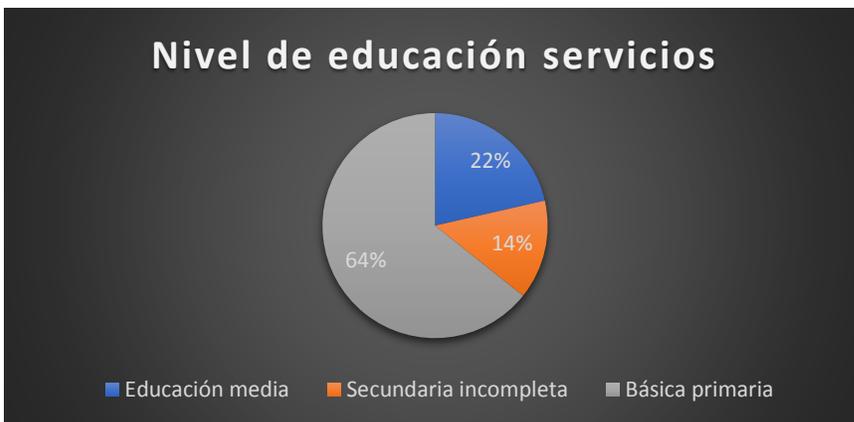
El tipo de familia predominante en el área de administración es familia nuclear, seguido de familia monoparental, esto corresponde a la caracterización poblacional de dicha área, de acuerdo a dicha información se establece que, más de mitad del área de administración cuenta con una familia conformada por los dos padres, mientras que, el 31% pertenece al tipo de familia conformada por una sola figura paterna.

Gráfico No.8



El nivel de educación del área de postcosecha que más predomina es la básica primaria, lo que permite inferir que, también corresponde al nivel de educación predominante de la empresa. Por lo tanto, se evidencia la necesidad de implementar programas que promuevan la educación en la empresa.

Gráfico No.9



El nivel de educación predominante del área de servicios es la básica primaria, aspecto que influyó en el proceso del diagnóstico, el cual se mencionará en el aspecto descriptivo de la experiencia.

6. MARCO TEÓRICO

Es importante hacer una relación teórica de los conceptos más relevantes que se identificaron en el proceso de intervención y de sistematización, dado que, dichas bases son las que permiten evidenciar que tan lejos o qué tan cercano se encuentran los postulados teóricos a los procesos de intervención desde el Trabajo Social, permitiendo así reflexiones sobre las apuestas teóricas y en torno a la intervención del Trabajo Social en el ámbito organizacional.

De acuerdo al proceso de intervención llevado a cabo en la empresa y a las dinámicas que el proceso demandó, se empiezan a establecer ciertos conceptos y temáticas importantes para la ejecución de la intervención, teniendo en cuenta que, la práctica profesional se realiza en el ámbito organizacional y que la trabajadora social en formación tuvo que acudir a los postulados teóricos que existen sobre este campo, se establece la primer categoría de análisis; una vez iniciado el proceso de práctica profesional en la empresa, los directivos establecen que el área de intervención en el cual se va a desempeñar la trabajadora social en formación es el área de bienestar laboral, por lo tanto, se establece una estrecha conexión entre los postulados teóricos acerca del quehacer del trabajador social en el ámbito organizacional con el bienestar laboral en las empresas, por lo que, se expone la segunda categoría de análisis de bienestar laboral. Finalmente, de acuerdo a la segunda fase de intervención, teniendo en cuenta las dinámicas que en esta se presentan se establece una tercera categoría de análisis de formación empresarial, la cual se relaciona de manera estrecha con las dos mencionadas con anterioridad, aspecto que se podrá verificar en los resultados y el proceso descriptivo de la experiencia.

Por lo cual, se definen las tres categorías de análisis, las cuales se consideran los temas ejes del proceso de sistematización: bienestar laboral, formación empresarial y Trabajo Social en el ámbito organizacional, las cuales se desarrollarán de manera detallada con el fin de establecer

una relación entre estas tres categorías, las cuales aportan una base teórica acerca de la intervención realizada.

6.1 Bienestar Laboral:

Conceptualmente existen diversas definiciones del Bienestar Laboral, las cuales apuntan a un objetivo específico, dichas definiciones se asocian a los diferentes enfoques desde los cuales han sido propuestos, por lo que es importante revisar cada una de estas.

El bienestar laboral se entiende como el conjunto de condiciones que permiten o procuran condiciones óptimas en el lugar de trabajo y fuera de este, a partir de las diferentes reglamentaciones expuestas por el Ministerio de trabajo y reglamentaciones internacionales se establece que las empresas deben Proporcionar al trabajador condiciones que mejoren su calidad de vida, obteniendo como resultado la mejora en la productividad.

Atendiendo el postulado de Vigoya (2010, pag 5) expone “Se entenderá el Bienestar Social de la empresa como un proceso de construcción permanente y participativo, que busca crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo del servidor, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, y que a su vez incremente los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad social de las entidades...”

Como se evidencia en dicho postulado, se puede inferir que, la autora establece que el Bienestar laboral de la empresa apunta a el fortalecimiento de las condiciones del trabajador con el fin de generar mayor eficiencia en la empresa, de esta manera se observa un concepto con enfoque funcionalista basado en la eficiencia de los trabajadores.

En contraposición a la anterior definición la salud, la recreación, la vivienda, la familia, Son unas de las categorías más importantes que hacen parte del bienestar laboral por su desarrollo

humano, es así como Pérez y Díaz (2014) establece que, mantener un ambiente sano y seguro que propendan la salud del trabajador es uno de los aspectos claves para asegurar el bienestar laboral en las empresas. “El trabajo en el ambiente laboral se constituye en una balanza entre la seguridad de la organización y el bienestar del trabajador, ya que el uno depende del otro. Un ambiente sano y seguro permite que haya salud mental, seguridad laboral y con ello se garantiza la productividad y la calidad de vida de los empleados”, en dicha definición se evidencia el bienestar laboral enfocado en el entorno del trabajador y en las condiciones saludables de este, haciendo énfasis en la relación del Trabajo Social y salud ocupacional.

El bienestar laboral según Castañeda, Betancourt, Salazar y Mora (2017), incide de manera directa en la motivación y satisfacción en el área de trabajo de las personas, por ende, en la productividad de este mismo por lo que las empresas han optado por generar estrategias que promuevan un bienestar que apunte a fortalecer procesos que motiven a los trabajadores, este es uno de los factores más que se suman a la necesidad de la vinculación del trabajador social en el sector organizacional.

Según Berg (1999) el concepto de bienestar “se relaciona con la calidad de vida laboral, que busca trascender en el desarrollo humano integral en la organización, debido a la preocupación en torno a la naturaleza poco recompensante del trabajo y una creciente insatisfacción con el empleo. Una de las maneras de medir el bienestar es el grado de satisfacción en el trabajo, (citado por Hernández et al., 2003)”, en el bienestar laboral de la empresa se evidencia la necesidad de la profesión del trabajo social no solamente como una exigencia de ley, sino que también como una necesidad en la eficiencia laboral a través de la motivación.

Según la literatura empresarial en general se plantea que las empresas que han implementado programas de bienestar e implementan estrategias que favorezcan el mejoramiento del clima laboral, han evidenciado resultados óptimos oportunos lo que les ha permitido promover nuevas estrategias que permitan fortalecer dichas propuestas, por lo que, algunos autores hacen referencia a la Importancia que se debe dar al bienestar laboral de las personas como herramienta para disminuir el estrés y la desmotivación en las empresas, Aguirre, Vauro y Labarthe (2015), establecen :

“el bienestar laboral genera satisfacción en la vida personal, bajo nivel de estrés, y adherencia a las organizaciones y ponen como referente que el estrés no es solo un factor que atenta contra el bienestar laboral, sino que es un factor clave en la descomposición de la vida personal y social de los individuos, ya que gran parte de los aportes que se dan a que este estrés se produzca vienen de la falta de estabilidad laboral, la presión excesiva por parte de los empleadores y la atmósfera laboral que puede llegar a ser determinante a la hora de evidenciar la falta del bienestar”

Los autores proponen una visión de bienestar laboral en torno a la disminución del estrés y a la estabilidad laboral, proporcionando al trabajador un bienestar óptimo para el desempeño de sus labores, generando mayor estabilidad en la empresa.

Si bien, se habla de bienestar laboral es importante comprender todos los aspectos que contienen dicho significado en las empresas, y las funciones que el trabajador social debe desempeñar en torno a dicha área ; Delgado (2014), plantea que el bienestar laboral está relacionado con las actividades basadas en la recreación, cultura, participaciones en deporte, inclusión de familia, en las actividades sociales de la empresa, prevenir el riesgo psicosocial, que permiten comprender la parte integral del trabajador, también, establece que es el departamento de talento humano es el encargado de dicha labor, siendo éste el área clave para realizar estrategias de motivación.

Estas actividades de bienestar laboral de las empresas conducen a la promoción del departamento de bienestar laboral el cual “se basa en el desarrollo e implementación de programas y actividades que promuevan en los empleados: seguridad (vivienda, beneficios, estabilidad), sostenimiento (salud, recreación, esparcimiento) y desarrollo (educación, capacitación); dependiendo el tamaño de la empresa, el Bienestar Laboral se dará desde éste departamento o desde el área de Talento Humano y/o Gestión Humana; lo importante es mantener motivados a los trabajadores puesto que ello hace que trabajen por y para la empresa, desde el punto de vista Directivo se evidencia por parte de los trabajadores el incremento del sentido de pertenencia, gratitud, lealtad, satisfacción, honorabilidad y compromiso.”(Delgado,2014,pág 4).

Cabe recalcar ,que el bienestar laboral debe entenderse como un aspecto fundamental para el desarrollo del trabajador dentro de la organización, por lo que, la implementación continua de estrategias programas y proyectos de bienestar deben pensarse de acuerdo a las necesidades particulares y generales que se evidencien dentro del área de trabajo por lo que es importante la implementación de diagnósticos, de evaluaciones que permitan medir el clima laboral, estos se convierten en las herramientas bases para poder definir cómo debe estar organizada el área de bienestar laboral y cómo se debe trabajar en entorno a esta .

“Ahora bien, en cuanto al bienestar social ofrecido por las organizaciones públicas y privadas a los trabajadores(as) colombianos(as), este hace referencia a “los programas y proyectos de servicios y/o beneficios al interior de las organizaciones, tendientes a satisfacer necesidades sociales, económicas y culturales de los trabajadores y empleadores, así como a fomentar las relaciones intra y extra institucionales” (Gaitán, 1994, p. 50).

Para finalizar, el bienestar laboral, no solamente puede basarse en actividades, sino que, deben generar una trascendencia en las personas que están vinculadas a dichos programas y actividades que la empresa promueva; por lo que, es importante que el trabajador social que se encuentra en el ámbito organizacional comprenda que su objetivo principal es promover el crecimiento personal individual y grupal de los trabajadores de manera integral.

Es así, como a partir de dichas definiciones y postulados expuestos con anterioridad, el bienestar laboral podría definirse como el conjunto de acciones que buscan propender el crecimiento personal individual de los trabajadores en el ámbito organizacional a partir de determinados programas que promueven la participación y la integración de los trabajadores, estos programas y o acciones implementadas surgen a partir de un diagnóstico de necesidades de una lectura de la realidad del ámbito empresarial.

“De manera particular, la intervención del trabajo social en el bienestar social en organizaciones privadas o públicas se ha orientado hacia la promoción del crecimiento personal y profesional de los(as) trabajadores(as) y sus familias, al tiempo que incide en el fortalecimiento

de un clima laboral adecuado y en el desarrollo social y ambiental del entorno inmediato a la empresa.”

La empresa ha venido promoviendo el fortalecimiento del área de bienestar laboral que incentiva la eficiencia de los trabajadores a través de la motivación y la promoción de estrategias que permitan la integración y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, las cuales tienen como objetivo la generación de una cultura organizacional a través del tiempo aunque ha obtenido resultados en la productividad no ha mejorado el clima laboral y el liderazgo por parte de los mandos medios aún presenta diversas debilidades, de tal forma que la propuesta de bienestar laboral que se está planteando en la actualidad, aspecto que surge como idea finalizando el proceso de intervención como práctica profesional, está dirigida a mejorar las condiciones humanas de los trabajadores con el fin de aumentar el nivel de satisfacción y motivación de los trabajadores y en consecuencia los resultados de productividad se evidencian de manera positiva.

6.2 Trabajo Social Organizacional

En el marco del bienestar laboral se encuentra completamente ligada la intervención del trabajador social, siendo esta una acción vital en el ámbito empresarial, iniciando con la realización de diagnósticos, con el fin de establecer las principales problemáticas y necesidades de la institución. Por lo que, diferentes autores definen las funciones del Trabajo socialorganizacional a partir de diferentes perspectivas:

Pérez y Díaz exponen: " El desempeño profesional del trabajo social en este campo se perfila hacia la realización de diagnósticos sociales y familiares del trabajador, estudios del clima organizacional y diversos programas de: capacitación técnica y personal; integración social; motivación; manejo de relaciones interpersonales; orientación familiar; reclutamiento; selección; inducción; seguimiento y reinducción del personal." (Pérez y Díaz, 2014, pag 9)

Dicho postulado permite evidenciar que el trabajo social en el ámbito organizacional se enfoca en la realización de diagnósticos y en la parte formativa los trabajadores aspecto en el cual se enfocó la propuesta de intervención, de igual manera, la autora plantea que el trabajador social trabaja en pro de la motivación, la integración y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de los trabajadores aspecto por el cual es importante realizar un diagnóstico previo para establecer las alternativas más convenientes.

Realizando una continuidad al postulado anterior, las autoras proponen que el trabajador social debe ser una persona con características de liderazgo, que comprenda las dinámicas que existen en la empresa por lo tanto es importante que el trabajador social en la empresa trabaje en pro del fortalecimiento de las relaciones interpersonales y en el mejoramiento del clima laboral bien sea en el área bienestar laboral o de Gestión humana, en el caso de Flores de Serrezuela.

"los(as) trabajadores(as) sociales en este campo deben tener competencias indispensables como ser analíticos, reflexivos, líderes, que manejen adecuadas relaciones interpersonales, disciplinadas y comunicativas, a fin de facilitar la labor desarrollada en las empresas desde los Departamentos de Bienestar Laboral o Recursos Humanos, según sea el caso." (Pérez y Díaz, 2014, pag 14).

Por otro lado, "Torres (2006) afirma que en Colombia el trabajo social en el campo organizacional, utiliza el método de caso o individual para la comprensión e intervención de las problemáticas referidas a la interacción de los empleados en este contexto tales como: conflictos interpersonales; estrés laboral; rendimiento laboral; preparación a la jubilación; elaboración de duelos y problemáticas familiares (separaciones, divorcios, drogadicción, rendimiento académico, dificultades económicas, muertes, entre otros)."

Esta afirmación se asocia con las funciones llevadas a cabo en el área bienestar laboral en Flores de Serrezuela, aspecto que permite ver que la dinámica del trabajador social en la empresa se enfoca en el trabajo de caso y trabajo de grupo, haciendo énfasis en el rendimiento laboral, conflictos interpersonales y las dinámicas familiares de los trabajadores.

Méndez (s.f) expone: " así, el cómo conocer el clima social de la empresa. Desde el Trabajo Social, proponemos nuestro método de trabajo. Método que incluye un estudio del personal laboral de la empresa (a base de recorrer los lugares de trabajo con una comunicación efectiva y empática), un diagnóstico del clima social de la empresa, analizando y tratando la información recogida, y una planificación y evaluación del proyecto de trabajo para crear o mantener ese clima social. Todo este trabajo debe concretarse en actuaciones palpables y evaluables por todos. " (Méndez, s., pag 10)

Apoyando las propuestas anteriores de los diferentes autores, Méndez hace énfasis en el reconocimiento de los procesos que se llevan a cabo la empresa y el reconocimiento de la realidad de estas mismas a partir del diagnóstico organizacional con el fin de fortalecer el clima laboral la empresa.

Igualmente, Méndez desarrolla s argumento en que el trabajo social debe obedecer a las políticas que emprenda la empresa, teniendo en cuenta que, las realidades en la empresa son cambiantes por lo que se debe asegurar el bienestar de los trabajadores en todo momento, es así cómo se evidencia la importancia de la intervención del trabajo social en el bienestar laboral.

" El Trabajo Social continúa siendo un elemento importante en la Política Social de las empresas. No hay que olvidar que la empresa es un Sistema Social complejo, donde todos sus elementos deben estar integrados y por lo que respecta al elemento humano, tiene que proporcionársele la mayor cuota de desarrollo profesional y de Bienestar Social. Éste sería el principal ámbito de actuación del Trabajador Social en la empresa moderna"(Mendez, s.f, pag 12).

Para finalizar Méndez establece la importancia de la intervención del trabajo social en el ámbito organizacional a partir de un equipo multidisciplinario, fortaleciendo los procesos de formación empresarial y el área bienestar laboral; por lo que, se puede establecer una relación del quehacer profesional llevados a cabo en la empresa y los postulados propuestos por los autores anteriormente.

Actualmente el Trabajo Social de Empresa sigue una tendencia hacia la profesionalización y tecnificación, integrándose en equipos multidisciplinares que se ocupan de las áreas de Bienestar Social y de formación, entre los cuales se pueden destacar médicos, psicólogos o técnicos en relaciones humanas. (Mendez, s.f., pag 12).

En conclusión, de acuerdo a las posturas teóricas expuestas en dicha categoría de análisis, se puede evidenciar la relación directa que establece cada uno de los autores de acuerdo a las funciones que se deben llevar a cabo en las empresas, el bienestar laboral de los trabajadores y la formación empresarial mantienen estrecha relación y hacen parte fundamental del quehacer profesional del trabajo social y las empresas, aspecto que obedeció al proceso de intervención que se llevó a cabo en Flores de Serrezuela por la profesional en formación de trabajo social.

6.3 Formación empresarial

El proceso de formación empresarial en Flores de Serrezuela S.A.S, comienza a tomar fuerza a partir de la realización del diagnóstico organizacional y de un diagnóstico de necesidades el cual fue implementado a inicio del presente año por la trabajadora social en formación, por lo que, se evidencia una serie de postulados de diferentes autores que referencian la formación empresarial a partir de varias perspectivas.

“si atendemos a la formación en empresa como concepto, podemos determinar que su aparición es bastante reciente. Seguramente su uso sería apropiado a partir de la revolución industrial, cuando, como veremos más adelante, asistimos a la aparición de las primeras experiencias en que se potencia una relación consciente y programada entre la educación y la producción en el trabajo, mediante la formación de personas que han de abastecer la industria de mano de obra cualificada” (la formación empresarial ,s.f.pag 14).

A partir de dicho postulado, se puede evidenciar una posición respecto a la importancia de la cualificación del personal especialmente en el sector industrial, haciendo necesaria la inclusión de la formación empresarial en las instituciones para mejorar la producción del trabajo.

De igual manera, este mismo autor plantea que en las próximas generaciones, la empresa tendrá un giro importante el cual demandará la especialización del trabajo, por lo que, hace énfasis en la necesidad de tecnificar y eliminar los tipos de trabajo que no tuvieran tecnificación, este postulado demuestra un contraste con el sector floricultor, dado que, si bien en dicho sector se requiere la intervención de una serie de profesionales, la línea base de producción de la empresa se tecnifica con la adquisición de conocimientos a partir de la experiencia, además, cabe resaltar el nivel educativo predominante en dicho sector, el cual de alguna manera en contraposición al postulado planteado con anterioridad.

Este mismo autor citando a Fycsa (1998) expone “la formación, como cualquier otra inversión en las empresas, y aun contando con las ayudas ofrecidas, debe someterse a reglas de eficacia y rentabilidad; pero no será difícil respetarlas si se acierta en los procedimientos y contenidos formativos, y se consideran en toda su dimensión los beneficios que la formación comporta” (Formación empresarial, pág5,1998).

La cita de este autor expone una mirada enfocada en la productividad y ve la formación como una inversión que, a largo plazo genera rentabilidad, por lo que, si los procesos formativos se realizan de manera consciente, y se tiene en cuenta todas las dimensiones (productiva, de seguridad, social, entre otros) se evidenciará el cumplimiento en las reglas de eficacia.

Por otro lado, Asbun (2012) argumenta : “cómo en la organización, para que se dé la productividad, se requiere del desarrollo de equipos de trabajo, los cuales se logran con capacitación, integración del personal, moral de grupo y una buena cultura organizacional, aspectos que se consiguen mediante estrategias de desarrollo organizacional”(Asbun, 2012,pag 113).

Dicho autor coincide también con el anterior, en cuanto a la importancia de la capacitación para que los resultados de dichas capacitaciones se evidencien en la productividad de la empresa, por lo tanto, es importante establecer programas formativos que se enfoquen no solamente en la parte técnica, sino que también se implementen capacitaciones en pro de la salud, la seguridad de los aspectos sociales y culturales en la empresa.

Para concluir, la importancia de la formación empresarial en la empresa demanda la integración, y conocer las necesidades formativas de los trabajadores, haciéndose cada vez más necesario la implementación de programas formativos no solamente desde la parte técnica de las empresas, sino que, también los aspectos sociales, culturales, de seguridad entre otros, influyen de manera directa en la productividad de las empresas. Por lo tanto, es importante dar continuidad a los procesos formativos que se llevaron a cabo en la empresa en el proceso de intervención.

7. Reflexión y análisis de la experiencia

La experiencia en el ámbito organizacional genera varias reflexiones, y a partir de esto se generan nuevos desarrollos de análisis y de conocimientos los cuales se mencionarán a continuación:

- Para realizar un diagnóstico en una empresa es importante contar con la aprobación de gerencia y los directivos, comprender cuáles son las intenciones de ellos para la realización del diagnóstico y también se debe tener en cuenta la disposición de ellos para la formulación de propuestas de intervención de acuerdo a los resultados obtenidos
- Se deben idear estrategias y analizar cuáles son las herramientas más convenientes para realizar el diagnóstico (para ello se debe tener en cuenta el nivel educativo de los participantes, la edad de los participantes, cargos, interés de los participantes y la disposición que puedan tener frente a las estrategias que se propongan).
- El diagnóstico organizacional es un proceso que debe realizarse de manera consciente, debe haber un punto intermedio entre la objetividad y la subjetividad, para no alterar los

resultados que se obtengan, si bien es importante la visión del colaborador, el diagnóstico no puede centrarse solamente en estos argumentos.

- La presencia de los mandos medios en el momento en el que se está haciendo uso de las herramientas, influyen en las respuestas que los trabajadores brindan, es importante encontrar un espacio propicio en el que se pueda establecer una interacción con el trabajador; sin embargo, la cantidad numerosa de trabajadores y la pérdida de productividad son los impedimentos más relevantes para la realización de estos.

- Para comprender las dinámicas en una empresa es importante estar contextualizado sobre esta, conocer su historia, el organigrama, las actividades que se llevan a cabo dentro de esta, horarios, entre otros, estos aspectos van a permitir que el proceso de recolección de información con los trabajadores sea más ameno y se comprendan mejor sus respuestas.

- A pesar de que muchas de las necesidades evidenciadas especialmente en el área de postcosecha apuntan a la ampliación de la infraestructura; solución que se sale de las manos del profesional, se pueden crear nuevas estrategias que permitan apuntar a las consecuencias de dicha necesidad; aunque no resuelva el problema de raíz, si va a permitir la mejora del clima organizacional en el área.

- La implementación de herramientas tales como los cuestionarios, deben garantizar al trabajador confianza, para que este se convierta en un medio que genere confianza al participante, es decir, el aspecto de imponer el nombre para el diligenciamiento de este fue un factor que determinó la abstención de la veracidad de las respuestas.

- Cada empresa tiene características diferentes, por lo tanto, es importante evidenciar cuáles son las estrategias pertinentes que permitan recolectar la información necesaria para la realización del diagnóstico.

- El diagnóstico organizacional permite reconocer la realidad de la empresa o de determinadas áreas de esta, por lo que, este debe ser un paso para la implementación de una propuesta de intervención, esta debe obedecer a las necesidades y problemáticas que se evidenciaron, de igual manera dichas propuestas deben estar aterrizadas en el contexto, es decir, deben ser acciones que se puedan cumplir en un tiempo determinado y que cuenten con la aprobación de los respectivos directivos, de lo contrario el trabajo de construcción de diagnóstico sería en vano.

- Es importante reconocer las dinámicas que se generan en el ámbito organizacional desde el Trabajo Social y, a partir de estas, establecer estrategias que permitan la intervención adecuada.

7.1 Lecciones aprendidas

En el desarrollo de la práctica profesional, haciendo énfasis en el proceso de realización del diagnóstico organizacional, el bienestar laboral y la formación empresarial surgieron nuevos aprendizajes, los cuales muchos de ellos han sido mencionados con anterioridad, sin embargo, se establecen ciertos parámetros que permiten cualificar el ejercicio de práctica.

- Todos los aspectos que enmarquen el contexto de práctica son importantes, es decir, la ubicación geográfica, tipo de población, tipo de transporte, labores que se realicen dentro de la institución son factores que permiten que la práctica profesional en determinada empresa sea única. Por un lado, el factor económico de Madrid, se diferencia al de la ciudad, a pesar de estar cerca a esta, muchos de los trabajadores de la empresa afirman no conocer a Bogotá, ni su sistema de transporte ni económico, además, siendo Madrid un municipio característico por contar con muchas empresas del sector floricultor, la mayoría de habitantes trabajan en dichas empresas.

En el caso de Flores de Serrezuela, quien determina como requisitos para iniciar labores tener cédula y libreta militar en el caso de los hombres, lo que permite afirmar que no existen requisitos mínimos de niveles de educación, tampoco exigen experiencia laboral, por lo que, al momento de diseñar bien sea un cuestionario, entrevista u otro tipo de instrumento, se debe tener en cuenta estas características; de lo contrario se correría el riesgo de la no comprensión de las preguntas, también, la observación participante y la explicación previa de las preguntas es fundamental para obtener resultados más efectivos; adicionalmente, las necesidades que evidencian los propios trabajadores pueden ser no relevantes para los directivos de la empresa,

teniendo en cuenta que ninguno de ellos habita en el municipio, cuenta con un nivel de educación más alto y trabaja en un área diferente.

- Las problemáticas y necesidades halladas en cada área a pesar de tener ciertos aspectos de similitud son diferentes, es ahí donde se hace nuevamente énfasis en la importancia de tener claro en contexto de cada una de estas, las labores que realizan los trabajadores son diferentes, los sueldos y los cargos igual; por lo que en el área de administración se evidencian necesidades de actividades de integración, mientras que en el área de postcosecha determinan que la principal necesidad es la ampliación del espacio y en el área de servicios el aumento de personal. Por lo que, es supremamente importante realizar un proceso de observación participante durante un tiempo determinado que permita comprender las dinámicas de cada uno de los trabajadores de las áreas, para que de esta manera se establezcan parámetros de recolección de información las cuales se puedan abordar en las tres áreas. A pesar de que cada una de estas realiza acciones diferentes todas propenden a un mismo objetivo: mayor productividad y eficiencia para obtener resultados óptimos para la empresa.

- La persona encargada de la realización del diagnóstico debe estar preparada para cualquier tipo de respuestas, puesto que, cada persona tiene una forma de pensar diferente, además debe pensar estrategias que permitan establecer una interacción con el trabajador para comprender lo que trata de explicar, además, debe tener los conocimientos básicos para llevar a cabo el diagnóstico.

- Se deben buscar alternativas que permitan fortalecer el proceso a través de una propuesta de intervención que obedezca a lo hallado en el diagnóstico, en caso de no ser aprobado, no se debe desertar, sino que, por el contrario, se debe pensar otro tipo de soluciones, las cuales estén de acuerdo con la política e la empresa, se debe establecer un tiempo para llevar a cabo cada acción y, la institución deberá aportar los insumos que se requieran para apoyar determinada intervención.

- El diagnóstico organizacional debe precisamente propender a la participación de cada uno de los integrantes, el sector floricultor es un sector que no contiene bases teóricas fuertes en torno al ámbito social, por lo que, las instituciones deben aportar para la creación de documentos tales como el diagnóstico, los planes de acción, entre otros, los cuales se convertirán en la base

de los aspectos sociales que se identifiquen en las instituciones, además de esto, permitirán la continuidad de los procesos, cualificando el ejercicio de la práctica profesional que cada estudiante lleve a cabo en las empresas del sector floricultor.

- Los procesos formativos deben obedecer a las necesidades evidenciadas a partir del uso de diferentes herramientas, cabe recalcar que las implementaciones de estrategias formativas no permearán de manera instantánea en las problemáticas evidenciadas, din embargo, si permitirán el fortalecimiento de los procesos comunicativos y permitirá evidenciar nuevas perspectivas por parte delos trabajadores.

- El bienestar laboral es fundamental y el Trabajo Social desempeña un papel fundamental en esta área, por lo que, se debe trabajar fuertemente en este aspecto, proponiendo nuevas estrategias de intervención, siempre haciendo énfasis en las necesidades propias y características de la empresa.

- La intervención del Trabajo Social en el sector empresarial debe promover nuevas formas de participación y organización, promoviendo el liderazgo, fortaleciendo la comunicación éntrelos trabajadores, todas las acciones que se lleven a cabo dentro de la empresa deben propender a la mejora del clima laboral, al fortalecimiento delos procesos, al aumento de la motivación de los trabajadores y al fortalecimiento del bienestar de ellos.

7.2 Interpretación crítica de la práctica reconstruida

Es importante mencionar los aspectos claves para el inicio de la práctica y en el desarrollo de ésta, aunque, finalmente se obtuvieron resultados importantes en el proceso de intervención, durante el proceso se presentaron diversas tensiones u obstáculos para la realización del proyecto.

En primera instancia, cuando se inicia el proceso de práctica profesional en la empresa Flores de Serrezuela, se establecieron una funciones las cuales debían ser realizadas de manera habitual, sin embargo, en el momento de establecer una propuesta para iniciar el proyecto del proceso intervención, la interlocutora de la empresa no estableció de qué manera se podría iniciar dicho proceso, inicialmente se pensó en la implementación del área de bienestar laboral en la empresa, puesto que, la profesional de trabajo social en formación no evidenciaba como tal la consolidación de dicha área en la empresa, durante cerca de veinte días la estudiante trabajó en torno a esa propuesta, sin embargo al momento en que la tutora de practica realizó la primer visita al institución, la interlocutora hace énfasis en que dicha áreas si está consolidada en la empresa.

Para la profesional en formación no era clara esa información porque, consideraba que las funciones que le habían sido impuestas, aunque eran parte del bienestar de los trabajadores, aún se debía trabajar para su fortalecimiento, entonces, de mutuo acuerdo se decide iniciar con el proceso de diagnóstico, teniendo en cuenta la cantidad de trabajadores y de áreas se establece el inicio del diagnóstico en las tres áreas que se han relacionado con anterioridad.

Una de las tensiones y los obstáculos que se empiezan a presentar en la realización de esta primera parte del proceso intervención, fue la solicitud de la interlocutora de sugerir en nombre de las personas para la realización del cuestionario, aunque se explica la importancia del anonimato en el uso del instrumento, ella sugiere nuevamente que se escriba el nombre del trabajador cuando se llevó a cabo el cuestionario.

Como se mencionó en la parte descriptiva, dicha situación generó la negación de respuestas ó de pronunciar aspectos negativos que se evidenciaban el en el área; otro factor importante fue la mínima información que se tenía para la realización del cuestionario, teniendo en cuenta que, el nivel educativo fue fundamental para la comprensión de muchas de las preguntas que están contenidas en este.

Finalmente, para concluir esta primera parte de la intervención, otra tensión en el proceso fue la presión del tiempo, puesto que, el gerente solicito los resultados de ese proceso para un tiempo

determinado al igual que la tutora práctica y, teniendo en cuenta el tiempo que se había consumido en la anterior propuesta de proyecto, el tiempo para la realización de diagnóstico fue bastante corto para la profesional en formación.

Ahora bien, el cambio de gerencia produce unas dinámicas en la empresa por lo que, los resultados del proceso no pudieron ser revisados por la anterior gerencia ni por la interlocutora ,es ahí donde se genera una de las tensiones más fuertes en el proceso intervención ya que, la primer parte del diagnóstico que se realizó no fue revisada de manera inmediata, el cambio de tutor de práctica permitió general nuevos acercamientos acerca del quehacer profesional en la empresa, con la tutora se definió que de acuerdo a lo que se estaba surgiendo en la empresa (cambios en la organización, cambios de administración, definición de funciones, entre otros)era importante implementar un programa de bienestar laboral en la empresa, es así como la profesional en formación inicia con este proceso, sin embargo, cuando el proyecto es presentado a la interlocutora de la práctica, ella se niega y afirma que no es necesaria la implementación de este.

Dicho suceso se convierte en otro aspecto de reflexión para la profesional en formación ,dado que, ella empieza a sentir que las funciones que está realizando son muy funcionales y que no ha generado alguna transformación en la empresa, por varios meses el proceso de intervención se paraliza de acuerdo a las negativas de la interlocutora ante las propuestas que se exponían, y, finalmente, la tutora de práctica logra una reunión en la cual se analiza brevemente el diagnóstico realizado meses atrás y se define la realización de un proceso de capacitación o formación dirigida a los auxiliares de la empresa; sin embargo, el tiempo fue un militante para poder cumplir con las fechas programadas ,teniendo en cuenta que ,la segunda parte de este proceso de intervención inicia justo un mes antes de finalizar la práctica profesional.

A pesar de los diversos inconvenientes y las diversas negativas que se presentaron ante las propuestas del proceso que se realizó durante el año de práctica profesional ,permite que los directivos de la empresa decidan formalizar un proceso contratación directa con la estudiante en formación, por lo que permitió continuar con el programa de capacitación una vez ella se vincula a la empresa y en el desarrollo del proceso se logra la implementación del programa de bienestar

laboral, aspectos que permiten redefinir las funciones del Trabajador Social en el ámbito organizacional.

8. Conclusiones

El proceso de intervención se relaciona principalmente con el fortalecimiento del proceso de diagnóstico organizacional y la formación empresarial, dicho proceso permitió el reconocimiento, por parte de los directivos de la empresa, del quehacer profesional del trabajo social en el ámbito organizacional y la importancia de dar continuidad a dichos procesos.

Lo anterior se evidencia con la vinculación directamente con la empresa de la profesional en formación de trabajo social, lo que ha permitido dar continuidad precisamente a esos procesos y establecer nuevas propuestas que fomentan el bienestar de los trabajadores.

El desarrollo del proceso de intervención en Flores de Serrezuela S.A.S, permitió a la estudiante visibilizar nuevas realidades y nuevas dinámicas que surgen en el ámbito empresarial, además, pudo implantar la importancia de la intervención del trabajo social en las empresas, procurando siempre mejorar el bienestar de los trabajadores, siendo las empresas un entorno cambiante, que abarca diferentes realidades dentro de la empresa y modos de vida los trabajadores y en la implementación de nuevas técnicas de producción, ratificando en la institución la necesidad de la intervención desde el trabajo social en la empresa.

Para finalizar, el cumplimiento de los objetivos propuestos de la fase uno la fase dos de la propuesta de intervención propuesta en el inicio de la práctica se logran en un 100% aspecto por el cual se puede afirmar que se logra el fortalecimiento del área de bienestar laboral de la empresa a partir del desarrollo de diferentes estrategias tales como

El diagnóstico organizacional y la formación empresarial de los trabajadores, la intervención del trabajo social en flores de serrezuela ha permitido generar nuevas dinámicas con los trabajadores y por ende ha permitido establecer nuevas estrategias de intervención fomentando la participación de los trabajadores y directivos de la empresa, con el fin de responder a las necesidades que surjan en el desarrollo de los procesos.

9. Prospectiva

9.1.01 En la formación del profesional del trabajo social de uniminuto.

La intervención desde el trabajo social en la ámbito organizacional genera nuevas apuesta y la reflexión acerca del quehacer profesional en la empresa, una de las características importantes a tener en cuenta que puede mejorar o calificar las prácticas profesionales en el ámbito empresarial es profundizar precisamente en dichos aspectos teniendo en cuenta que, en el caso particular, la institución educativa tiene un enfoque comunitario, sin embargo las herramientas formativas acerca de la intervención en el campo organizacional no son suficientes al momento de llevar en práctica dicha teoría.

Este fue uno de los desafíos más importantes desde inicios de la práctica acerca del que hacer el trabajo social en el ámbito organizacional organizacional y más especialmente en el sector floricultor, por lo tanto, este aspecto podría considerarse como uno de los factores primordiales para la cualificación de la práctica profesional y los procesos de intervención que se lleven a cabo en la empresa.

Estar constantemente actualizado con las funciones que el trabajador social desempeña en la empresa es otro los aspectos importantes que se deben tener en cuenta para fortalecer el proceso de intervención en el campo de práctica dónde se encuentra, si bien es claro que no todos los conocimientos se pueden obtener en la institución educativa, es importante que estos mismos se fortalezcan de manera externa.

9.1.02 En la intervención del Trabajo Social Organizacional.

Otro factor importante que debe fortalecer el proceso de intervención, es la realización del diagnóstico en el ámbito empresarial, se debe tener en cuenta las características específicas de la población de la empresa teniendo en cuenta que, la población de cada empresa tiene unas características diferentes en cuanto nivel educativo, edad de los trabajadores, antigüedad, ubicación de la empresa, lugar de residencia de los trabajadores, entre otros. Este aspecto fue uno de los más importantes porque influyó en la recolección de la información en el momento del diagnóstico; el nivel educativo no se tuvo en cuenta y fue fundamental para el desarrollo de este mismo.

Otro factor importante que se debe tener en cuenta para el fortalecimiento de la práctica son los procesos administrativos y burocráticos de la empresa, la aprobación oportuna y el seguimiento por parte de los directivos de la empresa, ya que, este es un aspecto muy importante en el proceso intervención del Trabajo Social, el no seguimiento oportuno o la aprobación inmediata, o no darle la importancia que merece el proyecto. Por lo tanto, se debe fortalecer la relación y comunicación entre directivos y el profesional para que las propuestas que se presenten sean aprobadas en el momento que se requieran y no genere un atraso en el proceso de intervención.

Por otro lado, debe existir siempre una articulación entre los aspectos teóricos y la práctica, establecer una articulación o una contraposición frente a los postulados teóricos y la práctica va a permitir fortalecer los procesos a partir de un análisis y una reflexión en la cual se podrá evidenciar qué tanto se relacionan los postulados teóricos a partir de diferentes autores con las funciones o el quehacer profesional del trabajador social.

Finalmente, siendo éste no menos importante y que debe tenerse presente en todo momento, para cualificar la práctica profesional que se está llevando a cabo bien sea en el ámbito organizacional en cualquier otro campo, es importante que el trabajador social en formación adquiera un compromiso personal con su proceso de intervención, más allá de cumplir con un requisito el trabajador social debe ser consciente del impacto positivo o negativo que va a dejar

en la institución en dónde se encuentra realizando su práctica, por lo que también se considera muy importante el acompañamiento frecuente de los profesores tutores de práctica y sobre todo, que ellos tengan conocimiento de los temas que puedan ocurrir dentro del campo y práctica.

El trabajo social en la actualidad presenta diferentes opciones de campos de intervención, lo importante es que en cada uno de estos campos las personas que están realizando sus prácticas profesionales lo hagan de manera consciente y generen reflexiones acerca de los postulados teóricos que se han desarrollado en el transcurso de la formación profesional, sistematizar las experiencias vividas en la práctica precisamente permite profundizar en estos aspectos y fortalecer las apuestas a partir de las propias vivencias profesionales.

10. Bibliografía

Asbun,2012, Formación empresarial,Mexico,red del tercer Milenio

Astorga y Vart Ban, (s.f) *Manual de diagnóstico Participativo*. Editorial CEDEPO

Calvillo,M.(s.f). Elaboración de un diagnóstico en Trabajo Social. Recuperado de <http://www.trabajo-social.es/2013/04/elaboracion-de-un-diagnostico-en.html>

Euzkal Herriko , s.f Relaciones interpersonales. Generalidades. Recuperado de

<http://www.ehu.eus/xabier.zupiria/liburuak/relacion/1.pdf>

Flores de Serrezuela S.A.S, s.f.Recuperado de www.floresdeserrezuela.com

La formación en empresa conceptos teóricos de aplicación,s.f

Marte, Teoría de las relaciones humanas. Recuperado de

<http://www.geocities.ws/ymarte/trab/admhumana.html>

Medición del clima laboral para el IMF´S, COPEME. Recuperado de

https://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf

Mendez,s.f.El Trabajo Social en la empresa privada,universidad Pablo de Olavide

Morales,2006. Análisis sectorial de la competitividad de la floricultura en Colombia. (tesis de grado).Recuperado de

Omil, G. (2008). *Introducción al Trabajo Social*

Perez y Diaz,2014,Trabajo social organizacional y en salud ocupacional en Colombia.Inicios,desarrollos y desafíos,Colombia,editorial Eleuthera.

Sandoval,2001, Propuesta metodológica para sistematizar la práctica profesional del Trabajo Social ,Buenos Aires, Argentina, Editorial espacio

S.A,(s.f).*Introducción a los servicios sociales: Las necesidades sociales*. Recuperado de

<http://www4.ujaen.es/~aespadas/TEMA2.pdf>

Vidal, Las relaciones interpersonales y la productividad en la empresa. Recuperado de

<http://leonelvidal.com/descargas/articulos/Las%20relaciones%20interpersonales%20y%20la%20productividad%20de%20la%20empresa.pdf>

Vigoya,2002.Bienestar Social laboral. Función pública

11. Anexos

11.1 Anexo 1: Diagnóstico general

Identificación de problemáticas y necesidades

De acuerdo a la información obtenida durante el proceso de caracterización, se pudo determinar que tanto en el área de administración, post cosecha y servicios, la motivación es un factor clave para la realización de los trabajadores, la creación de programas o actividades que permitan la integración y el esparcimiento son elementos fundamentales especialmente en el área de post cosecha y administración (ver sistematización) , por lo tanto, se puede afirmar que la principal incidencia de la afectación de las relaciones interpersonales, el aumento de estrés, ausentismo y rotación del personal, entre otros, se debe a la carencia de una fuerte estructura de relaciones interpersonales y convivencia en las áreas, por tal razón, se hace referencia a la teoría de las relaciones humanas (Elton Mayo) en la que establece que “ el trabajo es una actividad típicamente social. El nivel de producción está más influenciado por las normas de grupo que por los incentivos salariales. La actitud del empleado frente a su trabajo y la naturaleza del grupo en el cual participa son factores decisivos de la productividad.” (Chiavenato,s.f, pág. 9)

Los supuestos planeados por Mayo presentan, que para los trabajadores es más importante la aceptación e interacción con los compañeros de trabajo que incluso los mismos incentivos salariales o monetarios que la empresa pueda otorgar, se trae a colación dichos postulados teniendo en cuenta que son factores importantes que permitirán comprender de manera detallada cuáles son los aspectos de mejora que podrían llevarse a cabo en cada área, además de esto, esta teoría se puede tener en cuenta para la implementación de proyectos que se fortalezcan a través de estas bases teóricas.

En el área de post cosecha, las categorías de mayor relevancia fueron infraestructura y relaciones interpersonales, seguidas de autoridad, en los cuestionarios realizados y en el proceso de observación no participante, los trabajadores de esta área expresan que el espacio de trabajo es

reducido y este mismo factor genera estrés en los trabajadores, añadiendo que, la constante presión y carga laboral produce un nivel de estrés mayor entre los jefes inmediatos y compañeros, debilitando la comunicación asertiva en el área y por ende, quebrantando las relaciones interpersonales.

Para precisar esta información se tuvo en cuenta la pregunta número veinte del cuestionario que los trabajadores del área respondieron, la cual hace referencia a lo siguiente: “Le agradeceremos nos haga llegar algunos comentarios acerca de aspectos que ayudarían a mejorar nuestro ambiente de trabajo.” (Ver anexo sistematización)

Algunas de las respuestas más relevantes fueron

- “El espacio es muy reducido, deberían mejorarlo, mucho ruido en el área, la gente es muy individualista, deberían fomentar el trabajo en equipo, más comunicación”

- “Mejoramiento del espacio porque es incómodo, fomentar más el respeto, tanto de jefes como de compañeros, más escucha”

- “Mejorar la comunicación, más apoyo, menos chisme, mejoramiento del espacio, falta integración en post cosecha, realización de actividades”

- “Mayor comunicación, más capacitación, actividades y motivación, más charla”

- “Que las compañeras colaboraran más, porque hay mucho egoísmo, realización de actividades y charlas”

En el área de servicios, la categoría más destacada fue “no tiene comentarios al respecto”, seguida de “recursos humanos”, en la que argumentan la falta de personal en dicha área, en vista de esto, se formuló la hipótesis de que la no contestación de esta pregunta se debió a que al momento de diligenciar el cuestionario se encontraba presente el supervisor del área, de ahí que,

se acudió a la observación no participante y por medio de esta, algunos de los trabajadores de servicios establecen que el trato del supervisor ha generado grandes conflictos a tal punto de llevar a los trabajadores a retirarse de la empresa; en concreto, la mayor necesidad del área de servicios es la falta de personal, y esta misma surge a partir de los problemas con vivenciales con el jefe inmediato y los trabajadores.

De igual manera, en el área de administración se obtuvo como categoría sobresaliente “relaciones interpersonales” de igual modo se tuvo en cuenta la pregunta número veinte del cuestionario en la que los trabajadores del área requieren:

- “Semanas o días culturales (respeto, trabajo en equipo e integraciones)”
- “Tomar decisiones a tiempo y sobre temas relevantes. Definir funciones de acuerdo a la profesión, apoyar a los profesionales sobre los mandos medios, como supervisores ya que se tiene en cuenta el criterio de los últimos sin argumentos técnicos válidos que lo sustenten”
- “En mi opinión se debería tener por lo menos un día al mes de integración para socializar, salir un poco de la rutina e interactuar con los compañeros del área de trabajo, puede ser dos horas o una, las que la empresa considere necesarias.”

En definitiva, se puede afirmar que el centro de interés de estas áreas es la mejora de la infraestructura en el caso de post cosecha y el restablecimiento de las relaciones interpersonales, considerando que, para mejorar la comunicación con los compañeros se deben realizar integraciones, charlas, actividades, entre otros, que permitan conocer e interactuar con los compañeros, para disminuir el estrés laboral y las rencillas, además la motivación por parte de los jefes inmediatos y la atención oportuna para la resolución de conflictos también hacen parte del interés de los trabajadores

11.2 Anexo 2: Entrevista a Rafael Cespedes

FECHA ENTREVISTA: 06/10/2016

NOMBRE ENTREVISTADO: Rafael Cespedes

CARGO: Auxiliar de post cosecha

TIEMPO DE DURACIÓN: 6 minutos, 5 segundos

ENTREVISTADOR: ¿Cómo ve usted el ambiente en su área encargada?

ENTREVISTADO: Dentro de lo que cabe está bien, aunque está pesada porque estamos trabajando hasta las seis

ENTREVISTADOR: ¿Cuál es la mayor problemática que se evidencia en su área de trabajo?

ENTREVISTADO: La mayor problemática es el hacinamiento que tenemos del área hay muchísima flor y es poco el espacio que hay y uno no puede trabajar tranquilo, entonces el carro de la basura va contra las mesas de las clasificadoras, o sea en ese momento ni siquiera pueden salir a mover una mesa.

ENTREVISTADOR: ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en dicha área?

ENTREVISTADO: En el área yo llevo trabajando 10 años, pero he estado en varios sitios y aquí llevo 3 años.

ENTREVISTADOR: ¿Qué tipo de acciones le gustaría realizar para generar un cambio ante las problemáticas evidenciadas?

ENTREVISTADO: que es difícil porque hay muchas cosas que no dependen del auxiliar, qué propongo yo, pues imagínese, que amplíen la post cosecha porque es que es terrible.

ENTREVISTADOR: ¿Sabe usted si se ha planteado algún proyecto para mejorar el clima laboral en la empresa años anteriores? ¿En qué consistía?

ENTREVISTADO: Plantearlo como tal para el manejo del personal sí, hablaban del buen trato, que la gente se sienta cómoda en sus áreas trabajo, antes no me acuerdo, pero sí, se ha hablado de esas cosas.

ENTREVISTADOR: ¿Cómo cree usted que podría aportar para el mejoramiento del ambiente en su área?

ENTREVISTADO: Lo que le corresponde a un auxiliar siempre es que pues la gente se sienta cómoda y pues tenerla dotada de todo lo que necesita para realizar su trabajo.

ENTREVISTADOR: ¿Está satisfecho/a con la productividad y calidad de trabajo de sus trabajadores?

ENTREVISTADO: Sí claro

ENTREVISTADOR: ¿Cómo está aportando usted a su grupo de trabajo?

Dirigiéndolo

ENTREVISTADOR: Digamos en cuanto al estrés

ENTREVISTADO: Difícilmente porque esta producción hay que manejarla con estándares de rendimiento entonces cuando uno le hace observaciones a la gente, la gente siempre tiende a chocarse con uno, pues lo que yo he optado es no decir nada y quedarme callado, pero haciéndole entender el problema no, porque yo no puedo despachar lo que no debo, viste, una niña me había mandado los ramos mal ahí se los devolví para que corrigiera

ENTREVISTADOR: ¿Conoce usted las problemáticas que se presentan en el área de trabajo? ¿Qué hace al respecto?

ENTREVISTADO: ¿Problemáticas del personal o del trabajo?

ENTREVISTADOR: Sí, general

ENTREVISTADO: Sí claro, no del personal, porque nosotros, cómo le dijera, bueno eso de que uno le pregunta al personal que cómo está cómo están los hijos, no nada de eso

ENTREVISTADOR: ¿Por qué?

ENTREVISTADO: Me reservo eso, pero no

ENTREVISTADOR: ¿Está usted de acuerdo con la implementación de un proyecto que tenga como objetivo realizar mejoras del clima labora en el área?

ENTREVISTADO: Pero por supuesto, claro que sí porque todo lo que sea mejoramiento del clima laboral es buenísimo, teniendo un grupo motivado las cosas van a funcionar mejor

ENTREVISTADOR: Bueno y ¿cómo cree que se podría mejorar la motivación que cree usted que se podría implementar en ese proyecto?

ENTREVISTADO: Es que lo que definitivamente hace que uno maneje un estrés más alto y lo que hace que se genere esa falta de espacio es por el hacinamiento que tenemos nosotros y ojalá tome fotos, mire eso como está

Garantizar un espacio donde se pueda manejar la flor bien, donde usted no tenga obstáculos por ningún lado...definitivamente en lo que nosotros estamos mal aquí en la post cosecha es de espacio, si yo tengo mesas de clasificación acá tendría más ayuda, no tendríamos que quedarnos trabajando hasta las seis, pero mire no hay espacio, no hay cómo, faltan mesas de clasificación, yo creo que una de las motivaciones que uno le puede dar al personal es ese, el espacio, pero no depende de mí

11.3 Anexo 3: entrevista a Blanca

FECHA ENTREVISTA: 08/10/2016

NOMBRE ENTREVISTADO: Blanca

CARGO: Auxiliar de post cosecha

TIEMPO DE DURACIÓN: 3 minutos, 31 segundos

ENTREVISTADOR: ¿Cómo ve usted el ambiente en su área encargada?

ENTREVISTADO: El ambiente en el área pues yo lo veo bien, ni peleas ni nada

ENTREVISTADOR: ¿Cuál es la mayor problemática que se evidencia en su área de trabajo?

ENTREVISTADO: ¿Relacionado con solo el trabajo o...?

ENTREVISTADOR: General

ENTREVISTADO: Más que todo a veces es por los comentarios de ellas mismas que a veces no le gustó lo que la una dijo de otra, pero es más que todo los comentarios que ellas mismas generan

ENTREVISTADOR: ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en dicha área?

ENTREVISTADO: Acá en post cosecha llevo dos años

ENTREVISTADOR: ¿Qué tipo de acciones le gustaría realizar para generar un cambio ante las problemáticas evidenciadas?

ENTREVISTADO: Aquí más que cambio es complicado porque como ve aquí la distancia es poca, es difícil decir trasladémosla o ... fuera de cultivo es mejor porque ellas tienen una distancia un poco más prudente, entonces siempre va a ser difícil

ENTREVISTADOR: Digamos como talleres o algo así, ya sabemos que por ubicación no se puede

ENTREVISTADO: Ya en ese caso es mejorar la convivencia que es lo que en este caso se chocan un poco

ENTREVISTADOR: ¿Sabe usted si se ha planteado algún proyecto para mejorar el clima laboral en la empresa años anteriores? ¿En qué consistía?

ENTREVISTADO: Pues que yo me acuerde no

ENTREVISTADOR: ¿Cómo cree usted que podría aportar para el mejoramiento del ambiente en su área?

ENTREVISTADO: Por ejemplo, en caso tal si hubiese la oportunidad de hacer, así como unas charlitas o algo así

ENTREVISTADOR: ¿Está satisfecho/a con la productividad y calidad de trabajo de sus trabajadores?

ENTREVISTADO: Sí

ENTREVISTADOR: ¿Cómo está aportando usted a su grupo de trabajo?

ENTREVISTADO: Bueno qué les apporto, a parte de la experiencia porque yo ya pasé por ahí son los conocimientos que uno tiene

ENTREVISTADOR: ¿Conoce usted las problemáticas que se presentan en el área de trabajo? ¿Qué hace al respecto?

ENTREVISTADO: Problemáticas de lo que pasa adentro sí, hay unas que le cuentan a uno las cosas de lo que pasa por fuera, se les escucha, si, si hay como darles un consejo, se les da un consejo, pero sí se les escucha

ENTREVISTADOR: ¿Está usted de acuerdo con la implementación de un proyecto que tenga como objetivo realizar mejoras del clima labora en el área?

ENTREVISTADO: Sí, si claro

11.4 Anexo 4: Entrevista a Edwin Parraga

FECHA ENTREVISTA: 10/10/2016

NOMBRE ESTREVISTADO: Edwin Parraga

CARGO: Auxiliar de post cosecha

TIEMPO DE DURACIÓN: 3 minutos, 13 segundos

ENTREVISTADOR: ¿Cómo ve usted el ambiente en su área encargada?

ENTREVISTADO: Pues ahorita yo estoy desempeñando varias funciones, entonces no tengo grupo a cargo, pero pues problemas está como empeorando con el personal, porque al personal ahora no se le puede decir nada, se les olvida que tienen deberes, pues igual no se está, no se cuenta con el respaldo para poder exigir.

ENTREVISTADOR: ¿Qué tipo de acciones le gustaría realizar para generar un cambio ante las problemáticas evidenciadas?

ENTREVISTADO: Colocarle al personal las cosas claras, de que uno está cumpliendo es una función y que en esa función uno tiene que cumplirles a ellos, ellos tienen una función y dentro de esas funciones uno tiene que exigirles, que ellos tengan claro que no es voluntad de uno que la empresa requiera esas cosas

ENTREVISTADOR: ¿Sabe usted si se ha planteado algún proyecto para mejorar el clima laboral en la empresa años anteriores? ¿En qué consistía?

ENTREVISTADO: Sí, si se ha hecho, pues en bienestar fue lo del impacto colectivo, pero al igual a los mandos medios no nos incluyen en eso

ENTREVISTADOR: Y ¿Qué es eso del pacto colectivo?

El pago por la antigüedad, entonces ahí no estamos incluidos los mandos medios

ENTREVISTADOR: ¿Cómo cree usted que podría aportar para el mejoramiento del ambiente en su área?

ENTREVISTADO: Pues entre las personas la mejor forma siempre es conciliar, pero siempre pasa lo mismo ellos colocan su punto de vista uno les expone su punto de vista, y el de uno viene siendo el que la empresa quieren piensan que es voluntad de uno, más no que la empresa nos está exigiendo

ENTREVISTADOR: ¿Está usted de acuerdo con la implementación de un proyecto que tenga como objetivo realizar mejoras del clima laboral en el área?

ENTREVISTADO: Sí, que fuera pues más de compartir, de compartir todos, que se hiciera algo como para que la gente se pusiera en los zapatos del otro, con la labor que realizan las otras personas.

11.5 Anexo 5: Entrevista a Custodio Buitrago

FECHA ENTREVISTA: 11/10/2016

NOMBRE ENTREVISTADO: Custodio Buitrago

CARGO: Supervisor Servicios

TIEMPO DE DURACIÓN: 3 minutos, 13 segundos

ENTREVISTADOR: ¿Cuál es la mayor problemática que se evidencia en su área de trabajo?

ENTREVISTADO: Poco personal, mal vocabulario, dotación (botas)

ENTREVISTADOR: ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en dicha área?

ENTREVISTADO: 25 años

ENTREVISTADOR: ¿Qué tipo de acciones le gustaría realizar para generar un cambio ante las problemáticas evidenciadas?

ENTREVISTADO: Incentivar el personal por medio de bonificaciones

ENTREVISTADOR: ¿Cómo cree usted que podría aportar para el mejoramiento del ambiente en su área?

ENTREVISTADO: Ingresar más personal

ENTREVISTADOR: ¿Cómo está aportando usted a su grupo de trabajo?

ENTREVISTADO: Por medio de las capacitaciones que les da

ENTREVISTADOR: ¿Está usted de acuerdo con la implementación de un proyecto que tenga como objetivo realizar mejoras del clima labora en el área?

ENTREVISTADO: Sí está de a cuerdo

OBSERVACIONES:

El entrevistado no autorizó realizar la grabación de la entrevista, por lo tanto, se tomó apunte de sus respuestas

11.6 Anexo 6: Formato del cuestionario a trabajadores

NOMBRE: _____ **EDAD:** _____

ÁREA: _____ **FUNCIÓN O CARGO QUE DESEMPEÑA:**

Flores de Serrezuela S.A.S se preocupa por el bienestar de sus trabajadores, por lo tanto, le solicitamos que responda el cuestionario de manera veraz, esto nos permitirá realizar el estudio correspondiente para la implementación de posibles mejoras en el área.

1. En relación a las condiciones físicas de su lugar de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) usted considera que éste es:

<input type="checkbox"/> Incómodo	<input type="checkbox"/> Muy cómodo	<input type="checkbox"/> Confortable	<input type="checkbox"/> Soportable	<input type="checkbox"/> Muy incómodo
---	---	--	---	---

2. Cuenta con el tiempo suficiente para cumplir con las labores diarias en su trabajo

<input type="checkbox"/> Siempre	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Casi siempre	<input type="checkbox"/> Algunas veces
--	--	---	--

3 ¿Conoce usted las metas propuestas en el área?

<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
---------------------------------------	---------------------------------------

4. Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

<input type="checkbox"/> Siempre	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Casi siempre	<input type="checkbox"/> Algunas veces
--	--	---	--

5. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la empresa? califique de 1 a 10

6. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la empresa? califique de 1 a 10 _____

7. En mi área se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo

<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Siempre	<input type="checkbox"/> Casi siempre	<input type="checkbox"/> Con cierta frecuencia
--	--	---	--

8. Para el desempeño de mis labores mi ambiente de trabajo es

<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Malo	<input type="checkbox"/> Muy bueno	<input type="checkbox"/> Muy malo
--	---	--	---

9. Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo

<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Siempre	<input type="checkbox"/> Casi siempre	<input type="checkbox"/> Con cierta frecuencia
--	--	---	--

10. Los jefes en la empresa se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal

<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Siempre	<input type="checkbox"/> Casi siempre	<input type="checkbox"/> Con cierta frecuencia
--	--	---	--

11. La relación entre compañeros de trabajo en la empresa es

<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Mala	<input type="checkbox"/> Muy buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Muy mala
--	---	--	--	---

12. La empresa otorga beneficios a los trabajadores

<input type="checkbox"/> Siempre	<input type="checkbox"/> A veces	<input type="checkbox"/> Nunca
--	--	--

13. En la empresa las funciones están claramente

definidas

<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> No sabe
---------------------------------------	--------------------------	--

14. Siente apoyo de sus jefes cuando se encuentra en dificultades

<input type="checkbox"/> Siempre	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> A veces
--	--	--

15. Los jefes reconocen y valoran su trabajo

<input type="checkbox"/> Siempre	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> A veces
--	--	--

16. Los recursos (materiales) con los que cuento para realizar bien mi trabajo son

<input type="checkbox"/> Buenos	<input type="checkbox"/> Malos	<input type="checkbox"/> Muy buenos	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Muy malos
---	--	---	--	--

17. Mi sueldo,

está acorde con las responsabilidades de mi cargo ¿por qué? _____

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sí	No

18. La distribución de responsabilidades que tiene su área es

<input type="checkbox"/>				
Buena	Mala	Muy buena	Regular	Muy mala

19. Qué aspecto

considera usted que le impide culminar sus labores en ocasiones

<input type="checkbox"/>					
Problemas familiares	Demasiada presión	Mucha carga laboral	Falta de información	Todas las anteriores	Otro ¿cuál?

20. Le agradecemos nos haga llegar algunos comentarios acerca de aspectos que ayudarían a mejorar nuestro ambiente de trabajo.

11.7 Anexo 7: Formato del cuestionario a supervisores y auxiliares

1. ¿Cómo ve usted el ambiente en su área encargada?
2. ¿Cuál es la mayor problemática que se evidencia en su área de trabajo?
3. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en dicha área?
4. ¿Qué tipo de acciones le gustaría realizar para generar un cambio ante las problemáticas evidenciadas?
5. ¿Sabe usted si se ha planteado algún proyecto para mejorar el clima laboral en la empresa años anteriores? ¿en qué consistía?
6. ¿Cómo cree usted que podría aportar para el mejoramiento del ambiente en su área?
7. ¿Está satisfecho/a con la productividad y calidad de trabajo de sus trabajadores?
8. ¿Cómo está aportando usted a su grupo de trabajo?
9. ¿Conoce usted las problemáticas que se presentan en el área de trabajo? ¿qué hace al respecto?
10. ¿Está usted de acuerdo con la implementación de un proyecto que tenga como objetivo realizar mejoras del clima labora en el área?

11.8 Anexo 8: Registros fotograficos

Fotografías de la empresa y áreas



Área de servicios



Área de administración





Área de poscosecha

