

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

Facultad de Ciencias Sociales

Pregrado en Trabajo Social



PARTICIPACIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LOS PROCESOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN HUMANA DE LOS RESTAURANTES IL FORNO DE MEDELLÍN – ANTIOQUIA.

Presentado Por

Lizeth Andrea Taborda Martínez

Bello, Antioquia

2015

**Trabajo de Grado para optar por el título de
Trabajadora Social
Facultad de Ciencias Sociales**

**Asesor Científico y Metodológico
Juan Carlos Ocampo Ortíz
Docente**

**PARTICIPACIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LOS PROCESOS DE CLIMA
ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN HUMANA DE RESTAURANTES IL FORNO DE
MEDELLÍN – ANTIOQUIA.**



**Presentado Por
Lizeth Andrea Taborda Martínez**

**Bello, Antioquia
2015**

Nota de Aceptación:

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Bello, Antioquia, 11 de Agosto de 2015

Resumen

El presente documento presenta una descripción técnica acerca del Trabajo Social colombiano en el campo organizacional enfocado desde la experiencia de la práctica profesional de Trabajo social en los procesos de clima organizacional y gestión humana de los Restaurantes IL Forno DE Medellín – Antioquia, destacando sus inicios y avances en la intervención social, así como la formación académica, para lo cual se revisaron fuentes secundarias en libros, artículos de revistas, ponencias y páginas web de universidades, entre otros; con el fin de identificar el contexto de dicha empresa vista desde el aporte al desarrollo socio-organizacional y desde luego, su significado al interior de la profesión.

Palabras Claves: Trabajo social organizacional, procesos de clima organizacional, gestión humana, intervención social, bienestar social laboral.

Abstract

This document presents a technical description of the Colombian Social work in the organizational field focused from the experience of the professional practice of social work in processes of organizational climate and human management of the IL Forno restaurants in Medellin - Antioquia, stressing his beginnings and progress in social intervention, as well as the academic training, which reviewed secondary sources in books , journal articles, papers and web pages of universities, among others; in order to identify the context of the company seen from socio-organizational development support and of course, its meaning to the interior of the profession.

Key Word: Organizational social work, processes of human resources management, organizational climate, labour welfare, social intervention.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. FASE DEL VER	3
1.1 Empresa – Restaurantes Il Forno - Medellín	3
1.1.1 Logo	3
1.1.2 Objetivo de la Empresa	3
1.1.3 Historia	4
1.1.4 Misión	4
1.1.5 Visión	5
1.1.6 Valores	5
1.1.7 Concepto de Negocio	6
1.1.8 Organización administrativa de la empresa	6
1.1.9 Sistema de costos y proveedores	7
1.1.10 Ventaja competitiva frente a los competidores	7
1.1.11 Métodos de crecimiento y resultados de los últimos años	8
1.2 NARRATIVA	9
1.2.1 Contexto general	9
1.2.2 El rol del trabajador social en la empresa	10
1.3 EJE CENTRAL DE LA SISTEMATIZACIÓN	13
1.3.1 Categorías y subcategorías	13
1.3.2 Enunciado	13
1.3.3 Sub preguntas	14
1.3.4 Línea de investigación	14
1.3.5 Preguntas rectoras	14
1.4 OBJETIVOS	15
1.4.1 Objetivo general	15
1.4.2 Objetivos específicos	16
1.5 JUSTIFICACIÓN	16
2. FASE JUZGAR	18
2.1 Marco teórico, referencial, conceptual	18
2.1.1 Marco teórico – estado del arte	18
2.1.1.1 Rol del trabajador social	18
2.1.1.2 Clima organizacional	20
2.1.1.3 Desarrollo humano	23
2.1.2 Marco referencial	26
2.1.2.1 La teoría antropológica a la base de la praxéologia	26
2.1.3 Marco conceptual	31
3. FASE ACTUAR	32
3.1 Interpretación hermeneútica	32
3.1.1 Triangulación	32
3.2 Enunciados	40

		Pág.
3.3	Mi desarrollo humano	46
4.	FASE DE EVOLUCIÓN	52
4.1	Devolución creativa	52
5.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
6.	ANEXOS	61

INTRODUCCIÓN

La sistematización de experiencias profesionales se visualiza como un proceso que permite e integra la descripción, análisis, interpretación y reflexión crítica de una experiencia, con la finalidad de tener una comprensión más profunda de la misma y que ello, no sólo permita mejorar nuestra propia práctica, sino también, compartir con otras similares los aprendizajes surgidos.

El presente informe de sistematización de Trabajo Social, contiene la experiencia que se llevó a cabo en la compañía de Restaurantes IL Forno; ubicado en Medellín –Antioquia, que ofrece de forma especializada soluciones integrales brindando apoyo y asesoría a la medida de los clientes del mercado institucional para que sean exitosos, experiencia vivenciada en el 2013.

La experiencia de Trabajo Social, contenida en el informe pretende dar a conocer el trabajo efectuado durante el ejercicio profesional supervisado; considerando, que era la primera oportunidad en que se participaba en dicha compañía desde el enfoque organizacional de trabajo social, constituyéndose en un accionar fructífero desde la gestión humana y organizacional, sino también en las funciones de Trabajo Social que allí se ejercieron.

El proceso de Sistematización fue elaborado con el objetivo general de identificar el rol que ejerce el Trabajador Social en los procesos de gestión humana que benefician el clima

organizacional de los empleados de los Restaurantes IL Forno del municipio de Medellín-Antioquia, en el año 2013.

Para lograr dicho objetivo el informe se estructura a través de capítulos, en el capítulo I se lleva a cabo una descripción de la compañía y su estructura organizacional, así como los aspectos metodológicos llevados a cabo en la intervención de la práctica profesional.

En el capítulo II se fundamentan los diferentes marcos teóricos, referenciales y contextuales, así como el estado del arte

En el capítulo III, se estructura la fase de intervención de trabajo social desde su actuar llevada a cabo bajo una interpretación hermenéutica, conociendo los aportes que brinda al trabajo social las características sociales y laborales dentro del desarrollo humano de los restaurantes, y el capítulo IV se establece la fase de devolución creativa basada en el fomento del clima organizacional a través de la gestión humana facilitadora del entorno laboral adecuado.

Finalmente, el informe de sistematización también integra algunas conclusiones generales de la experiencia, bibliografía consultada y anexos.

CONTEXTO DONDE SE DESARROLLÓ LA EXPERIENCIA

1. FASE DEL VER

1.1 Empresa - Restaurantes Il Forno - Medellín

1.1.1 Logo



1.1.2 Objetivo de la Empresa

Según la página Web de los Restaurantes IL Forno, www.ilforno.com.co (2015), el objetivo de la empresa determina que: *“Con nuestra cálida atención, precios justos, porciones generosas, ambientes acogedores y excelente calidad en nuestros productos, esperamos brindar siempre la mejor gastronomía informal, además de un excelente servicio siendo la perfecta combinación para satisfacer las necesidades de nuestros clientes”.*

1.1.3 Historia

Los restaurantes IL Forno, cadena de restaurantes de comida italiana. Es una organización compuesta por 340 empleados y tiene 18 restaurantes en la ciudad de Medellín ubicados en el sector de San Lucas, Centro Comercial San Diego, Centro Comercial Palms Avenue (Las Palmas), Centro Comercial Zona 2 Sur, Centro Comercial Villa Grande (Envigado), Parque Lleras, Centro Comercial Los Molinos, Centro Comercial Gran Vía, Centro Comercial Viva Laureles, Segundo Parque de Laureles, Centro Comercial Florida, Centro comercial San Nicolás, Centro Comercial Puerta del Norte, Trastienda y domicilios y 1 restaurante en Rionegro – Antioquia (San Nicolás), en la Ciudad de Cali, también en Manizales (Centro Comercial Fundadores).

Se ha observado a nivel de los últimos dos años que los restaurantes funcionan activamente y con mayor reconocimiento en el sector donde se desarrollan; logrando un crecimiento amplio basado en la calidad y el servicio.

1.1.4 Misión

La empresa posee como misión:

“Somos una empresa especializada en la elaboración de comida en horno de leña con productos de excelente calidad. Ofrecemos a nuestros clientes: Lugares acogedores, servicio amable y oportuno, con personal comprometido y competente, precios razonables y variedad en los platos”

1.1.5 Visión

Como visión de la empresa se puede determinar:

“Para el 2012 estaremos ubicados en todos los sitios estratégicos del Valle de Aburrá, posicionándonos como la mejor opción de gastronomía informal, consolidados administrativa y financieramente”.

1.1.6 Valores

Dentro de los valores que la compañía despliega en su página web se encuentra:

Responsabilidad, Respeto, Puntualidad, Compromiso, Honestidad, Amabilidad, Actitud de Servicio, Eficiencia, Calidad.

1.1.7 Concepto de Negocio

Il Forno es un restaurante dedicado a la cocina en horno de leña con más de 100 productos en la carta. En el último año han comenzado a vender los productos congelados para llevar a la casa, productos como pastas, lasañas, pizzas, entre otros.

Il Forno está enfocado en comida de excelente calidad y a precios accesibles para los diferentes estratos. El mercado objetivo recorre desde el estrato 6 hasta el 3. Il Forno lleva once años en el mercado, empezaron como un restaurante en el sector de San Lucas en el límite entre Envigado y El Poblado. Prontamente tuvieron éxito y empezaron a crecer abriendo puntos en diferentes puntos de la ciudad. Actualmente están operando 18 puntos en Medellín, uno en Cali, uno en Pereira y uno en Manizales, este último como una especie de “franquicia”. Inicialmente era un restaurante de comida típica italiana, pero han ido diversificando el menú incluyéndole carnes y otros platos al carbón de leña.

1.1.8 Organización Administrativa de la Empresa

La base de la empresa son 3 socios: la ingeniería Ana María Martínez, el esposo y un primo de la pareja. Cada uno de ellos tiene un puesto específico: Ana María: tesorería y personal, su Esposo: compras y parte comercial y Santiago (primo): adecuación de los locales.

A partir de ellos surge la parte administrativa donde se maneja talento humano, mercadeo, sistemas, mantenimiento, contabilidad. Junto con la parte administrativa está la planta de producción de todos los productos de la carta que es manejada por un chef proveniente de argentina que es la persona encargada de manejar aproximadamente 12 personas que hacen todos los productos y bases de la carta del restaurante. Otra parte del negocio es la bodega, en la cual hay una jefa de bodega que es la encargada de hacer inventarios y despachar diariamente a todos los puntos de venta del restaurante. A su cargo hay otras 6 personas que le ayudan con esta labor. Cada local tiene un administrador, un cajero, meseros, jefe de cocina y cocineros.

1.1.9 Sistema de Costos y Proveedores

Se maneja un sistema de inventarios en el cual todos los productos tienen un código de barras y se hace un inventario virtual. Todos los productos que entran y salen de la bodega y la cocina están contabilizados y son porcionados, esto con el fin de que no haya robos dentro de la empresa. La política de la empresa es que el costo de la mercancía vendida no exceda el 40% del precio de venta. Todos los días por la mañana llega la mercancía y se hacen productos frescos para ser enviados a los puntos de venta antes de que estos abran al público.

1.1.10 Ventaja competitiva frente a los competidores

El restaurante Il Forno, maneja una política de asequibilidad para el precio con alta calidad de productos, es decir se definen como una cadena de restaurantes multi estrato, en la cual

puedan ir personas tanto con altos niveles de ingresos como con ingresos medio y bajos. Además de esto se hace énfasis en la calidad del servicio, es decir al llegar a un restaurante Il Forno, todas las personas van a ser atendidas con la mayor cordialidad y disposición posible y si se llega a presentar algún inconveniente, siempre están atentos a escuchar, atender y resolver las quejas.

1.1.11 Métodos de crecimiento y resultados de los últimos años

En el área metropolitana de la ciudad de Medellín siempre han crecido con capital propio, es decir todos los establecimientos, su adecuación y funcionamiento se hacen con capital propio de la empresa, capital que inicialmente fue puesto por los tres socios. Pero hay una historia que vale la pena resaltar: Los socios de Il Forno, intentaron hacer un modelo no muy estructurado de “franquicia” en las ciudades de Manizales, Cali y Pereira, donde simplemente recibían un porcentaje de las ventas y les vendían los productos.

Este negocio se lo vendieron a conocidos ya que ellos les insistieron mucho que querían montar un restaurante IL Forno en esas ciudades viendo la gran acogida que habían tenido en **Medellín**.

El contrato que firmaron no tenía las cláusulas suficientes que se deben tener en un contrato de franquicia. Tampoco se asesoraron con personas especialistas en franquicias para hacer los manuales de lo que se debe hacer previo a la entrega de una franquicia. En Cali y en Pereira tuvieron grandes decepciones pues las personas encargadas de administrar IL Forno en esas ciudades dañaron la marca al prestar pésimos servicios y poner productos que no tenían nada que

ver con la carta del restaurante. Debido a esto y para no deteriorar la marca, a los tres socios recompraron los restaurantes de Cali y Pereira y administrarlos ellos mismos. Como enseñanza quedó que no deben franquiciar a menos que se hagan todos los procedimientos requeridos y se haga un asesoramiento por parte de expertos.

Los socios de Il Forno no han visto ninguna desventaja al crecer con recursos propios, ya que afirman que son negocios bastante rentables de los cuales pueden sacar suficiente capital para apalancarse y crecer por sus propios medios sin necesidad de pedir créditos bancarios u otros medios de consecución de recursos. También afirman que desde que se tenga la capacidad y el orden administrativo para manejar todos los puntos de venta los mismos dueños, así se debe hacer.

1.2 NARRATIVA

1.2.1 Contexto General

Dentro de una empresa el trabajador social se reconoce como el profesional que aborda los diferentes fundamentos de la intervención social, enfocada a múltiples y complejas relaciones entre las personas y con sus diferentes manifestaciones de intervención profesional. Dentro del objetivo fundamental de su accionar se debe buscar los procesos facilitadores es facilitar desde el orden profesional que desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y mejoren los procesos de desarrollo tanto personal como empresarial. Es así como el trabajador

social debe ser el garante de un cambio en la sociedad y en la vida de cada uno de los que intervienen.

La intervención social en el área interna de la empresa busca las mejoras de la productividad a la par de otras formas de intervención social que se desarrollan al interior de la misma de forma externa bajo la relación con la comunidad, y sus diferentes manifestaciones sociales corporativas de forma alta y compleja, por lo cual requiere profesionales especializados en intervención social que trabajen interdisciplinariamente y que busquen el beneficio integral de las mismas y la sociedad.

1.2.2 El rol del Trabajador Social en la Empresa

En los restaurantes IL Forno de Medellín el rol del trabajador social se desarrolla en varias funciones, la más importante es la respectiva a las visitas domiciliarias que tienen el fin de identificar y conocer a fondo el ámbito familiar de las personas que se encuentran en proceso de vinculación con la empresa. Todos los empleados poseen el informe de visita domiciliaria de trabajo social con los documentos de ingreso respectivo. Es importante mencionar que el trabajador social perteneciente a los restaurantes IL formo de Medellín debe atender las diferentes acciones y necesidades de los 18 puntos de la ciudad de Medellín respectivamente.

Dentro del otro grupo de funciones que se desarrollan al interior de los restaurantes el trabajador social se encuentran las funciones preventivas, que se estructuran en la intervención de las problemáticas individuales y colectivas de los trabajadores derivadas de las relaciones entre ellos y el manejo de las diferentes funciones dentro de la empresa, la cual se lleva a cabo elaborando y ejecutando acciones de intervención directa sobre dicha problemática de riesgo social y de manejo de dificultades organizacionales.

También aparecen las funciones de atención directa que responde a los problemas día a día que se presentan y de orden relacional y que se pueden resolver desarrollando capacidades y facultades personales, afrontando situaciones de distencionamiento y de satisfacción de vida social.

El trabajador social también se encarga de realizar los cumpleaños y fiestas de los empleados, a ellos se les da un reconocimiento en el mes de la celebración y se les pone el nombre en la cartelera para que sus compañeros sepan y puedan compartir.

Entre las funciones de planificación se encuentran aquellas de acción de orden y conducción de planes directos a los objetivos de la empresa, mediante un análisis de la realidad y de las necesidades de sus empleados, dentro de las que se encuentran las carteleras informativas donde van temas de interés para los empleados, allí se asigna información directamente desde gestión humana, actividades a realizar, festividades, algunas notas de la caja de compensación, en este caso de Comfenalco y demás información.

Realizar capacitaciones y gestionar reuniones es una labor de la trabajadora social en la receta, sin dejar atrás las jornadas de la salud que se realizan anualmente, también las actividades lúdicas que se programan dentro de gestión humana como paseos y celebración de días especiales.

Conservar el empleado dentro de la empresa es una labor que se fundamenta desde el trabajo social y se reconoce como una función de promoción y mejora de capacidades y en particular de todas aquellas acciones conducentes a la mejora del clima organizaciones. En este caso se realiza actividades de reconocimiento a las habilidades de los empleados en cada punto de venta, vela por su bienestar, dotación y seguridad dentro de los puntos de venta, se ocupa de mantener las carteleras con información actualizada de la organización. Es importante mencionar que no existe todavía en estructura formal un protocolo o un plan de acción de las funciones específicas del trabajador social dentro de la compañía, pero es claro que la iniciativa se encuentra en acción directa para poner en marcha en las próximas actividades de intervención, como también el hecho de consolidar un área o un departamento específico de recursos humanos y se descentralicen las actividades de los dueños y gerentes respectivos y a la vez consolidar y hacer más sólida las funciones del trabajador social como interventor de la realidad de la empresa.

1.3 EJE CENTRAL DE LA SISTEMATIZACIÓN

El eje central de la sistematización de la intervención profesional se centra en la participación del trabajador social en los procesos de clima organizacional y gestión humana de la empresa objeto de intervención con base en unas categorías y subcategorías a continuación determinadas:

1.3.1 Categorías y subcategorías

Las categorías y subcategorías que estructuran la sistematización frente a la intervención de trabajo social dentro de los restaurantes IL Forno son:

- a. Clima organizacional – Subcategoría Gestión humana
- b. Desarrollo humano –Subcategoría Rol de trabajador social

1.3.2 Enunciado

El enunciado que fundamenta la siguiente pregunta de sistematización:

¿Cómo influye el rol del trabajador social dentro de la estructura de la Gestión humana y los procesos del clima organizacional en los Restaurantes IL Forno de la ciudad de Medellín en el año 2013?

1.3.3 Sub Preguntas

Como soporte del enunciado principal se presentan las siguientes subpreguntas:

A. ¿Qué metodología puede implementar el trabajador social en cuanto al clima organizacional para desarrollar procesos que beneficien a los empleados?

B. ¿Cómo es el clima organizacional que a través de la función del trabajador social facilita un entorno laboral adecuado?

1.3.4 Línea de investigación

La línea de investigación que estructura la sistematización se enfoca en el Desarrollo humano y participación organizacional.

1.3.5 Preguntas rectoras

La presente sistematización la realiza la estudiante de Trabajo Social del noveno semestre de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello en la asignatura Proyecto de grado,

modalidad de sistematización proyecto de grado; esta sistematización tiene como objetivo la identificación del rol del trabajador social dentro de la Gestión humana de los Restaurantes IL Forno de Medellín y se realiza con la colaboración de los empleados de los empleados de la misma empresa durante el segundo periodo académico de 2014 y primer periodo de 2015.

La siguiente sistematización se realiza con ayuda de las asesorías pactadas con el docente encargado, consultas teóricas, información de la práctica y experiencia en la empresa por medio de la realización de la práctica laboral profesional.

Dicha sistematización es fundamental para la construcción de conocimiento reflexivo y teórico que evidencie la importancia de una gestión humana y un clima organizacional que brinde a sus empleados las facilidades y beneficios para que su labor de los mismos cumplan con todas las medidas de calidad profesional que la empresa de Restaurantes Il Forno requiere y esperan sus clientes y mercado en general.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Identificar el rol que ejerce el trabajador social en los procesos de Gestión humana que benefician el clima organizacional de los empleados de los restaurantes IL Forno en el año 2013.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Conocer los aportes que brinda el trabajador social de acuerdo a las características sociales y laborales dentro del desarrollo humano de los empleados de los restaurantes IL Forno.
2. Fomentar el clima organizacional a través de la gestión humana para que facilite un entorno laboral adecuado.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Ser trabajador social en la sociedad actual, trae consigo retos que se afrontan con el cambio de los métodos de intervención y de la misma cultura que cada uno tenga, cabe decir que como profesionales se debe aceptar el cambio a medida que las generaciones se modifican y siempre ir desarrollando nuevos conocimientos y métodos en pro de la profesión.

Es importante mencionar que el papel del trabajador social en las empresas puede desarrollar sistemas productivos de la mano de la gestión humana, las empresas deben de identificar la necesidad de tener dentro de las mismas la presencia de un trabajador social, en este caso concreto se realiza la sistematización por la necesidad de que se reconozca al trabajador como un aliado a todos sus procesos dentro de la misma, por ende los empleados sentirán el apoyo fundamental y la parte humana dentro de la empresa, esto contribuirá sin lugar a duda a los

problemas que se presentan de deserción y problemas en cuanto al clima organizacional dentro de los puntos de venta y la misma sede central de la empresa.

Los problemas y las necesidades que aquejan a las organizaciones son los nuevos escenarios de formación e intervención profesional y por tal motivo es perentorio conocerlos y anticiparlos. Por tanto es necesario asumir nuevos escenarios de formación que traiga consigo una vinculación laboral que los haga competitivos. Es allí donde el trabajador social dentro de una organización debe buscar constantemente elementos que contribuyan a la satisfacción laboral que ofrezca un ambiente claro y positivo tanto para los mismos trabajadores, los dueños y el público en general.

De acuerdo a lo anterior se debe apostar al esparcimiento del campo profesional del trabajo social, es un reto que los profesionales deben asumir, mostrando las diferentes capacidades que se tienen y los que pueden apostar dentro de una empresa, es importante analizar que las empresas no solo deben producir si no también trabajar por el bienestar y conservación de sus empleados para un funcionamiento conjunto de la empresa.

2. FASE JUZGAR

2.1 Marco Teórico, Referencial, Conceptual.

2.1.1 Marco teórico estado del arte

2.1.1.1 Rol del trabajador social.

Según lo determina Luz Ángela Giraldo Villa (2014), en su informe de la revista de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Pontificia Bolivariana, el enfoque accionar del trabajador social dentro de la organización debe verse como una actividad inminentemente humana; sin importar si son empresas privadas, públicas, mixtas o de cualquier índole comercial, ya que el Trabajador Social posee variedad de posibilidades de acción profesional, enfocado al crecimiento de las personas a las que intervienen y en sí a las que reciben los beneficios de dicha intervención.

Dentro de una empresa el trabajador social debe enfocarse a la intervención de múltiples y complejas situaciones que se encuentran desarrolladas a lo largo de las actividades cotidianas de los empleados y de la movilidad de la empresa en sí, lo que permitirá que la misión obtenga múltiples facilitadores, potencialidades y acciones netamente colaborativas. En este orden el

trabajador social se convierte en agente de cambio en la sociedad y en la vida de las personas, familias y comunidades para las que trabajan (Díaz, A., 2013).

El trabajador social al interior de la empresa debe buscar la mejora de la productividad, sin olvidar las diferentes técnicas de intervención que ha desarrollado a lo largo de su proceso de aprendizaje, lo que le permitirá ofrecer gestión en la relación de la empresa con la comunidad, estructurada desde la dimensión social y la responsabilidad social corporativa en forma compleja y sistemática, en la búsqueda de un trabajo multidisciplinario que vele por la empresa y por sus trabajadores.

Conservar el empleado dentro de una empresa es una labor para gestión humana y en particular para el trabajador social, en este caso realiza actividades de reconocimiento a las habilidades de los empleados en cada punto de venta, vela por su bienestar, dotación y seguridad dentro de los puntos de venta (Díaz, A., 2013).

Cabe mencionar que el trabajador social en una institución o empresa cumple con la función de intervenir para que el empleado pueda tener las garantías y derechos que se profesen en el momento de generar un contrato de trabajo.

En este orden de ideas, se puede determinar que el trabajo social se considera una profesión que se practica dentro de los confines de una organización y las tareas que los trabajadores sociales llevan a cabo son definidos por la naturaleza de esta organización. Del mismo modo, el

conocimiento que los trabajadores sociales utilizan en su trabajo diario puede también variar; puede tener conocimientos especializados en determinadas técnicas organizacionales mientras el trabajador social puede tener un profundo conocimiento de las enfermedades particulares y su impacto en la capacidad de los individuos lograr sus objetivos.

2.1.1.2 Clima organizacional.

Clima organizacional es el nombre dado por diversos autores, entre los que se encuentran Davis, K. y Werther, W. (1995), definiéndole como el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, y que se encuentra íntimamente determinado por la motivación de los empleados, desde un aspecto físico como emocional.

El concepto se asimila al de dinámica de grupo al analizar las fuerzas internas que inciden en el ambiente laboral como resistencia al cambio. Fue el sociólogo (Lewin 1949) quien estableció el modelo de rendimiento, para aportar valor al modelo de clima organizacional.

Para soportar lo anterior se presenta la postura de Chiang (2010) afirma que *“el estudio del clima organizacional aporta conocimientos fundamentales para la comprensión de las relaciones laborales y para la calidad y eficiencia de la acción organizativa”* (p.302).

Por lo anterior las percepciones individuales del clima de la organización debe verse desde el enfoque interactivo y bajo características objetivas e integradoras de la organización consisten aquí en una interacción (y combinación) de características objetivas y hechos que integran el devenir de la organización, por una parte, y características individuales y personales del individuo que percibe por otra.

Para Méndez (2006) *“el clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional”* (p.143); lo que conlleva a pensar que todo lo que pasa alrededor del empleado o integrante de una organización es identificado y afecta directamente a la persona directamente implicada en una institución.

Para dar soporte a lo anterior (Marchant 2007) dice que *“el clima organizacional es la percepción que los miembros de una organización tienen de las características más inmediatas que les son significativas, que la describen y diferencian de otras organizaciones”* (p.6).

De aquí la necesidad de crear un clima organizacional adecuado para que el empleado se sienta cómodo con su ambiente de trabajo y el mismo quiera laborar dentro de la organización; por su parte (Giraudier, 2002), señala que *“todas las personas que laboran dentro de una organización tienen mínimamente alguna responsabilidad de mando, es decir, responsabilidad sobre el comportamiento o gestión de otras personas”* (p.56), esto conlleva a pensar que cada una de las personas que laboran en una empresa son responsables del clima organizacional,

individualmente se crea la necesidad de compartir con los demás empleados y así se crean redes de relaciones sociales las cuales dan resultados con características positivas o negativas de un clima organizacional.

Afirma (Álvarez 2001.p. 159) que el clima organizacional es un facilitador esencial de la productividad y de competitividad de las empresas, de la calidad de vida laboral que en ellas se hace realidad, visto así se considera que es de vital importancia para una organización trabajar en el clima organizacional ya que se ve reflejado en la productividad de la misma, lo que interpretado de otra manera quiere decir que también es un trabajo realizado para el beneficio de la empresa.

En este caso (Atehortua2008: p.231) parte del supuesto que “una sola gestión en un solo equipo, esta es la articulación del modo estándar de control interno, el modelo de responsabilidad social y los sistemas de gestión de calidad, ambiente, clima organizacional, salud, y seguridad industrial” lo que conlleva a decir que se genera el clima organizacional en una sola gestión, lo cual contribuye con todos los beneficios anteriormente mencionados, desde la gestión humana se emplean fórmulas para un clima organizacional sano y productivo.

Desde su punto de vista (Gelabert 2012: p 447) apoya lo que (Álvarez 2001) comenta anteriormente dice que el clima organizacional de una empresa bien encauzada genera los mejores resultados en su sector y constituían un elemento diferenciador con respecto a las demás organizaciones confirma que es fundamental que en una empresa se cree un buen clima

organizacional, lo ideal para una organización es que las personas externas deseen ingresar a la empresa para dar lo mejor de sí. Según Marchant, 2005 *“el concepto de desarrollo organizacional aparece en el mundo académico y profesional hacia el fin de los 60”* (p.4); dato importante para pensar que es un término relativamente nuevo pero con fuerza, anteriormente no se pensaba si no en producir y el empleado no tenía los beneficios fundamentales como la seguridad social y riesgos profesionales.

En el caso de (Achilles 1983: p. 183) no habla directamente de la definición del término pero en su obra presenta los elementos de un modelo orgánico que permite comprender y perfeccionar los procesos vitales de las organizaciones y también un enfoque sistemático, integrado e integrador, para afrontar problemas institucionales en cuanto al clima organizacional lo que da herramientas a las personas que directamente están responsables del clima organizacional dentro de la empresa para crear modelos eficaces que las demás empresas puedan seguir y según el ejemplo emplearlas en sus organizaciones.

2.1.1.3 Desarrollo humano.

El Desarrollo Humano integral busca el desarrollo del ser humano desde sus múltiples manifestaciones y dimensiones, estableciendo su realidad tanto personal, profesional y social y enfocándolo desde los criterios de actitudes y habilidades en el orden profesional.

El Desarrollo Humano Integral incluye la formación en el ser, en el saber y en el emprender, todo esto dentro de un marco de profunda conciencia y apoyo social, cabe mencionar que todo lo que influye al ser humano interviene en su desarrollo y en cuanto a su empleo es fundamental pues de este provienen sus ingresos económicos y le brinda tranquilidad, por ende el empleo es uno de los factores más importantes dentro del desarrollo (Bandura, A., 1982).

En su texto Delval (2002) da a conocer al lector interesado cómo se produce el desarrollo humano, el profesor Delval, al elaborar esta obra: sobre el desarrollo humano, asume la tarea de presentar el tema con encomiable sencillez, con la finalidad de que resulte accesible a aquellas personas que, sin tener conocimientos de la materia, o disponiendo sólo de conocimientos dispersos y fragmentarios, buscan una visión más unitaria: se trata, pues, de una obra válida ; para los estudiantes que se inician y para un creciente núcleo de lectores interesados por la génesis de las .

Cristián Parker G. (2007), propone desde su texto que la Ética, democracia y desarrollo humano es una combinación esencial cuando se piensa en políticas públicas centrada en la persona y en una mejor calidad de vida para la sociedad en su conjunto, enfocado desde la política empresarial y tendiente al mejoramiento continuo y al clima organizacional.

Hablar del desarrollo humano es un tema amplio puesto que toma los factores del ser, sin embargo en este caso es importante mencionar desde el empleo como se beneficia el ser humano cuando adquiere uno que le satisfaga sus necesidades como persona, (Basurto 2005), afirma que

“actualmente los paradigmas internacionales sustentan la normatividad del desarrollo y deben responder a cómo enfrentar la paradoja entre el pragmatismo y humanismo, entre un acelerado desarrollo tecnológico y el deterioro ambiental” (p.23) , es decir se debe acelerar en la creación de propuestas para el mejoramiento del ser humano desde todos sus factores aunque rápidamente cambien los ambientes y la tecnología.

Por otro lado Aspe (2004), afirma que *“el desarrollo humano no es una materia más, no es un relleno en la historia del hombre, es una filosofía de la vida, del buen vivir. Con el desarrollo humano, más que adiestrar técnicos, se quiere educar personas”* (p.179); lo que indica que en la antigüedad y lamentablemente en la actualidad no se le da la importancia que tienen otros temas mundiales como la tecnología o la economía.

Cabe mencionar que es cierto que para alcanzar un verdadero desarrollo humano debe existir las garantías y sustentabilidad que el estado garantiza a la sociedad, (Elizalde 1997) dice en su texto el Desarrollo humano y ética para la que la exposición ágil y completa de los principales conceptos del modelo de desarrollo sostenible, desde las dimensiones éticas, culturales y espirituales que lo oponen a la destrucción sistemática de la vida limitándolo al interior del mismo, así mismo Bruna (1997) apoya a Elizalde en su texto La encrucijada del desarrollo humano: una visión económica de los cambios puesto que plantea que en la sociedad actual está el por encima el desarrollo económico y no el social, planteando una reflexión para todos los grandes y pequeños empresarios haciendo el llamado a que tengan en cuenta el factor humano en sus industrias para así también recibir beneficios de productividad.

Barahona (2002); tiene una visión más natural pero no menos importante del desarrollo humano desde sus diferentes factores, completa una visión general del mundo de la naturaleza, pero además se amplían el conocimiento y la reflexión sobre los aspectos más importantes de la maduración humana, desde su naturaleza el ser humano se respalda en otros generando así su propio bienestar y pensado en su positivo desarrollo (Craven 2006) por su parte argumenta que las teorías del desarrollo actualmente imperantes han producido políticas que ignoran nuestras necesidades más fundamentales de dignidad y respeto personales.

Concluye Oltra (2011); lo que los demás autores han estado mencionando en los libros anteriores dice que *“la persona es, por varios motivos, la clave para que una organización se pueda diferenciar de la competencia, y así pueda mantener y mejorar su posición competitiva en los dinámicos entornos empresariales del siglo XXI”* (p.280).

2.1.2 Marco Referencial

2.1.2.1 La teoría antropológica a la base de la praxéología.

Se parte de un presupuesto antropológico fundamental: la persona humana es un ser praxeológico, es decir, un individuo que actúa, que reflexiona sobre su actuar, que busca mejorar sus acciones y, en últimas, ser feliz. Ser auténticamente humano consiste, entonces, en buscar incansablemente, una y otra vez, la fórmula de la vida humana. Por eso, por nuestra capacidad de acción, somos libres, o mejor, condenados a la libertad, obligados a elegir; porque actuar

humanamente no es cumplir un programa predeterminado, al contrario, es contar siempre con lo imprevisto. Nuestra vida simplemente eterniza (si no nos oponemos a ello o la educación no nos atrofia dicha facultad) los rasgos que atribuimos, por lo general, solo a los niños y jóvenes, pero que son propios de todo ser humano: la maleabilidad, la educabilidad, el aprendizaje y la permanente indagación.

Ahora bien, nuestro actuar fundamental es sencillamente, inventarnos, darnos forma permanentemente, a la manera de un camaleón, ascendiendo a veces a lo más alto y descendiendo, la mayor de las veces, a lo más bajo y despreciable. Todas nuestras opciones, de una u otra forma, terminan por configurar lo que hoy somos. Porque actuar no es otra cosa que elegir, y elegir es enlazar apropiadamente el conocimiento de lo que nos es dado (aquello que no generamos nosotros, pero que recibimos como don), con la imaginación (las posibilidades de las que podemos disponer, si queremos) y la decisión (el acto de voluntad que escoge entre varias alternativas e intenta ejecutar una de ellas). Por eso, a las acciones radicalmente humanas las llamamos acciones voluntarias, aunque debemos asumir la parte de incertidumbre en que vamos a incurrir al ejecutarlas. Nuestra grandeza radica, entonces, en que somos co-creadores (junto con Dios) de nosotros mismos, completando y siempre formulando aquello que El proyecto para nosotros. Somos perfectibles y, por eso, educables.

Así, el ser humano, a diferencia de los demás seres del mundo, no solo hace parte de este, sino que tiene facultades y destrezas para crearlo y recrearlo. Igualmente, la persona solo es tal en cuanto es libre y creadora; por ello, es imposible decir, de modo definitivo. Lo que si podemos es

hacer la distinción, para cada persona concreta, entre una vida evidente para los sentidos (las actividades propias de su ciclo biológico) y otra intangible e impalpable. Esta otra parte de la vida, la realmente valiosa, se despliega en otra esfera: la de acción política. Las tres categorías de la vida activa. (Labor, trabajo y acción), tiene en común que se realizan con el cuerpo y en un ámbito perceptibles a los sentidos; de ellas solo la acción es política.

Por su parte, con las tres categorías de la vida del espíritu, o actividades mentales básicas (pensamiento, voluntad y juicio), se produce una retirada del mundo o suspensión de lo inmediato. Ellas, por sí mismas, no conducen a la acción, pero la desensorización que realizan de lo puramente aprehendido es vital para hacer cualquier cosa propia plenamente humana: el pensamiento lleva a la comprensión y posibilita que alteremos el orden natural de los sucesos. La voluntad es lo que permite que trascendamos nuestras propias limitaciones y dotemos al mundo de nuevos significados; por su parte, el juicio (las más políticas de nuestras facultades mentales) es la habilidad para pronunciarnos frente a las cosas. Entonces, la acción política atañe a la vida activa. No obstante, su origen está en la vida del espíritu, pues es aquí donde reside la libertad que permite crear el mundo, y no solo padecerlo. Además, es en la vida espiritual donde nuestra acción puede tener algún sentido. La vida del espíritu es el soporte de lo auténticamente humano de nuestro actuar.

En síntesis, estos presupuestos antropológicos se fundamentan en la noción de acción, que se sirve de las siguientes consideraciones de Hannah Arendt sobre la vida activa: ella mantiene la novedad, favoreciendo la pluralidad, asumiendo la imprevisibilidad, velando por la fragilidad e

introduciendo la narración en la vida cotidiana. Desde un enfoque práctico, esto implica promover que todos los integrantes de una comunidad logren una comprensión de sí mismos, dejando la idea de que el mundo o su lugar en él son realidades establecidas, determinadas o inalterables. Veamos esto en detalle, por las implicaciones que tiene para construcción de la ciudadanía y para el quehacer educativo que supone la praxeología.

Primero, cultivar la pluralidad significa negarse a la homogeneización de los individuos. Desde la antropología que planteamos, no existe el ser humano (o mejor, la naturaleza humana), sino los seres humanos, con su inevitable variedad de posturas. Es claro que cuando reconocemos la presencia del otro, como otro, nos descubrimos como personas únicas e irrepetibles. Pero eso implica dejar que el otro se revele y se exprese en su unicidad. Así, la acción humana actualiza esa dimensión existencial que valora la diversidad de los discursos humanos. Las consecuencias, para el cultivo de una formación pluralista e inclusiva, son evidentes. Pero, igualmente, creemos que aparecen implicaciones cognitivas y didácticas valiosas, que deben llevarnos a reconocer y suscitar la diversidad de los procesos de aprendizaje, personales y culturales.

En segundo lugar, la aceptación de la pluralidad supone admitir la imprevisibilidad del otro como germen de crecimiento en la relación social y educativa, admitir al otro como imprevisible significa escuchar su palabra y su acción como una ocasión en la que se puede develar algo nuevo y diverso. Y esto facilita una actitud flexible y una apertura al riesgo en las diversas interacciones de la praxis social. Además, exige renunciar a la rígida clasificación del otro,

originada por la búsqueda de falsas seguridades o por el deseo de lograr resultados acabados y medibles. Así, se abre el campo a lo inusitado, y la innovación puede ocurrir en la vida social y educativa, más allá de las meras reformas, sin que las relaciones entre los actores sociales se vean amenazadas.

El tercer lugar, asumir el riesgo de lo novedoso, en relaciones humanas no instrumentales, hace notoria la fragilidad constitutiva de la acción y, por ende, de nuestra contingente condición humana. La acción humana nunca es solitaria; se realiza en una comunidad que interactúa siempre con nuestra capacidad de actuar, modificándola. " Debido a que el actor siempre se mueve entre y en relación con otros seres actuantes, nunca es simplemente un "agente", sino que siempre y al mismo tiempo es un paciente" (Arendt, H. 1993, PP 213). Similarmente, los hechos colectivos que brotan de la concertación son esencialmente frágiles, pues están expuestos a la contingencia del actuar humano. Es claro que la modernidad, con su cultura del trabajo y del consumo, se resiste a admitir la fragilidad de las acciones humanas.

Por último, hay que señalar que la acción política tiene que ver con un quien, no con un qué. Los participantes de una comunidad tienen vidas que se desarrollan en la cotidianidad presente y que requieren llenarse de sentido, construyendo un puente en su pasado y su futuro. Pero este sentido requiere de la presencia de los otros para manifestarse. Los demás son testigos de las acciones y palabras por las que se revela el quien de cada cual, pues este depende de los relatos de los otros que siguen a la auto revelación del actor. Por eso, las interacciones humanas siempre generan historias y el develamiento de sí mismos se hace a través de la narración. El actor no

alcanza el sentido total de su acción, que solo surge post-factum, luego de ser narrada en el espacio público. Por su parte, el narrador, como historiador, está en mejor situación que el actor para entender el sentido de la acción, así como para captar su quien. Obvio, esta idea es discutible, pero podemos rescatar un elemento fundamental para el trabajo social y educativo: la identidad brota de la pluralidad y no es una construcción solipsista, ni mucho menos se trata de una competencia por llegar a ser el mejor. En este sentido, la comunidad socio-educativa tendría que ser el lugar privilegiado donde se recrea la propia identidad, contando con el testimonio de los otros y asumiendo la mutua dependencia constitutiva.

2.1.3 Marco Conceptual

Clima Organizacional

Para Chiavenato (1992) define que el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos.

Anzola (2003); opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Se refiere al clima organizacional Méndez Álvarez (2006) como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

3. FASE ACTUAR

3.1 Interpretación Hermenéutica

3.1.1. Triangulación

De acuerdo a las respuestas otorgadas por los empleados en la entrevista informal la conclusión a sus respuestas es la siguiente; en la pregunta número 1 cuatro de los empleados respondieron que no se sentían estables en su empleo por la rigurosidad y exigencias de sus jefes, tres empleados están en una posición media pues comentan que no hay seguridad de que haya un

empleo fijo y seguro, por último tres empleados dijeron que si puesto que consideran que si se hace un buen trabajo no hay motivos para perder el empleo.

Por su parte los directivos determinan que como empresa la intención es que el candidato al empleo se sienta cómodo con su futuro trabajo, en el momento de la inducción se le muestra cómo son sus funciones y ya el candidato acepta, esto se hace con el fin de que sepa que no es un empleo fácil puesto que lógicamente se requiere de mucho esfuerzo y tiempo, con base a lo anterior a esto se refiere (Méndez 2006) dice que el *“clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional”* (p.143).

Desde sus fundamentos (Marchant 2005) también apoya lo anterior cuando dice que *“El clima organizacional es la percepción que los miembros de una organización tienen de las características más inmediatas que les son significativas, que la describen y diferencian de otras organizaciones”* (p.89), lo que podría ser entendido desde el hecho de que el empleado quiera permanecer en la empresa dando lo mejor de sí, pero esto no es una constante ni una realidad probada en su totalidad.

Algunos empleados determinaron en la entrevista que el secreto de un buen clima laboral depende básicamente de la actitud de los mandos para con el personal ya que el grado de satisfacción o rechazo de éste hacia la empresa, está en función de su relación con el jefe, ya que

los empleados relacionan la estabilidad también con el rigor y las exigencias de sus jefes puesto que de esto depende si son satisfechas o insatisfechas la conservación de su empleo.

Continuando con la pregunta número dos, siete empleados afirmaron sentirse afectados en lo personal realizando sus labores en su actual empleo todo esto por el tiempo que permanecen dentro de los restaurantes que oscila entre seis meses y un año; los cuales privan al empleado a compartir su vida personal con su familia, pareja e hijos, sin embargo dicen que continúan por la economía, dos empleados están en una opción media pues no tienen hijos ni muchos lazos familiares, sin embargo recalcan que es importante tener tiempo para una vida social, un empleado dice que no se siente afectado puesto que estudió la carrera culinaria y esto es lo que deseaba hacer.

El profesional responde a esta pregunta y dice que lógicamente nunca las personas se sienten totalmente satisfechas en sus empleos, sea por la parte económica o lo personal, en este caso por los tiempos que se manejan dentro de los restaurantes, aunque los directivos consideran que hacen todo lo posible para que el empleado se sienta satisfechos pero hay factores externos que afectan también esta satisfacción como el tiempo para la familia, los hijos y la vida cotidiana.

Respecto a lo anterior (Achilles 1983) puede fundamentar las respuestas positivas puesto que el presente autor piensa que se debe complementar la vida con un empleo no el empleo con la vida, *“es necesario tener los tiempos que nos brindan estabilidad, seguridad económica pero*

sobre todo tranquilidad emocional que haga sentir que todo funciona de acuerdo a lo anhelado” (p,8).

Según Atehortua 2008, piensa que si se trabaja en un solo conjunto se verá reflejado en la satisfacción de estar empleado en alguna empresa, “ si la empresa cuenta con un modelo responsabilidad social y los sistemas de gestión de calidad, ambiente, salud, clima organizacional y seguridad industrial, los empleados se sentirán satisfechos dándole menos importancia a la dificultad de sus labores” (p.3); lo que invita implícitamente a los empresarios a crear una gestión humana integral para garantizar la conservación y satisfacción del empleado.

En la pregunta número tres siete empleados estuvieron de acuerdo a que su empleo no les permite en desarrollo humano que ellos desean por el tiempo que invierten laborando, porque no les permite estudiar lo que desean y sobre todo por su vida social y familiar, dos empleados dicen que si puesto que deseaban estudiar culinaria y esto les brinda el desarrollo humano en cuanto a la educación y experiencia que ellos desean y por ultimo uno está en la opción media puesto que no se siente como si no fuera persona por trabajar en un restaurante pero tampoco es lo ideal para él.

El profesional respecto a esta pregunta dice que esto es dependiendo de la labor que cumplen, los entrevistados que están desde los chef o jefes de cocina, los auxiliares de cocina, los meseros, administrativos y en este caso específico auxiliares de cocina y jefes de cocina me parece que si porque ellos eligen esa profesión, todos deben haber estudiado culinaria o haber

tenido experiencia en restaurantes, supongo que se estudia para ejercer, en los otros diferentes cargos como los meseros, cajeros y administradores pues es muy subjetivo decirlo puesto que es muy personal, hay personas que permanecen mucho tiempo en la empresa y pienso que si están acá es porque de algún modo si estabilidad y desarrollo humano está funcionando bien.

Se sustenta la anterior pregunta desde (Oltra 2011) que dice que *“la persona es, por varios motivos, la clave para que una organización se pueda diferenciar de la competencia, y así pueda mantener y mejorar su posición competitiva en los dinámicos entornos empresariales”* (p.12) esto significa que los motivos personales de los empleados son muy variados y dependen de las condiciones personales, familiares y laborales que posean y por ende la intervención profesional en dichas problemáticas debe ser personalizada y lo más humanizada posible.

La pregunta número cuatro los diez empleados coincidieron en que la Gestión Humana ideal dentro de una organización es la que piensa en los beneficios de los empleados, siendo responsables con la seguridad social y manteniendo siempre al empleado informado de lo que debe hacer por medio de capacitaciones, algunos manifiestan que es pertinente que en ocasiones se piense en la diversión del empleado para motivarlos a permanecer en la empresa y den lo mejor de sí.

El profesional cuenta como está organizada la gestión humana dentro de la empresa: contamos con un departamento que se encarga de diferentes funciones, como la seguridad social, las visitas domiciliarias, las entrevistas e inducciones a la hora de ingresar a la empresa, realizar

todo lo que tiene que ver con el bienestar del empleado como las jornadas de salud, paseos y fiestas familiares, realización de carteleras y se le envía un presente cuando estos cumplen años.

Por su parte (Dolan 2007) dice que *“los recursos humanos son un campo dinámico y que dicha transformación afecta a su gestión”* (p4); desde la percepción del empleado esta tiene mucha influencia en cómo se sienten laborando dentro de la empresa, si se brinda el bienestar siendo completamente objetivos y se plantean los deberes desde los superiores para con los empleados, (Alles 2007), propone en su texto Social Media y Recursos Humanos nuevas tecnologías de la comunicación social en los recursos humanos de cualquier organización, con esta propuesta se refiere a cómo llegar al empleado, como darle los beneficios que ellos desean sin perder económicamente ni objetivamente la razón de ser de la empresa, solo utilizando la correcta comunicación.

En la pregunta número cinco los empleados respondieron que percibían el clima organizacional como pesado dentro de sus labores, coincidían en que como es un empleo que es en cadena, lo que hace uno lo continua el otro empleado se maneja una presión alta y sobre todo deben cumplir con los pedidos en el menor tiempo posible, por esta razón se creaban discusiones y malos entendidos porque todos no tenían la mismas habilidades, el profesional comenta que dentro de la empresa existen dificultades como en todas las empresas, por el clima que se maneja, la presión y el tiempo que se encuentran ellos dentro de los restaurantes, este clima yo no lo calificaría como bueno o malo, porque me parece subjetivo, solo pienso que son

situaciones que todas las empresas independientemente de su razón social y de su función en el mercado presentan puesto que desde que allá varias personas hay varias maneras de pensar.

De nuevo (Alles 2007) dice en su texto Desarrollo de Talento Humano que *“existen diversos métodos para el desarrollo de las personas, poniendo especial énfasis en los conceptos de entrenamiento experto y dentro de éste, el rol del jefe entrenador así como también, el método de aprendizaje denominado codesarrollo que apunta directamente al clima organizacional, dentro de lo que ella explica dice que si existe un buen jefe entrenador el clima organizacional sería bueno puesto que el jefe sería el líder con tal fuerza que dirija las operaciones dentro de una organización”* (pp.12-14).

Dentro de una empresa el trabajador social debe ser experto en la intervención social en la empresa, como lo define la Federación Nacional de trabajadores sociales (2008): *“Trabajaré con las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes. Su misión es facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y prevengan las disfunciones. Por ello, los y las profesionales en trabajo social, se convierten en agentes de cambio en la sociedad y en la vida de las personas, familias y comunidades para las que trabajan”* (p.2).

De acuerdo a la pregunta número seis todos los empleados coinciden en que para mejorar las situaciones negativas que se presentan en el lugar de trabajo se debe crear un espacio donde se

tengan en cuenta sus sugerencias y peticiones, con base en las políticas de la empresa, siendo objetivos, también sugieren que cuando se presenten conflictos exista una persona encargada de mediar por ellos y no se deje solo en un mal entendido pasajero porque así toma mucha más fuerza en el futuro por último pero no menos importante señalan que es importante trabajar en la calidad humana de los líderes y jefes puesto que en algunas ocasiones ellos consideran que no son pertinentes las palabras a la hora de llamar la atención.

El profesional dice que de acuerdo a lo que uno ve, ellos tienen muchas peticiones por el tiempo y por los permisos que a veces no se les puede otorgar porque los restaurantes manejan mucho flujo de clientes y más los fines de semana, considero que nuestros empleados tienen claro que al laborar en este tipo de industria deben de tener en cuenta los tiempos y espacios que se manejan y más en los restaurantes donde el cliente es más frecuente en fechas especiales y días festivos.

La intervención social en el área interna de la empresa es importante para la mejora de la productividad de ésta, sin embargo, no debemos olvidar otras formas de intervención social que puede realizar la empresa de forma externa como la gestión de las relaciones de la empresa con la comunidad, la dimensión social de la responsabilidad social corporativa es amplia y compleja, requiere profesionales especializados en intervención social que trabajen en equipos multidisciplinarios que velen por una empresa más cercana a la realidad humana.

3.2 Enunciados

Objetivo: Desarrollar un ambiente de confianza mediante talleres que puedan facilitar la expresión de sus sugerencias frente al clima organizacional.

Justificación: Se realiza este taller porque es necesario conocer las sugerencias de los empleados para así poder actuar frente a la desmotivación de los empleados y del incumplimiento de horarios laborales, lo cual ayudara a mejorar la calidad con que los empleados laboran y fortalecerá los lazos de comunicación con sus compañeros y jefes.

Metodología: Por la disponibilidad de tiempo de los empleados y de la coordinación con los directivos se llevan a cabo los talleres en el punto de venta El parque Lleras con la participación de 16 empleados, por medio de un taller lúdico ellos expresan por medio de sus palabras las dificultades que se presentan y por medio de ideas las posibles soluciones a estas.

Cronograma de Actividades

Fecha	Actividad	Objetivo	Responsabl e	Recursos	Evaluación
2 Julio	Reunión inicial	Realizar	Andrea	Humanos	

	para dar la debida información de los talleres que se van a iniciar.	reunión con los empleados y dar la debida información	Taborda	Tecnológico	
22 Julio	Taller de reconocimiento de dificultades	Indagar sobre las dificultades que tienen los empleados en el punto de venta	Andrea Taborda	Humanos Económico (Papelería)	
2 Agosto	Taller de expectativas sobre el empleo	Conocer la motivación que tienen los empleados frente a sus	Andrea Taborda	Humanos Económicos	

		labores dentro de la empresa			
22 Agosto	Taller de conflictos laborales	Identificar el foco de los conflictos dentro del punto de venta	Andrea Taborda	Humanos Económicos	
2 Septiembre	Taller de resolución de conflictos	Brindar herramienta s para la resolución de conflictos dentro del empleo	Andrea Taborda	Humanos Económicos	
22 Septiembre	Taller de integración de empleados	Identificar por medio de una	Andrea Taborda	Humanos Económicos	

		integración dentro del grupo de trabajo existes sectores			
2 octubre	Taller “ Convivencia Laboral”	Dar herramienta s por medio del conocimient o del tema de la convivencia laboral	Andrea Taborda	Humanos Económicos	
22 octubre	Taller de aceptación a la diferencia	Generar conocimient o por medio del taller para que así el clima	Andrea Taborda	Humanos Económicos	

		laboral mejore por la aceptación a las diferencias			
2 noviemb re	Taller de identificación de mis habilidades y oportunidades	Identificar las habilidades de los empleados y darlas a conocer públicament e para motivarlos	Andrea Taborda	Humanos Económicos	
22 noviemb re	Taller de identificación de mis debilidades	Identificar las debilidades de los empleados	Andrea Taborda	Humanos Económicos	

		y dar pautas para su mejoramiento			
2 diciembre	Taller de evaluación y sugerencias	Evaluar el proceso de aprendizaje de los empleados y escuchar sugerencias	Andrea Taborda	Humanos Económicos	
22 diciembre	Taller del cierre final y conversatorio	Reconocer el aprendizaje por medio de una colcha de retazos donde al final de haga un	Andrea Taborda	Humanos Económicos	

		conversatori o y despedida			
--	--	----------------------------------	--	--	--

3.3 Mi desarrollo Humano

Objetivo: Incitar al empleado a la labor que realiza, mostrándole sus habilidades y como realiza sus labores satisfactoriamente dentro de la empresa esto con el fin de que quieran su empleo y permanezcan en él.

Justificación: Desde el trabajo social empresarial es importante conservar el empleado por diferentes factores económicos y sociales, por ende se realiza esta actividad con el fin de que sientan sentido de pertenecía dentro de la empresa y sepan que se les tiene en cuenta a la hora de opinar, es también importante hacerles ver la empresa quiere lo mejor para ellos y que ellos son la razón de ser de la empresa.

Metodología: Mediante talleres de identificación de características laborales, jugar cambiados en los roles dentro del punto de venta, así reconocerán si se sienten mejor en su función o si desearían tener otra función, si esto es así el taller les brinda las opciones para que se haga realidad esto, como estudiar o esforzándose en su empleo mostrando otras habilidades.

Cronograma de actividades

Fecha	Actividad		Objetivo	Responsables	Recursos	Evaluación
10 julio	Taller de reconocimiento de mis saberes		Identificar los saberes que tienen los empleados acerca de otras ocupaciones	Andrea Taborda	Humanos Económicos	
30 julio	Taller mi proyecto de vida		Crear un proyecto de vida donde se evidencie si se están cumpliendo sus metas a corto y largo plazo	Andrea Taborda	Humanos Económicos	
10 agosto	Taller mis		Reconocer	Andrea	Humanos	

	proyectos mi futuro		los proyectos que se tienen planeados como un futuro cercano	Taborda	Económicos	
30 agosto	Colcha de retazos		Conocer mi proyecto y el de mis compañeros por medio de la exposición pública de estos	Andrea Taborda	Humanos Económicos	
10 septiembre	Taller lúdico crearte sin miedo		Interpretar por medio de pintura mis miedos	Andrea Taborda	Humanos Económicos	

			para así afrontarlos.			
30 septiembre	Taller lúdico crearte con fuerza		Interpretar por medio de la pintura mis fortalezas para así conservarlas	Andrea Taborda	Humanos Económicos	
10 octubre	Taller Mi profesión		Motivar por medio de este taller la labor que tienen dentro del restaurante.	Andrea Taborda	Humanos Económicos	
30 octubre	Taller Recrearte		Integrar por medio de unos juegos lúdicos al	Andrea Taborda	Humanos Económicos	

			personal del restaurante.			
10 noviembre	Taller Mis deseos		Motivar al empleado por medio de sus deseos cumplir sus funciones.	Andrea Taborda	Humanos Económicos	
30 noviembre	Taller La amistad		Fortalecer los vínculos de amistad que se tiene dentro del restaurante	Andrea Taborda	Humanos Económicos	
10 diciembre	Taller de evaluación y sugerencias		Evaluar el proceso de aprendizaje de los empleados y escuchar	Andrea Taborda	Humanos Económicos	

			sugerencias			
30 diciembre	Taller del cierre final y conversato rio		Reconocer el aprendizaje por medio de una colcha de retazos donde al final de haga un conversatori o y despedida	Andrea Taborda	Humanos Económicos	

4. FASE DEVOLUCIÓN

4.1 Devolución creativa

Al iniciar las prácticas profesionales de Trabajo Social en los Restaurantes Il Forno en la ciudad de Medellín; empresa reconocida por su calidad y servicio, se reconocieron varios aspectos en formación profesional, entre ellos los aportes que desde el trabajo social se puede llegar a hacer dentro de la empresa, ya que existe por parte de directivos y de empleados falencias en la estructuración de políticas sociales para el bienestar de los mismos, siendo 340 empleados los beneficiarios directos de las estrategias del enfoque social de la intervención profesional, enfocados específicamente a la gestión de estrategias pertinentes frente a las necesidades laborales que presentan los empleados dentro de la misma y a su vez ofrecer al empleado el mejor ambiente laboral de continuidad y estabilidad empresarial y a los dueños y directivos un ambiente laboral confiable y de mejoramiento continuo.

Es importante mencionar que las falencias frente a los conceptos de gestión humana dentro de la empresa son amplios y variados, por tanto ese fue una de los primeros retos tanto para empleados como directivos frente a la intervención de trabajo social, en la búsqueda de generar conciencia por parte de los mismos de la importancia de la gestión humana en cada una de las labores diarias, comenzando por estructuras normas y reglamentos que se encontraban solo en el

papel y que no eran puestas en marcha y que de una u otra forma facilitaban los procesos internos.

Por otro lado, otra falencia dentro de la empresa es la inexistencia de un clima organizacional acorde a las necesidades de la misma, estableciéndose relaciones interpersonales tensas y complejas entre empleados y directivos, lo que con el tiempo ha llevado a la deserción de la jornada laboral e inconformidades por parte del tiempo libre de los empleados. Con base en estos apartes que otorgó el diagnóstico que poseía el área de Recursos Humanos, la intervención de trabajo social estableció a través de diferentes técnicas mejorar el clima organizacional dentro de los restaurantes para así hacer más llevadero la labor de los empleados, trabajar por el bienestar de los mismos tanto dentro como fuera de la misma.

Sin lugar a duda la intervención de trabajo social generó una alta responsabilidad frente a la toma de decisiones dentro de la empresa con un gran valor agregado para la misma, sin embargo a lo largo de la práctica existieron factores como el tiempo para todas las actividades propuestas con los empleados y directivos, lo que llevó a determinar como recomendación importante la continuidad y puesta en marcha de nuevas y mejores estrategias de intervención en esta área, ya que aspectos como el horario de trabajo, labores y actividades bajo presión limitan el tiempo de ejecución continuo de las actividades de intervención profesional.

A pesar del esfuerzo de la empresa para mantener un clima organizacional adecuado, los resultados esperados no eran los adecuados, puesto que el ambiente ideal donde todos sus miembros se encuentren satisfechos tanto con su labor, como con su direccionamiento y por ende se mantengan en su puesto de trabajo a lo largo del tiempo no se presentaba. Por ello, la realización de la práctica desencadenó múltiples cuestionamientos tanto por parte de empleados como directivos de la importancia de constituir al recurso humano en uno de los pilares de su intervención, donde más allá de una labor y una contratación se den las garantías y la estabilidad esperada por cualquier empleado y donde la empresa genere más utilidades a partir de un empleado satisfecho y con todas las garantías.

Por otra parte los conflictos entre los empleados y directivos eran aspectos cotidianos, entre los que se tenían con mayor preponderancia: los permisos, la insatisfacción de horarios laborales, los problemas comunicacionales, la desmotivación y el desinterés, puesto que reinaba el miedo y represión; factores que permitieron establecer nuevas estrategias de intervención basadas en un clima organizacional ponderado y adecuado. A pesar de que inicialmente la práctica se enfocó en la realización de las visitas domiciliarias a los empleados como proceso de admisión, la intervención y la puesta en marcha de un diagnóstico social donde se mostraba a la empresa sus problemáticas de personal; permitió ampliar las actividades y las estrategias de intervención de la práctica como las antes mencionadas, pasando de ser una práctica netamente asistencialista a ser una práctica operativa en gestión humana.

Otro aspecto importante con el cual se tuvo que luchar a lo largo de la práctica en especial con los directivos era el desconocimiento de la intervención de trabajo social y de las actividades que más allá de lo asistencial se podía generar. Aunque se presentaron dificultades inicialmente de acercamiento con los empleados y los directivos, la intervención otorgó nuevos fundamentos para una práctica autónoma y efectiva.

Durante la experiencia de la práctica y la sistematización de la misma se generó conocimiento frente a la intervención profesional en un aspecto personal conocimientos, lo que ayudó a una mejor percepción como profesional, como lo mencionó Juliao (2011) cuando determinaba que la sistematización aseguraba un proceso de diálogo e interacción entre sujetos en el que se negocian discursos, lo opuesto a mi práctica desde la gestión humana en la empresa, considero que por la misma causa se dificulta la buena comunicación de los empleados, es importante que la empresa tome en cuenta las situaciones externas que suceden alrededor del cumplimiento de las funciones de los empleados.

De lo anterior cabe mencionar que se logró interiorizar que la sistematización es como lo determina Fantova (2003):

“Es un proceso de construcción de conocimiento; puesto que se hace para producir conocimiento útil. Quien hace sistematización piensa que se puede aprender de la práctica y que ese conocimiento obtenido ayudará a mejorar esa práctica. Nos

planteamos sistematizar especialmente cuando entendemos que en una determinada experiencia o proceso hay una riqueza oculta o no expresada en términos de conocimiento útil para el futuro y que la cantidad y calidad de ese conocimiento esperado nos hacen prever como deseable o rentable la sistematización (desde todos los puntos de vista...no solo el económico” (p.6).

Concepto por medio del cual traigo a colación la práctica profesional en trabajo social puesto que la sistematización ayudó a construir un conocimiento personal del cual aprendí conocimientos de gestión humana dentro de una empresa y las grandes limitaciones con las cuales se puede encontrar cualquier trabajador social a lo largo de la construcción de una experiencia laboral.

Para finalizar teniendo en cuenta mi experiencia dejo algunas recomendaciones a la agencia para tener en cuenta.

- Es importante tener claro el papel del trabajador social dentro de una empresa, este se encarga de mediar entre el empleado y el empleador cuando es necesario y de velar por los intereses de ambos, es claro que debe haber una comunicación abierta dentro de lo objetivo sin generar comentarios ni relaciones personales entre trabajador social y empleado, todo esto con el objetivo de tener una buena comunicación entre las partes.

- Debe existir más acompañamiento desde el área de gestión humana para los empleados, así se genera la confianza necesaria para que ellos puedan expresar sus necesidades y así evitar la deserción dentro de la empresa puesto que muchos piensan que no hay solución a conflictos que se presentan internamente y prefieren abandonar el empleo.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achilles De Faria, (1983) Desarrollo organizacional: enfoque integral, Limusa.
- Alles. M. (2007) Dirección Estratégica de Recursos Humanos, Gestión por Competencias – CASOS.
- Arend, H. (2007) Responsabilidad y juicio, editorial Paidós. En: Muñoz Ballesta, A. (2009). La responsabilidad personal y política, fuente común de las éticas de Hannah Arendt y Ágnes Heller. IES San Juan Bosco de Lorca. España.
- Arteaga Basurto (2005) Necesidades sociales y desarrollo humano: Un acercamiento metodológico, UNAM.
- Aspe Armella (2004) Hacia un desarrollo humano: Valores, actitudes y hábitos, Editorial Limusa.
- Atehortua Hurtado, (2008) Sistema de gestión integral, una sola gestión un solo equipo, Universidad de Antioquia.
- Anzola, O. (2003) Una mirada de la cultura corporativa, Universidad Externado de Colombia. En: García, M. y Ibarra, L. (2009). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato. Eumed. Net.
- Bandura, Albert. (1982). Teoría del aprendizaje social, Editorial Espasa, Madrid, España,
- Barahona Echeverría (2002) Ciencias naturales y desarrollo humano, Secretaria de educación pública.
- Barreras Pérez (2004) Propuesta para el perfeccionamiento del desempeño de la función del trabajador social desde el rol profesional, Santa Clara.
- Bruna (1997) La encrucijada del desarrollo humano: una visión económica de los cambios pendientes sobre la ayuda al desarrollo, Los libros de la catarata.
- Chiavenato (2002) Administración en los nuevos tiempos, Mc Graw-Hill.

- Chiang Vega (2010) Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, Univ pontifica Comillas.
- Craven Nussbaum (2006) El ocultamiento de lo humano: repugnancia, vergüenza y ley, Katz editores.
- Davis, K. y Werther, W. (1995). Administración de Personal y Recursos Humanos, Ed. McGraw-Hill, Trad. Mejía, J., México.
- Delval (2002) El desarrollo humano, Siglo XXI de España editores S.A.
- Díaz, Almudena (2013). La intervención social en la empresa: trabajo social y RSE
- Dessler (2006) Administración de personal, Edición electrónica. Informe diario responsable.
- Dolan L. S (2014) Gestión de personas y del talento, interamericana de España.
- Elizalde Hevia (1997) Desarrollo a escala humana: Una opción para el futuro, Cepaur.
- Eslava Arnao (2004) Gestión del talento humano en las organizaciones, Edición electrónica.
- Giraudier Manuel,(2002) La gestión de la actitud: como crear un clima de confianza y de comunicación en los equipos de trabajo, para conseguir una gestión más eficaz, Obelisco.
- Giraldo Villa, L.A. (2014). Editorial sobre Revista de Trabajador Social. Revista de la Facultad de Trabajo Social. Vol. 30 No. 30, enero a diciembre de 2014.
- Juliao (2011) El enfoque praxeológico, Edición electrónica.
- Kurt (1942) La teoría del campo en la ciencia social, Paidós Ibérica.
- Lledo (2011) Gestión de los recursos humanos, Edición electrónica.
- Marchant Ramírez, L. (2005) Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional, Primer Seminario Edición electrónica.
- Méndez Alvarez (2005) Clima organizacional en Colombia, Univ empresa.
- Oltra Comorera V. (2005), Desarrollo del factor humano, Universitat Oberta de Catalunya.
- Parker G. (1998) Ética, democracia y desarrollo humano, Lom ediciones.
- Porret Gelabert (2008) Recursos humanos 3 edición, ESIC.

Riechmann (1998) Necesitar, desear, vivir: sobre necesidades, desarrollo humano, crecimiento económico y sustentabilidad, Los libros de la Catarata.

Toro Alvarez (2001) El clima organizacional: perfil de empresas colombianas, Cincel.

6. ANEXOS

Matriz ruta metodológica

Justificación: Desde los componentes teóricos adquiridos en la carrera Trabajo Social se realiza la matriz de ruta metodológica con el fin de identificar el proceso y reunir información acerca de la metodología con que se trabaja la sistematización; se utilizó la técnica de entrevista y la observación permanente puesto que es importante conocer el comportamiento de los empleados y empleadores, estos dan respuesta a la situación de deserción de algunos empleados que laboran dentro de la empresa durante el primer semestre del año 2014 en Medellín.

Objetivo general: Identificar la labor del trabajador social en cuanto a los procesos de gestión humana que benefician el clima organizacional dentro de los restaurantes IL Forno en el año 2014.

Matriz ruta metodológica

<i>Categorías</i>	<i>Objetivos Específicos</i>	<i>Subcategoría</i>	<i>Técnica</i>	<i>Instrumento</i>	<i>Muestra</i>
Afectación laboral	Conocer las características sociales y laborales que afectan el desarrollo humano de los empleados de los restaurantes IL Forno.	Desarrollo Humano	Entrevista empleado	1. ¿Se siente usted estable en su trabajo actual?	Como objeto de estudio el grupo poblacional con el cual se trabajó fueron diez empleados de los restaurantes IL Forno los cuales viven en las diferentes comunas de Medellín en edades entre los 21 y 32 años.
				2. ¿Se siente afectado personalmente con la realización de sus labores?	
				3. ¿Su actual empleo le permite el desarrollo humano que usted desea?	
Afectación laboral	Conocer las características sociales y laborales que	Desarrollo Humano	Entrevista empleador	1. ¿Siente usted como empleador que le brinda a sus empleados	

	afectan el desarrollo humano de los empleados de los restaurantes IL Forno.			estabilidad laboral?	
				2. ¿Cree usted que los empleados se sienten satisfechos con la realización de todas las labores determinadas por el restaurante?	
				3. ¿Considera que el empleo que le brinda a sus empleados les permite ayudarlos a su desarrollo humano?	
Clima Organizacional	Identificar el clima organizacional a través de la	Gestión Humana	Entrevista empleado	1. ¿Para usted como sería la gestión humana ideal que debe haber en una	

	gestión humana que facilite un entorno laboral adecuado.			empresa?	
				2. ¿Cómo considera el clima organizacional dentro de su empresa?	
				3. ¿Cree que dentro de su entorno laboral ahí un buen clima organizacional?	
Clima Organizacional	Identificar el clima organizacional a través de la gestión humana que facilite un entorno laboral adecuado.	Gestión Humana	Entrevista empleador	1. ¿Cómo está organizada la Gestión humana dentro de la empresa?	
				2. ¿Sabe usted como empleador cual es el clima organizacional	

				dentro de su empresa? :
				3. ¿Cree que dentro del entorno laboral del empleado existe un clima organizacional adecuado?

Matriz de descomposición de la información:

Respuestas	Categoría	Objetivo General	Objetivo Especifico	Subcategoría	Evidencias	Análisis
Empleado 1: Pues la empresa desde que uno llega le dicen que el trabajo es	Afectación Laboral	Identificar como se ve afectada la labor	Conocer las características sociales y	Desarrollo humano	Técnica de la entrevista	

<p>muy estable que eso ya depende de que uno se amañe en lo que hace, a mí me parece que ningún empleo es seguro y más en un restaurante que rota mucho el personal.</p>		<p>de los empleados al trabajar bajo un clima organizacional determinado en los restaurantes IL Forno en el año 2014.</p>	<p>laborales que afectan el desarrollo humano de los empleados de los restaurantes IL Forno.</p>			
<p>Empleado 2: En lo personal me parece estable porque uno ve que es</p>						

más la gente que renuncia que la que echan, la gente se va por aburrída no por nada más.						
Empleado 3: Normal uno un día está bien y uno no sabe si amanece con trabajo o no.						
Empleado 4 Si porque yo hago mi trabajo bien, desde que uno se maneje bien tiene trabajo						
Empleado 5 No, de este tipo						

<p>de trabajos se va mucha gente todos los días y nosotros no sabemos que pueda pasar cada día con los clientes puede que alguno no se sienta conforme con nuestra labor.</p>						
<p>Empleado 6 Nosotros contamos con dos líderes que nos exigen mucho, si uno cumple con esas exigencias si tiene trabajo</p>						

estable, si no pues se va o lo despiden.						
Empleado 7 No, nada es seguro en esta vida y menos un empleo.						
Empleado 8 Estable no, de pronto la empresa nos da algunas oportunidades pero no estabilidad, porque yo creo que eso se lo gana uno mismo.						
Empleado 9 Si						

<p>para mí el restaurante es muy estable con sus empleados, la gente se va por inconformidades personales, pienso yo.</p>						
<p>Empleado 10 No, pues yo no me siento estable ni segura, normal, hasta cuando pueda estar bien y si no pues a conseguir otro trabajo.</p>						
<p>Empleado 1 En lo personal si</p>	<p>Afectación Laboral</p>					

porque no es lo que yo quería ser, pero en este momento es lo único que puedo conseguir entonces toca.						
Empleado 2 No yo estudie cocina y acá pues hago algunas labores.						
Empleado 3 A mí no me gusta pero es un empleo donde me pagan un poco más que otros que he tenido entonces						

yo me quedo por la economía						
Empleado 4 Pues no era mi proyecto de vida pero lo hago con amor que es lo importante						
Empleado 5 Pues en mi vida personal si porque uno ya no tiene vida social entonces ya no existe si no el trabajo y el cansancio.						
Empleado 6 En la vida personal si porque no						

hay espacios para uno mismo entonces se pierden muchas cosas.						
Empleado 7 Pues a mí me duele es mi familia porque casi no veo a mi hija y eso me duele pero le toca a uno.						
Empleado 8 Si aunque no tengo hijos uno no tiene vida social entonces por ese lado se ve uno solo pero por lo						

económico la plata ayuda mucho.						
Empleado 9 Normal y no tengo hijos y mi familia vive lejos, mi prioridad es trabajar.						
Empleado 10 Si en lo personal el trabajo se absorbe todo el tiempo y se siente uno muy agotado psicológicamente						
Empleado 1 No por el tiempo.	Afectación Laboral					

Empleado 2 Si en lo profesional esa era la meta, trabajar en un restaurante.						
Empleado 3 No, lo ideal sería que lo económico compensara el tiempo pero no.						
Empleado 4 Normal a mí me gusta lo que hago y eso influye en mi desarrollo humano supongo.						
Empleado 5 No						

considero que no hay mucho tiempo para disfrutar.						
Empleado 6 Pues no tanto para disfrutar mucho de mi vida pero lo económico ayuda a un sustento.						
Empleado 7 El tiempo es poco entonces a uno se le atrasa muchas cosas y pierde muchas cosas.						
Empleado 8 No hay mucho						

tiempo para disfrutar						
Empleado 9 Si pues me ayuda mucho económicament e que es lo que en el momento estoy enfocado.						
Empleado 10 Es un empleo que no permite estudiar ni disfrutar mucho del tiempo pero toca porque la situación es dura.						
Empleador: Como empresa la intención es	Afectación Laboral					

que el candidato al empleo se sienta cómodo con su futuro empleo, en el momento de la inducción se le muestra cómo son sus funciones y ya el candidato acepta, esto se hace con el fin de que sepa que no es un empleo fácil puesto que lógicamente se requiere de mucho esfuerzo y tiempo. Para la empresa La						
--	--	--	--	--	--	--

<p>Receta lo ideal sería que el empleado que llegue se quede por mucho tiempo y que aprecie su empleo para que este sea satisfactorio tanto para el empleado como para nosotros.</p>						
<p>Empleador: Lógicamente nunca las personas se sienten totalmente satisfechas en sus empleos,</p>						

sea por la parte económica o lo personal, en este caso por los tiempos que se manejan dentro de los restaurantes, como empresa hacemos todo lo posible para que el empleado se sienta satisfechos pero hay factores externos que afectan también esta satisfacción como el tiempo para la familia, los hijos y la						
---	--	--	--	--	--	--

vida social.						
Empleador: Esto es dependiendo de la labor que cumplen, en el caso de los auxiliares de cocina y jefes de cocina me parece que si porque ellos eligen esa profesión, todos deben haber estudiado culinaria o haber tenido experiencia en restaurantes, supongo que se						

estudia para ejercer, en los otros diferentes cargos como los meseros, cajeros y administradores pues es muy subjetivo decirlo puesto que es muy personal, hay personas que permanecen mucho tiempo en la empresa y pienso que si están acá es porque de algún modo si estabilidad y						
--	--	--	--	--	--	--

desarrollo humano está funcionando bien.						
Empleado 1 Para mí lo ideal sería que se preocuparan mucho por el bienestar del empleado	Clima organizacional	Identificar como se ve afectada la labor de los empleados al trabajar bajo un clima organizacional determinado en los restaurantes	Identificar el clima organizacional a través de la gestión humana que facilite un entorno laboral adecuado.	Gestión Humana	Técnica de la entrevista	

		tes IL Forno en el año 2014.				
Empleado 2 Ideal sería que tuvieran muchas opciones para el empleado en todos los sentidos, económicos y recreacionales.						
Empleado 3 Pues que nos brinde estabilidad y diversión, hablo como por ejemplo de						

actividades con las cajas de compensación o dentro de la empresa.						
Empleado 4 Donde hubieses capacitaciones diferentes y que uno aprenda muchas cosas nuevas para aportarle a la empresa.						
Empleado 5 En mi parecer sería que la empresa tuviera un departamento que acogiera todas las						

necesidades de los empleados y brindara muchos beneficios como por ejemplo un restaurante.						
Empleado 6 La ideal sería que pensara en el beneficio del empleado y de la estabilidad de nosotros en la empresa.						
Empleado 7 Que sea responsable con la seguridad social y que						

tuviésemos beneficios por ser empleados de esta empresa.						
Empleado 8 Responsable con el empleado brindándole beneficios como transporte y restaurante.						
Empleado 9 Que se preocupe por la satisfacción del empleado y que nos paguen la seguridad social correctamente.						
Empleado 10						

La ideal es que nos brinde seguridad social, económica y recreacional.						
Empleado 1 Pesado se ven muchos conflictos	Clima organizacional					
Empleado 2 Bueno desde que no busques problemas						
Empleado 3 Pesado se pelean los nuevos con los viejos por la experiencia.						
Empleado 4						

Normal como en toda empresa problemas normales.						
Empleado 5 Es difícil, puesto que el trabajo es bajo presión a veces nos desesperamos y por eso son los malos entendidos.						
Empleado 6 Esto es un empleo que es en cadena lo que hacen los demás afecta directamente mi función por eso						

se presentan tantos problemas por falta de tolerancia, pero también de agilidad.						
Empleado 7 Malo ahí mucho chisme, muchos comentarios y mucho presión por parte de los líderes						
Empleado 8 Pues me parece complicado porque prácticamente nosotros vivimos acá						

entonces por eso se presentan diferencias.						
Empleado 9 Normal, yo no me meto con nadie.						
Empleado 10 Pues es complicado por los tiempos pero cada uno lo maneja depende también de la actitud de uno.						
Empleado 1 Creo que con reuniones y con la atención	Clima organizacional					

personalizada cuando allá un problema.						
Empleado 2 Teniendo una persona encargada de hacer reuniones y capacitaciones.						
Empleado 3 Mejorando la atención desde la empresa para nosotros los empleados.						
Empleado 4 Creando un lugar de bienestar solo para los						

<p>empleados donde se puedan discutir las diferentes situaciones que se presentan.</p>						
<p>Empleado 5 Mejorando el trato de los líderes con los empleados y las condiciones laborales.</p>						
<p>Empleado 6 Creando un lugar donde se puedan atender nuestras peticiones.</p>						
<p>Empleado 7 Mejorando la</p>						

calidad humana de los jefes y líderes.						
Empleado 8 Escuchando las peticiones de los empleados y haciendo más flexibles las peticiones, como los permisos y descansos.						
Empleado 9 Atendiendo a tiempo nuestras quejas.						
Empleado 10 Creando un buen lugar donde nos						

<p>atiendan las peticiones e inconformidade s de nosotros lo empleados.</p>						
<p>Empleador: Dentro de la empresa: contamos con un departamento que se encarga de diferentes funciones, como la seguridad social, las visitas domiciliarias, las entrevistas e inducciones a la</p>	<p>Clima organizaci onal</p>					

hora de ingresar a la empresa, realizar todo lo que tiene que ver con el bienestar del empleado como las jornadas de salud, paseos y fiestas familiares, realización de carteleras y se le envía un presente cuando estos cumplen años. Es mi obligación atender los diferentes conflictos que						
--	--	--	--	--	--	--

<p>se presentan y dentro del área de gestión humana también se realizan los memorandos y descargos según sea la falta.</p>						
<p>Empleador: Dentro de la empresa existen dificultades como en todas las empresas, por el clima que se maneja, la presión y el tiempo que se encuentran ellos dentro de los</p>						

restaurantes, este clima yo no lo calificaría como bueno o malo, porque me parece subjetivo, solo pienso que son situaciones que todas las empresas independientem ente de su razón social y de su función en el mercado presentan puesto que desde que allá varias personas hay varias						
---	--	--	--	--	--	--

maneras de pensar.						
Empleador: De acuerdo a lo que uno ve, ellos tienen muchas peticiones por el tiempo y por los permisos que a veces no se les puede otorgar porque los restaurantes manejan mucho flujo de clientes y más los fines de semana, considero que nuestros empleados						

tienen claro que al laborar en este tipo de industria deben de tener en cuenta los tiempos y espacios que se manejan y más en los restaurantes donde el cliente es más frecuente en fechas especiales y días festivos.						