

## **Evaluación del impacto del proceso de las practicantes de Trabajo Social en la empresa**

### **Exotic Farms S.A.**

#### **Claudia Patricia Melo y Sandra Milena Robayo**

Exotic Farms S.A. Es una compañía del sector floricultor fundada en el año 2003; ubicada en el municipio de Tocancipá, departamento de Cundinamarca, a 45 minutos de Bogotá y cuya producción se encuentra dividida en tres fincas identificadas como Las Lomas, La Trifulca y Canarias. Esta empresa es reconocida como una de las empresas productora y exportadora de las mejores rosas Premium en el área de la floricultura en Colombia y comprometida con sus empleados.

En el mes de agosto de 2012, la compañía permitió que los practicantes de trabajo Social ingresaran a su organización para establecer las necesidades y potencialidades de sus colaboradores y poder así realizar un programa de bienestar laboral que supiera los requerimientos de los mismos, generando beneficios tanto para los empleados como para la empresa.

En el mes de octubre de 2013 y luego de catorce meses de establecido y puesto en marcha el programa de bienestar laboral, se realizó un nuevo acercamiento a la compañía, a través de herramientas estructuradas y aplicadas al personal administrativo y operativo se buscó evaluar el impacto que ha tenido el proceso de las practicantes de trabajo social en la empresa, desde el punto de vista de las dos áreas, para poder así mostrar en este artículo dichos resultados.

## **Abstract**

---

Tras el ingreso en agosto del año 2012, de las practicantes de trabajo Social de la corporación universitaria Minuto de Dios a la empresa Exotic Farms. S.A., se concibieron a través de la intervención del trabajo social una serie de retos y tareas dentro del quehacer de la profesión, con el objetivo específico de generar cambios, que aportaran al bienestar de los empleados y cuyo cimiento sería el desarrollo de un programa de Bienestar Laboral que supiera las necesidades más sentidas de los empleados de la compañía.

En Octubre de 2013 y tras catorce meses de dicha incorporación, se realizó un nuevo acercamiento a la población, que pretendió evaluar el impacto del proceso realizado por las practicantes de trabajo social en la organización, para así poder realizar este artículo, cuyo objetivo aplica a contribuir con más elementos que fundamenten el trabajo realizado en el área organizacional por esta profesión.

Palabras clave: *Evaluación, impacto, trabajo social, bienestar laboral, cultivo, relaciones de vida, calidad de vida, nivel de vida, operativo y administrativo.*

## **Introducción**

---

La intervención realizada y basada en el estudio, diagnóstico, diseño e implementación del Departamento de Bienestar Laboral dentro de la compañía a través de la intervención del Trabajo Social se vio fundamentada en el quehacer del trabajador social y su actuar en el campo organizacional, dentro de una compañía que solicitó los aportes de practicantes idóneos que fundamentaran la teoría y la práctica para crear un proyecto de bienestar laboral y social que generara crecimiento, motivación, identificación y compromiso de los empleados con los valores

de la empresa, y, que a la vez, desarrollara en ellos mayor interés y responsabilidad por las labores asignadas dentro de la misma.

La práctica profesional, fue desarrollada durante un año consecutivo desde el 1 de agosto de 2012 hasta el 3 de agosto de 2013, en la empresa Exotic Farms S.A.S. cuya ubicación fue anteriormente descrita, y cuya base está fundamentada en el trabajo manual de los cerca de 400 colaboradores de la misma, quienes poseen la experiencia necesaria para poder cumplir con los altos estándares de calidad, para así poder ofrecer las mejores rosas Premium de Colombia a todos los clientes que poseen alrededor del mundo, especialmente en Rusia.

Inicialmente se planteó, desde el área de intervención del trabajo social, un estudio y un diagnóstico previo del contexto y la población que laboraba en dicha empresa, para finalmente poder crear un programa de Bienestar Laboral que cubriera todos los aspectos relacionados con el bienestar de los trabajadores dentro de la compañía en temas relacionados con el ámbito laboral, familiar y social, generando alternativas de comprensión y actuación frente a los conflictos y necesidades en las situaciones vividas en la cotidianidad.

El programa de bienestar laboral estuvo enfocado en tres aspectos fundamentales:

**Relaciones de vida:** Cuyo objetivo estuvo centrado en el crecimiento y desarrollo personal a través de la optimización de las relaciones interpersonales y el fortalecimiento de sus dimensiones socio afectivas y socio familiares, a través de talleres, encuentros y capacitaciones. Implementación de espacios lúdicos y deportivos que reforzaran sus habilidades y el trabajo en equipo. Instauración de un Consultorio Social para atención personalizada de los colaboradores y la orientación y acompañamiento en la creación de un comité de Convivencia Laboral.

**Condiciones de vida:** Este nivel estuvo encaminado a incrementar y ampliar la información y el acceso de los colaboradores en temas de acceso al subsidio de vivienda, ventajas de afiliación a su fondo de empleados, acceso al subsidio familiar, y ampliación en el conocimiento frente a temas de salud, prevención y riesgos médicos y laborales. Esto último se desarrolló conjuntamente con el área de salud ocupacional de la empresa. También implicó realizar contactos y gestiones con el SENA, para abrir opciones de cursos de formación tecnológica dirigidos a los supervisores de la empresa en aras de fortalecer sus potencialidades para el manejo de personal.

**Nivel de Vida:** En este aspecto se pretendió anudar la cultura del ahorro en los empleados, el buen uso de su salario, el incremento del nivel educativo de los colaboradores en aras de mejorar sus posibilidades de crecimiento, el desarrollo de diferentes cursos manuales que les permitieran tener ingresos económicos extras, campañas de electrodomésticos y entrega oportuna de salarios y demás pagos demandados por los colaboradores, facilitando así acciones que contribuyeran a mejorar las necesidades económicas, mejorando su calidad de vida.

Una vez desarrollado el programa anteriormente descrito entre agosto y diciembre de 2012, se dio paso a la aprobación e implementación del mismo, el cual se ha venido desarrollando durante el año en curso.

En el mes de octubre de 2013 se realizó una nueva aproximación a la compañía con el objetivo de conocer cómo evalúa hasta la fecha el personal administrativo y operativo de la empresa, el programa de bienestar laboral efectuado y los aportes realizados desde el campo del trabajo social al mejoramiento del bienestar social de dicha población.

## Planteamiento de la pregunta

---

El proceso de elaboración e implementación del programa de Bienestar Laboral en Exotic Farms S.A junto con los avances y limitaciones encontradas a través del desarrollo de la práctica y el aprendizaje bilateral surgido, llevo a plantear el siguiente interrogante como base y fundamento de este artículo **¿Cómo evalúa el personal operativo y administrativo el rol del Trabajador Social en la empresa Exotic Farms S.A?**, ya que al dar respuesta a este interrogante se puede dar una visión más amplia al abordaje desde el campo del trabajo social en el área organizacional, mostrando el impacto y los aportes al bienestar social sentidos en el contexto en el que se realizó la práctica, y a la vez, resaltar la amplitud y riqueza que nuestra profesión tiene en este campo, al poder evidenciar la identificación de sus necesidades y los resultados evolutivos dentro de su realidad social en pro de un mayor bienestar para los colaboradores de la empresa.

## Marco conceptual

---

**Bienestar:** La noción de bienestar hace referencia al conjunto de aquellas cosas que se necesitan para vivir bien. Dinero para satisfacer las necesidades materiales, salud, tiempo para el ocio y relaciones afectivas sanas son algunas de las cuestiones que hacen al bienestar de una persona. Se trata de un concepto subjetivo, que puede tener representaciones muy diferentes en la mente de cada individuo, dado que el bienestar está íntimamente relacionado con las necesidades y los gustos de las personas. (<http://definicion.de/bienestar/#ixzz2j>).

**Bienestar Social:** Se entiende por bienestar al conjunto de factores que una persona necesita para gozar de buena calidad de vida. Estos factores llevan al sujeto a gozar de una existencia tranquila y en un estado de satisfacción.

El bienestar social, por lo tanto, incluye aquellas cosas que inciden de manera positiva en la calidad de vida: un empleo digno, recursos económicos para satisfacer las necesidades, vivienda, acceso a la educación y a la salud, tiempo para el ocio, etc. Pese a que la noción de bienestar es subjetiva (aquello que es bueno para una persona puede no serlo para otra), el bienestar social está asociado a factores económicos objetivos.

De acuerdo con lo anterior, es posible asociar el bienestar laboral con el aumento de la productividad, teniendo en cuenta que las políticas de bienestar instauradas pueden llegar a reducir el ausentismo, la rotación laboral y generar un mayor compromiso del trabajador con la empresa en la medida que ésta pueda satisfacer sus requerimientos y hacerlo sentir satisfecho en los diferentes roles que debe cumplir dentro de su desempeño, generando mayor motivación y por ende mayor producción en las labores asignadas. (<http://definicion.de/bienestar-social/>).

**Bienestar laboral:** Casales (2003) refiere “En la definición de Bienestar básicamente se distinguen cuatro perspectivas teóricas:

a) El enfoque ecologista estudia y analiza la relación entre las personas y los espacios físicos que lo circundan (Américo, 1995). Se abordan las características ambientales, su implicación en el estilo de vida y la escala de valores que lo determinan (Américo; Aragonés y Corraliza, 1994).

b) El enfoque económico del bienestar se centra en los niveles de ingreso, gasto social e inversión de los individuos, grupos o comunidades contemplados. La financiación y manejo de los recursos de una sociedad suele ser el rasero de medición vinculado al grado de Bienestar Social de una sociedad.

c) El enfoque sociológico se refiere al conjunto de condiciones objetivas y observables que conforma una comunidad. El grado de implementación de servicios y prestaciones de que disponga la comunidad, la influencia de variables demográficas, lugar de residencia o hábitat, junto con otras como el ocio, la familia o el trabajo, correlacionarán altamente con el bienestar general de las personas (Campbell, 1981; Rice, 1982 y Michalos, 1985).

d) El enfoque psicosocial contempla la interacción de la percepción de sí mismo y del mundo en el que se está inmerso: 'La construcción de recursos frente a las dificultades y conflictos de la realidad cotidiana será lo que se contempla en el bienestar psicosocial. Este concepto, relativamente joven y multidimensional, se acepta como integrador de otros como la felicidad o la satisfacción general con la vida. Se toma como criterios la intensidad y frecuencia de los estados afectivos (Álvaro y Páez, 1996). Se define operativamente la asociación de las emociones positivas y negativas vinculadas a sentimientos de confianza hacia el mundo que les rodea, la capacidad de manejo de los conflictos (Martínez Taboada, 1995; Igartua et al., 1994), y la participación en actividades ocupacionales y laborales (Echebarría y Páez, 1989)'. (Rodríguez y Ramírez Reyes, 2010, Parr.5)

**Calidad de vida en el Trabajo:** según Chiavenato la calidad de vida laboral se refiere “a la preocupación por el bienestar general y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas“. calidad de vida y bienestar social calidad de vida laboral en otro contexto Guízar define la calidad de vida laboral como el carácter positivo o negativo de un ambiente laboral cuya finalidad básica es crear un ambiente excelente y cómodo para los empleados y, que de esta manera, contribuya de manera eficiente a la salud económica de la organización  
¿cuáles son las finalidades de un servicio de bienestar? factores de la calidad de vida satisfacción con el trabajo ejecutado

- posibilidades de tener futuro en la organización.
- reconocimiento de los resultados alcanzados.
- salario percibido
- beneficios alcanzados
- relaciones humanas con el grupo y la organización
- ambiente psicológico y físico de trabajo
- libertad y responsabilidad de decidir. ([http://prezi.com/vfhzxvfjr\\_mu/bienestar-social-y-calidad-de-vida-en-el-trabajo/](http://prezi.com/vfhzxvfjr_mu/bienestar-social-y-calidad-de-vida-en-el-trabajo/))

## **Metodología**

---

Los instrumentos con los cuales se actuó profesionalmente para obtener un diagnóstico asertivo y la información base que nos permitiera definir el objetivo principal de este artículo, estuvieron enmarcados dentro de un enfoque mixto, el cual fue desarrollado de manera cuantitativa, con el diseño de una encuesta cuyo objetivo era evaluar el papel que el Trabajo Social ha tenido dentro de la empresa a nivel operativo y que contenía 10 preguntas específicas frente a los cambios, la percepción individual y grupal que los empleados tenían de la intervención realizada por las practicantes de trabajo Social en los 14 meses que llevan trabajando dentro la compañía.(anexo 1).

Dicha encuesta se aplicó a 100 colaboradores como muestra representativa del 27% del personal operativo cuya cifra total es de 373 personas en este momento. De igual manera, frente a la metodología cualitativa se estructuró una entrevista cuyo objetivo era conocer cómo evaluaba el personal administrativo la intervención que ha tenido el trabajo Social dentro de la empresa (anexo 2). Dichas encuestas se realizaron de manera individual a los directivos del área

administrativa como muestra representativa del 12 % de esta área y cuya planta laboral es de 43 personas en este momento, vale la pena destacar, además, que los colaboradores a quienes se les realiza la entrevista fueron seleccionados teniendo en cuenta su acercamiento y proximidad con el personal operativo.

La observación participante en los recorridos realizados por el cultivo y las conversaciones informales, también fueron herramientas fundamentales en la recolección de información.

Teniendo en cuenta que dentro de la labor, que se realizó en Exotic Farms S.A.S, se trabajaron los tres modelos de intervención caso, grupo y comunidad, de forma individual e integrada, y frente a las distintas situaciones y necesidades que se presentaron, las herramientas desarrolladas pretendieron recoger información sobre la percepción que los empleados tenían en cada uno de estos aspectos.

Así pues, los instrumentos cualitativos y cuantitativos utilizados permitieron ampliar las percepciones y conocimientos recogidos frente a la población y determinar así una visión más amplia frente al objetivo central de este artículo.

## **Resultados**

---

El proceso investigativo a través de la metodología cuantitativa generó un acercamiento al personal operativo, permitiendo obtener la evaluación del trabajo social dentro de la empresa, con los siguientes resultados:

1. La intervención del trabajo Social dentro de la empresa fue evaluado como bueno por el 64% de la población encuestada, excelente por el 34% y regular o malo por el 1%. Como, se muestra en la figura 3.

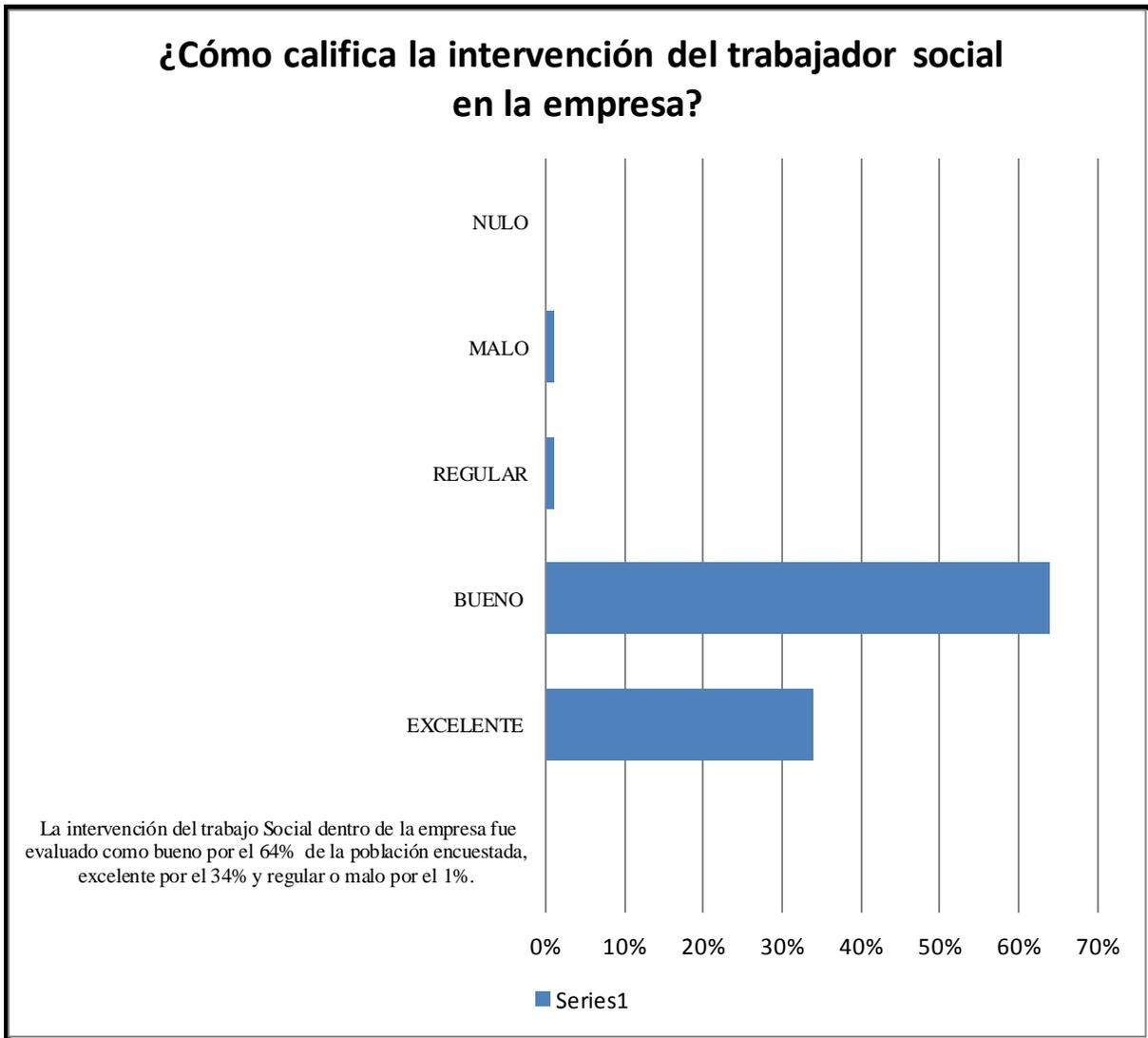


Figura 3. Evaluación Trabajo Social.

2. El 86% de los colaboradores considera que el apoyo y orientación que brindan las practicantes de trabajo social ha mejorado las relaciones con sus compañeros, el 14% restante opina lo contrario, como se muestra en la figura 4.

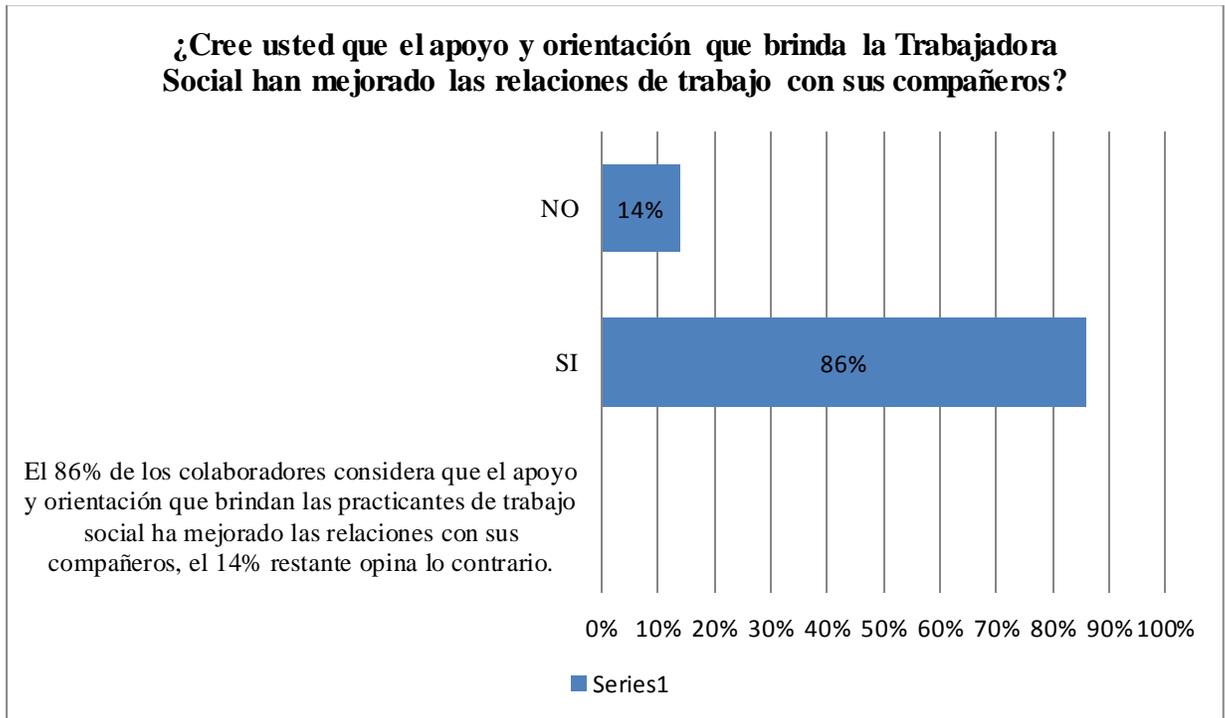


Figura 4. Relaciones de Trabajo.

3. Las herramientas utilizadas por las practicantes de trabajo social para el apoyo en la formación personal y grupal fueron adecuadas y eficaces para el 100% de los colaboradores.
4. El 59% de los empleados operativos han acudido a la atención individual, recibiendo en algún momento orientación de las practicantes de trabajo social, en temas y/o necesidades que hayan tenido tanto a nivel personal como laboral, mientras que el 41% no lo han necesitado o no han acudido a dicha orientación.

5. Del total de los colaboradores que han acudido a la atención de caso el 34% manifiesta haber obtenido mejoramiento en su comunicación, aumento de autoestima, mejor manejo de conflictos y mejora en sus relaciones familiares. El 12% alude mejoramiento en sus relaciones familiares. El 11% indica que logró tener un mejor manejo y resolución de conflictos. El 2% consiguió aumentar su autoestima y 1% mejoró su comunicación haciéndola más asertiva.
6. De forma unánime el 100% de los encuestados estuvo de acuerdo en que las actividades desarrolladas como talleres, dinámicas, capacitaciones y demás actividades realizadas por las practicantes de trabajo social en los diversos temas tratados, han reforzado y han orientado el mejoramiento de su formación personal, como se indica en la figura 8.

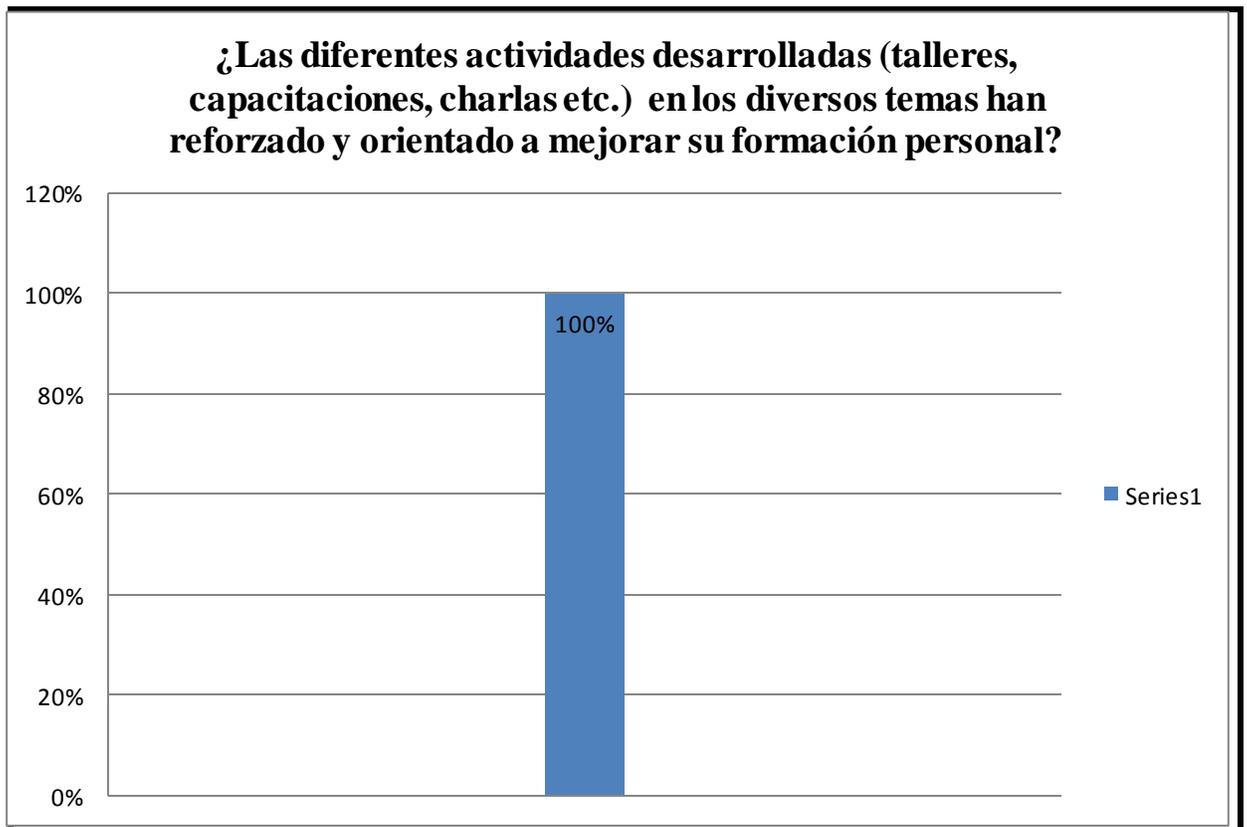


Figura 8. Formación personal

7. El 86% de los colaboradores siente que el ambiente y las relaciones laborales han mejorado, mientras que el 14% no lo percibe así, como se muestra en la figura 9.

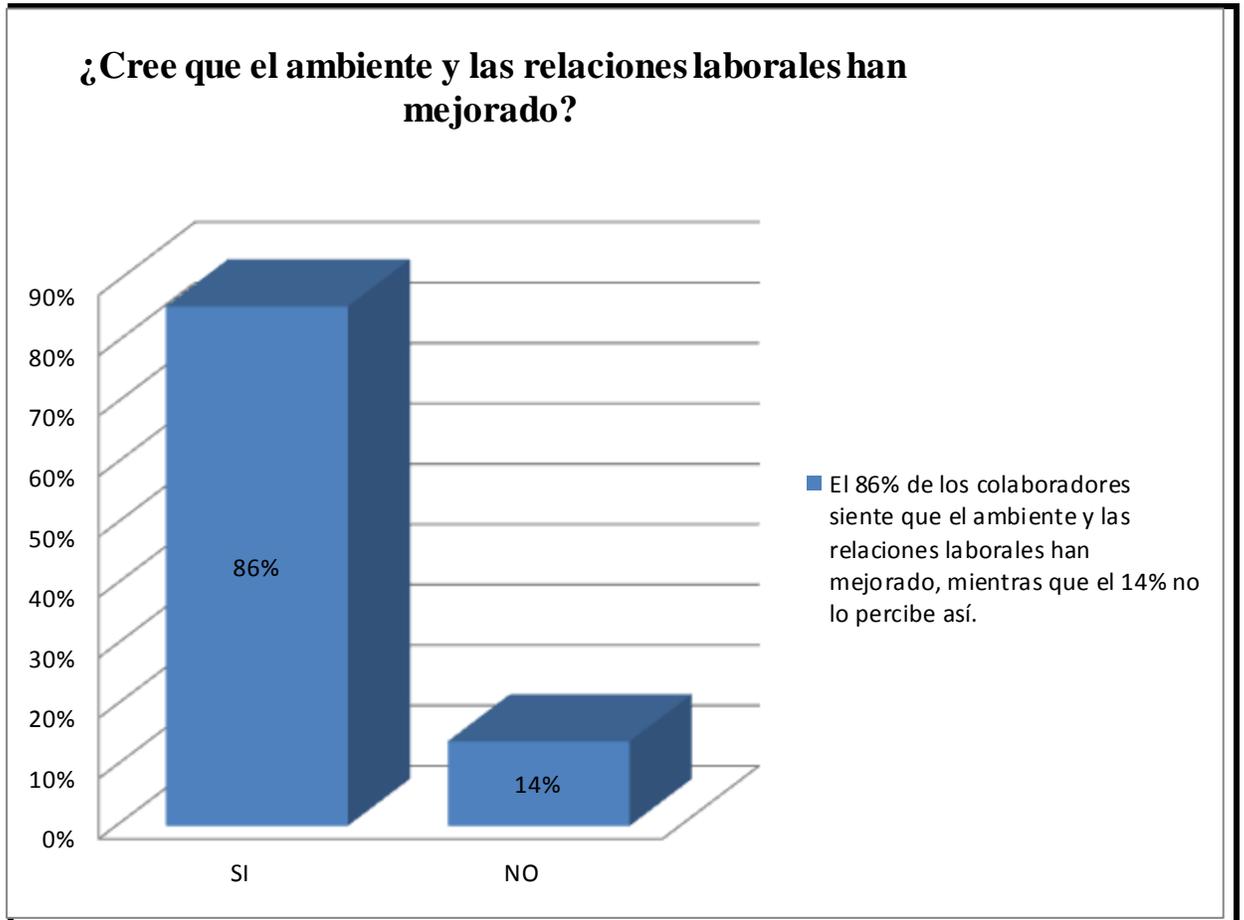


Figura 9. Ambiente y relaciones laborales.

8. El 100% de la población encuestada considera que es importante la existencia del consultorio social en la empresa.

9. De los colaboradores encuestados el 92% siente que ha existido algún cambio en sus relaciones familiares a partir de las orientaciones y aprendizajes generados por el trabajo Social dentro de la empresa, mientras que el 8% restante no lo considera así.

10. El 97% de los encuestados afirma haber percibido cambios en su bienestar dentro de la empresa, con el ingreso de las practicantes de trabajo social, mientras que el 3% indica no sentir cambio alguno, como se muestra en la figura 12.

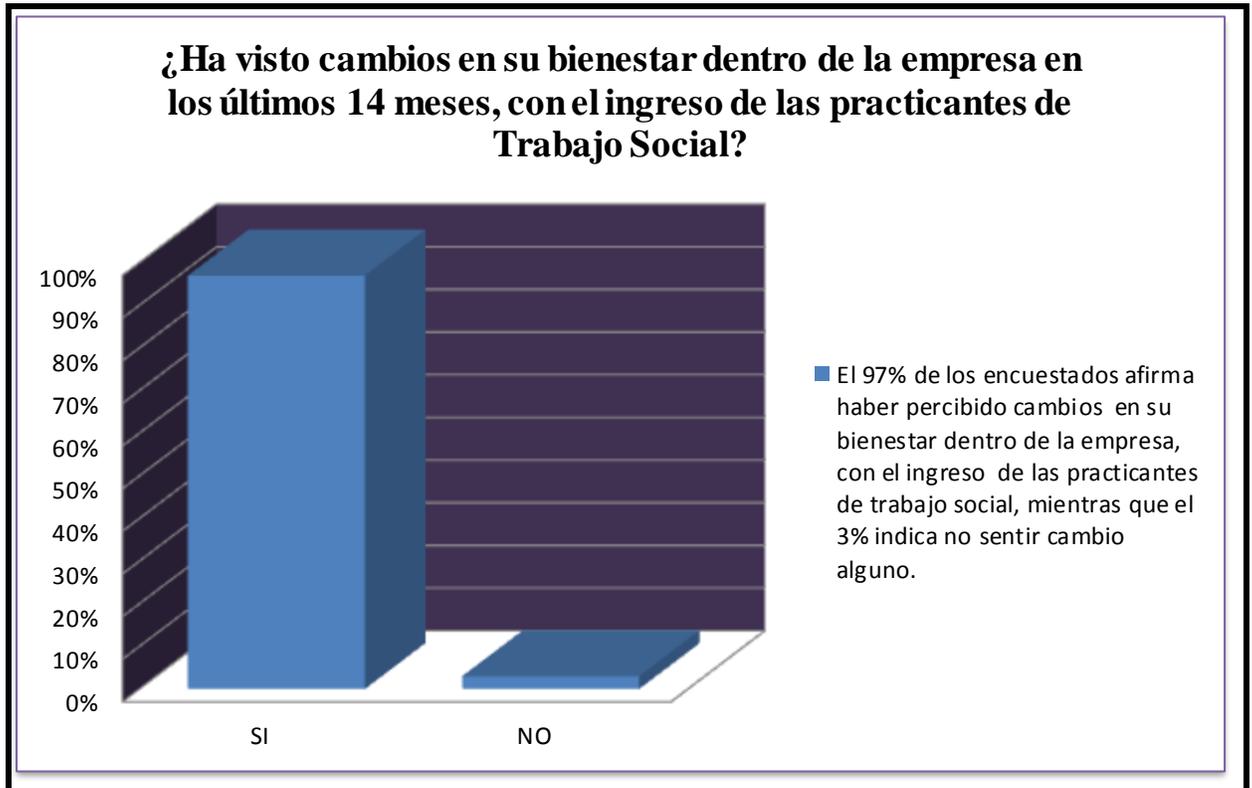


Figura 12. Bienestar laboral.

Adicionalmente y frente a la metodología cualitativa, aplicada, los resultados expuestos por el personal administrativo en las entrevistas realizadas fueron:

- La percepción del trabajo Social y de las prácticas realizadas por las estudiantes en la empresa Exotic Farms S.A. es muy favorable, las personas entrevistadas aseguraron que el ingreso del trabajo social ha generado beneficios y cambios prósperos para la empresa en cuanto al bienestar de los colaboradores, además de afirmar que los cambios generados

han sido visibles muy rápidamente, siendo este otro factor destacable en la labor realizada.

- Los administrativos entrevistados coinciden en que definitivamente se han evidenciado cambios muy positivos dentro de la empresa, desde que se comenzaron a desarrollar las prácticas de trabajo social, se han notado reformas en el clima laboral, en el estado anímico y la solución de conflictos de los colaboradores, lo que a su vez, redundo en un mejor desempeño y productividad.

Lo que más destacan frente a los cambios positivos es la atención de caso, la cual ha permitido generar un espacio de orientación que conduce a los empleados a una mejor resolución de sus conflictos y por ende a un mayor bienestar. La Doctora Gladys Hernández, directora del área de Gestión Humana, respalda los cambios concebidos a través de la intervención del trabajo Social cuando alude textualmente:

*“Si, definitivamente sí. Creo que los cambios se pueden evidenciar a dos niveles, un nivel, el nivel directivo, donde pienso que se ha logrado ya una credibilidad sobre el trabajo que se hace desde el trabajo social porque se ha logrado ya implementar un área con unos objetivos claros, y un segundo nivel en el que se puede evidenciar, es al nivel de los trabajadores, por lo que ya hay un reconocimiento de lo que es trabajo social, del aporte, de lo que puede hacer y muy seguramente de todo lo que falta aún por desarrollar.”*

- Los cambios y mejoras del bienestar laboral de los empleados y su calidad de vida son igualmente sentidos por el área administrativa, existe ya un reconocimiento directo por parte de los empleados del cultivo. Los talleres y capacitaciones realizadas han sido cumplidos de acuerdo a las necesidades sentidas por ellos, se ha generado una mejora en

el clima laboral generando un mejor trabajo en equipo, se he evidenciado un progreso en la comunicación asertiva entre pares, la asesoría individual ha permitido también potencializar las habilidades de los colaboradores y el mismo programa de bienestar laboral diseñado e implementado, ha entregado un valor agregado el área de gestión humana, al proporcionar objetivos definidos de manera clara, que propenden por el bienestar real de los empleados.

- Se evidencia que el desempeño de los colaboradores ha mejorado a partir de la intervención realizada por las practicantes de trabajo social, especialmente en el área de post- cosecha, que se caracterizaba por ser un espacio muy desunido y con muchos inconvenientes a nivel de comunicación. Y aunque organizacionalmente la empresa debe construir unos indicadores mucho más claros y objetivos que les permitan medir de manera asertiva si el bienestar que se ha generado a nivel personal en los empleados, realmente, ha traído una mayor productividad en su desempeño laboral, lo que efectivamente si es claro es que el personal se encuentra mucho mejor en su desarrollo personal y con un nivel de satisfacción dentro de la empresa mucho más alto.
- El rol desempeñado por las practicantes de trabajo social dentro de la empresa es visto de manera activa, con bastantes responsabilidades, que han sido acatadas con el mayor profesionalismo, evidenciando el cumplimiento de los estándares impuestos. Se considera el papel ejercido por las practicantes como importante y necesario dentro de la organización de la compañía de acuerdo a la percepción de las personas entrevistadas. Se pueden reforzar las apreciaciones recogidas, con la opinión de la directora de gestión humana, que es la jefe inmediata de las practicantes y por ende la persona que realiza el

seguimiento directo de su intervención, quien asevera que el rol de las practicantes de trabajo social:

*“Es un rol muy activo, es un rol que fue tomado desde el principio con todo el profesionalismo y que ha permitido hoy en día que la Trabajadora Social sea catalogada dentro de la organización como la persona que está encargada digamos de toda esta parte social, de actividades y sobretodo de dar una asesoría muy profesional a los trabajadores, o sea ya hay una búsqueda de parte de ellos para que le apoyen, entonces considero que es un rol bastante, bastante, bastante activo y que tiene que ver con el bienestar de la gente, con el mejoramiento la calidad de vida, entonces desde esa medida el rol cada vez va tomando más funciones, mas fuerzas , más tareas y más responsabilidades, que están recayendo en este momento sobre las estudiantes que están haciendo las practicas.”*

- Es sentido y expresado por todas las personas del área administrativa a las que se les realizo la entrevista formal y con quienes se tuvieron conversaciones informales que la empresa Exotic Farms S.A debería incluir en su equipo interdisciplinario un trabajador social que permita dar continuidad a los procesos realizados y traer valores agregados a la empresa frente al ascenso en el bienestar de sus colaboradores. Al respecto Julio Rodríguez, coordinador de fumigación y quien lleva 5 años laborando en la empresa indica:

*“Es fundamental, Gestión Humana trata de hacer ese rol, pero ustedes son nuestra parte adherente, nuestra fusión entre la parte administrativa y los colaboradores de la parte operativa”*

- Es claro que el impacto del trabajo Social ha sido más divisado en la parte operativa que en la administrativa, y aunque vale la pena destacar el reconocimiento y posicionamiento que se ha logrado a nivel administrativo, definitivamente, ha sido mayor la huella que se ha dejado en la parte operativa. Aún falta tiempo y espacios que permitan a las practicantes de trabajo social, trabajar con el grupo administrativo, permitiendo así un mayor acercamiento y beneficio para ellos.

Frente a este tópico, el Ingeniero Iván Herrera, director técnico de post- cosecha y quien labora en la empresa desde hace siete años opina que el impacto percibido ha sido:

*“(....) Yo diría más a nivel operativo que administrativo, realmente la parte administrativa se trata de que participen en ciertas actividades y cosas, y pues se ha notado, pero pues no es lo esencial, lo he visto más a nivel operativo y el impacto ha sido grandísimo, de mucha mejoría y yo creo que es la percepción de todos nosotros la parte técnica sobre todo, que es la que maneja directamente personal, de la necesidad. Los tres que manejamos la parte técnica, los dos ingenieros y yo, siempre concluimos y hemos reforzado y siempre hemos dicho la importancia del Trabajo Social, mucho más que las otras actividades que se han hecho y que quedaron estancadas ahí, porque hay una parte de salud ocupacional ahí, hay una parte de gestión ambiental y otras áreas que uno no avanza tan rápido y tan positivo para la empresa como ha sido el trabajo social.”*

- Dentro de los aportes más trascendentales que el trabajo social ha dado a la empresa, a través de sus practicantes, se puede destacar por parte de los administrativos, la realización e implementación del programa de bienestar laboral, que logro establecer

unos objetivos particulares y centrados frente a las acciones establecidas para el mejoramiento del bienestar de los empleados dentro de la empresa, y a nivel personal y familiar.

Por otra parte, las asesorías individuales siguen siendo un referente destacable en los procesos ejecutados, teniendo en cuenta que esta población trae consigo anudados muchos conflictos familiares que declinan su estabilidad personal y que de una u otra forma afectan su desempeño laboral y provocan ausentismos en su puesto de trabajo.

Por último, la rapidez con que se han logrado cambios y resultados dentro de la empresa con la intervención realizada, también es un aporte destacado por los directivos

- Frente a las falencias o aspectos a mejorar por las practicantes de trabajo social dentro de la compañía, se puede destacar la solicitud de un mayor acercamiento al personal operativo, visitándolo en el cultivo de manera permanente y se refuerza la idea de que necesariamente debe existir una continuidad en los procesos establecidos, ya que cada semestre cuando ocurre el cambio de practicantes, se genera un rompimiento y esto de manera directa o indirecta afecta a la población laboral. Se refuerza este concepto con lo enunciado por el ingeniero Iván, al respecto, cuando alude:

*“La verdad es difícil detectar alguna falencia cuando no teníamos este tipo de trabajo y de desarrollo y estamos viendo tanta mejoría y tanta cosa, y yo creo que la única falencia es que no haya continuidad, porque la continuidad sería lo único que uno ve, pero no de ustedes como practicantes.”*

- Por último, se solicitó de manera objetiva calificar el impacto positivo que ha tenido el trabajo social dentro de la compañía y la calificación promedio final fue de 4.3, lo que reafirma el nivel de satisfacción con el trabajo realizado hasta ahora.

Finalmente, y recogiendo los resultados obtenidos de manera cuantitativa y cualitativa se puede observar que la evaluación del impacto del proceso de las practicantes de trabajo social en la empresa Exotic Farms S.A. ,tanto a nivel operativo como a nivel administrativo, es positivo en cuanto a los métodos desarrollados y los resultados obtenidos hasta la fecha. Y aunque es evidente que aún queda mucho camino por recorrer y bastantes trabajos e intervenciones por realizar para lograr el desarrollo pleno de los objetivos planteados, y más aún, en el área administrativa, es válido resaltar la trascendencia que en el área organizacional tiene la profesión del trabajador social al poder aportar sus conocimientos e intervención al mejoramiento del desarrollo personal, familiar y laboral de la población , a través del apoyo y las garantías que brinda una compañía del sector floricultor, que busca tener dentro de su organización personal idóneo e íntegro, lo cual hace que el posicionamiento del trabajo social en esta área cobre valor y resalte los aportes generados para el crecimiento sistémico de sus colaboradores y por ende de la misma empresa, cuyo principal cimiento son los empleados mismos.

## **Análisis**

---

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos y descritos en el tópico anterior, se puede desarrollar un análisis de la evaluación que a nivel operativo tiene el trabajo social dentro de Exotic Farms S.A., resaltando el impacto positivo que han generado las practicantes de trabajo social en su

ingreso y a través de la intervención realizada con este personal específico, quien sin duda alguna ha recibido mayores beneficios y aportes de las profesionales en formación, al generar y potencializar en ellos mayores herramientas que les permitan satisfacer sus necesidades.

Max Neef, Elizalde y Hopenhayn plantean que “Las necesidades revelan de la manera más apremiante el ser de las personas, ya que aquél se hace más palpable a través de éstas en su doble condición existencial: como carencia y como potencialidad. Comprendidas en un amplio sentido, y no limitadas a la mera subsistencia, las necesidades patentizan la tensión constante entre la carencia y la potencia tan propia de los seres humanos.

Concebir las necesidades tan sólo como carencia implica restringir su espectro a lo puramente Fisiológico, que es precisamente el ámbito en el que una necesidad asume con mayor fuerza y claridad la sensación de «falta de algo». Sin embargo, en la medida en que las necesidades comprometen, motivan y movilizan a las personas, son también potencialidad y, más aún, pueden llegar a ser recurso. La necesidad de participar es potencial de participación, tal como la necesidad de afecto es potencial de afecto”. (Max Neef, Elizalde y Hopenhayn, 2010, p.21).

Sin embargo, a través de las conversaciones informales en los recorridos realizados por el cultivo, los colaboradores manifiestan inconformidades tales como la necesidad de un mayor acompañamiento en sus áreas de trabajo, lo que implica visitas más frecuentes al cultivo y al área de post- cosecha.

Además refieren una mayor disposición y mejores orientaciones frente a sus requerimientos en la atención individual ya que las respuestas obtenidas en este último semestre, por parte de las practicantes no son suficientes para las distintas problemáticas que se maneja en el cultivo y muchas veces quedan cortos en la solución de sus necesidades, a la par, que el proceso de cambio generado cada semestre en cada finca, genera un rompimiento de la continuidad de los casos y deben comenzar de nuevo la intervención con la nueva practicante que llega a cubrir el espacio,

razón por la cual consideran fundamental el nombramiento de una trabajadora social de planta que garantice la secuencia de los procesos, en cuanto a atención individual se refiere.

Por último, el personal operativo hace hincapié en el hecho de que las actividades tales como talleres, dinámicas, capacitaciones y demás actividades establecidas en el programa de bienestar laboral, como fundamento de la mejora en las relaciones interpersonales, no han seguido dándose con la frecuencia que venían desarrollándose hasta julio del año en curso, y consideran importante la continuidad de los mismos para su crecimiento y bienestar tanto personal como laboral.

Por otra parte, pero conectado a lo anteriormente descrito, el personal administrativo manifiesta su aceptación y conformidad con la labor realizada por las practicantes de trabajo social, dando una evaluación positiva a su quehacer y destacando los resultados obtenidos, pero también exterioriza inconformidades tales como el hecho de que aún no se logre una articulación directa y compenetrada entre el área de producción y gestión humana, que es el área de la que depende el trabajo social. Al respecto, la directora de gestión humana comenta:

*“(....) yo creo que hay que seguir trabajando y hacer el amarrado entre lo que es trabajo social y lo que es productividad dentro de una empresa, porque si no puede seguirse viendo una línea muy tajante entre lo que hace trabajo social y lo que hace digamos la parte productiva o producción. Yo pienso que hay nos hace falta amarrar mucho más (....)”*

Frente a esta percepción en concreto, es preciso manifestar la necesidad de fundamentar un trabajo en equipo entre las dos áreas, concretando objetivos y desarrollando una ayuda mutua , ya que si se tiene en cuenta que los directores del área productiva son quienes determinan los tiempos y espacios que el personal puede tener para las actividades programadas por el área de trabajo social, y no se da una correlación realmente entre las dos áreas, los espacios no serán

dados y por ende el personal operativo será el directamente afectado al no tener acceso a los talleres, capacitaciones y demás actividades programadas, bloqueando de una u otra manera la continuidad que deben tener dichas acciones y generando estancamientos en la eficacia organizacional que se busca obtener. Al respecto Chiavenato conceptualiza la eficacia organizacional de esta manera: “La eficacia empresarial se refiere a cómo hacer óptimas las formas de rendimiento. Busca que el rendimiento en la empresa sea máximo, a través de medios técnicos y económicos (eficiencia) y también por medios políticos (no económicos).

Los criterios base para establecer la eficacia administrativa son:

- 1 – Capacidad de la administración para encontrar fuerza de trabajo calificada.
- 2 – Moral de los empleados y satisfacción en el trabajo.
- 3 – Rotación de personal y ausentismo.
- 4 – Buenas relaciones interpersonales.
- 5 – Buenas relaciones entre los deptos. (entre los subsistemas).
- 6 – Percepción respecto de los objetivos de la empresa.
- 7 – Utilización adecuada de fuerza de trabajo calificada.
- 8 – Eficacia empresarial para adaptarse al ambiente externo.

La eficacia administrativa lleva a la eficacia organizacional, que se alcanza cuando se reúnen tres condiciones esenciales:

- 1 – Alcance de objetivos empresariales; 2 – mantenimiento del sistema interno; 3 – adaptación al ambiente externo.” (Chiavenato, 1999, p.5)

Adicionalmente, es necesario destacar la apreciación que tiene en general el equipo del área administrativa al manifestar que han tenido una participación muy baja en las actividades y demás acciones que desde el campo del trabajo social se han desarrollado en la empresa, por lo cual es necesario manifestar la necesidad imperativa de trabajar aún más con esta área ,

generando herramientas y procesos que conlleven al mejoramiento en sus relaciones y a poder entender y beneficiarse de todas y cada una de las intervenciones que las practicantes realizan y que para algunos de los empleados de la planta administrativa aun no son claras, ya que muchos de ellos solo identifican la atención de caso como el trabajo exclusivo de la trabajadora social, esto debido también, a la ausencia de espacios que la empresa no ha podido establecer para otras actividades con este grupo en particular.

Por último, pero no por ello, menos importante, se resalta la acotación de la doctora Gladys Hernández, jefe directo de las practicantes de trabajo social, al destacar como recomendación:

*“El mayor acompañamiento de parte de la universidad en los procesos, yo siento que mucho de lo que se ha dado ha sido por las estudiantes mismas, de forma independiente, más por sus recursos personales, por lo que son como seres humanos, por su búsqueda de aprender y de aportar, pero de menos presencia relacionada con la universidad. La verdad. Pienso que hay lograríamos hacer más cosas, si realmente se logra. ¿Por qué? Porque finalmente siento que solamente tienen la guía de la empresa, y la guía de la empresa yo diría que es una guía un poco viciada por las necesidades del día a día, pero educativamente y siempre lo he dicho, yo no tengo esa formación y pueda que el estudiante termine haciendo o cosas en un estilo o en otro sin que la universidad intervenga y sin una mayor orientación de lo que están haciendo.”*

A lo cual de manera personal y como profesionales en formación damos nuestro apoyo total, ya que el trabajo realizado durante la práctica profesional se convirtió en un reto aun mayor, por la ausencia de las docentes al no poder brindar un acompañamiento continuo y profuso en el proceso.

## Conclusiones

---

- A través de la intervención de las practicantes de trabajo social en la compañía, los colaboradores del área operativa y administrativa, evidencian cambios significativos y que han aportado al mejoramiento del clima laboral, de su formación personal y por ende a su bienestar dentro de la empresa.
- El personal operativo como el administrativo destacan la labor del trabajo social dentro de la empresa, sin embargo, expresan también, que el cambio constante de las practicantes genera un rompimiento en los procesos que de una u otra manera los afecta, por lo cual requieren un Trabajador Social que haga parte del equipo interdisciplinario de la compañía, para poder así tener continuidad en las acciones y procesos instauradas.
- La metodología y las herramientas utilizadas por las practicantes de trabajo social, así como los temas tratados en los talleres, acordes a las necesidades de los empleados, se consideran adecuadas y eficaces por el área operativa y administrativa, lo cual ha generado un mejor ambiente laboral y un crecimiento personal que ha redundado en la productividad de la empresa y la satisfacción de sus empleados al poder ser parte de la compañía.
- Los espacios que las practicantes han logrado implementar con los colaboradores generan dinamismo en el ambiente laboral, a la vez que, fomentan a su formación personal y familiar. Con lo anterior sustentan que es vital en la compañía reforzar temas como pautas de crianza, valores morales, liderazgo entre otros, ya que por factores económicos no pueden acceder a una constante educación y las herramientas facilitadas por el trabajador social los orientan y motivan a ser personas activas y con ello ser líderes motivadores en su vida laboral y familiar.

- Tanto el personal administrativo como el operativo coinciden en afirmar que los cambios generados por el trabajo social se han evidenciado en muy corto tiempo, lo cual ha generado un impacto positivo en la población y una motivación adicional para querer seguir participando en las intervenciones que las practicantes lleven a cabo.
- Los colaboradores con más antigüedad y que han visto de cerca el proceso evolutivo que ha tenido la empresa, no la desmeritan, pero afirman que aunque anteriormente se realizaban actividades y existían espacios de integración, hoy perciben el valor agregado que los conduce a la reflexión personal y con ello al mejoramiento individual y colectivo.
- El personal operativo como el administrativo destacan de manera apreciativa y como un aporte trascendental la atención individual, el seguimiento y acompañamiento en las diferentes necesidades que aquejan al personal, al convertirse en una herramienta de orientación que permite potencializar las habilidades personales y lograr que el individuo encuentre en él mismo la respuesta a sus necesidades.
- El objetivo propuesto al inicio de este artículo, de poder conocer como el personal operativo y administrativo de Exotic Farms S.A evaluaba el impacto del proceso de las practicantes de trabajo social dentro de la compañía, se logró cumplir al poder evidenciar por medio de los instrumentos aplicados, el impacto positivo que las dos áreas tienen de las labores efectuadas, sin embargo también se pudo evidenciar que aún existen muchas necesidades dentro de la empresa, que deben ser avocadas con el mayor profesionalismo en aras de alcanzar los objetivos propuestos para un mayor bienestar laboral.
- Aunque el impacto de las practicantes de trabajo social ha sido amplio, el personal tanto operativo como administrativo, aun no identifica de forma clara todas las funciones y roles que el trabajador social desempeña dentro de la empresa y lo asumen en la mayoría

de casos, solo como la persona que hace atención de caso. Lo anterior lleva a replantear las funciones realizadas y generar un mayor acercamiento a los empleados para que conozcan más frente a la diversidad de labores que tiene el Trabajo Social en la organización y poder impactar de forma más amplia y positiva, al mostrar mayores resultados.

- Hace falta mayor acercamiento y disposición del área administrativa en la participación de las diferentes actividades lideradas por el trabajo social, así como un mayor trabajo al interior de este espacio, el cual evidencia más problemas de convivencia y rivalidad que el área operativa.
- El área de gestión humana en su gran mayoría está dirigida por psicólogos o administradores de empresas, de acuerdo a un sondeo realizado en el área de Sabana centro. Y ante esta realidad quisimos ir más allá e indagar por qué no un trabajador social ocupa estos cargos, teniendo un conocimiento tan amplio. Ante este interrogante la respuesta de muchos de los gerentes y personas que manejan recursos humanos fue “Porque no se han ganado el lugar”. Lo anterior nos lleva a considerar de nuevo nuestra posición como estudiantes y visualizar que aunque el campo de trabajo para nuestra profesión en el área organizacional, es bastante amplia y cuantiosa en aprendizajes, no existen muchas opciones de prácticas profesionales en esta área, lo cual nos hace replantear como trabajadoras sociales y a partir de la experiencia generada, la necesidad de que la universidad genere mayores espacios de aprendizaje y practica en dicho campo, teniendo en cuenta la amplitud de labores que se pueden realizar dentro del mismo y la extensa experiencia que como profesionales podemos obtener.

- Aunque la percepción del trabajo social dentro de la empresa Exotic Farms es muy favorable, consideramos como trabajadoras sociales, que la brecha existente entre el área de gestión humana y de producción, impide una labor completa e integral desde la profesión y esto a su vez genera perjuicios directos para los empleados, ya que se deben cortar procesos o extenderlos por tiempos ilimitados, haciendo más difícil la labor y más dispendioso poder llegar a establecer resultados óptimos.
- Teniendo en cuenta el alto grado de problemáticas encontradas en el cultivo de flores, y ante la diversidad de las mismas, nos parece preciso señalar la necesidad de ampliar los conocimientos adquiridos en la academia frente a la atención de caso, ya que son diversos y altos los retos que se deben enfrentar en este tipo de intervención, en donde no contar con las herramientas necesarias para poder orientar a quien solicita el servicio, genera no solo una falta de credibilidad en el profesional sino en la profesión misma como tal.

## Referencias

---

Bonilla Castro, E. Y Rodríguez Sehk, P. (1997). La investigación en las ciencias sociales. Más allá del dilema de los métodos. Colombia: Ed. Norma.

Chiavenato, I. (1999). Administración de recursos humanos. Quinta edición: Mc Graw Hill.

*Definición de Bienestar*. Recuperado de <http://definicion.de/bienestar/#ixzz2jW6BDFMf> el 25 de octubre de 2013.

*Definición de Bienestar Social y Calidad de vida en el trabajo*. Recuperado de [http://prezi.com/vfhzxvfjr\\_mu/bienestar-social-y-calidad-de-vida-en-el-trabajo/](http://prezi.com/vfhzxvfjr_mu/bienestar-social-y-calidad-de-vida-en-el-trabajo/) el 26 de octubre de 2013.

*Definición de Bienestar Social*. Recuperado de <http://definicion.de/bienestar-social/> el 26 de octubre de 2013. Estrada Rodríguez, Y. Y Ramírez Reyes, M. (2010). El Bienestar Laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo.

*Definición de Bienestar Laboral*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm> el 26 de octubre de 2013.

Max Neef, M. Elizalde, A. y Hopenhayn, M. (2010). Desarrollo a escala humana. Madrid: Biblioteca CF+S.

**Anexo 1. Encuesta.** Esta encuesta se realiza con el fin de evaluar el papel que ha tenido el Trabajo Social dentro de la empresa.

EDAD: ----- GENERO: ----- AREA -----

**1. ¿Cómo califica la intervención del trabajador social en la empresa?**

Excelente----- Buena----- Regular----- Mala----- Nula-----

**2. ¿Cree usted que el apoyo y orientación que brinda la Trabajadora Social han mejorado las relaciones de trabajo con sus compañeros?**

SI----- NO-----

**3. ¿Considera adecuada y eficaz las herramientas que han sido utilizadas para el apoyo en su formación personal y grupal?**

SI----- NO-----

**4. ¿Ha recibido orientación de la Trabajadora Social en temas y necesidades que haya tenido, tanto a nivel personal como laboral?**

SI----- NO-----

**5. Si la respuesta anterior es SI ¿Qué cambios ha generado para usted como persona el apoyo de la trabajadora social?**

- a. Mejoramiento de comunicación asertiva
- b. Aumento de autoestima
- c. Manejo de conflictos
- d. Mejoramiento en relaciones familiares
- e. Ninguna de las anteriores
- f. Todas las anteriores

**6. ¿Las diferentes actividades desarrolladas (talleres, capacitaciones, charlas etc.) en los diversos temas han reforzado y orientado a mejorar su formación personal?**

SI----- NO-----

**7. ¿Cree que el ambiente y las relaciones laborales han mejorado?**

SI----- NO-----

**8. ¿Considera usted que es importante la existencia del consultorio Social en la empresa?**

SI----- NO-----

**9. ¿Siente que ha existido algún cambio en sus relaciones familiares a partir de las orientaciones y aprendizajes generados por la Trabajadora Social?**

SI----- NO-----

**10. ¿Ha visto cambios en su bienestar dentro de la empresa en los últimos 14 meses, con el ingreso de las practicantes de Trabajo Social?**

SI----- NO-----

**¡Muchas gracias!!**

**Anexo 2. Formato de entrevista** Objetivo: Conocer cómo evalúa el personal administrativo la intervención que ha tenido el Trabajo Social dentro de la empresa Exotic Farms S.A

Nombre

Antigüedad

Cargo

1. ¿Cuál era su percepción del Trabajo Social antes de que las practicantes de esta profesión ingresaran a la empresa y cuál es su apreciación en este momento?
2. ¿Cree usted que con el desarrollo de las prácticas profesionales de Trabajo social dentro de la empresa se han evidenciado cambios dentro de la organización? ¿Negativos, positivos? Podría por favor mencionar algunos de ellos.
3. ¿Evidencia algún tipo de mejora en el Bienestar Laboral y la Calidad de Vida de los colaboradores, que pueda asociarse o ser producto de la intervención del Trabajo Social?
4. ¿Siente que el desempeño de los empleados ha mejorado a partir de la intervención realizada por el Trabajo Social? ¿De qué manera?
5. ¿Cómo percibe el rol desempeñado por las practicantes de Trabajo Social en la compañía?
6. ¿Cree importante y eficaz que un Trabajador Social sea parte del equipo interdisciplinario de la empresa? ¿por qué?
7. ¿Qué impacto cree usted que ha tenido el Trabajo Social dentro de la empresa a nivel operativo y administrativo?
8. ¿Cuál cree que ha sido el aporte más trascendental que el Trabajo Social ha realizado dentro de la empresa al Bienestar Social y Laboral de la misma?
9. ¿Cuáles considera que son las falencias o aspectos a mejorar frente a la intervención realizada?
10. De 1 a 5 podría usted calificar el impacto positivo que ha tenido el Trabajo Social dentro de la compañía.

### Anexo 3. Transcripción de entrevistas realizadas

#### ENTREVISTA

Objetivo: Conocer cómo evalúa el personal administrativos la intervención que ha tenido el Trabajo Social dentro de la empresa Exotic Farms S.A

Nombre Gladys Hernández

Antigüedad 4 años y medio

Cargo Directora del área de gestión Humana

- 1. ¿Cuál era su percepción del Trabajo Social antes de que las practicantes de esta profesión ingresaran a la empresa y cuál es su apreciación en este momento?**

Siempre ha sido digamos el mejor, con la plena conciencia de que el trabajo Social dentro de una empresa trae muchísimos valores agregados. He tenido la oportunidad de trabajar en otras empresas, siempre en el sector floricultor y con el trabajo social hemos logrado hacer cosas bien interesantes, entonces precisamente se trabajó para que lográramos traer el trabajo social a la empresa, siempre con la idea y con la expectativa de poder hacer un mejor trabajo hacia la gente, entonces creo que partiendo de esa percepción fue que se logró el objetivo de estar trabajando en este momento con la Uniminuto.

- 2. ¿Cree usted que con el desarrollo de las prácticas profesionales de Trabajo social dentro de la empresa se han evidenciado cambios dentro de la organización?  
¿Negativos, positivos? Podría por favor mencionar algunos de ellos**

Si, definitivamente sí. Creo que los cambios se pueden evidenciar a dos niveles, un nivel, el nivel directivo, donde pienso que se ha logrado ya una credibilidad sobre el trabajo que se hace desde el trabajo social porque se ha logrado ya implementar un área con unos objetivos claros, y un segundo nivel en el que se puede evidenciar, es al nivel de los trabajadores, por lo que ya hay un reconocimiento de lo que es trabajo social, del aporte, de lo que puede hacer y muy seguramente de todo lo que falta aún por desarrollar.

Definitivamente los cambios son positivos, no podrían tildarse de negativos, porque se están haciendo sobre una base de responder a las necesidades socioculturales de nuestra gente, son definitivamente positivos, pero obviamente hay que seguir desarrollando el área, planteando objetivos mucho más claros y desarrollando impactos mucho más definidos dentro de la población.

**3. ¿Evidencia algún tipo de mejora en el Bienestar Laboral y la Calidad de Vida de los colaboradores, que pueda asociarse o ser producto de la intervención del Trabajo Social?**

Yo pienso que si se evidencian, que la gente definitivamente ya lo dice, hay un reconocimiento directo de ellos mismos de que les ha servido, en lo que tiene que ver con el tema de los talleres que pues están hechos muy a la medida de las necesidades que ellos plantean, las mismas asesorías individuales están encontrando ya digamos que una respuesta más rápida diría yo, y una respuesta más orientada, mas asesorada hacia lo que ellos deben y no deben hacer, y el mismo tema de Bienestar Laboral ha logrado al interior de la empresa una mayor organización como área de trabajo, con unos objetivos mucho más claros y logrando igual, llegar con distintos objetivos a mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

**4. ¿Siente que el desempeño de los empleados ha mejorado a partir de la intervención realizada por el Trabajo Social? ¿De qué manera?**

Yo diría que eso está todavía muy difícil de medir, yo lo que puedo decir es que si, digamos que si ha impactado positivamente por que la gente lo reconoce, y siente que los talleres le han servido, cuando digo que hay que seguir impactando de una manera más detallada, yo creo que hay que seguir trabajando y hacer el amarrado entre lo que es trabajo social y lo que es productividad dentro de una empresa, porque si no puede seguirse viendo una línea muy tajante entre lo que hace trabajo social y lo que hace digamos la parte productiva o producción. Yo pienso que hay nos hace falta amarrar mucho más, pero uno siempre parte de la base de que si las personas están bien ¿sí?, de que si están logrando una buena asesoría a nivel social, de que si la gente está bien consigo misma, una buena autoestima, estoy bien en mi casa, con mi pareja, con mis hijos, definitivamente tenemos un mejor ser humano, y un mejor ser humano es muchísimo más productivo, digamos hay esta la base. Quizá organizacionalmente nos falta establecer unos indicadores mucho más claros, donde uno ya pueda evidenciar de una manera más objetiva, no partiendo de una premisa, sino de una manera mucho más objetiva, realmente medir ese impacto, eso nos hace falta, pero definitivamente estoy convencida de que la gente está mucho mejor

**5. ¿Cómo percibe el rol desempeñado por las practicantes de Trabajo Social en la compañía?**

Es un rol muy activo, es un rol que fue tomado desde el principio con todo el profesionalismo y que ha permitido hoy en día que la Trabajadora Social sea catalogada dentro de la organización como la persona que está encargada digamos de toda esta parte social, de actividades y sobretodo de dar una asesoría muy profesional a los trabajadores,

ósea ya hay una búsqueda de parte de ellos para que le apoyen, entonces considero que es un rol bastante, bastante, bastante activo y que tiene que ver con el bienestar de la gente, con el mejoramiento la calidad de vida, entonces desde esa medida el rol cada vez va tomando más funciones, mas fuerzas , más tareas y más responsabilidades, que están recayendo en este momento sobre las estudiantes que están haciendo las practicas.

**6. ¿Cree importante y eficaz que un Trabajador Social sea parte del equipo interdisciplinario de la empresa? ¿por qué?**

Si yo creo que yo sería la persona más dichosa de poder hacerlo, porque definitivamente, aunque no me quejo para nada del tema de estar trabajando con estudiantes, gracias al apoyo de ellas y de la universidad hemos logrado buenos empates, entonces como que no se ve, no se siente tanto el hecho de estar cortando cada año y volviendo a echar el cuento y volviendo a hacer procesos de inducción y demás, pero de todas maneras para cualquier cargo que se desempeñe con estudiantes es algo desgastante, definitivamente sí, yo pienso que estamos en un nivel en este momento en el que Trabajo Social al igual que salud ocupacional requieren de personas permanentes que puedan hacer desarrollo de todo un programa, sin querer decir que ya no necesitamos las estudiantes, al contrario, sigue siendo un apoyo muy importante, pero si sería bueno poder contar con alguien que dé seguimiento, continuidad, de manera permanente a todos los procesos que se hacen, sobre todo a lo que tiene que ver directamente con consulta individual, de pronto muchas cosas quedan cortadas y pues toca como volver a echar el cuento y eso implica un poco más de tiempo, pero si, si eso pudiese ser posible, sería realmente un valor agregado importantísimo para el área de gestión humana y para la empresa como tal.

**7. ¿Qué impacto cree usted que ha tenido el Trabajo Social dentro de la empresa a nivel operativo y administrativo?**

Bueno, yo creo que operativo ya lo mencione, la parte de los talleres y de la asesoría individual ha sido bien importante, pienso que en la parte administrativa ya se empezó un trabajo, pero un trabajo que hay que seguir con mayor fortaleza, yo diría que hay un reconocimiento a nivel de los directivos, como el reconocimiento del trabajo social dentro de la empresa, pero como grupo administrativo, todavía nos falta seguir trabajando en el área administrativa y haciendo trabajo social, beneficiándonos de todo el trabajo que se ha hecho.

Pienso que el mayor impacto ha sido a nivel operativo, definitivamente como ya lo dije un reconocimiento de todo lo que se ha hecho y el beneficio que trae a nivel personal, los apoyos, asesorías, talleres y demás

**8. ¿Cuál cree que ha sido el aporte más trascendental que el Trabajo Social ha realizado dentro de la empresa al Bienestar Social y Laboral de la misma?**

Yo pienso que uno concreto como tal es el programa de bienestar laboral dentro de la empresa, creo que cuando se llegó se tenían actividades pero que no respondían definitivamente ni a un programa ni a un objetivo específico, entonces lo que se hizo fue crear como tal el programa de bienestar laboral, eso nos ha permitido como tener claro para donde vamos, porque estamos haciendo las cosas, me parece que ese ha sido un aporte fundamental que ha hecho el trabajo social. Segundo creo que ha logrado posicionamiento en muy poco tiempo, de creerse, de pronto, bueno algunos podrían pensar ¿eso del trabajo social para que sirve dentro de la empresa?, ¿eso qué será lo que vienen a hacer? Hoy en día ya hay un reconocimiento del trabajo real tan importante, las

directivas han entendido lo mismo que hemos dicho, que si la gente está bien, el trabajo va a estar mejor, el clima laboral va a estar mejor y la unión de todos componentes va a hacer que finalmente la empresa se mantenga o mejore en sus estándares de calidad, entonces esa parte me parece que ha sido fundamental y también el aporte, digamos además de esos dos, es el llegarle a la gente, que la gente ya las busque, las pregunte, digamos tener la confianza para consultarles, pienso que eso es abrirse un espacio en muy poquito tiempo, estamos a casi año y medio de haber comenzado la práctica y pues en año y medio se ha logrado hacer todo eso que he mencionado, entonces esos son los aportes más trascendentales que se han hecho.

**9. ¿Cuáles considera que son las falencias o aspectos a mejorar frente a la intervención realizada?**

Más que falencias es que hay todavía hay un camino largo por recorrer, si más que decir que hay algo malo, no, yo no lo veo de esa manera, lo veo más que faltan muchas cosas por hacer, por ejemplo hay que trabajar en la línea administrativa, estamos teniendo muchos inconvenientes, a veces tenemos más problemas incluso que en el área operativa, a pesar de ser aún más pequeña, entonces creo que queda mucho camino por recorrer más que una falencia, el nivel de profesionalismo que han estado aquí en la empresa nos han dejado muy convencidos de que es muy importante continuar con el trabajo social, cada uno tiene su estilo, su experiencia, su grado de madurez, pero todas han logrado finalmente hacer su gran aporte. Yo pienso que nos toca es seguir desarrollando, seguir posicionando, seguir trabajando con los administrativos y seguir llegándole continuamente a la gente a través de talleres, visitas al cultivo, todo esto que nos pueda seguir dejando en ellos un mayor reconocimiento a todo lo que se está haciendo.

**10. De 1 a 5 podría usted calificar el impacto positivo que ha tenido el Trabajo Social dentro de la compañía.**

¿Se pueden intermedias?, yo le pondría realmente 4.5 por las cosas que se han logrado desde el área, yo lo dejaría en 4.5 por el impacto que se ha logrado, pensando que siempre hay tela que cortar y cosas por hacer, pero definitivamente soy una convencida de que fue una muy buena decisión de haber firmado convenio con Uniminuto, de haber traído las estudiantes y de estar haciendo lo que estamos haciendo. De pronto para decir que debí haberlo dicho en el punto anterior, no como falencia pero si como recomendación, el mayor acompañamiento de parte de la universidad en los procesos, yo siento que mucho de lo que se ha dado ha sido por las estudiantes mismas, de forma independiente, más por sus recursos personales, por lo que son como seres humanos, por su búsqueda de aprender y de aportar, pero de menos presencia relacionada con la universidad. La verdad. Pienso que hay lograríamos hacer más cosas, si realmente se logra. ¿Por qué? Porque finalmente siento que solamente tienen la guía de la empresa, y la guía de la empresa yo diría que es una guía un poco viciada por las necesidades del día a día, pero educativamente y siempre lo he dicho, yo no tengo esa formación y pueda que el estudiante termine haciendo o cosas en un estilo o en otro sin que la universidad intervenga y sin una mayor orientación de lo que están haciendo.

## ENTREVISTA

Objetivo: Conocer cómo evalúa el personal administrativos la intervención que ha tenido el Trabajo Social dentro de la empresa Exotic Farms S.A

Nombre: Iván Herrera

Antigüedad: 7 años

Cargo Director técnico de Post- cosecha

**1. ¿Cuál era su percepción del Trabajo Social antes de que las practicantes de esta profesión ingresaran a la empresa y cuál es su apreciación en este momento?**

Siempre he tenido una percepción favorable sobre las trabajadoras sociales porque en una empresa donde trabaje de flores, la jefe de personal era una trabajadora social no psicóloga, y los resultados eran mucho mejores, porque había mucha más empatía de esa directora de recursos humana con el trabajador, es decir, más fácil el manejo con la gente, no lo veían a nivel psicólogo como estoy loco, sino como más de ayuda profesional, desde ese entonces yo lo veo con una buena perspectiva. En lo que respecta acá nosotros hemos venido desarrollando muchos programas a nivel de recursos humanos y apoyándolos, pero muy poco se veían resultados tan rápidos como lo fue en esta ocasión Trabajo Social, de hecho casi que nosotros nos volvimos como trabajadores sociales brindando ayudas cuando no teníamos las herramientas para eso, de hecho cuando ellas llegaron nosotras mandamos muchos casos que veíamos, porque pues uno notaba que teníamos muchos problemas, más que laborales, que son manejables por nosotros, mucho problema, digámoslo, de tipo personal que hacía que el trabajador no cumpliera con sus funciones adecuadamente y fue muy rápido lo que vimos nosotros que hicieron ustedes cuando empezaron a trabajarnos como trabajadoras sociales, a coger

casos específicos y llevarlos, mas todas las cosas que hacían ustedes por fuera, en mi área por ejemplo he visto cambios fundamentales, muy, muy positivos.

**2. ¿Cree usted que con el desarrollo de las prácticas profesionales de Trabajo social dentro de la empresa se han evidenciado cambios dentro de la organización?**

**¿Negativos, positivos? Podría por favor mencionar algunos de ellos.**

Claro, cambios positivos. Digamos que el primer cambio que uno ve es el desarrollo como tal de la persona en el trabajo, personas que yo veía con muchos problemas que los afectaba en su parte digamos, llámenoslo disciplinaria, no es que sea indisciplina sino que rompían con normas de la empresa, a nivel de tipo disciplinarias, como ausencias, como rendimiento, como la misma calidad porque vivían digamos metidas en sus problemas, de eso hay personas en mi área, cuatro personas, que note un cambio muy favorable, en cuanto ya al desarrollo como tal de su trabajo, y eso es lo que realmente uno busca, que además que se arreglen sus problemas personales pues no tengan problemas en la empresa, porque si no pues van a tener problemas en ambos lados, eso ha sido uno de los factores.

La idiosincrasia de la gente es muy difícil de cambiar, por ejemplo su ambiente laboral entre compañeros, eso si no, esa es una cosa a muy largo plazo, que ese es un trabajo continuo por eso es importante que a esta labor se le dé continuidad.

**3. ¿Evidencia algún tipo de mejora en el Bienestar Laboral y la Calidad de Vida de los colaboradores, que pueda asociarse o ser producto de la intervención del Trabajo Social?**

Claro, es casi repetir lo que dije, hay casos que son muy delicados, bastante delicados que yo conocí hasta donde ustedes lo cogieron y uno ve un cambio muy positivo, tanto

que hay una persona que ya se va a casar, ese era un caso bien, bien complicados que yo tenía y se ha visto acá el cambio total.

- 4. Igual, Podemos concluir con lo anteriormente dicho que ¿el desempeño de los empleados mejora con el hecho de que ellos ya tengan su vida más estabilizada?**

Claro, indudablemente eso es lo que hemos visto

- 5. ¿Cómo percibe el rol desempeñado por las practicantes de Trabajo Social en la compañía?**

Importantísimo, muy grande, importantísimo y necesario, diría yo.

- 6. ¿Cree importante y eficaz que un Trabajador Social sea parte del equipo interdisciplinario de la empresa? ¿por qué?**

Definitivamente, por la continuidad que se debe dar a un programa, porque yo sé que de pronto estando así como están ustedes, pues llega otra niña, recibe, pues seis meses hay un choque con las personas como tal, uno de pronto lo entiende, pero para ellos no, para ellos es más veloz, entonces yo pienso que eso es fundamental y se demora tiempo y hay puede dañarse todo un trabajo que pudo hacerse bien desde el principio, yo creo por eso que es fundamental

- 7. ¿Qué impacto cree usted que ha tenido el Trabajo Social dentro de la empresa a nivel operativo y administrativo?**

Yo diría más a nivel operativo que administrativo, realmente la parte administrativa se trata de que participen en ciertas actividades y cosas, y pues se ha notado, pero pues no es lo esencial, lo he visto más a nivel operativo y el impacto ha sido grandísimo, de mucha mejoría y yo creo que es la percepción de todos nosotros la parte técnica sobre todo, que es la que maneja directamente personal, de la necesidad. Los tres que manejamos la parte técnica, los dos ingenieros y yo, siempre concluimos y hemos reforzado y siempre hemos

dicho la importancia del Trabajo Social, mucho más que las otras actividades que se han hecho y que quedaron estancadas ahí, porque hay una parte de salud ocupacional ahí, hay una parte de gestión ambiental y otras áreas que uno no avanza tan rápido y tan positivo para la empresa como ha sido el trabajo social.

**8. ¿Cuál cree que ha sido el aporte más trascendental que el Trabajo Social ha realizado dentro de la empresa al Bienestar Social y Laboral de la misma?**

Pues es como un resumen de todo lo que he contado, pero lo más destacable, es que se fueron allá, al campo, al sitio de trabajo de ellos, que no se convirtió esto en una oficina o en un consultorio de problemas, sino que se fue allá a su territorio, entonces ellos en su territorio se sienten más tranquilos, más cómodos, entonces eso fue un éxito, de resto, pues obviamente lo que ustedes con su experiencia y con sus estudios han desarrollado en cada uno de los casos que trataron, en todos he visto cambios, ósea yo en lo que respecta a mi área en los problemas que supe y en lo que me entere después, ha sido positivo y la imagen de ustedes ha sido bien positiva.

**9. ¿Cuáles considera que son las falencias o aspectos a mejorar frente a la intervención realizada?**

La verdad es difícil detectar alguna falencia cuando no teníamos este tipo de trabajo y de desarrollo y estamos viendo tanta mejoría y tanta cosa, y yo creo que la única falencia es que no haya continuidad, porque la continuidad sería lo único que uno ve, pero no de ustedes como practicantes.

**10. De Uno a Cinco podría usted calificar el impacto positivo que ha tenido el Trabajo Social dentro de la compañía.**

Seis, mentiras Cinco. Pero En serio, para mí es cinco y no porque ustedes estén acá y además ustedes saben que nosotros cuando las cosas están mal las decimos de frente y yo creo que, ojala coincidan los otros dos ingenieros, pero para mí es un cinco, un impacto que ha sido el trabajo social a la empresa positivo obviamente.

## ENTREVISTA

Objetivo: Conocer cómo evalúa el personal administrativos la intervención que ha tenido el Trabajo Social dentro de la empresa Exotic Farms S.A

Nombre: Claudia Bonilla

Antigüedad: 6 años

Cargo: Coordinadora Post- Cosecha

**1. ¿Cuál era su percepción del Trabajo Social antes de que las practicantes de esta profesión ingresaran a la empresa y cuál es su apreciación en este momento?**

Pues antes casi no había sino la Doctora, que si había algún caso ella lo miraba y ahora si tienen algún problema pues le han dado más importancia a las personas, las llaman, les dan consejos, se desahogan mucho, porque uno tiene muchos problemas en la casa y hablando, ósea si sirve muchísimo, con la mayoría de gente que he hablado si sirve mucho

**2. ¿Cree usted que con el desarrollo de las prácticas profesionales de Trabajo social dentro de la empresa se han evidenciado cambios dentro de la organización?**

**¿Negativos, positivos? Podría por favor mencionar algunos de ellos**

Han sido cambios buenos, han sido muy buenos porque como le digo acá era un equipo muy pesado y han cambiado muchísimo, muchísimo, ya no es la vaina, han cambiado muchísimo.

**3. ¿Evidencia algún tipo de mejora en el Bienestar Laboral y la Calidad de Vida de los colaboradores, que pueda asociarse o ser producto de la intervención del Trabajo Social?**

Sí, porque ahora si se ayudan, saben cuál es el objetivo, que aquí se viene a trabajar a pesar de que tengan problemas, que si van para allá, listo van para allá tienen que ir a ayudar y ya no dicen ahí que porque me toca ir a ayudarle a ella, si me cae mal, ya no se ve eso, si se colaboran, aquí en post-cosecha sí.

**4. ¿Siente que el desempeño de los empleados ha mejorado a partir de la intervención realizada por el Trabajo Social? ¿De qué manera?**

Si Han servido mucho las capacitaciones, ya cuando vienen acá y hacen grupitos comentan y dicen cosas buenas y hasta uno de coordinador se da cuenta.

**5. ¿Cómo percibe el rol desempeñado por las practicantes de Trabajo Social en la compañía?**

Pues es bueno, ese modo de ayudarlo a uno me parece bien

**6. ¿Cree importante y eficaz que un Trabajador Social sea parte del equipo interdisciplinario de la empresa? ¿por qué?**

Si

**7. ¿Cuál cree que ha sido el aporte más trascendental que el Trabajo Social ha realizado dentro de la empresa al Bienestar Social y Laboral de la misma?**

Siempre cogen los casos más especiales, ósea le dan mucha importancia, no dejan pasar, sino siempre llaman, si, venga, cual persona necesita?, mándemela! A ver en que la puedo ayudar y no dejan así y ya.

**8. ¿Podríamos decir entonces que la atención de caso es para usted lo más trascendental, el hecho de atender a las personas individualmente y que se orienten en sus requerimientos?**

**Sí.**

**9. ¿Cuáles considera que son las falencias o aspectos a mejorar frente a la intervención realizada?**

**No, no he visto así nada. No**

**10. De 1 a 5 podría usted calificar el impacto positivo que ha tenido el Trabajo Social dentro de la compañía.**

**¿De uno a 5? 4.**

## ENTREVISTA

**Objetivo: Conocer cómo evalúa el personal administrativos la intervención que ha tenido el Trabajo Social dentro de la empresa Exotic Farms S.A**

Nombre: John William Moreno

Antigüedad: 3 años

Cargo: Administrativo - Almacenista

- 1. ¿Cuál era su percepción del Trabajo Social antes de que las practicantes de esta profesión ingresaran a la empresa y cuál es su apreciación en este momento?**

Pues antes totalmente desconocida, ósea en otras empresas he visto que hay esa función del Trabajo Social, en esta empresa pues no había, ahora en el momento pues si lo hay y se nota el cambio, ósea si hay como las actividades que hacen lo hacen a uno cambiar de ambiente, lo hacen de pronto des estresarse un poco

- 2. ¿Cree usted que con el desarrollo de las prácticas profesionales de Trabajo social dentro de la empresa se han evidenciado cambios dentro de la organización?**

**¿Negativos, positivos? Podría por favor mencionar algunos de ellos.**

Pues yo creo que en la parte operativa si mucho, la parte operativa, ser escuchado por otra persona como que les sirve, no siempre que sean los jefes porque los jefes son muy enfocados es en el trabajo, en cambio las muchachas de Trabajo Social son más amplias a escuchar como la vida personal o los problemas personales de las personas.

Cambios Positivos, porque eso es un bien para los trabajadores.

- 3. ¿Evidencia algún tipo de mejora en el Bienestar Laboral y la Calidad de Vida de los colaboradores, que pueda asociarse o ser producto de la intervención del Trabajo Social?**

Creo que les ayuda a resolver dificultades, que en el ambiente laboral, más en el gremio de las flores, el tema de convivencia es complicado, entonces en lo que yo he visto han entrado a solucionar esa parte.

**4. ¿Siente que el desempeño de los empleados ha mejorado a partir de la intervención realizada por el Trabajo Social? ¿De qué manera?**

Pues sí, ósea el ambiente mejora, el ambiente mejora y al uno sentirse más cómodo tiende a mejorar.

El compartir en otra situación que no sea estrictamente laboral lo ayuda a uno a compenetrarse más con la gente, a socializar más.

**5. ¿Cómo percibe el rol desempeñado por las practicantes de Trabajo Social en la compañía?**

Me parece muy bien y me parece que deberían invertirle más a eso, que eso debería ser parte de la empresa no algo ocasional, sino permanente.

**6. ¿Cree importante y eficaz que un Trabajador Social sea parte del equipo interdisciplinario de la empresa? ¿por qué?**

Para mí eso debería ser una norma, ósea más que como un lujo y un beneficio, debería ser una norma. Debería estar dentro de la empresa, hace falta esa persona que le ayude a uno como a solucionar sus problemas personales y todo eso.

**7. ¿Qué impacto cree usted que ha tenido el Trabajo Social dentro de la empresa a nivel operativo y administrativo?**

Se siente más en el personal operativo, el personal administrativo como que no, no confía sus problemas a las trabajadoras sociales, el personal administrativo sube a otro nivel y no le ha dado la importancia a las Trabajadoras Sociales.

**8. ¿Cuál cree que ha sido el aporte más trascendental que el Trabajo Social ha realizado dentro de la empresa al Bienestar Social y Laboral de la misma?**

La unión de la gente, llevarlos a compartir en otra situación le alegra a uno el ratico y le da motivación, le da motivación para seguir.

**9. ¿Cuáles considera que son las falencias o aspectos a mejorar frente a la intervención realizada?**

Que tomen en cuenta a todo el mundo, de pronto que se acerquen más a la gente, porque muchas veces esperan es que la gente se les acerque a ellas y algunos son tímidos como yo , entonces deberían acercarse más a la gente porque yo creo que hay mucha gente que no las distingue ni sabe que labor realizan.

**10. De 1 a 5 podría usted calificar el impacto positivo que ha tenido el Trabajo Social dentro de la compañía.**

4. Bastante bueno, ósea ha sido bueno pero les falta, les falta lo que yo le decía, acercarse más a la gente. Y por parte de la empresa yo creo que es como meterle más a ese cuento, al Trabajo Social.

## ENTREVISTA

Objetivo: Conocer cómo evalúa el personal administrativos la intervención que ha tenido el Trabajo Social dentro de la empresa Exotic Farms S.A

Nombre: Julio Rodríguez

Antigüedad: 5 años

Cargo: Coordinador de Fumigación

**1. ¿Cuál era su percepción del Trabajo Social antes de que las practicantes de esta profesión ingresaran a la empresa y cuál es su apreciación en este momento?**

Bueno en cuanto al Trabajo Social, tenía entendido, pues de lo que había manejado en otra empresa también, es buscar el bienestar sobre sus colaboradores, en este caso pues la gente que está trabajando en este momento aquí, que es el cuerpo, digámoslo así, de la empresa.

Pues acá tiempos atrás se estaba mirando era con gestión humana, aunque si faltaba ese refuerzo que vinieran ustedes acá, ese empujoncito sirvió bastante porque igual yo he visto que la gente se ha como motivado un poquito más uno en su trabajo, lo otro en la solución de sus problemas, tanto personales y laborales, más que todo yo creo que el ambiente laboral es el de más presión, aparte del de la casa. Pero nos han ayudado, por ejemplo en mi caso vos me ayudaste un poquito con algo que yo tenía por ahí.

**2. ¿Cree usted que con el desarrollo de las prácticas profesionales de Trabajo social dentro de la empresa se han evidenciado cambios dentro de la organización?**

**¿Negativos, positivos? Podría por favor mencionar algunos de ellos**

Si, positivos. Por ejemplo el interés más hacia el Bienestar Social como tal de cada trabajador, buscando como apoyar a su gente, con la entrada de ustedes aquí a la empresa,

comenzaron a abrirse varias puertas más, como un filtro más para llegar más hacia la gente, comenzar a solucionar los problemas tanto laborales como personales. Es como un apoyo, yo lo he visto es como la forma de buscar esa fusión entre la empresa y el trabajador y ustedes son ese canal.

**3. ¿Evidencia algún tipo de mejora en el Bienestar Laboral y la Calidad de Vida de los colaboradores, que pueda asociarse o ser producto de la intervención del Trabajo Social?**

Sí.

**4. ¿Siente que el desempeño de los empleados ha mejorado a partir de la intervención realizada por el Trabajo Social? ¿De qué manera?**

Pues igual desde que ellos se sientan bien, en pocas palabras un equilibrio personal y laboral, es como decir que uno tiene problemas en la casa y los trae acá o tiene problemas acá y los lleva a la casa y siempre va a ver como un desbalance, es buscar un equilibrio completo.

**5. ¿Cómo percibe el rol desempeñado por las practicantes de Trabajo Social en la compañía?**

Como asesoras, han estado activas, pero desde que te fuiste a Lilian, la veo más hacia Trifulca.

**6. ¿Cree importante y eficaz que un Trabajador Social sea parte del equipo interdisciplinario de la empresa? ¿por qué?**

Es fundamental, Gestión Humana trata de hacer ese rol, ustedes son nuestra parte adherente, nuestra fusión entre la parte administrativa y los colaboradores, la parte operativa

**7. ¿Qué impacto cree usted que ha tenido el Trabajo Social dentro de la empresa a nivel operativo y administrativo?**

Pues igual como todo arranca por una cabeza, lo administrativo ha tenido pues desde que llega doña Cecilia ese interés de ampliar muchos beneficios y desde que la cabeza colabore al resto, pues se me hace que ha tenido un buen impacto, igual la gente tiene que tratar de relacionar esas oportunidades que tiene a futuro y que anteriormente no lo teníamos, yo veo más de la parte administrativa ese apoyo que ha tenido con ustedes y se ha enfocado ya hacia nosotros a buscar un bienestar.

**8. ¿Cuál cree que ha sido el aporte más trascendental que el Trabajo Social ha realizado dentro de la empresa al Bienestar Social y Laboral de la misma?**

Pues yo digo que como tal, la asesoría a cada individuo, que yo lo viví y me gusto bastante, es como tener un buen consejero o más que un buen consejero, porque igual nos da una guía, que uno a veces piensa que hay obstáculos por los que uno no puede pasar y ustedes nos dan como esa lucecita y nos muestran diferentes puertas en las que uno puede golpear. Lo otro que me gusto bastante fue las capacitaciones.

**9. ¿Cuáles considera que son las falencias o aspectos a mejorar frente a la intervención realizada?**

Pues yo digo que cada representante de la universidad, cada uno tiene una meta o tiene propuesto un trabajo en sí. Si fuera constante como si estuviera esa persona la que estuviera siempre sería bien, pero entonces yo veo que una secuencia se rompe cuando entra otra persona y es lo que no debería pasar

**10. De 1 a 5 podría usted calificar el impacto positivo que ha tenido el Trabajo Social dentro de la compañía.**

4, Todo no puede ser excelente.

#### Anexo 4. Gráficas y análisis de encuesta realizada al personal operativo de Exotic Farms S.A.

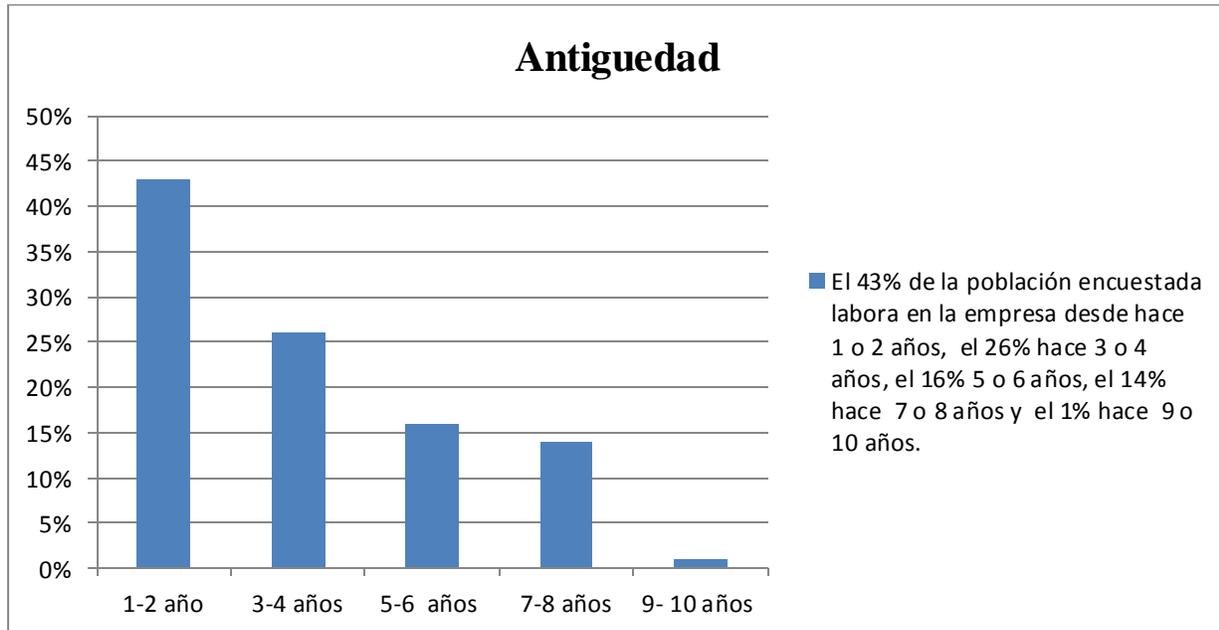


Figura 1. Antigüedad.

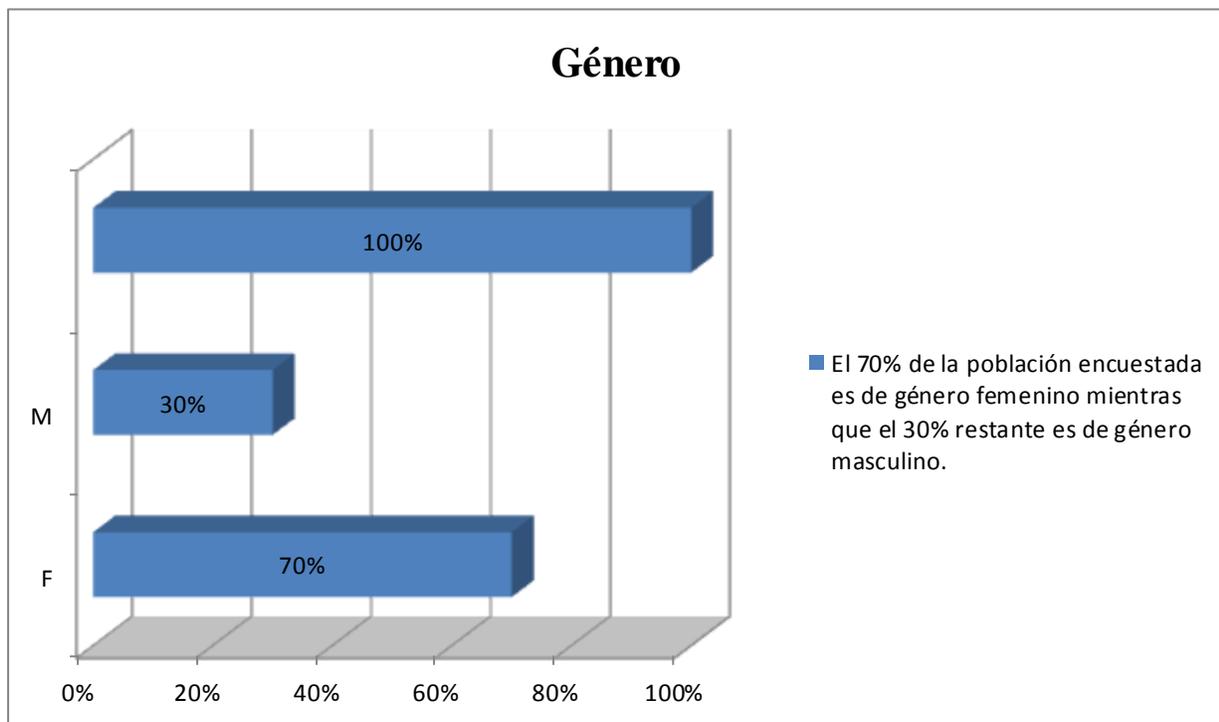
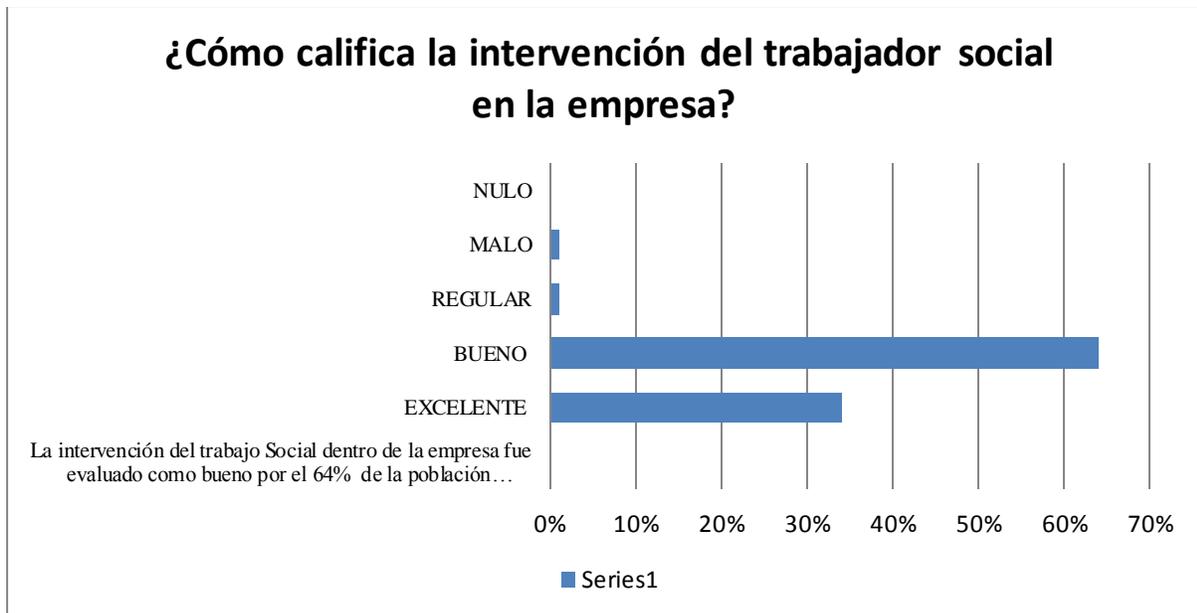
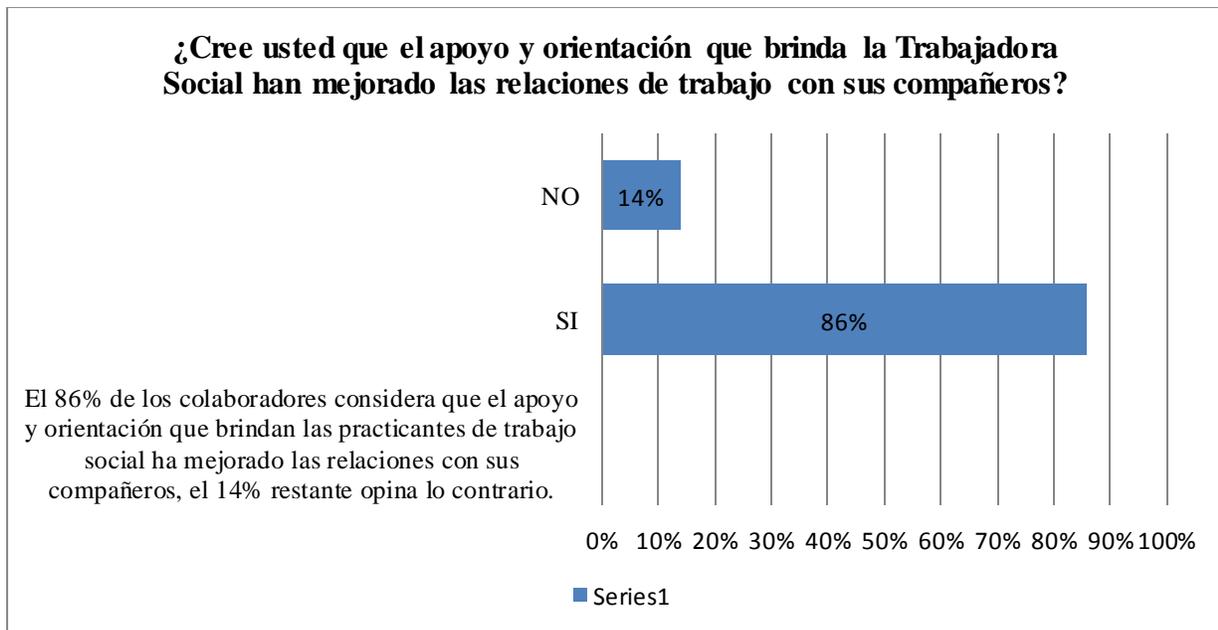


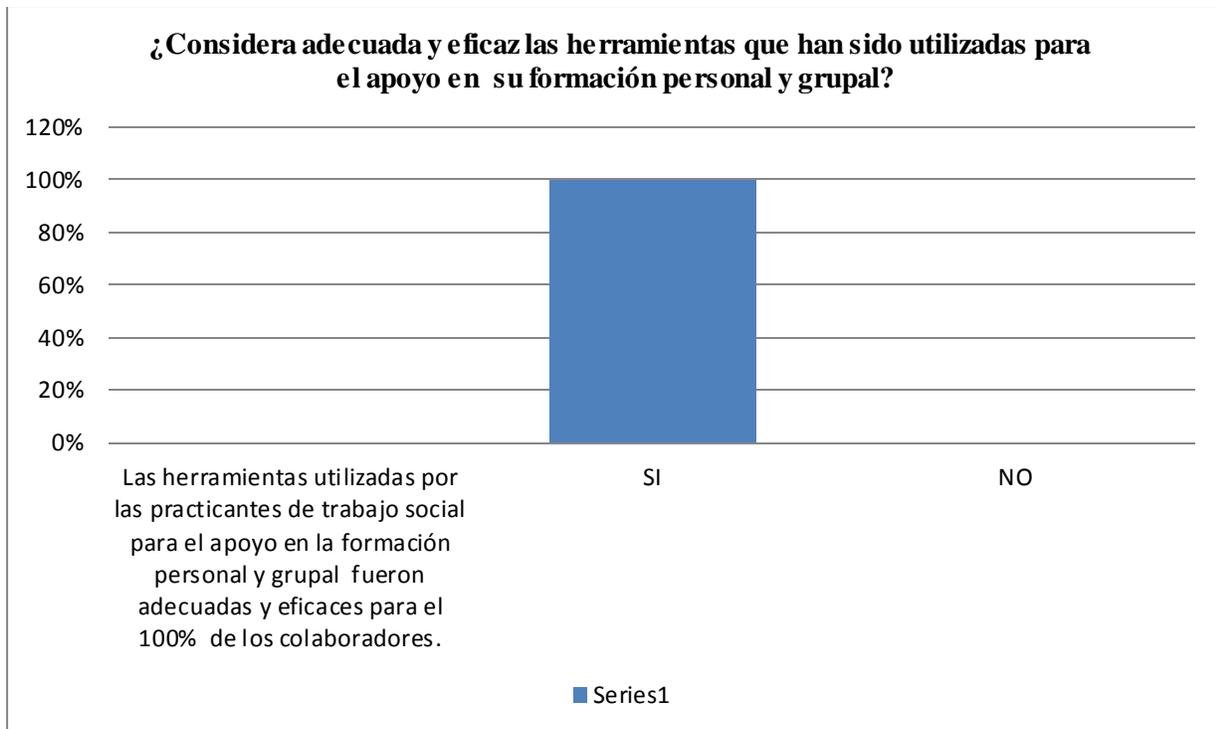
Figura 2. Género.



**Figura 3. Evaluación Trabajo Social.**



**Figura 4. Relaciones de trabajo.**

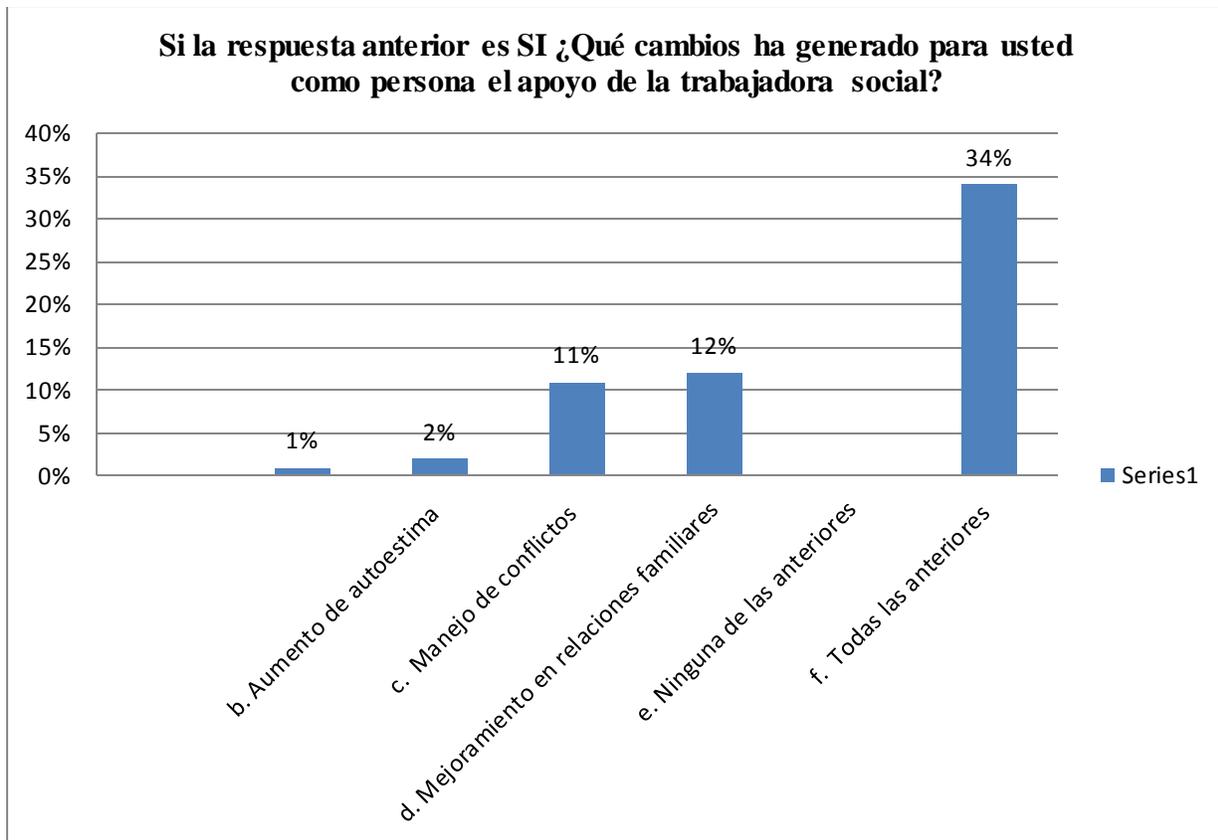


**Figura 5. Herramientas utilizadas.**



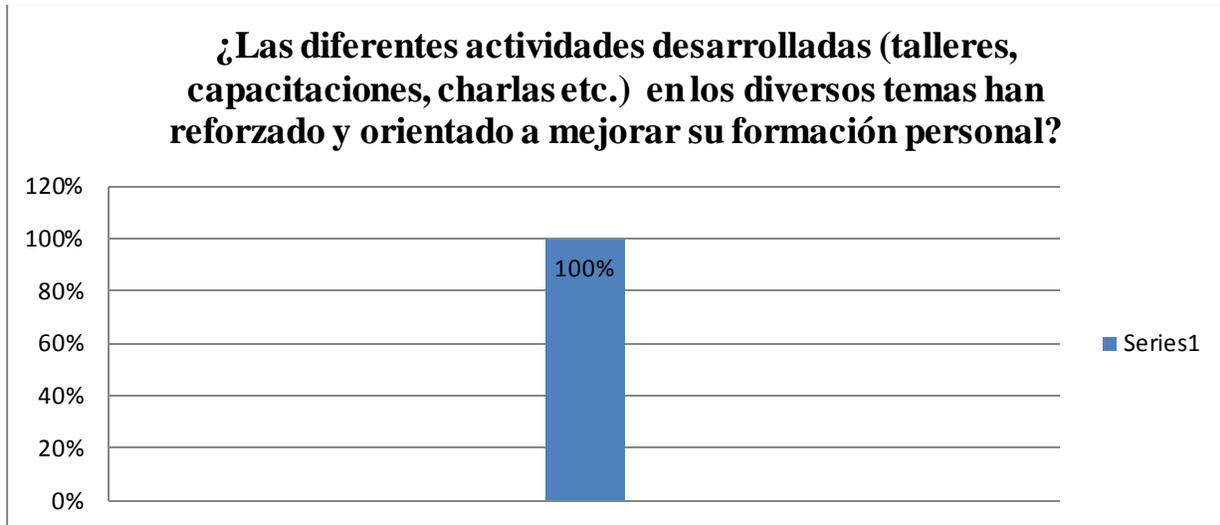
**Figura 6. Orientación profesional.**

El 59% de los empleados operativos han acudido a la atención individual, recibiendo en algún momento orientación de las practicantes de trabajo social, en temas y/o necesidades que hayan tenido tanto a nivel personal como laboral, mientras que el 41% no lo han necesitado o no han acudido a dicha orientación.



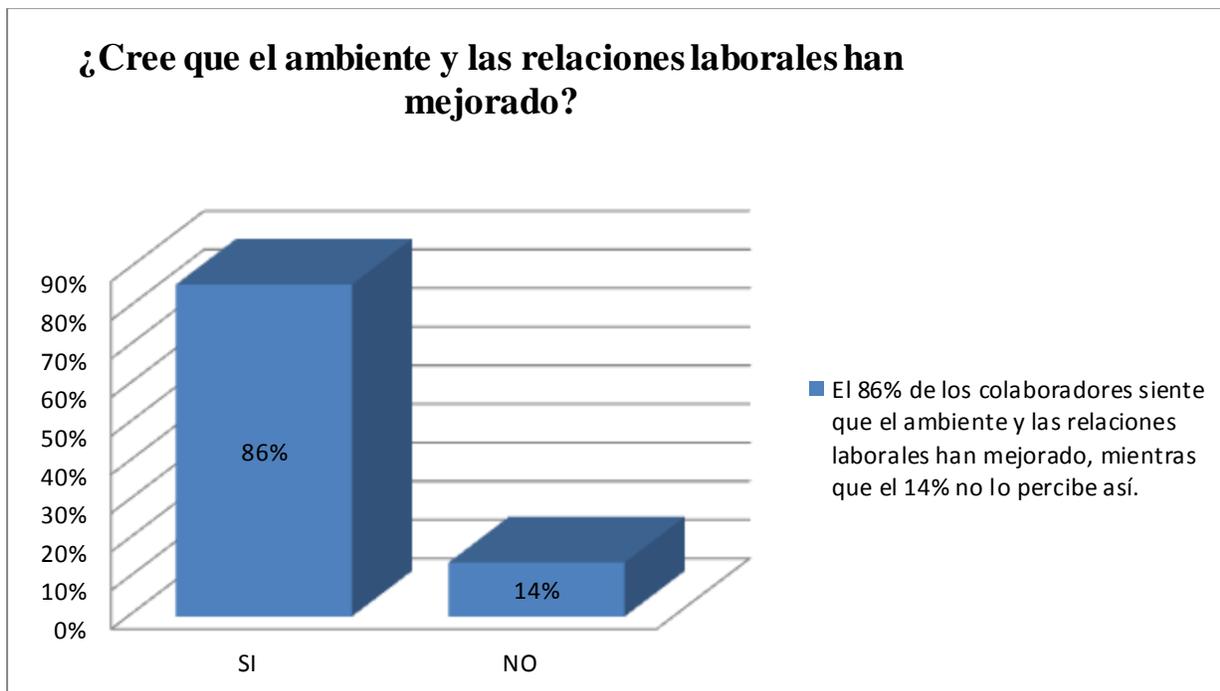
**Figura 7. Cambios personales.**

Del total de los colaboradores que han acudido a la atención de caso el 34% manifiesta haber obtenido mejoramiento en su comunicación, aumento de autoestima, mejor manejo de conflictos y mejora en sus relaciones familiares. El 12% alude mejoramiento en sus relaciones familiares. El 11% indica que logró tener un mejor manejo y resolución de conflictos. El 2% consiguió aumentar su autoestima y 1% mejoró su comunicación haciéndola más asertiva



**Figura 8. Formación personal**

De forma unánime el 100% de los encuestados estuvo de acuerdo en que las actividades desarrolladas como talleres, dinámicas, capacitaciones y demás actividades realizadas por las practicantes de trabajo social en los diversos temas tratados, han reforzado y han orientado el mejoramiento de su formación personal.



**Figura 9. Ambiente laboral.**

### ¿Considera usted que es importante la existencia del consultorio Social en la empresa?

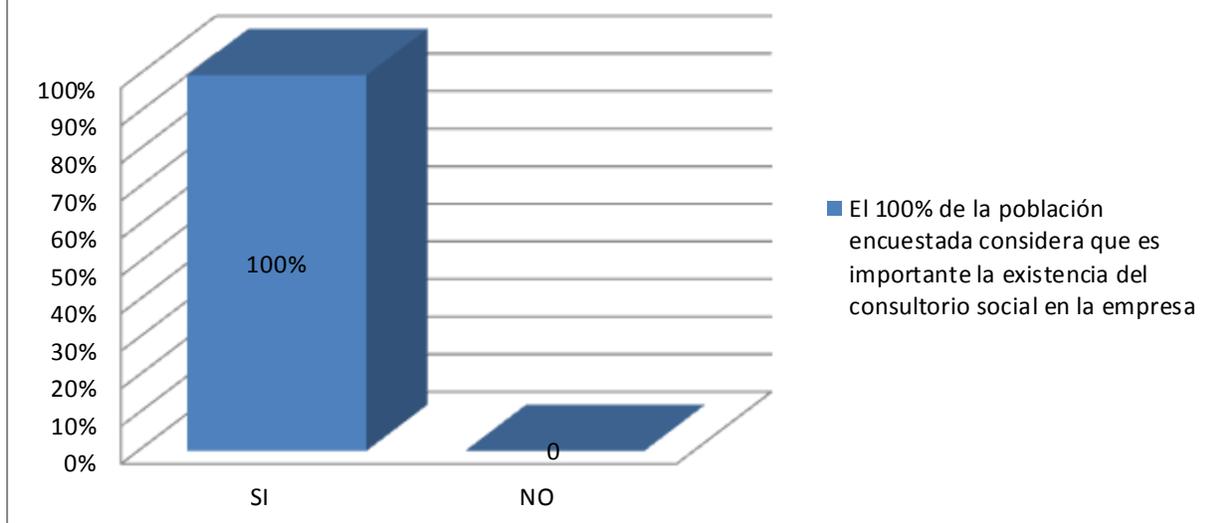


Figura 10. Consultorio social.

### ¿Siente que ha existido algún cambio en sus relaciones familiares a partir de las orientaciones y aprendizajes generados por la Trabajadora Social?

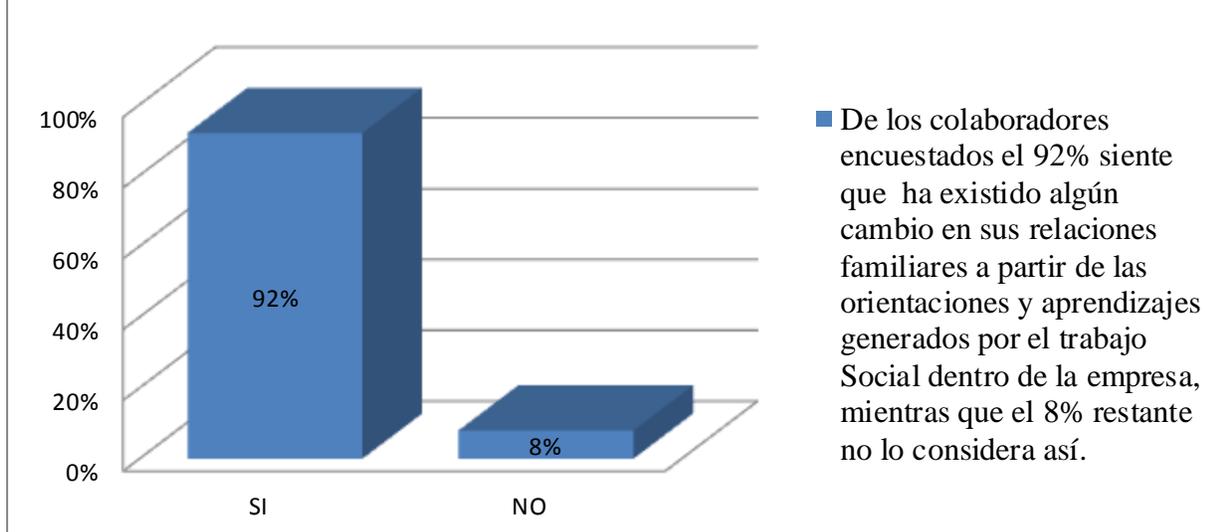
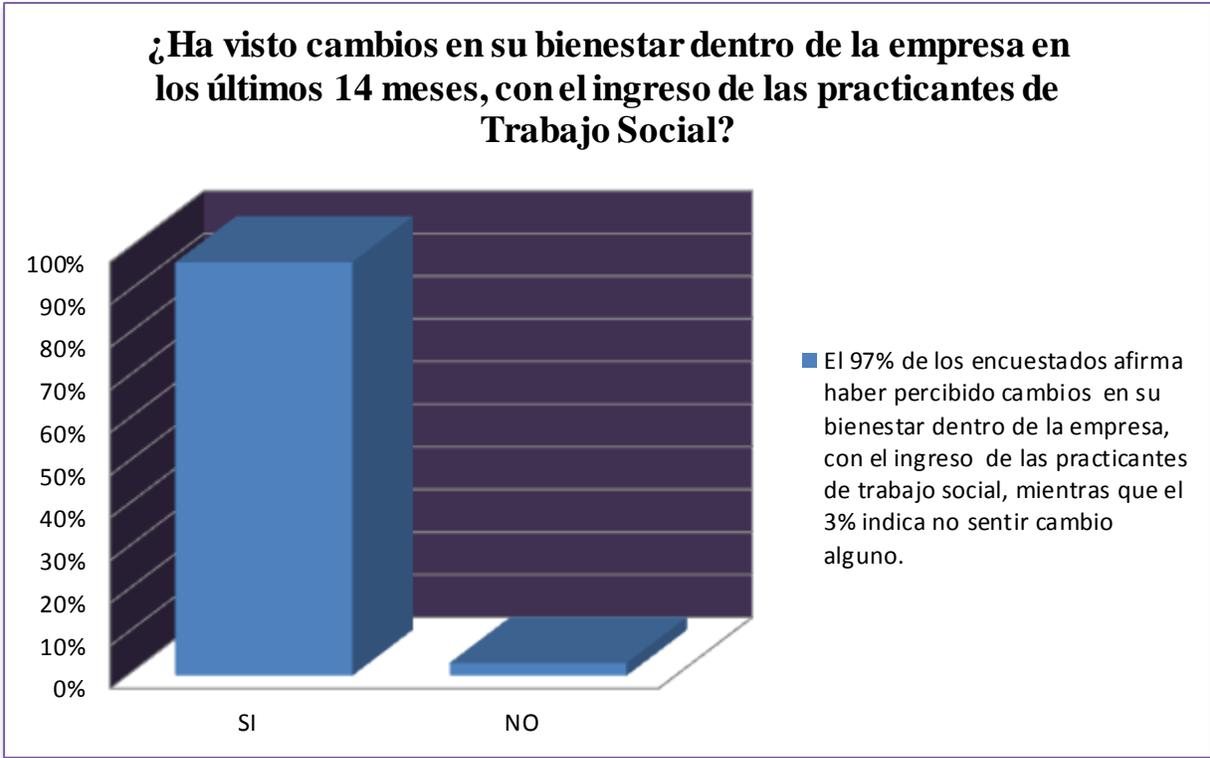


Figura 11. Relaciones familiares.



**Figura 12. Bienestar.**