

5-2015

Descripción del clima organizacional en la empresa Mercedes S. A. durante el periodo 2013

Natalia Ríos Parra
Universidad de La Salle, Bogotá

Nelson Enrique Roa Luna
Universidad de La Salle, Bogotá

Wendy Mabel Pérez Pérez
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social



Part of the [Social Work Commons](#)

Citación recomendada

Ríos Parra, N., Roa Luna, N. E., & Pérez Pérez, W. M. (2015). Descripción del clima organizacional en la empresa Mercedes S. A. durante el periodo 2013. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social/17

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Departamento de Estudios Sociales at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Trabajo Social by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

DESCRIPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA MERCEDES S. A.
DURANTE EL PERIODO 2013

NATALIA RÍOS PARRA
NELSON ENRIQUE ROA LUNA
WENDY MABEL PÉREZ PÉREZ

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS SOCIALES
PROGRAMA TRABAJO SOCIAL
LINEA DE DESARROLLO HUMANO Y CALIDAD DE VIDA
BOGOTÁ D.C.

2015

DESCRIPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA MERCEDES S. A.
DURANTE EL PERIODO 2013

NATALIA RÍOS PARRA

Código: 62082062

NELSON ENRIQUE ROA LUNA

Código: 62082067

WENDY MABEL PÉREZ PÉREZ

Código: 62082035

Trabajo de grado como requisito para optar al título de Trabajo Social.

Asesor

ISABEL CRISTINA BEDOYA CALVO.

Trabajadora Social. Magister en Salud Pública.

UNIVERSIDAD DE LA SALLE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS SOCIALES

PROGRAMA TRABAJO SOCIAL

LINEA DE DESARROLLO HUMANO Y CALIDAD DE VIDA

SUBLINEA DE GERENCIA SOCIAL Y REDES SIALES

BOGOTÁ D.C.

2015

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

El presente trabajo denominado “DESCRIPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA MERCEDES S.A. PERIODO 2013”, es responsabilidad de los autores y no compromete a la Universidad de la Salle.

DEDICATORIA

Dedico esta meta inicialmente a Dios por permitirme culminar con éxito mi carrera, a mis padres y hermanos porque han sido mi motor y el motivo de inspiración en todo este proceso.

Natalia Ríos Parra.

Dedico este triunfo a mi familia, padres, hermanas y sobrinos pues sin su apoyo incondicional no hubiese logrado cumplir a cabalidad mi proceso de formación profesional.

Nelson Enrique Roa Luna.

Dedico mi trabajo realizado a toda mi familia, especialmente a mis padres y hermano por su dedicación y apoyo, gracias por acompañarme en este proceso de realización profesional.

Wendy Mabel Pérez.

AGRADECIMIENTOS

El presente proceso investigativo no hubiera sido posible sin la valiosa colaboración de diferentes personas y la empresa Mercedes S.A, sin embargo se desea hacer un reconocimiento los más inmediatos colaboradores.

Dra. Isabel Bedoya. Asesora del proyecto.

Señor Gerardo Camacho. Gerente empresa Mercedes S.A.

A las mujeres y hombres colaboradores de la empresa Mercedes S.A., que participaron en el proceso investigativo.

A todos ellos nuestra gratitud y admiración.

Los Autores

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
Antecedentes	12
Justificación	16
Formulación del problema	18
Marco contextual	20
Objetivo general.....	22
Objetivos específicos	22
Marco de referencia	23
Marco Legal	23
Marco conceptual.....	26
DISEÑO METOLÓGICO	42
Tipo de Investigación.....	42
Nivel del Estudio.....	42
Enfoque	43
Población/Muestra	44
Criterios de Selección	44
Técnicas e Instrumentos.....	45
Entrevista Semiestructurada.....	45
Taller	45
Fuentes de Recolección de Información	46
Matriz de análisis	46
Hallazgos	50
Bibliografía.....	66
Anexos.....	70
Clima organizacional	70
Cultura organizacional	75
Riesgo psicosocial.....	76
Anexo B: Marco de referencia	84
Anexo C. ENTREVISTAS.....	85
ENTREVISTA SEMIESTRUCTRADA A COLABORADORES.....	85
Anexo D. ENTREVISTA A DIRECTIVOS	87
ENTREVISTA	88
Anexo E. TALLERES.....	89
TALLER: FACTORES DE BLOQUEO EN LA COMUNICACIÓN.....	89
Anexo F. TALLER: ME ESCUCHO Y ESCUCHO	91

Anexo G. SOPORTES TALLER FACTORES DE BLOQUEO EN LA COMUNICACIÓN	93
Anexo H. SOPORTES TALLER ME ESCUCHO Y ESCUCHO	94

RESUMEN

Con la presente investigación se propuso describir el clima organizacional en la empresa Mercedes S.A, ubicada en el municipio de Facatativá Cundinamarca, durante el año 2013.

A partir de la elección del tema principal se escogió la cultura organizacional, relaciones interpersonales, con ello se tuvo presente un enfoque fenomenológico que permitió identificar por medio de la cotidianidad en el trabajo de los colaboradores de la empresa cómo son las relaciones interpersonales y comunicacionales entre las áreas administrativas y operativas las cuales son las que afectan directamente el clima organizacional. También se tuvo presente la realización de dos talleres y seis (6) entrevistas semiestructuradas como instrumentos para la recolección de información, hallazgos, conclusiones y finalizamos haciendo recomendaciones pertinentes para futuras investigaciones referentes al clima organizacional.

PALABRAS CLAVES

Clima organizacional, Cultura organizacional, Relaciones interpersonales y comunicación

ABSTRACT

The present investigation proposed to describe the organizational climate at Mercedes SA, located in Facatativá, Cundinamarca, during the year 2013, by consulting various databases that allowed the orientation and identification of the focus of research which was the organizational climate. From the main theme chosen, relevant topics emerged such as organizational culture, interpersonal relations, thus a phenomenological approach that allowed, through the everyday work of the collaborators, the identification of how interpersonal relationships and communication between administrative and operational areas which are those that directly affect the organizational climate were. Furthermore two workshops and 6 semi-structured interview as instruments for data collection, findings, conclusions and being able to end making relevant recommendations for future research concerning the organizational climate was kept in mind.

KEYWORDS Organizational climate, organizational culture, interpersonal relations, communication.

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación buscó estudiar el clima organizacional de la empresa Mercedes S.A., durante el año 2013, para ello se contó con el apoyo de los colaboradores de la misma, cabe aclarar que se hace referencia a colaborador de una empresa cuando se están conscientes no solo del talento que distingue y hace única a cada persona; sino del valor superlativo que esta agrega gracias a su motivación, implicación a su función, compromiso con la empresa, y orgullo de pertenencia a una organización. (Ballesta, 2013).

El propósito de la investigación es el de conocer las condiciones internas de los colaboradores de la empresa Mercedes S.A., respecto a la comunicación, liderazgo, toma de decisiones entre otras, pues se considera que el clima organizacional está compuesto especialmente por estos aspectos. Así mismo, durante el proceso, la investigación realiza tanto reconocimiento de las necesidades de los colaboradores e identificación de los aspectos por mejorar en las organizaciones, permitiendo de esta forma que lleven un control interno para que se vean beneficiados tanto los colaboradores en su quehacer diario y la organización en términos del cumplimiento de objetivos y metas.

La investigación se realiza teniendo en cuenta su relevancia para el trabajo social, puesto que permite identificar cuáles son los factores que intervienen en el clima organizacional, y a partir de la identificación de éstos contribuye a generar aportes nuevos al conocimiento sobre temas de organización. Así mismo, brinda una posibilidad para que la empresa objeto de este estudio pueda aumentar su conocimiento sobre sus falencias, los aspectos por mejorar y las potencialidades institucionales y de sus colaboradores.

La investigación se encuentra estructurada en ocho partes, la primera está relacionada con el planteamiento del problema y consta de antecedentes, justificación, formulación del problema y marco contextual. Este apartado está relacionado con las diferentes investigaciones que se han desarrollado en el área académica y laboral respecto al tema de estudio, lo que permitió definir con mayor precisión y claridad cuál es el problema de interés para la investigación.

La segunda parte está compuesta por el objetivo general de la investigación, los objetivos específicos que se diseñaron a partir de los temas que decidió el grupo de investigación podrían ser claves para el desarrollo del presente documento.

La tercera parte hace alusión a los referentes legal y conceptual; que corresponden al reconocimiento de la normativa y condiciones en las cuales se encuentran los colaboradores en la empresa Mercedes S.A.; las leyes que reconocen el bienestar laboral y las teorías y autores que versan sobre el tema y que permitieron identificar los conceptos claves para abordar el problema y ampliar su comprensión.

La cuarta parte consiste en el diseño metodológico que incluye tanto los elementos formales tales como el tipo de investigación, el enfoque, la población, la muestra, entre otros; y la implementación del mismo en el proyecto, especialmente lo relacionado con los instrumentos de recolección de información y las matrices bajo las cuales se realiza el análisis, que es considerado uno de los elementos esenciales de este trabajo.

En la quinta parte se presentan los resultados, a partir del planteamiento previo de indicadores tales como: normas y valores, características de la cultura organizacional, principios de la CO, toma de decisiones, tipo de liderazgo, relaciones interpersonales, características de la comunicación, tipos de comunicación y la comunicación organizacional.

Finalmente se presentan los apartados seis, siete y ocho, correspondientes a las conclusiones, recomendaciones y anexos, producto del análisis del clima organizacional en la empresa Mercedes S.A.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Antecedentes

El desarrollo de esta investigación tuvo lugar en la empresa Mercedes S.A., Sin embargo, para la elaboración de los antecedentes fue necesario realizar una revisión documental a partir de libros y resultados de otras investigaciones realizadas, normatividad y teorías que abordaran el tema. Uno de los criterios básicos para la selección de dichos documentos fue su relación explícita con la temática denominada “clima organizacional”, con el fin de identificar unos parámetros más precisos en la definición de los referentes conceptuales y legales; aportando elementos significativos para la comprensión de la problemática de estudio.

La investigación se inició realizando una búsqueda a partir de diferentes autores que abordan temas relacionados con el ámbito empresarial y organizacional, así como los vínculos y/o relaciones que tienen lugar entre colaboradores y área administrativa. Esto permitió una aproximación teórica a la comprensión del fenómeno. En este caso se trabajó a partir de tres temas, todos orientados hacia la organización y el rol del colaborador. Los temas que se tuvieron en cuenta fueron: clima organizacional, cultura organizacional y riesgo laboral. Este último fue tenido en cuenta por el grupo de investigación ya que la realización de la revisión se logra obtener aportes significativos sobre el clima organizacional. Los autores encontraron que es un proceso que se presenta dentro de una organización de manera significativa y que se logra manifestar en los estudios realizados sobre clima organizacional.

Los temas mencionados fueron trabajados por los estudiantes en unas tablas en las que se reseñaron las diferentes investigaciones e información revisada y se encuentran en el anexo A de este documento. El desarrollo de dicho anexo fue tenido en cuenta para realizar esta investigación como un eje articulador en el desarrollo de lo que se quería investigar y como premisa para abordar el clima organizacional.

Se utilizó el término de colaborador a partir de la mirada de (Ballesta 2013) quien asume al colaborador como consciente del talento que lo distingue y hace única a cada persona, aunque

también hace referencia al valor superlativo que se le agrega, gracias a su motivación, compromiso con la empresa y orgullo de pertenecer a la misma.

Respecto al clima organizacional se encontraron siete (7) investigaciones, un (1) artículos sobre cultura organizacional; una (1) investigación sobre riesgo laboral; tres (3) investigaciones y cinco (5) documentos legales con sus respectivos artículos analíticos.

El primer tema objeto de búsqueda documental fue el de clima organizacional. (Mujica, 2009) realizó un estudio en el Departamento del Decanato de Ciencias de la Salud de la Universidad Centro Occidental de Venezuela. El estudio consistió en analizar el clima organizacional en dicho departamento; fue de carácter descriptivo y fue clave para el grupo de investigación ya que permitió identificar la forma en que las relaciones laborales juegan con una serie de elementos internos mencionados en otras investigaciones, tales como: cultura organizacional, comunicación y relaciones interpersonales y que están concernidos con la organización y los miembros que la conforman. Al realizar esta primera indagación se identificaron temas de interés para el desarrollo y profundización de la presente investigación, por ejemplo: comunicación, relaciones interpersonales y cultura organizacional.

Algunos estudios del clima organizacional vistos se desarrollaron a partir de un enfoque descriptivo, en la cual se ven las cualidades y los aspectos a mejorar de las organizaciones, siempre teniendo en cuenta los puntos de vista de las personas que hacen parte de ella. En términos metodológicos, en los estudios suelen realizarse encuestas y entrevistas que permiten identificar los aspectos más relevantes en la organización, tales como la toma de decisiones, el liderazgo y la comunicación. Cabe resaltar que uno de los puntos más importantes que se pudo observar en el clima organizacional está relacionado con la interacción del líder con su grupo de trabajo, pues él es el que propicia los estados de motivación en la mayoría de los casos para el desarrollo de los objetivos de la organización. (Vargas 2009) y (Contreras y Juárez 2003)

La siguiente categoría es la cultura organizacional, término que suele usarse arbitrariamente generando confusión entre clima organizacional y cultura organizacional. Desde nuestra perspectiva puede decirse que la cultura es más amplia puesto que reconoce todos los elementos que identifican a una organización, que a la vez los hace diferente de otros. El clima es una de las dimensiones de la cultura organizacional que busca articular los elementos del sistema organizacional de una empresa, con las motivaciones de los colaboradores para que la

organización funcione, es decir, el estudio del clima organizacional permite identificar cómo el comportamiento de los colaboradores genera efectos, consecuencias, sobre los procesos organizativos.

Respecto al tema mencionado anteriormente, se encontró una investigación de (Espitia y Solano, 2007) realizada en la Universidad de la Salle. Esta investigación tenía la intención de identificar el proceso de comunicación que se daba dentro de la empresa Jayvana y que es el producto de la cultura organizacional. Para los investigadores, el actor principal es la comunicación, ya que es manifestada como la interacción que permite que los objetivos de la organización lleguen a feliz término. Los autores demostraron cómo los operadores tienen la facilidad de seguir instrucciones y se apropian de los valores de la organización. De esta investigación se logró identificar que la comunicación es una actividad voluntaria, que se desarrolla de manera natural en la vida laboral y que es la manifestación clara y única de los procesos que se logran dentro de la organización y de la capacidad que tienen los colaboradores para desarrollar sus habilidades, así mismo, este proceso es una de las características más importantes para realizar algún tipo de estudio dentro de la organización.

Al realizar la búsqueda en las diferentes bases de datos con relación a la organización y el ambiente laboral, se encontraron investigaciones referidas al riesgo laboral, encontramos que es un área fundamental a trabajar en las organizaciones, puesto que su propósito fundamental es prevenir acontecimientos inesperados y que puedan generar estados de malestar en la organización. Estos estudios suelen ser objeto de la salud ocupacional; esta área está encargada de definir los accidentes e incidentes dentro de las organizaciones, por medio de la permanente evaluación del cumplimiento de la normatividad nacional e internacional.

En términos legales también se realizó una revisión documental, específicamente lo escrito bajo la modalidad de ley o sentencia. Se revisaron dos decretos: el 0722 del 15 de abril del 2013 y el 1227 de 2005; el primero plantea la supervisión del Ministerio de Trabajo a la supervisión del servicio público del empleo, con el objetivo de armonizar los planes y políticas de gestión. El segundo decreto hace referencia al bienestar social. Otros aportes son los del código sustantivo de trabajo 2011, de allí se revisaron los artículos 1 y 104 los dos están orientados a la relación entre la parte administrativa y los colaboradores. Es decir las relaciones justas y a las condiciones que

se deben mantener en esta relación. Por último se revisó la Carta Internacional Americana de Garantías Sociales de Rio de Janeiro (Ver anexo A) y la ley 100 de 1993.

La revisión legal permitió ver el proceso bajo el cual esta cobijada la organización y los colaboradores, a la vez que permite dar cumplimiento de normas establecidas y que cada organización debe tener para el bienestar de los colaboradores y su vital funcionamiento.

Con la exploración documental se concluyó que el interés de los investigadores estaba orientado hacia la descripción del clima organizacional, en el cual es posible realizar un estudio sobre los elementos más representativos dentro de una organización y sus dinámicas cotidianas. Con la revisión se identificaron elementos claves a tener en cuenta durante el proceso de recolección y análisis de información, tales como: la comunicación, la toma de decisiones y el liderazgo.

Justificación

El estudio que se presenta en este documento está inscrito en la línea de Desarrollo Humano y Calidad de Vida y la sub línea de Gerencia social y redes sociales. Así mismo, para ubicar al lector, contempla a los colaboradores y el área administrativa como actores fundamentales que garantizan el funcionamiento adecuado de toda organización. A partir de Rosella (2002), Sen (2001) y Pérez (2006), se parte del supuesto de que el equilibrio entre la cantidad de seres humanos y los recursos disponibles están directamente relacionados con la idea de bienestar; todo esto a partir de un enfoque de desarrollo humano. Este trabajo se realiza teniendo en cuenta que el aumento de la riqueza humana en vez de la económica, y que se manifiesta en la gerencia social y las redes, buscan aportar a la idea de una administración adaptativa y cambiante según se requiera, al tiempo que sea flexible a las condiciones del contexto y permita el fomentar las capacidades de los colaboradores a partir del alcance de las metas. Como se evidencia, existen vínculos entre los intereses de esta investigación y los planteamientos expuestos en las políticas institucionales de la Universidad de la Salle, así mismo, son coherentes con los aportes teóricos de los autores mencionados.

La segunda razón que justifica la realización de esta investigación tiene que ver con la pertinencia de la misma, en la medida que uno de los autores de esta investigación había realizado un trabajo previo en la empresa Mercedes S.A. El ejercicio ejecutado por este investigador se llamó “Potencialización de los canales de comunicación, de la comunidad C.I Mercedes S.A Finca Rosas Colombianas”, proceso que evidenció la necesidad de analizar el clima laboral de la empresa mencionada, puesto que fue un ejercicio de diagnóstico el realizado por este investigador.

En términos profesionales, estudiar el clima organizacional de Mercedes S.A. significa un avance y cualificación de nuestras competencias laborales, ya que el trabajador social es un agente de cambio en la sociedad y en la vida de las personas, familias y comunidades para las que se trabaja, en este caso, para una empresa. Puede decirse que esta investigación contribuye también a lograr que en una organización comercial se faciliten procesos de reconocimiento de sí mismo, del otro y de los valores y prácticas asociadas a estos; lo que es coherente con los propósitos de la profesión.

El posicionamiento del área de Trabajo Social que interviene en el campo laboral, es necesaria y pertinente, proyectos de ésta índole contribuyen a la legitimización del accionar profesional del trabajador social en el área de recursos humanos. Investigar el clima organizacional de Mercedes S.A. significa un avance para el desarrollo profesional en el área de trabajo social, puesto que este tema es pertinente para la creación de más espacios de investigación para nuestro campo de intervención e investigación, estamos hablando de un Trabajo Social más contemporáneo donde nos podemos arriesgar como profesionales a intervenir en espacios pocos visibilizados por el Trabajo Social tradicional.

En términos conceptuales la revisión bibliográfica que se realizó y abarcó el tema del Clima Organizacional, arrojó elementos que permiten ver la importancia que tiene este tema dentro de las dinámicas y éxito de las organizaciones, que usualmente procuran mantener en armonía el ambiente laboral desde el área de Recursos humanos y en el caso de Mercedes S.A desde el área de Gestión Humana. Es decir, esta investigación permite reiterar la importancia que tiene el Clima Organizacional dentro de una empresa, puesto que es un factor determinante para el cumplimiento de los objetivos y metas de una empresa, siempre y cuando se tengan en cuenta la comunicación, las relaciones interpersonales, el liderazgo y la toma de decisiones al interior de la empresa.

En términos temáticos, el clima organizacional desempeña un papel primordial en las empresas, lo que ayuda al reconocimiento de la condición de sujeto de los colaboradores que están relacionados con la dinámica interna de la organización. Se reconoce al colaborador como un garante de derechos y deberes, que en articulación con el área de gestión humana puede procurar un ambiente propicio para la creación de un espacio laboral armonioso y relaciones asertivas para la proyección positiva de la organización.

Para finalizar, este trabajo contribuye a conocer y ampliar la temática de clima organizacional, la cultura organizacional y algunos de los factores que intervienen en el desarrollo de mecanismos de control y mejora de la empresa Mercedes S.A.

Formulación del problema

Al incursionar en el proceso investigativo se define al clima organizacional a partir de la calidad del ambiente de la organización y puede ser visto como la percepción que tienen los miembros y la influencia en el comportamiento (Chiavenato, 2005, pág. 344) para realizar dicha descripción del clima laboral en Mercedes S.A. aparte de la revisión documental se tuvo en cuenta el panorama de riesgos de la organización del año 2013. El cual muestra áreas de riesgo (estrés laboral, actividad repetitiva, trabajo bajo presión y carga laboral.)

A partir de López (1996) el estrés laboral se define como un proceso ocurrido en el ambiente que actúa sobre la persona e induce a tensiones emocionales. Al mismo tiempo que la actividad repetitiva y trabajo bajo presión son fenómenos producidos por la interacción humana con el medio laboral; si estos dos aspectos no son revisados con cuidado pueden afectar la calidad de vida del colaborador.

Al realizar la indagación documental sobre los temas que arrojo el panorama de riesgos de la empresa los investigadores lograron identificar que estas características se pueden manifestar y estarse generando en el clima laboral ya que lesionan y están perjudicando el bienestar del colaborador.

Respecto al clima organizacional y su estudio en la empresa Mercedes S.A, se vio la viabilidad de realizar dicho ejercicio ya que se buscó especificar los acontecimientos importantes al interior de la organización y que son factores de influyen respecto a la efectividad del trabajo, planteamientos que pueden verse relacionados con lo que indica (Hamburger, 2006, pág. 74) respecto a las características que tiene el ambiente laboral del colaborador al interior de determinada organización. Por lo tanto, el colaborador es una persona que se preocupa por satisfacer necesidades específicas como su salud y su estado de bienestar, elementos que son importantes para el desarrollo pleno de sus funciones en la organización.

El problema de investigación que se aborda es emprendido a partir del clima laboral en la organización se buscó dar una descripción del proceso que los colaboradores y el área administrativa evidencian al interior de organización. Y así lograr que esta investigación sea el principio para que Mercedes S.A. pueda realizar una inmersión detallada de los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización y que deben ser revisados con base en los resultados

obtenidos de esta investigación y el panorama de riesgo. Que deben ser significativos en el desarrollo de las capacidades de la organización y sus colaboradores ya que de no existir un proceso que cubija el ambiente laboral se puede llegar a manifestar de manera precisa características de los riesgos laborales que puede ser evitado teniendo estudios precisos sobre el ambiente y la cultura. Por ello el grupo de investigación se planteó la siguiente pregunta ¿Cómo se podrían identificar las características que dan cuenta del clima organizacional?

Marco contextual

Esta investigación se desarrolló teniendo en cuenta que Mercedes S.A es una organización constituida como sociedad en 1986, pero que se formalizó a partir de una junta directiva el 7 de octubre de 1988. La primera etapa de la empresa, consistió en trabajos sobre el predio, buscando la posibilidad de extracción de agua de pozos profundos, ya en 1989 se iniciaron trabajos de preparación de suelos y de construcción de invernaderos, llegando así a sembrar las primeras plantas a finales de mayo de ese año. En 1989 se sembraron cuatro hectáreas con una producción de 2.000.000 flores, en 1990 se amplió en 8.5 hectáreas produciéndose en el año 9.200.000 flores, en 1991 se finalizó el área disponible con la siembra de 1.5 hectáreas y una producción de 23.500.000 flores por ese año.

Eventualmente Mercedes S.A, está ubicada en el municipio de Facatativá-Cundinamarca, kilómetro 2 vía los Manzanos. Distancia a la capital de 36 kilómetros.

Ante las buenas perspectivas del mercado se determinó buscar otra finca en los primeros meses de 1991, se compró entonces la finca vecina; que poseía ventajas de ubicación y facilidad en utilización de los recursos, esto se llevó a cabo en mayo de 1991, en septiembre del mismo año se inició la construcción de invernaderos para plantas madres y en enero de 1992 para producción; ocupando en las actualidad las aéreas descubiertas 3.8 hectáreas. (Empresa Mercedes S.A., 2011)

Paralelamente a este crecimiento físico en áreas cultivadas la empresa ha venido desarrollándose armónicamente en aspectos locativos administrativos, de mercadeo (exportando en Europa, Norte América, Asia y Suramérica) y en recursos Humanos (generando 357 empleos entre directos e indirectos) quienes le dan solidez en el sector de flores de exportación. (Protocolo de Inducción Mercedes S.A, 2011, p.1)

Bajo el departamento de la gestión humana (ver anexo B) la organización mantiene una filosofía institucional la cual contempla la misión, la visión, la política el programa de salud ocupacional y los valores de la organización.

La misión de la organización está orientada a trabajar bajo el marco de la justicia, seriedad y respeto. Ofreciendo estabilidad, calidad de vida, bienestar y desarrollo integral a sus trabajadores con el objetivo de producir y comercializar flores de excelente calidad de manera rentable.

En cuanto a la visión la organización se proyecta como una empresa solida buscando cumplir con sus objetivos propuestos.

La política de la organización está comprometida con la implementación de los estándares de seguridad nacional e internacional con el interés de cuidar la empresa y evitar cualquier actividad ilícita.

Actualmente la organización mantiene su programa de salud ocupación el cual tiene como finalidad guiar y orientar la seguridad industrial dentro de la organización. Salud ocupacional en la organización cuenta con un jefe de gestión humana, que se encarga de orientar el proceso y cuidado del colaborador dentro de la organización, a su vez que este departamento contempla actividades de medicina del trabajo, de higiene industrial y de seguridad industrial. (Ver anexo B)

Uno de los programas que existen dentro de la organización es SOL, sobre seguridad, higiene, orden y limpieza. Se desarrolla a partir del reconocimiento de los riesgos que generan mayor accidentalidad en la organización son causados por el descuido y el desorden. Por esta razón se ha implementado el programa para disminuir los factores que generan mayor accidentalidad en el trabajo. Este programa ha permitido mejoramiento en el ambiente laboral. Para el desarrollo de este programa el comité evaluador se ha seleccionado de las diferentes áreas de la empresa teniendo en cuenta las características individuales: liderazgo, creatividad, objetividad, compromiso, motivación, buenas relaciones interpersonales, conocimientos básicos en temas de salud ocupacional, trabajo en equipo y motivación al logro de objetivos.

Con la identificación del clima organizacional en la organización se busca evidenciar cuales de los aspectos identificados en otras organizaciones se hacen evidentes en ésta y cómo a partir de lo identificado se puede llegar a generar e identificar aspectos emergentes que podrían considerarse importantes para el desarrollo de un clima laboral armónico, que permita a los colaboradores tener un rendimiento laboral óptimo y a la organización generar planes de mejora,

que permitan un estado pleno del ambiente laboral para que los colaboradores se sientan cómodos en su puesto de trabajo y así contribuir al cumplimiento de los objetivos de la organización

Con el ideal de conocer con mayor claridad y poder contribuir al bienestar de los colaboradores y de la organización los investigadores realizaron una búsqueda con los siguientes objetivos.

Objetivo general

Describir el clima organizacional de la empresa Mercedes S.A, ubicada en el municipio de Facatativá Cundinamarca, durante el periodo 2013.

Objetivos específicos

Caracterizar las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la empresa Mercedes S.A. Identificando potencialidades y debilidades de las mismas.

Identificar las redes de comunicación existentes entre los colaboradores dentro de la organización.

Reconocer los elementos que dan cuenta del liderazgo y toma de decisiones que se presentan al interior de la organización.

Marco de referencia

A partir de la revisión bibliográfica y de la revisión de la información suministrada por la organización se encontraron teorías como clima organizacional de Likert, conceptos de cultura organizacional, comunicación, liderazgo, toma de decisiones y que dan cuenta de la temática que se investigó enmarcado en un contexto científico y operativo, permitiendo la identificación de las necesidades

Marco Legal

En el ámbito nacional se encontró la normatividad del sector floricultor en Colombia el cual se ha sustentado en la defensa de los derechos de los colaboradores, donde podemos encontrar la normatividad nacional dada por la Ley 100 de 1993 que reconoce algunos frentes generales, que respaldan a un empleado o colaborar dentro de una organización, como lo es seguridad social en salud y sistema general de riesgos profesionales, entre otros.

Por otra parte, refiriéndonos a los colaboradores y su bienestar dentro de una organización, se hace referencia al sector floricultor, por ello es necesario mencionar Decreto 1567 de 1998, que hace referencia a la organización de programas de Bienestar Social, reflejado por el Artículo 20: *Bienestar Social*,

“que todas las empresas están obligadas para que anualmente implementen programas de Bienestar Social a sus colaboradores, para así fomentar el mejoramiento de calidad de vida y a su vez un buen clima organizacional, en cuanto personal como familiar.”

En este mismo orden de ideas, nos encontramos con el Artículo 25:

“indica el diseño y ejecución de los diferentes programas de bienestar social y que todas las entidades deben desarrollar dicho proceso de gestión, lo cual se entiende en el estudio de las necesidad de los trabajadores y sus familias, diseño de programas y proyectos que suplan las necesidades que se presenten dentro de la institución u organización, de igual forma la ejecución de los programas establecidos y finalizar con la evaluación y seguimiento a los programas que se llevan adelantados.”

Por otro lado, nos podemos remitir a la importancia que se debe tener en cuanto al reconocimiento del trabajo como derecho y que por tal razón el Estado debe estar presente en su

vigilancia y seguimiento como lo dice el *Decreto 0722 del 15 de abril de 2013*, por el cual en su Artículo 4:

“determina que la dirección, regulación y supervisión, corresponde al Ministerio del Trabajo la dirección, regulación y supervisión de la prestación del Servicio Público de Empleo que provean los prestadores, con el fin de armonizarlos y articularlos a las políticas, planes y programas de gestión, fomento y promoción del empleo, en atención a las prioridades que establezca el Gobierno Nacional para el logro de una eficiente prestación del servicio”.

Se reconoce también la ley 789 de 2002, la cual decretó normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social, modifica algunos artículos del código sustantivo del trabajo buscando la protección de los empleados para mejorar su estabilidad laboral y calidad de vida, como también modificó la reducción de horas extras y la jornada nocturna, que en otras circunstancias para la investigación equivaldría a afectar el Clima Organizacional.

Continuando el orden nacional, se remite al Código sustantivo del Trabajo de 2011, que por medio de su Artículo 1: denota la finalidad que éste tiene, dándole justicia a las relaciones que surgen entre patronos y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social. Conforme con el artículo 107 de la Ley 50 de 1990 la denominación “patrono” utilizada en las disposiciones legales se entiende reemplazada por el término “empleador”

Por consiguiente el trabajo está definido como lo nombra su Artículo 5 del código sustantivo del trabajo 2011:

“El trabajo que regula este código es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se de en ejecución de un contrato de trabajo”.

Esta noción de trabajo está sustentada jurídicamente, la cual se consagra en el principio efectivo del trabajo, por lo que el poder que tiene el patrono, se relaciona en dar órdenes al trabajador y la obligatoriedad de éste a obedecerlas, no se constituye en ningún momento como trabajo.

Se identifica que dentro de toda organización, existe sus normas y obligaciones, sustentadas jurídicamente para que en este caso los patronos y colaboradores acaten sus reglamentos, por tal razón el Código Sustantivo del Trabajo, expone el reglamento de trabajo y mantenimiento del orden en el establecimiento en su Artículo 104 plantea que es un compilado de normas que dan pie a las condiciones bajo las que deben estar sujetos los patronos y los trabajadores en la prestación del servicio, el cual mantiene en equilibrio el Clima Organizacional entre los patronos

y colaboradores, continuando en este campo es de obligatoriedad que el patrono promueva, regule y haga seguimiento a los diferentes riesgos profesionales, por consecuencia se creó el Artículo 219 del Código Sustantivo del Trabajo por el cual el empleador puede asegurar íntegramente a su cargo en una compañía de seguros los riesgos por accidentes de trabajo y enfermedad profesional de sus colaboradores, pero en todo caso, el empleador es quien debe al colaborador o a sus beneficiarios las prestaciones que en este capítulo se establece, a partir de la ley 100 de 1993 los empleadores tienen la obligación de afiliar a sus empleados al Sistema de Riesgos Profesionales.

Con los resultados hallados a partir de la exploración documental se pudo evidenciar la importancia del trabajo social dentro de una organización, con el fin de reconocer e identificar cómo se da el clima organizacional y cómo se generan rutas de interés social que permitan al Estado, las organizaciones y colaboradores, emprender y respetar normas y deberes para mantener la estabilidad al interior de la organización y sus relaciones con la población trabajadora. La función del trabajador social se enmarcaría especialmente en generar condiciones para mejorar las condiciones y calidad de vida de los trabajadores, manteniendo la productividad de la organización.

De igual importancia a nivel internacional encontramos la declaración de los derechos sociales de los trabajadores “LA CARTA INTERNACIONAL AMERICANA DE GARANTIAS SOCIALES Río de Janeiro, Brasil, (1947)” donde por medio de su primer artículo declara:

“principios fundamentales que deben amparar a los trabajadores de toda clase, y constituye el mínimo de derechos que ellos deben disfrutar en todo el territorio de los Estados de América, sin preocupaciones que las leyes de cada uno pueda ampliar esos derechos o reconocerles otros más favorables”

A la vez que en los artículos 31 y 32, desarrollan: el contenido de la prevención de accidentes, enfermedades y riesgos profesionales.

Por otro lado el artículo 35 de la misma carta, se encarga de velar por el cumplimiento de normas de trabajo, la prevención, seguridad y que se apliquen con buenos resultados.

Se debe distinguir el trabajo en un ámbito internacional, por tal razón la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define al trabajo: como el promotor de la justicia social, los derechos humanos laborales reconocidos a nivel internacional. Señala que la paz laboral es esencial para la prosperidad. En la actualidad la OIT favorece la creación de trabajo decente, las

condiciones laborales y económicas que permitan a trabajadores y a empleadores su participación en la paz duradera, la prosperidad y progreso; su estructura tripartita ofrece una plataforma desde la cual promueve trabajo decente para todos los hombres y mujeres.

Para finalizar, la norma ISO está dirigida a las empresas que tienen alto reconocimiento y buscan calidad, que pueda utilizarse para la aplicación interna de las organizaciones, se utiliza para certificación con fines estructurales y se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente, como también promover y gestionar un excelente ambiente de trabajo necesario para buscar un rendimiento óptimo de los colaboradores y así puedan presentar un buen producto y/o servicio que solicite la organización.

Este trabajo de grado está articulado con las normas nacionales e internacionales que avalan la organización interna de la empresa Mercedes S.A., que busca el bienestar laboral y en cuidado de cada uno de sus colaboradores, lo que lleva a lograr un buen clima organizacional entre ellos.

Marco conceptual

En este apartado se intentó realizar un acercamiento conceptual desde la postura de algunos autores, para abordar la organización desde una mirada social, que permitiera reconocer las diferentes posturas que se manifiestan al interior de la organización, y que en la actualidad han venido siendo objeto de estudio, ya que dentro de ella se encuentran presentes una serie de realidades que están relacionadas con la vida de los sujetos, su espacio laboral, bienestar, creencias, objetivos y relaciones.

Los autores iniciaron identificando a Chiavenato (2005 pág. 28) quien afirmó que la organización es un conjunto, en el que interactúan personas que se encuentran en una relación orientada al logro de objetivos en común. También el autor considera que la organización puede ser vista como un instrumento social que ayuda a que las personas cambien su forma de trabajar individual a una manera grupal. Este autor define la organización como una relación a base de cooperación. En la cual las personas colaboran para lograr tanto objetivos individuales como grupales. Ya que hacerlo de manera individual no se lograrían alcanzar de manera rápida y eficaz los objetivos.

Otro autor que definió la organización es Rodríguez (2006 págs. 27-28) el cual teniendo dos premisas de otros autores construye un análisis, en el que identificó que la organización es

una construcción planeada. Que puede ser vista como un fenómeno que se da a partir de la sociedad moderna, que está centrado en la creación y planeación de un trabajo en equipo pensado en forma social para el logro de los objetivos a largo plazo. Rodríguez (2006 págs.17- 19) afirmó también que en la actualidad se encuentra que todo se está moviendo constantemente por organizaciones, en tanto que la organización puede ser vista como un proceso de relación entre dos o más personas conscientes del ejercicio que están desarrollando, a su vez, que se crean por acciones que están planeadas con fines u objetivos a corto mediano y largo plazo.

Los dos autores mencionados en el apartado anterior concluyeron que la aproximación a la organización tiene un fundamento social en cuanto da razón a una serie de interacciones de diferentes recursos para el logro de su funcionamiento. De ahí que Chiavenato (2005, págs. 33-41) consideró que dicha organización bajo la mirada de cooperación debe contar con recursos para el logro de su funcionamiento como principio. Ya que como toda organización es un sistema abierto debe ser consciente de los cambios a los que se dispone al momento de iniciar cada ciclo, de esta manera se consideró la mirada de la organización a partir de la administración, para identificar a los directivos y las relaciones que estos generan, de manera mutua en el proceso de interacción entre sujetos sociales. También se hizo un reconocimiento de las relaciones de reciprocidad, es decir, los aportes que la organización espera por parte de los directivos.

El autor reconoció que el trabajo en la organización se debe en gran parte al potencial humano. Ya sea este a partir de diferentes posturas materiales o no (características de cada sujeto que lo hacen ver diferente del otro y que está inmerso en el medio). (Chiavenato, 2011, págs. 55 - 56) se sabe que la organización debe tener en su funcionamiento aspectos importantes como es el caso de su estructura interna, que va enmarcada en lo establecido por la organización como medio de regulación, en cuanto a comportamientos, está referido a los valores y normas que son creados por personas para la aplicación dentro de la organización con el fin de mejorar las relaciones que allí adentro se establezcan.

Teniendo en cuenta la postura de Chiavenato se buscó identificar características que dieran cuenta de la organización orientada al proceso de trabajo, capital humano y características que sean propias de una organización. Por su parte, Rodríguez (2006, pág. 28 -30) consideró que dentro de cada organización existe una división de trabajo que se realiza de manera pensada y lógica, que busca afinidad en la relación sujeto-labor. El autor reconoce la labor del poder, entre

los diferentes puestos de trabajo y la comunicación como eje principal y raíz de todo proceso de socialización, información y creación. De allí que tanto Chiavenato como Rodríguez identifican las dos ideas mencionadas (capital humano, estructura interna) como el principio del organigrama de las organizaciones. A su vez, dicho organigrama debe dar cuenta de una serie de eventos que se encuentran en el entorno interno, y que solo al verlo se puede dar respuesta a un proceso organizacional dentro de la empresa (conducto regular)

Otra característica que identificó Rodríguez (2006, pág. 28-31) fue la de reconocer que la organización existe en el exterior, en el cual está sostenida por clientes, por el sistema económico y por la sociedad en general. La organización debe ser adaptada para lograr su estadía en el mercado. También se debe considerar el aporte de las personas que están dentro, ya que son las que contribuyen al funcionamiento de la organización.

Con las anteriores características el autor concluyó que la organización solo puede existir si se tiene una balanza equilibrada entre lo exterior a la organización y lo interior a ella. Ya que su fin sería el permitir la construcción, vida y éxito de la organización.

Hasta este punto es de vital importancia mirar el termino de gestión humana, desde (Torres, 1991) que lo define como el uso del liderazgo, la comunicación, la toma de decisiones y las relaciones interpersonales que dentro se crean y dan razón de un estilo propio de la organización. Tales características son un proceso en el cual el logro de los objetivos de la organización se va manifestando de manera positiva. El mismo autor plantea que el objetivo de la gestión humana es el de dar dirección al proceso de la organización orientado a los objetivos, en relación con el grupo, la sociedad y el entorno.

Como se puede evidenciar las organizaciones están relacionadas con el estudio de la sociedad. Para ello, a continuación se retoma brevemente el origen de las teorías de organización a partir de Rodríguez (2006 pág.32-64) quien reconoce tres bases principales para hablar de teoría organizacional. La primera es a partir de la sociología. La teoría está orientada hacia la comprensión del fenómeno social, considerando las diferentes manifestaciones que se presentan dentro de la organización; la segunda, fue la de la escuela clásica de administración fundamentada en la idea de buscar nuevas formas para que las organizaciones logaran sus objetivos (Taylor y Fayol). Y la tercera, que parte de la psicología social y surge a partir de las

preocupaciones por buscar los factores que incidían en la productividad y que estaban siendo consideradas por el comportamiento grupal de las personas en el ambiente de trabajo.

De las teorías bases surgen otras que dan pie al proceso de la organización a partir de las relaciones humanas, Guizar (2003, págs. 82-84) contempló en su libro el modelo de sistema social interno desarrollado por Rensis Lickert. A partir de consolidar una serie de características que se dan dentro de la organización y las características fueron dadas por las relaciones humanas. Logró Lickert consolidarlas tres variables asociadas a dichas relaciones: la primera fue llamada “*dimensión de causal*”. Esta variable contempla la dirección que toma la organización con referencia a sus objetivos, la postura que apropia la organización en su proceso de crecimiento de potencial humano. La segunda está dirigida a la interventora. En dicha variable se muestra el estado y la salud en la que se encuentran los miembros de la organización y la última refleja la mirada de los objetivos orientados al logro de las metas grupales e individuales.

De esta manera se pudo concluir que la organización contempla un proceso, que a la vez se constituye en resultado. En su evolución contempla una serie de relaciones con el objetivo de facilitar el logro del trabajo en equipo, el ingreso de los miembros a éste, a la vez que los objetivos que cada miembro trae a ella sean reconocidos dentro de la organización (Guizar, 2003, pág. 84)

Teniendo en cuenta los aportes hasta el momento de autores y considerando que la organización en un proceso, y que en sí misma es un conjunto de relación valores, creencias que contribuyen al pleno desarrollo y sostenimiento en el mercado, se considera que el ambiente se da en la medida que crece; de tal manera que las organizaciones que se van adquiriendo o aumentando su tamaño, generan mayor capital humano y deben estar en la capacidad de desarrollar un ambiente propicio que permita desplegar las potencialidades humanas. (Rodríguez, 2006 pág.67).

Teniendo esta premisa anterior y considerando la organización como proceso humano se ve la presencia y pertinencia del tema de cultura organizacional; Chiavenato (2005, pág. 158) entiende a la cultura como las conductas, hábitos, costumbres, valores etc., que existen en cada sociedad y donde éstas tienen la capacidad de pasar de generación en generación. Aunque se considera a partir de Torres (1991, pág. 9) que todas las formas diferentes de pensar influyen de manera fuerte dentro de la cultura organizacional y se manifiesta en la forma en que se comportan los

miembros. De ahí que el programa de gestión humana de una organización debe fijarse de aspecto culturales, con el objetivo de apoyar y contribuir de manera positiva con la cultura organizacional.

La cultura organizacional es vista desde el mismo autor como algo que no se puede percibir a simple vista, solo es posible por medio de efectos y consecuencias. Autores como Hamburger plantean la visión de cultura, como la manera de ser de una empresa, demostrada en la manera cómo actúan sus miembros ante las múltiples eventualidades de la organización (Hamburger, 2004, pág. 52) de allí que la cultura lo considera este autor como un marca que posee la empresa y los miembros, que la diferencia con otras organizaciones, y están en estrecha relación con el día a día de la organización su función y su quehacer en tanto que el (Departamento de la función pública, 2005 pág. 16 -17) lo define como el conjunto, consciente e inconsciente de principios, creencias compartidas, construidas y aprendidas, que están presentes en el campo laboral y que se dan a partir de la interacción y que tiene como fin regular el proceso que llevan los miembros y la permanencia en ella.

Con la idea de conocer la cultura de manera más profunda se aborda la cultura organizacional a partir de dos aspectos dados por (Chiavenato, 2005, pág. 159-166) el primero lo identificó el autor como formales y abiertos, están dados por los objetivos de la organización, las formas de trabajo, políticas y procedimientos que deben ser tenidas en cuenta por el personal y la estructura de la organización, por otro lado es el aspecto informal y oculto que están enmarcados en los niveles de influencia y poder, las percepciones y conductas de las personas, relaciones afectivas, etc. Y están relacionados con el ambiente de trabajo y relaciones interpersonales.

A la vez desde (Hamburger, 2004, págs. 52 - 54) se plantean también dos niveles que sostienen la cultura organizacional no parecidos a los ya citados, los cuales apuntan hacia los valores. Se considera que estos valores no son cambiantes y son compartidos por el grupo. Se afirma que ante la existencia de cambios del grupo estos son mantenidos. El segundo se refiere las normas de comportamiento. A diferencia de la primera ésta es más visible en cuanto existe un estímulo constante al reconocimiento de dicha normas que se encargan de transmitir al ingreso de nuevos miembros.

El mismo autor reconoce que existen características básicas de la cultura organizacional. En cuanto están dados por la necesidad del cambio al que está obligada la organización en el tiempo.

De allí que es vital reconocer que cada organización busca un propósito, con el fin de lograr darle sentido a la empresa. Por tal razón la misión es la manera de resumir con mayor asertividad los objetivos. Se consideran los valores el núcleo de la cultura ya que direccionan el actuar y por último las políticas generales que son las que aterrizan el actuar y se ve con mayor relación en el tipo de gerencia de cada organización.

Chiavenato (2005, pág. 167) menciona algunas características de la cultura organizacional a partir de manifestar que la cultura es la evidencia del ser de la organización. Consideró característico a: una filosofía propia que mantiene las creencias básicas del trato que debe existir al interior de la organización entre colaboradores y todos los que participan en la organización. El siguiente es *regularidad en los comportamientos observados*: está referida a las relaciones interpersonales que se dan al interior de la organización, su proceso de comunicación, las expresiones que se utilizan y los hábitos que se están realizando constantemente. También manifiesta las normas vistas como los mecanismos de comportamiento orientados al respeto y la forma como los colaboradores realizan las actividades. Los valores dominantes, se mira partir de las características básicas que contempla la organización y que a su vez los colaboradores deberían compartir y participar. Un ejemplo que da el autor es la de “calidad del producto” y por último plantea el autor las reglas y el clima organizacional. El primero está referido a lo dicho y establecido por la organización y se debe cumplir, obedece al comportamiento adecuado en la organización. Por lo general estas reglas son aceptadas por el grupo. El segundo es la percepción que se transmite del lugar en general. En cuanto considera que se considera la forma en que se manifiestan las relaciones dentro de la organización. (Un colaborador con otro) también el trato que se da con los clientes y con los que está en constante relación la organización.

Otros aportes característicos de la cultura son a partir de (Serna, 2012, págs. 133,134) que considera que la organización posee su propia cultura, esta corresponde a la forma como hacen las cosas dentro la organización, como está organizado el actuar diario. Se considera que el mayor valor de la organización es su cultura, de allí que se considera primordial mantener la cultura con el clima organizacional ya que los dos permiten la distinción de la organización de otra.

Se retomó a (Chiavenato, 2005, pág. 167) que confirma lo expuesto por Hamburger. Cada organización va aprendiendo a convivir bajo su ambiente. De ahí se logra reconocer que se vive

bajo la misma percepción de supuestos, creencias, comportamientos, historias y toda una serie de eventos que son manifestados de generaciones y que son muy difíciles de cambiar.

Se identifica los valores dentro de la cultura organizacional y son definidos a partir de (Torres, 1991, págs. 19 - 20) como creencias y un todo que siempre se desarrolla en las organizaciones. Puede ser visto como la admiración por desarrollar una actividad de manera efectiva e impecable. A la vez que el valor es el medio para el logro de los objetivos grupales. En algún momento este valor será visto como la manera más eficaz de lograr el desarrollo de las necesidades organizacionales. (Chiavenato, 2005, pág. 668) Lo define como una creencia inicial con referencia a lo que es importante, este valor es la guía dentro de la organización y a la práctica al interior de la misma. Chiavenato manifestó que un valor está legitimado por una norma, en cuanto que los dos son característicos al momento del pensar en organización. La norma vista desde (Chiavenato, 2005, pág. 668) es la regla o en caso más general el reglamento por el cual se debe seguir el lineamiento de la organización. Son esenciales las reglas en cuanto permite que las normas de la organización se sigan de manera general y haya uniformidad en la razón de ser hacia los objetivos.

Se consideró que los autores comparten la visión de cultura organizacional como una serie de valores que están presentes, de igual manera cada organización mantiene una serie de creencias, costumbres, hábitos, normas, reglas que las hacen particulares, de allí que algunos de los autores citados contemplan la idea de que es difícil cambiar la cultura (Hamburger, 2004, pág. 54) y también los efectos que se están generando ante los cambios, que propician las relaciones sociales que se dan dentro de la organización (comunicación, toma de decisiones, estilo directivo, liderazgo) se retoma a (Rodríguez, 2006) quien considera que la cultura es un conjunto de características cualitativas que prevalecen dentro de la organización y que constituyen el ser del clima organizacional, ya que tiene estrecha relación con la forma en que se comunican dentro de la organización, quiénes toman las decisiones y cómo lo hacen, la manera como crece y se mantiene la organización a través del tiempo.

En cuanto al clima laboral se puede decir que es una forma de realizar una mirada a la calidad de vida de una organización. Y a su vez se logre una integración de los objetivos dentro y los avances para el logro de estos. A partir del departamento de la función pública se plantea que el término surge hace muy poco y se manifestó por la fuerza que ejerce la organización hacia el

colaborador. Comprendiendo este último término como la posición que mantiene una persona en una organización. A partir de (Ballesta 2003) se le dice colaborador al miembro que se distingue a partir de la gerencia estratégica como un factor de talento que hace única a la persona. Que logra mayor connotación a la motivación como principio, manifestando el compromiso por la empresa sintiéndose orgulloso de pertenecer a esta; por lo anterior se puede decir que el clima laboral es el mecanismo donde la población se distingue, crea espacios y su identidad, dando así un valor fundamental a su labor dentro de la organización.

Otro autor que retoma una mirada hacia el clima es (Hamburguer, 2006, pág75) considera que el clima es la relación y el producto de la cultura, puesto que las ideas que mantienen los colaboradores de la organización están determinados por las creencias, valores que hacen parte de ese proceso inicial que no está marcado por cambios constantes.

A continuación se identificó a partir de (Reddin, 1994, pág. 109) algunos tipos de climas laborales que están presentes dentro de la organización. Plantea lo escrito, lo oral, lo no verbal y lo informal. El autor da premisas sobre el clima orientado a las personas, a la producción, al equipo y de orientación a los sistemas.

Teniendo como premisa el estudio del clima organizacional se realizó una búsqueda sobre autores que hayan desarrollado estudios de clima organizacional. De ahí encontramos (Rada C, 2015) que retoma a Toro, quien definió el clima, como una característica propia de cada organización, y que al estudiarlo se puede comprender factores evidentes que manifiesta la cultura y que están implícitos en ella. Y dan cuenta de una serie de eventos que enmarcan el ser de la organización. El autor realizó un instrumento para hablar del clima laboral dentro de una organización lo llamó ECO.

De allí cabe decir que el clima que se percibe en una organización es diferente en cuanto que cada una mantiene valores, principios, objetivos y normas diferentes. Así (Rada C, 2015) retoma a Sutton y Fall para mencionar características propias del clima organizacional. Estas atribuciones están dirigidas hacia aspectos personales que tienen relación con los comportamientos y las actitudes individuales, que conllevan a la creación de una interacción, y está en relación con el liderazgo y la toma de decisiones.

Autores como (Rada C, 2015) identifican dimensiones que se deben tener en cuenta en el clima organizacional. Como es la eficacia, el proceso de interacción entre los grupos con referencia al nivel de trabajo por parte individual, la unión del grupo. Es decir, el grado de afinidad que se tiene dentro de la organización ya que está delimitado por la forma en que se comunican, la manera como se toman las decisiones y la motivación con el que las personas participan. Luego de que el autor identifica a partir de varios autores, el realiza un aporte sobre los autores que han abordado el estudio del clima organizacional y han creado instrumentos partir de dicho interés. (Rada C, 2015) Retoma a Toro para hablar del aporte que realizó con los instrumentos que ha venido planteando, de los cuales hasta la fecha aún se siguen hablando.

Las características que se encuentran en los estudios de clima organización desarrollados por Toro en el 2001 (ECO) se consideran características para tener en cuenta en un estudio organizacional: la comunicación, la toma de decisiones, el proceso de liderazgo, las relaciones interpersonales. A la vez que se considera que se deben tener en cuenta los objetivos de cada miembro dentro de la organización.

Otro estudio que se realizó sobre clima organizacional es el de (Méndez, 2006) que fue llamado IMCOC. El cual fue pensado desde una mirada hacia las situaciones que se manifiestan dentro, y revisadas como circunstancia, con una mirada hacia la intervención a manera de mejora. Este instrumento es de carácter cuantitativo y permitió identificar que a partir de la gerencia se debían tomar decisiones acordes a lo encontrado. El instrumento consto de ítems orientados hacia el sentido de pertenencia, satisfacción laboral, liderazgo, toma de decisiones, las relaciones personales y comunicación. El autor planteo que al ser aplicado se identifica la necesidad de hacer una mirada para mejorar dicho clima ya que el instrumento es una guía que permite revisar el proceso organizacional de acuerdo a el proceso que lleva dentro.

Se retoma de nuevo la cultura ya que permite abordar la creencia, valores propios de una organización. A partir de (Rada C, 2015) manifiesta que el clima es una percepción que partir de varios autores se considera que mantiene estrecha relación con la construcción de reglas, normas que se establecen. De esta manera se cita a (Hamburguer A. 2006) y los autores anteriores que consideran que es muy común no saber diferenciar entre la cultura y el clima organizacional. Por ello, se piensa que la cultura es la base de toda organización desde lo familiar hasta los ámbitos

administrativos y específicos, en tanto que el clima se deriva de la cultura, y el clima siempre va a estar en constante cambio.

Para sostener la postura del autor ante la diferencia de cultura y clima, se plantea que el comportamiento que tenga una persona dentro de la organización está asociada a los factores organizacionales presentes, que tienen que ver con la percepción que todos tienen en el momento específico sobre la situación particular. De allí consideró el autor que dicho comportamiento tiene mucha relación con las interacciones, la comunicación, la forma de ver al líder, los objetivos, la toma de decisiones, el estilo directivo. Los cuales inciden en la estadía de un sujeto en la organización.

A partir de los planteamientos de Hamburger, se intentó realizar una indagación sobre los procesos que están dados dentro de la organización, y que permiten describir el clima organizacional de una empresa. Ya que son las características que dan valor al ser de la organización.

La comunicación se abordó a partir de (Rodríguez, 2006, pág. 155), entendida como un proceso constante y necesario en toda relación humana, de hecho la comunicación es la manifestación base del sistema social. También es una construcción que está en lucha constantemente ya que no está dada de forma automática dentro de la organización. Las organizaciones en un alto porcentaje necesitan de la comunicación para que la toma de decisiones pueda estar en estrecha relación con el proceso que se desea llevar a cabo para el logro de las metas. El autor considera que la decisión como tal es una de las características de comportamiento comunicacional dentro de la organización.

(Durán, 1986, págs. 169, 668) Por su parte considera que es un transcurso en el que se cumplen las funciones que la organización requiere, allí el autor hace referencia a todos los aspectos con lo que puede estar relacionada este proceso de comunicación (motivación, aprendizaje, liderazgo, la organización orientada a la toma de decisiones, normas y reglas) la comunicación es un proceso natural y vital. Se presenta de manera constante en la organización y cumple con el objetivo de transmitir un mensaje e informar verbalmente, en el caso del proceso gerencial. Las características generales de la comunicación son: el emisor y el receptor ya que todo proceso de interacción requiere de dos o más comunicadores. En cuanto al

emisor se afirma que es la persona que desea transmitir el mensaje y el receptor es a la persona que le llega el mensaje.

(Durán, 1986, págs. 670, 671) Manifiesta a partir de la comunicación organizacional es el mirar la organización es todo sus manifestaciones y estados. El autor plantea una serie de características básicas que existen, la primera es oral. Esta hace referencia a cualquier tipo de acercamiento de forma verbal entre dos o más colaboradores. Se manifiesta que en el caso de los gerentes hay mayor atracción este tipo, ya que con el apoyo de las tecnologías se evidencia que utilizan un trato personal ya sea por video llamada, conferencia o demás. La siguiente es la comunicación escrita. La cual manifiesta todo escrito alusivo a políticas, reglas normas, acuerdos, contratos y memorandos que se realizan dentro de la organización. Y la última es la comunicación no verbal. Son todos aquellos mensajes que no se manifiestan de forma escrita o verbal pero que se hacen evidentes bajo el lenguaje corporal. Razón por la que muchas veces se dice que una persona es amable, sencilla o despreocupada ya que son los mensajes que el cuerpo manifiesta.

Por otro lado la comunicación dentro de una organización está dada de acuerdo a su organigrama y puede ser ascendente, descendente y horizontal siguiendo las líneas. La comunicación descendente es más utilizada por la parte administrativa para lograr difundir el mensaje a los niveles inferiores.

Según Durán (1986) en la pág. 681 plantea que la comunicación ascendente también está referida hacia la relación gerente colaboradores, pero se diferencia en cuanto este proceso es manejado cuando alguna de las partes inferiores presentan problemas, quejas, reclamos que no se pueden solucionar, a su vez esta comunicación se utiliza en la organización en la medida que el gerente solicita informes de finanzas o desempeños laborales. También plantea la comunicación horizontal es el proceso de información que se lleva dentro de la organización, que puede ocurrir entre departamentos de manera mutua o en un mismo departamento. Y por último plantea la comunicación informal. Este tipo de comunicación contempla las anteriores y hace parte del trabajo normalmente establecido y es un canal de apoyo entre los colaboradores para el logro de las actividades. Se reconoce hasta este punto la aparición del rumor como un proceso natural que genera una fuente importante de información para toda la organización y no son vistos de manera negativa ya que suplen de información y permite la interacción social.

Se siguió indagando sobre el clima organizacional y con el aporte de Rodríguez y Duran sobre la comunicación. Se ve la necesidad de indagar en que procesos se aplica la comunicación. Por tal razón se ve la toma de decisiones, ya que desde estos dos autores se dan pistas de una cadena de relaciones que son visibles al interior de la organización y que marcan de manera evidente el proceso que se maneja al interior de cada organización y que da cuenta de una sola visión de la organización por parte de los miembros, con referencia a los logros de sus objetivos y cumplimiento del desarrollo de la productividad organizacional (Rodríguez, 2006)

A partir de (Gibson, 1996, pág. 684) consideró que la toma de decisiones es un proceso que se da a partir de una información, características y actitudes en el que una persona decide. Dicha decisión genera un cambio dentro otro autor que aporto fue (Hall, 1983) y la definió como la puesta en marcha de un proceso que ejerce cierto nivel de presión sobre la persona que debe tomar dicha decisión, Hall considera que la persona debe tener la capacidad de tener en cuenta las implicaciones e impactos que se puedan generar como resultados, siempre teniendo en cuenta que la decisión corresponda a los objetivos establecidos por la organización.

Gibson que retoma a Helbert Simon (Gibson, 1996, pág. 684-689) por lo que este identificó dos tipos de decisiones. La primera la llamó decisión programada. Es decir, cuando un problema es rutinario y se debe realizar alguna acción para contrarrestar el evento. Ocurre ya sea por una actividad que sucede y es vista como un evento negativo. La siguiente es la decisión no programada. Se da cuando una decisión es nueva y no planeada. No manifiesta ninguna anomalía previa o en algunos casos se genera por que requiere una visión más compleja del proceso.

Durán (1986) en la pág. 558 consideró que la toma de decisiones es una forma de detectar y dar solución a un problema. Se da cuando los gerentes de las organizaciones ven la necesidad de cambiar o ajustar un proceso existente o no, pero que requiere de modificación o creación para el logro de los objetivos de la organización. De acuerdo con este autor los gerentes son los responsables de las tomas de decisiones programadas y no programadas ya que es un proceso que requiere de una mirada cualitativa y cuantitativa de la organización.

Durán (1986) en la pág. 579 considera que la toma de decisiones es un proceso que debe tener en cuenta al grupo de trabajo y al mismo gerente, ya que es una puesta en marcha de una

organización grande. Se debe tener en cuenta todos los entes integradores. Ya que en estos casos se debe mirar la postura del grupo en general puesto que determina un proceder y una serie de cambios que involucran el actuar del colaborador y su entorno laboral.

Rodríguez (2006) creen con Duran (1986) y Gibson (1996) que el proceso de toma de decisiones involucra al gerente a partir de un proceso de indagación y características que por ser la cabeza más visible manifiesta una serie de responsabilidades que atañe el compromiso con la organización y sus colaboradores. Reconociendo que la participación puede ser abierta a los colaboradores para realizar aportes con el fin de cumplir con los objetivos de la organización.

(Durán, 1986, pág. 558) En una de sus premisas afirma que la toma de decisiones es la responsabilidad esencial de toda organización. Que si bien el liderazgo es el cuerpo y alma de la organización, la toma de decisiones es la parte pensante y directriz de la organización. Ya que la toma de decisiones requiere reflexión, estrategia, compromiso e información de la organización y ayuda a la organización a aprender ya que el deber ser de una organización es el avance y la competencia con el mundo exterior de allí que las decisiones que se toman dentro se orientan al proceso de generar ganancias para la organización.

Teniendo presente el aporte de Duran que hace referencia a un solo cuerpo para hablar de toma de decisiones y liderazgo ya que desde los autores mencionados se comprende que existe una relación, ya que estos dos términos acuñen a una postura vista a partir de una organización, y que conlleva a unas percepciones visibles por parte de los colaboradores y la parte administrativa.

Rodríguez (2006) en la pág. 124 cita a Weber (1956- 1964) para definir el liderazgo a una persona que para el grupo refleja en su carisma autoridad. A su vez (Durán, 1986, pág. 516) define al liderazgo como una forma de ver a una persona. De allí que destaca que para referirse a líder existen tres aspectos que deben reconocerse y son: “personas, influencias y metas” ya que el líder es la persona que está en contacto con la gente, genera una influencia sobre las personas con el fin de lograr unas metas.

Otra postura que se sostiene es el liderazgo en la organización desde (Rodríguez, 2006) puede llegar a ser visto con mayor temor, en cuanto es percibido como la oposición a la autoridad establecida. Teniendo en cuenta que el poder legítimo está considerado ante la persona que toma las decisiones dentro de la organización. El autor considera que en la mayoría de casos se

obedece lo dicho por el jefe necesariamente. De reconocerse la visión de liderazgo en una organización se contempla la ambivalencia con referencia a los sentimientos que puede ejercer dicho término.

A partir de Durán (1986) en la pág. 521 se identifican unos rasgos pertenecientes a un líder. El autor considera que la inteligencia es un factor determinante. Si bien una persona que logra obtener unas buenas calificaciones y demuestra mayor conocimiento lograr atracción de los demás. Otro de las características planteadas por el autor es la estatura física, ya que según el escritor las personas que son más altas, mayores y con buena presentación personal tienden a tener seguidores menores que ellos. El último aspecto que fue identificado por el autor es la personalidad ya que un líder puede ser visto como una persona independiente, capaz de tomar iniciativa y está interesado en el logro.

El liderazgo según (Gibson, 1996, pág. 497) es un proceso en el cual se identifica un líder que inspira respeto, estimula la comunicación y participa de la toma de decisiones en una organización el autor plantea que existen varios modelos de liderazgo que contempla la toma de decisiones. Ya que la postura dentro de una organización puede variar. Y el líder no necesariamente es visto desde los colaboradores como el gerente, en cuanto pueden reconocer de otras áreas una persona que responda con características que hacen generar afinidad dentro de la organización y les motiva a responder con los objetivos de la organización.

Un autor que contribuyó al liderazgo en la organización y que apoyó la postura de Gibson es (Rodríguez, 2006, págs. 128,129) ya que consideró que el liderazgo mantiene una relación clara con el poder en la organización. Ya que el liderazgo es visto desde la organización con temores. El autor afirma que cuando la organización identifica el liderazgo se puede tornar inestable. Razón por la que Rodríguez (2006) aporta un término que se está utilizando en la actualidad y es el “liderazgo ejecutivo” apuntando a la idea de conseguir mejorar el puesto de trabajo gerencial.

Rodríguez (2006) planteó que es común notar cuando los colaboradores desarrollan sus actividades diarias obedeciendo a las funciones que siempre se les ha dicho, y cuando un colaborador desarrolla sus actividades con agrado y en algunos casos hasta usa su tiempo libre para desarrollar actividades las cuales contribuyan en su labor, a este tipo de colaborador se le evidencia la existencia de un líder que lo motiva a desarrollar sus labores, con la premisa anterior por parte de Rodríguez permite identificar la relación existente entre líder y organización es de

sentimientos encontrados, en tanto es un proceso el cual puede cambiar de no haber una identificación con el líder.

Lussier & Achua (2005) en las págs. 150,153 identificaron estilos de liderazgo teniendo como premisa la meta y el objetivo, ya que de esta manera según los autores se toma el liderazgo que mayor se acople a la situación. Los mismos autores reconocieron que en mayoría de casos se conoce el liderazgo obtenido a partir de una estructura básica el cual está centrado en la labor a realizar. De ahí que Lussier y Achua (2005) retomaron un estudio de House y Mitchell (1975) para mencionar los estilos de liderazgo.

El primero conocido fue el directivo. Es definido con la mirada de mando y se da cuando se desea que el líder sea una persona que manifieste autoridad. Este tipo de liderazgo es conveniente cuando la tarea es complicada o mezclada y la visión del líder debe ser en este caso fuerte con fin de lograr satisfacción laboral. El segundo es de apoyo y está orientado cuando la tarea es sencilla, los colaboradores no manifiestan interés en un líder autoritario. Este tipo de líder puede ser conveniente cuando la autoridad formal no es lo suficientemente fuerte o el grupo de colaboradores no manifiesta satisfacción por su labor. Luego se encontró el participativo, se comprende como un tipo de líder que tiene en cuenta al colaborador en el momento de tomar una decisión. Este puede ser utilizado cuando los grupos de trabajo quieren verse incluidos y participar. Este tipo de liderazgo permite un control interno mayor cuando en el medio que se realiza el trabajo es complejo, este tipo de líder logra una satisfacción alta entre los colaboradores ya que se logran sentir como parte de la empresa. El último tipo de liderazgo se llamó orientado al logro. Aquí el líder plantea unos logros que pueden ser vistos como dispendiosos, pero pueden ser logrados. El líder manifiesta un interés referido a la estructura de la organización, pero con un estímulo, con el fin de que los colaboradores se desempeñen a su nivel máximo.

Una de las características que prevalece a lo largo de la idea de organización es la relación interpersonal que se da en el proceso entre los colaboradores y los administrativos al estar en la cotidianidad de la empresa. Para (Chiavenato, 2005, pág. 673) se considera una relación humana como proceso consiente e inconsciente de interacción en un grupo específico. El autor identifica este proceso clave en la organización ya que determina la actitud de los colaboradores. Otros autores que aportan a las construcciones conceptuales sobre relaciones interpersonales son (Dalton, Dawn, & Watts, 2007, págs. 2,13) quienes consideran que es una interacción dada de

diferentes maneras. A la vez que las consideran como vitales en la vida de la organización, y de la sociedad en general, ya que es un recurso importante para suplir necesidades individuales y grupales con el objetivo de potencializar las capacidades de los sujetos, para el caso, los colaboradores.

Se afirma que cuando existen relaciones interpersonales valiosas en la organización se disminuye el ausentismo y otras condiciones que no son favorables para la organización como el conflicto, estrés laboral entre otras. El éxito de la organización está en relación con este tema, ya que autores como Chiavenato, Dalton y Watts afirman que el colaborador a medida que pasa el tiempo realiza cambios profesionales (socialización, acomodación, capacitación y apropiación), dentro de su proceso laboral durante esos cambios necesitan desarrollar la técnica específica de su oficio. Así mismo, las organizaciones en la actualidad ofrecen servicios en los cuales necesitan que las personas se comuniquen y se estén relacionando constantemente con el entorno.

Se pudo concluir que para realizar una descripción del clima organizacional a partir de los autores mencionados, se debe hacer un acercamiento también a la cultura organizacional, al proceso de creación, de producción, de logro de objetivos y metas; puesto que son los procesos que constituyen las características propias de la organización.

DISEÑO METOLÓGICO

Esta es una investigación cualitativa, de tipo descriptivo; inscrita en el enfoque fenomenológico. Bajo estos lineamientos se planteó la estructura del proyecto, así como los instrumentos de recolección y el análisis de la información.

Tipo de Investigación

El grupo investigativo en consenso decidió que el tipo de investigación que se realizaría sería descriptivo, con tendencia cualitativa. Parafraseando a Cifuentes, (2011, págs. 15, 16) La investigación cualitativa permite ampliar y especificar en su mayoría de sus casos paradigmas histórico, hermenéutico, descriptivo, entre otros. La investigación cualitativa logra mostrar diseños emergentes y convergentes los cuales se estructuran mediante la búsqueda. En cuanto a la validación, se recurre normalmente en los procesos de acción, interacción, participación y triangulación por medio de los diálogos y en compañía de las vivencias. Como se ha reiterado a lo largo del documento, el propósito es describir cualitativamente cuáles son y cómo se dan las dinámicas propias del clima laboral de la empresa floricultora Mercedes S. A.

Nivel del Estudio

En coherencia con el apartado anterior, reiterando que es un estudio de nivel descriptivo, consideramos pertinente referenciar a Namakforoosh (2007, págs. 91,92) quien considera que por medio del estudio descriptivo el grupo investigativo puede realizar una introspección para saber, quién, dónde, cuándo y cómo del objeto del estudio... se interesa por la descripción y búsqueda de características en común que ayudan al análisis y comprensión de una población y a su vez de quienes la integran. Con lo anterior para el grupo investigativo fue de mucha importancia tener completas facultades de conocimiento sobre la población que se trató, para que en el desarrollo del proceso se contara con información pertinente referida a con quienes se trabajó. Así mismo esto definió la orientación metodológica y el análisis de lo encontrado.

Enfoque

De igual importancia que se tuvo en el proceso de la investigación, fue necesario la identificación del enfoque que se utilizó, tomando como punto de referencia teórico a (Potesta, 2013 págs. 113-116) que planteando desde la mirada de Heidegger, la fenomenología intuye las acciones o eventos que ocurren a partir de manifestaciones, las cuales conllevan a mostrar diferentes novedades que suceden a su alrededor.

Por lo anterior se puede afirmar que la fenomenología permitió, en el proceso de recolección de información, evidenciar la relación que se obtuvo entre la parte teórica que sustenta esta investigación y las vivencias de los colaboradores de Mercedes S.A, partiendo del proceso de búsqueda de bibliografía existente en ese momento con relación al tema de investigación. La utilización de este enfoque fue satisfactorio para el análisis e interpretación de las diferentes investigaciones encontradas relacionadas con este trabajo de grado y de la misma información obtenida en proceso investigativo dentro de la empresa Mercedes S.A.

Posteriormente finalizado el cotejo de información bibliografía se dio vía libre para concluir que el trabajo de grado era viable, dejando ver la problemática existente, lo que permitió plantear el problema de investigación y la pregunta de investigación.

Siguiendo el mismo orden, el grupo de investigación en su proceso de contextualización se desplazó hasta la empresa Mercedes S.A, buscando una mayor comprensión de la realidad existente sobre el clima organizacional, entre los colaboradores, cabe aclarar que fue necesario este proceso para que cada uno de los integrantes comprendieran y se apropiara del tema realizando una pequeña inmersión en la vida laboral cotidiana de los colaboradores de la empresa, y poder interpretar el clima organizacional, así fue como resultado la formulación de los objetivos conformes a un proceso ayudando a pasar a un plano más relevante las vivencias de los colaboradores.

Después de la socialización entre el grupo investigativo con la información recolectada anteriormente, se permitió definir el tipo de investigación, nivel de estudio, población (muestra), criterios de selección, técnicas e instrumentos, fuentes de recolección de información, con los cuales se mantuvo una total discreción e implementación de la ética durante el proceso investigativo.

El proceso investigativo pero más exactamente en la recolección de información se desarrollaron significativamente una serie de entrevistas semiestructuradas, en este punto de la aplicación de entrevistas se evidenció la existencia de vacíos en cuanto a información necesaria, por lo cual el grupo investigativo se apoyó en la formulación y aplicación de talleres, con los cuales se superaron dichos vacíos, además se obtuvo mayor información acerca de lo que pasaba al interior de la empresa Mercedes S.A.

Para el acercamiento a cada uno los colaboradores que participaron en este proceso se contó con necesidad de crear confianza entre los colaboradores e investigadores, pues era fundamental que existiera para que los colaboradores suministraran la información más exacta y real, contando con la ética de la información para la presente investigación. En este proceso de recolección de información indudablemente fue muy asertiva, puesto que se observó la existencia de algunas características emergente importantes que dan cuanta de la alteración del clima organizacional dentro de los colaboradores de Mercedes S.A.

Población/Muestra

La selección de la muestra se hizo de forma aleatoria intencional. Se realizaron 6 entrevistas semiestructuradas y 2 talleres en la que asistieron 15 colaboradores entre operarios de producción, distribución y administrativos, para una suma de 30 colaboradores pertenecientes a la organización. Sumando con los entrevistados y los asistentes al taller se tiene una suma de 36 colaboradores que participaron en esta investigación. Participó el 10% de la población.

En dicho momento de realización de la investigación la planta de personal estaba conformada por 357 personas promedio entre administrativos y colaboradores, pues se pudo observar que existía rotación de personal.

Criterios de Selección

Los criterios de selección que se tuvieron en cuenta para la aplicación de las entrevistas y talleres fueron: que los participantes llevaran más de 5 años laborando en la empresa, que tuvieran conocimiento sobre el funcionamiento de la misma y que se hubiesen desempeñado en alguno de

los siguientes cargos: operarios de cultivo, supervisores, jefes de cultivo, jefes de Gestión Humana, gerentes de la organización.

Técnicas e Instrumentos

Entre tanto las técnicas e instrumentos que se implementaron durante el proceso investigativo en Mercedes S.A, referidas al clima organizacional, fueron: entrevistas semiestructuradas (ver anexo C) y talleres (ver anexo E)

Entrevista Semiestructurada

Con lo anterior fue preciso lograr una búsqueda teórica que resultó dándole el soporte necesario; así, se tomó en cuenta a (Cifuentes, 2011, págs. 85,86) “la entrevista Semiestructurada, parte de un guión de temas a tratar, como carta de navegación que permite abordar puntos esenciales relativos al tema central de investigación... que se van organizando en la medida del conocimiento progresivo de la temática con las personas entrevistadas”. Esto quiere decir que el grupo investigativo diseñó una entrevista semiestructurada la cual permitió en un inicio establecer algunos direccionamientos y luego permitió profundizar en la temática de estudio. (Ver anexo E)

Taller

La segunda técnica empleada fue el taller (ver anexo E), el cual estuvo planteado desde (Egg. 1994, Págs. 81-82) El taller es el que permite al investigador poner en práctica los conocimientos adquiridos durante su proceso de formación, teniendo en cuenta que el desarrollo de este es necesario tener claro el tema a investigar y tener la capacidad de observar, interpretar y tener un contacto con la realidad para generar una experimentación de resultados reales.

Este instrumento tuvo como objetivo principal, poner en práctica los métodos y técnicas a partir de la interacción y comunicación como vínculo principal entre el colaborador y el tallerista, donde éste taller debe tener claras las herramientas y acciones para obtener la claridad de la información y generar los resultados que permitan el objetivo de la actividad. (Egg, 1994, págs. 63-67)

El taller dentro de sus objetivos principales sirvió para “ayudar al conocimiento de los procesos y fenómenos psicosociales que se producen al interior de un grupo con el fin de abordar y resolver los problemas internos de una organización”. (Egg. 1994, págs. 81,82)

Fuentes de Recolección de Información

Dentro del proceso de la investigación se tuvieron en cuenta las fuentes de recolección de información, las cuales están conformadas por fuentes primarias; se accedió a ellas a través de las entrevistas semiestructuradas, que contaban con diez (10) preguntas que estaban relacionadas con la siguientes categorías: Valores y normas, liderazgo, relaciones interpersonales, comunicación y toma de decisiones (ver anexo A). Y las fuentes secundarias las que acudieron a otras fuentes de información existentes tales como: libros, internet, trabajos monográficos y documentación institucional.

Matriz de análisis

Para la realización de la matriz de análisis se tuvieron en cuenta aspectos y conceptos importantes identificados tanto en la revisión teórica como en la recolección de información; lo que permitió dar respuesta a los objetivos planteados.

Categoría	Subcategoría	Indicadores
Clima organizacional	Cultura organizacional	Normas y valores
		Características de la CO
		Principios de la CO
	Liderazgo	Toma de decisiones
		Tipo de liderazgo
		Relaciones interpersonales
	Comunicación	Características de la comunicación
		Tipos de comunicación
		Comunicación organizacional

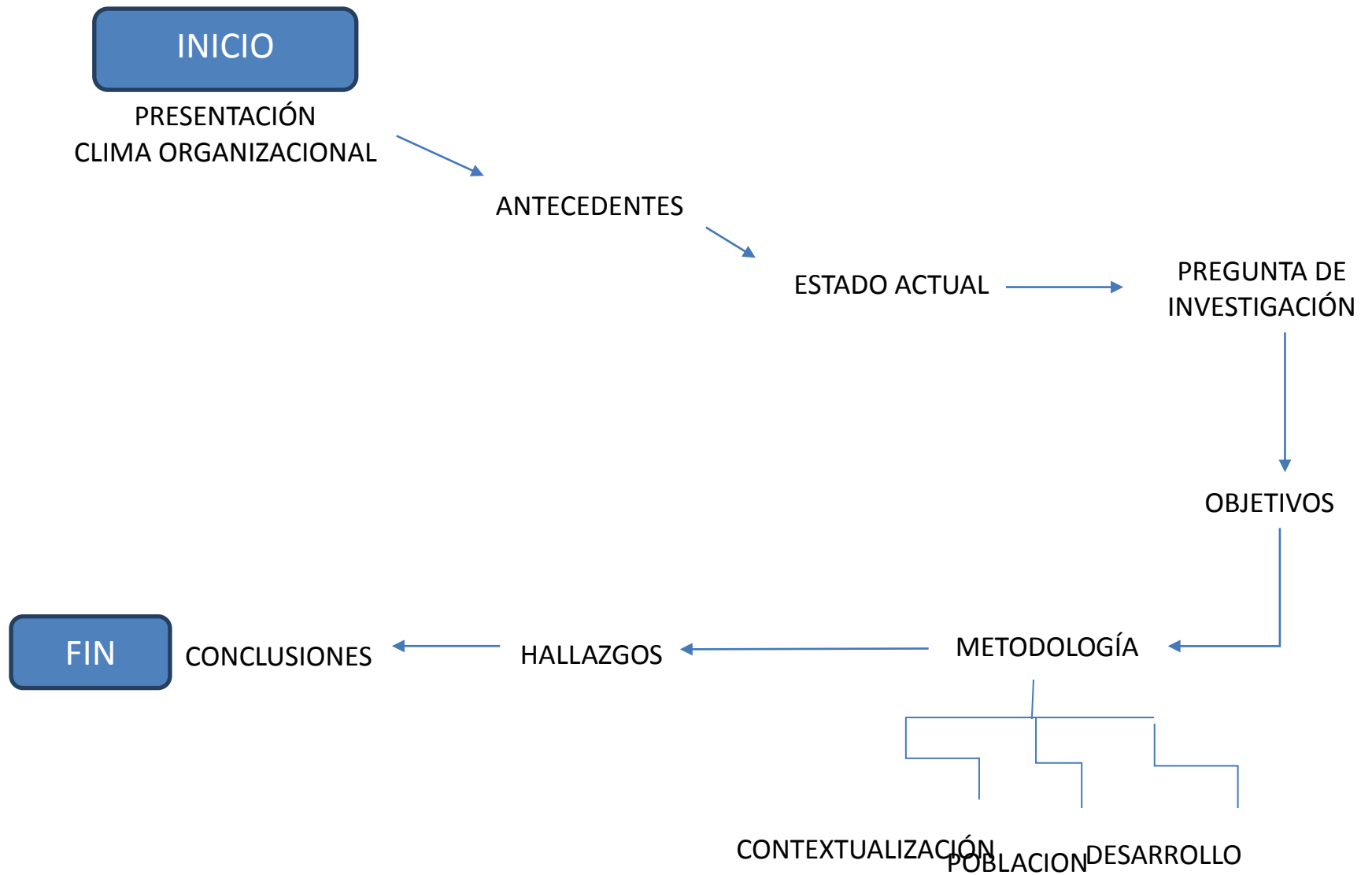
Fuente: Construcción del grupo de investigación

Para llegar a la finalización de la investigación se tuvo que pasar por diferentes procesos y dificultades en los cuales se pudo sustraer información enriquecedora e importante para los resultados y análisis de la misma.

En un primer momento se reunió el grupo de investigación para ponerse de acuerdo del tema a desarrollar y los propósitos por el cual hacerlos, a partir de esa discusión se llegó a la conclusión de que se quería conocer las condiciones que tenía una población trabajadora al interior de la empresa en la que laboraba, considerando características que se deben tener en cuenta en la organización, de allí surge como primera idea el trabajar “riesgos psicosociales” con el cual se pretendía desarrollar la investigación, ya que reunía algunas características con las que se deseaba trabajar. En el desarrollo de esta revisión se observó que el riesgo psicosocial contenía aspectos delimitados en su interior que podrían seguir dando cuenta del estilo de vida de los colaboradores en sus puestos de trabajo.

En un segundo momento a partir de la investigación documental se llegó a la conclusión que el tema apropiado de investigación era el de “Clima organizacional” pues abordaba temas que daban cuenta de las condiciones internas de una organización y donde se pudo desarrollar previamente la posible pregunta de investigación ¿Cómo se podrían identificar las características que dan cuenta del clima organizacional?

En un tercer momento se pudo establecer acercamiento con la empresa floricultora Mercedes s.a, debido a que uno de los investigadores ya había desarrollado un trabajo de campo ahí. A partir de la entrega de la carta de aceptación en la empresa, se dio inició a la realización de los instrumentos teniendo en cuenta la matriz de análisis y que dio lugar al desarrollo de los objetivos con la finalidad de tener información clara para indagar y poder realizar la recolección de información para posteriormente iniciar el capítulo de análisis y hallazgos de la investigación.



Hallazgos

Teniendo en cuenta la información recolectada por las 6 entrevistas semiestructuradas y los dos talleres realizados a los colaboradores de las áreas de producción y administración de la empresa Mercedes S.A. ubicada en el municipio de Facatativá durante el periodo de 2013, se constituyen los hallazgos buscando dar cuenta de los objetivos, comportamientos y dinámicas que constituyen la organización. La investigación se centró en el clima organizacional, la cultura organizacional y las relaciones interpersonales que se presentan al interior de la organización.

La realización de la investigación permitió identificar que en toda organización existirá un constante cambio en cuanto al clima organizacional y en este caso específico, en la empresa Mercedes S.A. Así, como lo argumenta Chiavenato (2005 pág. 28) la organización [es entendida] como una relación a base de cooperación en la cual las personas colaboran para lograr tanto objetivos individuales como grupales.

Caracterizar las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la empresa Mercedes S.A.

Se pudo ver que existen relaciones interpersonales estables al interior de la empresa Mercedes S.A., tanto en la relación horizontal como en las relaciones verticales, estas se encuentran enmarcadas por las normas y valores que establece la organización con la finalidad de tener un orden en el desarrollo de las actividades que permiten el cumplimiento de las metas de la organización y que a su vez permite el cumplimiento de necesidades básicas de los colaboradores y un clima organizacional apto para el desempeño de las funciones que allí se deben realizar; como lo menciona Chiavenato(2011, págs. 55,56), los valores y normas son creados por personas para la aplicación dentro de la organización con el fin de mejorar las relaciones que allí adentro se establezcan, tal como ocurre en Mercedes S.A. Afirma uno de los colaboradores:

“Pues con los que yo trabajo nos colaboramos, en lo que no entendamos y que el otro si entienda, pero esto casi siempre ocurre es con los nuevos, pues nos toca ayudarles mientras cogen el ritmo, o sea, a, nosotros nos toca capacitarlos en lo que tienen que hacer”(E1). En relación con los supervisores se halló: “Pues la relación con los supervisores bien, pues yo por mi parte trabajo bien sea con quien sea y no tengo

problemas con nadie, además, yo hago caso a lo que me mandan y hago mi trabajo” (E1)
y continúa otro colaborador: *“Con la señora “Martha” es muy buena la relación, ella nos dice los cambios que hay y nosotros los hacemos” (E2)*

También se pudo hacer una relación de los valores y normas con las relaciones interpersonales debido a que la organización está enmarcada en un funcionamiento estructural riguroso el cual todas sus partes deben estar en coordinación para que no haya retrasos en los resultados, entre los valores y principios primordiales se encontraron, el respeto y la responsabilidad en cuanto al cumplimiento de las labores especificadas, lo anterior se puede sustentar a partir de (Torres, 1991) quien plantea que las relaciones interpersonales dan razón de un estilo propio de la organización. Tales características son un proceso en el cual el logro de los objetivos de la organización se va manifestando de manera acorde al desarrollo de las actividades de los miembros de la organización.

“...Pues tenemos que estar en las paradas de las rutas a las 5:30 a.m. porque tenemos que llegar a la empresa a las 6:00 de la mañana, además una de las normas que se tienen es que cada uno tiene que llevar su carne porque tiene que timbrar para ingresar y salir de la empresa...”E4, “... cada persona tiene una función en el cultivo, puede ser el de desyerbar las camas, fumigar, desbotonar o cosas así...además tenemos que decirle a los supervisores si hay algún problema de plagas, para que el vaya y avise para que se pueda hacer el control de plagas y pues cosas así...” E6.

Otra característica encontrada en la organización que atañe a las relaciones interpersonales en la empresa Mercedes S.A. es el cumplimiento de los objetivos de la misma y que para ello es necesario brindar las herramientas y el ambiente sano a los colaboradores que allí realizan sus funciones, con el fin no solo del cumplimiento de metas sino de la satisfacción individual, para que así las partes se complementen y se llegue al clima organizacional deseado. Por tal razón se pudieron evidenciar estrategias que se realizan en la organización como métodos de motivación, como los son días de compensatorio, capacitación y en pocos casos la remuneración por el cumplimiento satisfactorio de la función elaborada. El siguiente apartado evidencia justamente el nivel de satisfacción y sentido de pertenencia de uno de los colaboradores:

“La verdad yo me esmero para hacer bien mi trabajo porque así tengo chance de ganarme un día en un fin de semana para estar con mis hijos, acá en el cultivo se premia con el trabajador del mes, que es cuando los de la administración le dicen a los supervisores quien fue el que mejor trabajo en el mes, y lo que hace el supervisor es mirar en sus hojas quienes son los que más tenemos rendimiento y así es como elijen...”El

En cuanto a las relaciones interpersonales se puede ver que éstas hacen parte importante en la identificación específica de la cultura organizacional de la empresa Mercedes S.A., en este caso se identificó que hubo un proceso previo de planificación y estudio de los comportamientos del año anterior respecto a los comportamientos y dinámicas en áreas económicas y de calidad humana, con la finalidad de generar nuevos propósitos y metas, que permitan reestructurar, mejorar y fortalecer las funciones y cargos que se desarrollan en cada puesto de trabajo. (Rodríguez, 2006, pág. 28,30) consideró que dentro de cada organización existe una división de trabajo que se realiza de manera pensada y lógica, que busca afinidad relación sujeto labor.

“...A nosotros nos ponen a hacer un trabajo al inicio como forma de evaluarnos y mirar si somos ‘buenos para eso’ y si sí funcionamos donde nos pusieron a trabajar pues nos deja ahí y si no, buscan otro lugar donde hagamos un buen trabajo y así son las evaluaciones para que nos contraten”El. “A nosotros al principio del año nos reúnen y nos dicen lo que se hizo el año pasado y lo que programan para el nuevo año”Vl.

En este caso se podría concluir que en la caracterización de la relaciones interpersonales de los colaboradores de Mercedes S.A, está relacionado en algunos casos con la comunicación, ya que entre ellos son estrictamente necesaria para cumplir sus labores diarias, como también se encontró la existencia de buenos lazos de amistad entre ellos que motiva a la creación de grupos de trabajo que mantienen un rendimiento óptimo dentro de la organización, dando lugar a la identidad de la organización como lo señala (Rodríguez, 2006 pág. 67) la organización en si misma es un conjunto de relación valores, creencias que contribuyen al pleno desarrollo y sostenimiento en el mercado.

“Nosotros somos muy unidos y nos ayudamos entre nosotros”E4, “cuando uno tiene un problema, los otros se preocupan y cosas así, por ejemplo yo he invitado a varios amigos cuando yo o mi hija cumplen años, aunque no hace falta el que lo decepciona a uno”E2

De la misma manera se identificó otra característica de la organización en cuanto a la cultura organizacional de la empresa Mercedes S.A., y es que la organización tiene un reconocimiento y posicionamiento a nivel nacional e internacional que permite el cumplimiento de metas en el mercado, de la misma medida a partir de ese reconocimiento nacional e internacional se desenlaza un reconocimiento y conciencia de los colaboradores de la importancia que tienen ellos al interior de la organización para el cumplimiento de estas metas, pues se observa un empoderamiento y valor del significado del pertenecer a esta organización. (Rodríguez, 2006, pág. 28, 30) la organización existe en el exterior, en el cual esta sostenida por clientes, economía y la sociedad en general. La organización debe ser adaptada para lograr su estadía en el mercado. También se debe considerar el aporte de las personas que están dentro, ya que son las que contribuyen al funcionamiento de la organización.

“... Nosotros somos una empresa grande, nosotros exportamos flores a varias partes del mundo, y tenemos los estándares de calidad y todas esas cosas que nos exigen para exportar y además nuestro jefe es de la familia de los Fonseca...” V1.

Reconocer los elementos que dan cuenta del liderazgo y toma de decisiones que se presentan al interior de la organización.

Por otro lado para poder hablar de clima organizacional es necesario tener en cuenta el liderazgo como eje fundamental en el desarrollo y cumplimiento de metas en la empresa Mercedes S.A., debido a que permite realizar actualizaciones y modificaciones al interior de la organización mediante un estudio previo antes de ejecutar e implementar acciones, ya que de ésta depende los futuros acontecimientos o consecuencias que permitirán la permanencia en el tiempo de la organización.

En el liderazgo de la empresa Mercedes S.A. se observó que existe el reconocimiento de líderes específicos por parte de los colaboradores, esta se ve generada porque existe una presencia permanente del líder, además que hay un incentivo de reconocimiento por parte del líder hacia los colaboradores, además de que siempre está presente y pendiente en el desarrollo de las actividades, lo que permite ver al colaborador la importancia que tiene éste al interior de la organización. (Rodríguez, 2006, págs. 128,129) consideró que el liderazgo mantiene una relación clara con el poder en la organización, ya que el liderazgo es visto desde la organización con temores.

“El que nos da las órdenes del día es el supervisor, el nos dice que hay que hacer en el día, si hay que desyerbar las camas de las flores, desbotonar y todas esas cosas”E5,
“Don “Ricardo” el se preocupa por nosotros, el cuándo puede venir acá, el siempre se hecha una pasadita por los cultivos y nos saluda y nos pregunta cómo estamos y eso es chévere porque sentimos que le importamos y pues uno se siente bien”E6

También se puede ver que en la empresa Mercedes S.A.se reconoce y se respetan los líderes y las tomas de decisiones que estos realizan, ya que se considera que éstas están enmarcadas en el mejoramiento de la organización y de las personas que hacen parte de ella, se refleja en la investigación que las personas se sienten agradecidas con la organización porque existen un reconocimiento hacia los colaboradores, aunque se observa que existen algunos aspectos de la organización que los colaboradores indican que deberían mejorar, lo que genera que la organización debe estar en constante evaluación para disminuir estos inconvenientes, con la finalidad de mejorar el clima organizacional y así permitir el cumplimiento continuo de los objetivos y aumentar los niveles de satisfacción de los colaboradores para mayor rendimiento y productividad.

“...Pues yo le agradezco a la empresa por darme la oportunidad de trabajar acá, porque gracias a esto he podido darle el estudio a mis hijos y comprarme una casita, ¡porque estoy pagando una casita!, aunque pues la verdad me gustaría que mejoraran mas los pagos, porque pues acá a la mayoría nos pagan igual y las responsabilidades y lo que hay que hacer no es lo mismo” E2.

En cuanto al liderazgo de la empresa Mercedes S.A. se pudieron observar los tipos de liderazgo que se presentan, ya que de éstos puede depender el cumplimiento de metas y la estabilidad del clima organizacional.

El primer Tipo de liderazgo es el directivo y en la empresa Mercedes S.A. se le da el título de autoridad al señor “Ricardo”, porque los colaboradores lo interpretan como la persona con mayor autoridad para hacer modificaciones y tomar decisiones al interior de la organización. (Lussier & Achua, 2005, págs. 150,153) el cual lo define como la mirada de mando y se da cuando se desea que el líder sea una persona que manifieste autoridad. Este tipo de liderazgo es conveniente cuando la tarea es complicada o mezclada y la visión del líder debe ser en este caso fuerte con el fin de lograr satisfacción laboral.

“... A don “Ricardo” se le tiene mucho respeto, el cuándo pasa es muy serio y nos ve haciendo las cosas y nos pregunta cosas... además es una persona que inspira respeto...”E5

El segundo tipo de liderazgo es de apoyo, en este caso la líder identificada es la señora “Martha” pues se nota como una figura de confianza y mediadora a la hora de enfrentarse a problemáticas de orden personal, lo que hace al colaborador más fácil la expresión de sus problemáticas y en algunos casos la disminución de su desempeño laboral al interior de la organización. (Lussier&Achua, 2005, págs. 150,153) está orientado hacia una tarea sencilla y los colaboradores no manifiestan interés en un líder autoritario, se indican que este tipo de líder puede ser conveniente cuando la autoridad formal no es lo suficientemente fuerte o el grupo de colaboradores no manifiesta satisfacción por su labor.

“... La señora “Martha” se le puede uno hablar y ella dice que cosas hay que cambiar o hacer, ella a uno lo escucha y lo comprende y le ayuda a uno a solucionar los problemas...” E5

Luego se encontró el tipo de líder participativo, este tipo de líder logra una satisfacción alta entre los colaboradores de Mercedes S.A. ya que se logran sentir como parte de la empresa. En lo expuesto por los colaboradores la participación es ilimitada en aspectos de integración entre compañeros, pero no hay una verdadera integración en la participación de toma de decisiones de la empresa y su proceso, este sería uno de los aspectos a mejorar dentro de la organización, ya

que al involucrar a los directos manipuladores del producto, podrían sacar ideas de rendimiento en tiempo y economía y a su vez mejorar condiciones de trabajo. (Lussier&Achua, 2005, págs. 150,153) se comprende como un tipo de líder que tiene en cuenta al colaborador en el momento de tomar una decisión, este puede ser utilizado cuando los grupos de trabajo quieren verse incluidos y participar.

“a nosotros nos dejan opinar sobre las actividades de integración o días especiales, como es el día de la familia, o del niño... pero de la empresa como tal no...”E5

El último tipo de liderazgo se llamó orientación al logro, donde se puede identificar a la señora “Martha” y al señor “Ricardo” como este tipo de líderes debido a que los dos tienen como función el cumplimiento de los objetivos planeados y propuestos en la organización, además son los líderes visibles y reconocidos para los colaboradores en cuanto a acercamientos e involucramiento directo con ellos en todos los aspectos, además son los que los motivan e impulsan al desarrollo de las labores con más agilidad en las etapas de temporadas altas y de mayor producción. (Lussier&Achua, 2005, págs. 150,153) El líder manifiesta un interés referido a la estructura de la organización, pero con un estímulo, con el fin de que los colaboradores se desempeñen a su nivel máximo.

“...La verdad!Es que los únicos que más se ven es doña “Martha” y don “Ricardo”, ellos son los únicos que vienen y mantienen pendientes del cultivo y de nosotros, porque el resto sabemos que hay más pero jum (sic)...” E2

Otro aspecto que está relacionado con el liderazgo para el cumplimiento de las metas de la organización y el desarrollo pleno de su clima organizacional es el de las relaciones interpersonales, en esta se puede ver que hay una interacción constante que está dado por el proceso de producción y por la necesidad de comunicarse para el desarrollo pleno de los objetivos colectivos e individuales (organización y colaboradores), para esto se puede relacionar a (Chiavenato , 2005, pág. 673) quien considera que es una relación humana en cuanto es un proceso consiente e inconsciente de interacción.

“...Nosotros tratamos de estar muy unidos en el trabajo, nosotros nos ayudamos cuando nos necesitamos, además nosotros tenemos muy buenas relaciones acá en el trabajo y

pues también salimos a tomar algo y a echarnos un teja cuando tenemos tiempos libres...”V2.

La toma de decisiones dentro de la organización de Mercedes S.A. está enmarcada a dar soluciones de las problemáticas de los colaboradores y de inconvenientes que ocurren durante el proceso de producción lo que ayuda a poner en equilibrio el clima organizacional, y la relación entre el líder y el colaborador. (Rodríguez, 2006) creen con Duran y Gibson que el proceso de toma de decisiones involucra al gerente a partir de un proceso de indagación y características que por ser la cabeza más visible manifiesta una serie de responsabilidades que atañe el compromiso con la organización y sus colaboradores.

“...nos sentimos más reconocidos cuando nos tratan de buena forma, pues somos la mano de obra que mueve esta empresa”E6, “cuando se hace la reunión con los directivos se tiene en cuenta a los colaboradores para la toma de decisiones, ya que la idea es mejorar en las ventas, en la producción y pues crear estrategias para que los colaboradores se sientan bien y trabajen contentos...”E5

También se pudo ver que la toma de decisiones en Mercedes S.A. se dan por medio de un grupo de personas, que analizan los pro y contra de las decisiones tomadas, esto con la finalidad de que no haya un solo responsable sino que se dé una solución por mutuo acuerdo o por lo menos a partir de toma de decisiones por mayoría, estas tomas de decisiones se generan teniendo en cuenta las implicaciones e impactos que se dan a las funciones de los colaboradores y su clima organizacional, se puede identificar con (Hall, 1983, págs. 159-182) que la definió como la puesta en marcha de un proceso que ejerce cierto nivel de presión sobre la persona que debe tomar dicha decisión, también considera que la persona debe tener la capacidad de tener en cuenta las implicaciones e impactos que se puedan generar como resultados, siempre teniendo que la decisión corresponda a los objetivos establecidos por la organización.

“...acá las decisiones son tomadas por la junta directiva, lo que son los asociados, en esas juntas lo que hacen es tomar decisiones de lo que se va a hacer en el año... a veces hacen reuniones que no están programadas, porque son casos en los que se deben hacer cambios y en los cuales se toman decisiones para ser luego comunicadas a los colaboradores, por lo menos cuando o que días tiene que trabajar más, esos son casos de temporadas altas...” E6.

Identificar las redes de comunicación que existente entre los colaboradores dentro de la Organización.

Se debe tener en cuenta otro eje fundamental en la creación de un clima organizacional apto para la organización y sus colaboradores y es el de la comunicación.

En el caso de la empresa Mercedes S.A. es esencial la comunicación ya que la organización debe tener claras cuáles son las metas que se tienen y esto solo se puede saber a partir de la comunicación de la información que todos deben tener para el trabajo mancomunado y la realización de las tareas específicas por cada colaborador y persona perteneciente a la organización, además la comunicación permite crear lazos que permiten, desarrollar acciones que benefician a las partes (organización y colaboradores) y el cumplimiento de las metas individuales y colectivas. Para (Rodríguez, 2006, pág. 155) es un proceso constante y necesario en toda relación humana, de hecho la comunicación es la manifestación base del sistema social. Las organizaciones en un alto porcentaje necesitan de la comunicación para que la toma de decisión pueda estar en estrecha relación con el proceso que se desea llevar a cabo para el logro de las metas.

“Nosotros tenemos momentos para compartir en la empresa, cuando nos vamos a comer los refrigerios, ahí en las casetas nos sentamos a hablar entre nosotros...” El “...cuando nos dicen que van a premiar al empleado del mes en muchos casos nos ponemos de acuerdo para ver quien le puede servir ganar eso y nos colaboramos...” E4

También se puede ver que la comunicación en la empresa Mercedes S.A. se basa en procesos colectivos y mancomunados que permiten orientar los esfuerzos individuales a los esfuerzos colectivos en el cumplimiento de objetivos, estos siempre direccionados a partir de las normas, y reglas establecidas desde un inicio. Según Durán (1986) en las págs. 668,169 hace referencia a todos los aspectos con lo que puede estar relacionada este proceso de comunicación como por ejemplo (motivación, aprendizaje, liderazgo, la organización orientada a la toma de decisiones, normas y reglas) la comunicaciones es un proceso natural y vital, por tal razón permite la relación entre

individuos y el desarrollo de actividades colectivas, que ameritan esencialmente el contacto directo entre ellos.

“...Los supervisores tienen la información que les da las personas de la administración como doña “Martha” y don “Ricardo” y ellos son los encargados de decirnos a nosotros...”V2, “... también cuando el supervisor está muy ocupado asigna a una compañera a que nos mantenga informando lo que el manda a decir o la administración...” VI.

También se pudo observar en la empresa Mercedes S.A. algunas características comunicacionales existentes en la organización que permiten un clima organizacional estable y que se encuentran relacionados con conceptos teóricos dados por (Durán 1986 págs. 670,671).

En primera medida se identificó la comunicación escrita, que se observó durante el proceso de investigación a la empresa Mercedes S.A., se tuvo acercamientos con los manuales, se observaron las carteleras de información, y se puede decir que es la que se hace más presente en el contexto organizacional como medio de comunicación entre las áreas de producción y administración, además permite visualizar que este tipo de comunicación es asertiva en el proceso organizacional, debido a que genera información pertinente al colaborador al inicio de la labor, permitiendo de este modo disminuir los riesgos a los que se puede enfrentar en el día.

“...si en la empresa hay una cartelera a la entrada y ahí es donde tenemos que ver todos los días porque es donde publican todos los cambios que se hacen y pues tenemos que estar pendientes porque pueden ser cambios de horarios o de las tareas que tenemos que hacer... en las carteleras se ven por lo menos cuando hay temporada las metas que tenemos que cumplir y así...”E2 “... si hay unas normas y hay visión y misión, pero ahora no me acuerdo, jajaja...(sic)”E4

Y la última característica es la comunicación no verbal, que se manifestó en la empresa Mercedes S.A. a partir de los estados de ánimos de los colaboradores que en ella laboran, se debe tener en cuenta que hay una relación entre el entorno externo y el interno, ya que los problemas individuales tienden a afectar de una u otra manera el estado de ánimo de los colaboradores, que puede generar una disminución esporádica de las relaciones entre ellos y afectar de cierta manera la comunicación y el clima organizacional. (Durán, 1986, págs. 670,671) manifiesta que son todos

aquellos mensajes que no se manifiestan de forma escrita o verbal pero que se hacen evidentes bajo el lenguaje corporal.

“... Yo casi no le hablo a ese supervisor porque llega haciendo mala cara y solo habla para regañar... pasa y se siente un ambiente todo raro, es feo, feo...” V2

Se puede decir que la comunicación es la fuente principal del funcionamiento de la organización, pues es la que permite tener las cosas claras, es la que permite tener informado a los colaboradores de las modificaciones realizadas al interior de ésta y por ende permitir que estos realicen los cambios a tiempo para no caer en contratiempos y mal entendidos. En cuanto a la organización se podría decir que no existen los medios suficientes para que los colaboradores tengan mayor acceso a la información y así generar las modificaciones pertinentes y a tiempo, pero si encuentran los espacios para hablar con la persona que podría ser una mediadora para la resolución de las problemáticas que estos tienen, ya sean personales o laborales.

“... Los cambios que hacen en la empresa en la mayoría de los casos las pegan en la cartelera que está en la entrada de la empresa”E6, “Cuando hacen algún cambio y es algo que se tiene que hacer rápido los de administración le dicen a los supervisores y ellos nos dicen a nosotros”E5 y “ Cuando yo tengo un problema urgente y que puede ser personal, yo puedo hablar tranquilamente con la señora “Martha” y ella me escucha y me dice de que forma ella me puede ayudar, ella es bien con nosotros, yo por eso hablo de una vez con ella, porque con los supervisores uno les cuenta y al otro día no está el mismo supervisor y ahí queda lo que se habló y no se hace nada”E4.

Siguiendo por el mismo orden se pudo encontrar el uso de las redes de comunicación entre los colaboradores de la organización, que parten de las normas y valores que identifican la cultura organizacional, en este caso evidencian los colaboradores que para la manifestación de inconvenientes se rigen en un principio al conducto regular, aunque en ocasiones acuden inmediatamente al jefe de gestión humana, haciendo caso omiso al conducto regular, debido a que los supervisores no tienen un puesto de trabajo estable y los problemas en algunos casos no llegan al área encargada de la quejas y reclamos, generando así en algunos casos estados de malestar por parte de los colaboradores. Cabe aclarar que el clima siempre estará presente en todas las organizaciones, y es ahí donde entra a intervenir en este caso la oficina de Gestión Humana, partiendo que desde allí se manejan todos los programas y actividades que logran el mejoramiento del clima organizacional.

Para el grupo de investigación los hallazgos obtenidos a través del desarrollo de la investigación, permite identificar que el clima organizacional de la empresa Mercedes S.A. cuenta con los principios esenciales que le permiten a una organización permanecer en el tiempo, por tal razón se puede decir que el clima organizacional se caracteriza inicialmente con el reconocimiento de los colaboradores y de las entidades externas que de una u otra forma hacen que esta organización exista

Y para finalizar se puede señalar que al interior de la organización se tiene una base sólida (cultura organizacional) debido a que se observan lazos de compatibilidad entre los colaboradores y sus funciones a realizar, cabe señalar que existen aspectos a mejorar los cuales son expuestos por los colaboradores, en cuanto la relación de los pagos con las actividades que tienen que desempeñar y los grados de responsabilidad que estos acarrean, de la misma manera se puede ver que otro aspecto a mejorar es la relación que se tienen entre las áreas, se observó que no hay una comunicación constante que permita un enlace entre las áreas que operan en la organización.

CONCLUSIONES

En la investigación realizada en clima organizacional en la empresa Mercedes S.A se puede presentar como conclusión que dentro de la organización existen los conductos regulares que permitirían la resolución de conflictos, pero se observa una brecha entre el conducto regular y su procedimiento debido a la inestabilidad del personal en el puesto de trabajo, lo que lleva a desequilibrar el seguimiento, control y prevención de los futuros conflictos que se puedan presentar dentro de la organización.

Se reconoce que dentro de la organización se mantiene una cultura organizacional capaz de contribuir con valores y sentido de pertenencia que generó el proceso que llevan algunos colaboradores y que se manifiesta como una fuente importante para la organización. Como lo plantea Chiavenato (2005 pág. 28) la organización [es entendida] como una relación a base de cooperación en la cual las personas colaboran para lograr tanto objetivos individuales como grupales y que se logran ver reflejados en las entrevistas y talleres realizados.

Se observó que existe un reconocimiento de la empresa por parte de los colaboradores, en cuanto a sus propósitos de exportación y de relaciones entre colaboradores y demás miembros de la organización, pero se vio que se debe trabajar en cuanto a la participación de los colaboradores en toma de decisiones, el proceso que lleva la organización con los colaboradores es manifestado desde (Torres, 1991) quien plantea que las relaciones interpersonales dan razón de un estilo propio de la organización y estas características son un proceso en el cual el logro de los objetivos de la organización se va manifestando de manera acorde al desarrollo de las actividades de los miembros de la organización.

Se observó que la comunicación en sus diferentes dimensiones debe estar orientada al compromiso del bienestar general, a mejorar la calidad de vida ya sea como un proceso asertivo capaz de adherirse de manera natural dentro del ambiente laboral. (Rodríguez, 2006, pág. 155) Considera que la comunicación es un proceso constante y necesario en todas las relaciones humanas, de hecho la comunicación es la manifestación base del sistema social. Las organizaciones en un alto porcentaje necesitan de la comunicación para que la toma de decisión pueda estar en estrecha relación con el proceso que se desea llevar a cabo para el logro de las metas, Por medio de espacios brindados a los colaboradores que permitan expresar sus inquietudes e inconformidades, respecto a la ejecución de tareas y/o labores establecidas en la organización.

Para finalizar se puede observar como principal aporte, que para tener un óptimo clima organizacional, es necesario que la empresa y el colaborador estén en disposición en crear puestos de trabajo que permitan por un lado generar una buena calidad de vida del trabajador y generar así un mejor desarrollo en el área productiva de la empresa buscando un bienestar común.

Por último se considera que el desarrollo del presente trabajo de investigación abre la posibilidad de realizar un avance hacia una mirada crítica de la importancia de la cultura organizacional con base en los aportes que cada colaborador brinda a la organización y la manera como se realiza el proceso de reconocimiento de dichos aportes. Es decir, pensar en la cultura desde el colaborador antes de ingresar a la organización y el avance luego de pertenecer a dicha organización.

RECOMENDACIONES

LA EMPRESA

Se observa la necesidad que se realicen actividades al interior de la organización con el ánimo de generar seguimientos de las conductas y mejoras de la organización en cuanto clima organizacional a partir de las observaciones, hallazgos y sugerencias planteadas en esta investigación, para esto se podría realizar con la elaboración de talleres y grupos focales, que permitan identificar los cambios generados o las observaciones que siguen generando los colaboradores para la mejora del clima organizacional y la calidad de vida.

Siguiendo en el mismo orden, que la empresa siga promoviendo su preocupación que tiene por el bienestar de sus colaboradores, como lo plantea en su Caracterización Institucional, puesto que manifiesta que su reconocimiento activo principal que da los resultados positivos a la organización, es el factor humano.

GESTIÓN HUMANA

A continuación se darán algunas recomendaciones, para el mejoramiento de las condiciones del ámbito laboral de los colaboradores.

Se recomienda continuar el mejoramiento de los mecanismos de comunicación, a partir de lo aprendido en el proceso, desarrollado como una forma de propender por incrementar la calidad de vida en el ámbito laboral, a lo cual pretende contribuir el departamento de gestión humana, a través del desarrollo de sus actividades (siempre y cuando estas actividades sean encaminadas, actualizadas y enfocadas en las necesidades de mejoras observadas).

Es recomendable crear espacios en los cuales los colaboradores puedan expresarse con sus emociones, aspiraciones, acuerdos y desacuerdos. Esto puede ser complementado con la implementación de un acompañamiento permanente al personal del cultivo, como en este caso se evidencio en el proceso de investigación, se puede observar entonces la necesidad del trabajador

social o carreras afines que tendrían como objetivo el encargarse del bienestar laboral de los colaboradores.

Se recomienda realizar capacitaciones internas y externas en el departamento administrativo, que permitan una mayor socialización con los colaboradores, para generar mayores niveles en las condiciones del clima organizacional, con lo que se pueda identificar y fortalecer las demandas que surgen de los mismos colaboradores y así poder suplir sus necesidades satisfactoriamente.

Por otro lado, se observa la necesidad de que la organización regule los tiempos de permanencia de los colaboradores en el puesto de trabajo, en especial de las personas que hacen parte del conducto regular para la resolución de conflictos, con la finalidad de que los procesos se ejecuten satisfactoriamente y con ánimo de mejorar las interrelaciones entre los colaboradores.

EL SECTOR EMPRESARIAL

Se recomienda realizar una nivelación salarial, dependiendo las funciones y los niveles de responsabilidad del puesto de trabajo que se le asigna al colaborador, dado el caso de que este no sea posible buscar la forma de mejorar los incentivos que permitan al colaborador identificar el reconocimiento de la labor realizada.

Así mismo, se recomienda al sector empresarial en este caso Floricultor, que mantengan activamente el reconocimiento a sus colaboradores, ya que sin su colaboración ninguna empresa podría llegar a mantenerse en el mercado, no estamos diciendo que los colaboradores sean indispensables para lograrlo, pero si hace parte de la mecánica laboral para llegar a diferentes fines.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dentro de las recomendaciones que surgen a partir de la discusión de la presente investigación, es necesario que los procesos investigativos a futuro estén relacionados con el área laboral, que ayuden a incluir el trabajo social en la línea de investigación, “Desarrollo humano y calidad de Vida”.

Por otro lado se ve la necesidad de generar espacios académicos que den cuenta del conocimiento frente a temas que corresponden a la intervención del Trabajo Social relacionado con el ámbito laboral, para la realización o complementación de nuevos perfiles profesionales que integran la línea de investigación.

EL PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

Teniendo en cuenta que el trabajo social se enfoca en la interacción de los sujetos y en los aspectos que afecta el desarrollo de sus roles en tareas específicas, podemos ver que esta se enfoca en generar cambios que permitan llegar a un estado emocional equilibrado del sujeto, que lo conlleven a tener un estado de salud adecuado para el desarrollo de las funciones establecidas en un puesto de trabajo, en el cual se observe un estado de bienestar del sujeto y una productividad organizacional.

Por tal razón el trabajo social aporta al análisis e interpretación de la investigación para lograr identificar los objetivos propuestos en la investigación partiendo de los hallazgos durante el proceso investigativo.

Así como se evidencio la recomendación para la línea de investigación, de igual forma se justifica para el programa de Trabajo Social, ya que desde nuestro perfil profesional lo podemos modificar para ser más interdisciplinario, no solo debemos enfocarnos a lo tradicional, estamos en la máxima capacidad de explorar nuestro conocimiento que traspase temas tradicionalistas en nuestra profesión.

Como Trabajadores Sociales estamos aptos para intervenir en diferentes campos, siempre y cuando no nos alejemos de nuestros objetivos profesionales, esto quiere decir que sin dejar de ser trabajadores sociales podemos interactuar en diferentes campos de intervención profesional, con ayudas de grupos interdisciplinarios.

También se recomienda que desde el programa de Trabajo Social, se promueva, divulgue y participe en los nuevos campos profesionales que podemos intervenir, para que así los estudiantes conozcan que como trabajadores sociales, pertenecemos a más aéreas de intervención profesional.

Bibliografía

- Ballesta, O. (01 de 05 de 2013). *La necesidad de un nuevo vocabulario para impulsar una función de RRHH anclada en el pasado*. Obtenido de <http://talentoenexpansion.com/2013/05/01/la-necesidad-de-un-nuevo-vocabulario-para-reanimar-una-funcion-de-rrhh-anclada-en-el-pasado/>
- Betancur, F. M. (2001). *Salud Ocupacional, un enfoque humanista*. Bogotá: McGrawHill.

- Bezerra, D. C., & Guerrero, T. G. (2012). *Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública*. Obtenido de Biblioteca virtual Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v17n1/v17n1a09.pdf>
- Chiavenato, I. (2005). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Thomson.
- Cifuentes, R. M. (2011). *Diseño de proyectos de investigación cualitativa*. Buenos Aires: Noveduc.
- Contreras, F., Juares, F., Barbosa, D., & Uribe, A. F. (2010). *Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas*. Obtenido de Biblioteca Virtual Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v18n2/v18n2a02.pdf>
- Cuadra, A. A., Fuentes, L. K., & Bustos, Y. (2012). *Mejorando el clima organizacional y de aula, satisfacción vital y laboral*. Obtenido de Biblioteca Virtual Scopus: <http://www.scielo.br/pdf/fractal/v24n1/v24n1a02.pdf>
- Daft R, S. R. (1992). *Organizaciones el comportamiento del individuo y de los grupos humanos*. México: Grupo Noriega.
- Dalton, M., Dawn, H., & Watts, M. (2007). *Relaciones humanas*. México: Thomson.
- Durán, A. (1986). *organizaciones el comportamiento del individuo y de los grupos humanos*. México: Grupo Noruega.
- Egg, E. A. (1994). *El taller una alternativa de renovación pedagógica*. Buenos Aires: Magisterio del Río de la Plata.
- Empresa Mercedes s.a. (2011). *Protocolo de Introducción Mercedes s.a*. Facatativa.
- Espitia, A., & Solano, N. (2007). *Comunicación como medio de relación en la Cultura Organizacional de Flores Jyvana Ltda*. Bogotá, Bogotá, Colombia.
- Garrido, A., & Uribe, A. (2011). *Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral*. Obtenido de Biblioteca virtual Scopus: <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v14n2/v14n2a03.pdf>
- Gibson, J. (1996). *Las organizaciones. Comportamiento, estructura y procesos*. Madrid: Clamades.
- Guizar, R. (2003). *Desarrollo organizacional, principios y aplicaciones*. México: litografía ingramex.

- Hall, R. (1983). *Organizaciones, estructura y proceso*. Mexico, Mexico: Prentice.
- Hamburger, A. A. (2006). *La cultura etica en la empresa: Lineamientos para diseñar e implementar*. Bogotá: Paulinas.
- Hamburger, A. (2004). *etica de la empresa el desafio de la nueva cultura empresarial*. Bogotá: Paulinas.
- International Federation of Social Workers. (2010). *international Federation of Social Workers*.
Obtenido de <http://ifsw.org/propuesta-de-definicion-global-del-trabajo-social/>
- Lopez, M. E. (1996). *Psicologia ocupacional*. Quindio: Universidad del Quindio.
- Lopez, M. E. (1996). *Psicologia Ocupacional*. Quindio: Universidad del Quindio.
- Lussier, R., & Achua, C. (2005). *Liderazgo teoria, aplicacion y desarrollo de habilidades*. México: Thomson.
- Luz del Carmen Berbesi Fonseca, M. A. (23 de Enero de 2008). *Análisis del clima organizacional y propuesta de intervención en la alcaldía municipal de Riohacha*.
Obtenido de Repositorio:
<http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/7965/2/130490.pdf>
- Maldonado, I. P. (2006). *Clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional*. Obtenido de Biblioteca Virtual Scielo:
http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1316-0087200600200009&script=sci_arttext
- Méndez, C. (16 de Marzo de 2006). *Clima organizacional en Colombia. el IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Obtenido de
<https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=qipFxpVbK1AC&oi=fnd&pg=PA13&dq=IMCOC+CLIMA+ORGANIZACIONAL&ots=17ft-1cpHh&sig=rdTNNgbwFZbKAA4fTDzOcfBIEu4#v=onepage&q=IMCOC%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL&f=false>
- Morales, D. P. (2008). *Cultura organizacional y estilos de direccion orientados al mercado*. Bogotá: Litotecnica.
- Mujica, M. L. (2009). *Clima organizacional en los departamentos del decanato de ciencias de la salud de la universidad centro occidental lizandro Alvarado*. Obtenido de Biblioteca Virtual Scielo: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/29269/1/articulo10.pdf>
- Namakforoosh. (2007). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Limusa s.a.

- Palacios, D. (2008). *Estudio del clima organizacional en la transportadora de gas del interior s.a. eps.* Obtenido de Biblioteca virtual Scielo: <http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/4942/2/125532.pdf>
- Perez, L., Soler, S. F., & Diaz, L. (2009). *Estudio de ambiente laboral en los policlínicos universitarios.* Obtenido de Biblioteca virtual Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412009000200004
- Potestá, A. (2013). *El origen del sentido: Husserl, Heidegger, Derrida.* Santiago de Chile: Metales Pesados.
- Quintero, N., & Quintero Nelly. (2008). *Clima organizacional y Desempeño laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa oriental del lago .* Obtenido de biblioteca Virtual Proquest: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>
- Rada C. (12 de marzo de 2015). *Scielo.* Obtenido de <file:///E:/DOCUMENTOS%20DE%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL/VARIOS%20AUTORES%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf>
- Reddin, B. (1994). *La organizacion orientada al resultado.* Barcelona: Paidós.
- Renteria, J. A., Fernandez, E., Tenjo, a. M., & Uribe, A. F. (2008). *Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción.* Obtenido de Biblioteca Virtual Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v5n1/v5n1a13.pdf>
- Rodriguez, D. (2006). *Gestion de las organizaciones elementos para sus estudio.* Mexico: alfaomega.
- Serna, H. (2012). *Gerencia Estrategica.* Bogotá: 3Reditores.
- Torres, T. (1991). *Gerencia de recursos humanos integrando el personal y la empresa.* Bogotá: legis.Universidad de la Salle. (2002). Bogota, Colombia.
- Vargas, C. M. (2009). *Gestión del talento humano y clima organizacional, división de gestión y asistencia al cliente, DIAN- Bucaramanga.* Obtenido de Biblioteca Virtual Scielo: <http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/9303/2/131477.pdf>

Anexos.

Anexo a: antecedentes elaborados por los estudiantes.

Clima organizacional

1.

DATOS DE ORIGEN	AUTORES	AÑO	TITULO	UNIVERSIDAD
	Isabel Pérez de Maldonado	2006	Clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional	Universidad Pedagógica Experimental Libertador
CONSULTA	FUENTE DE ACCESO	http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1316-00872006000200009&script=sci_arttext		
	PAIS Y CIUDAD	Caracas, Venezuela		
APORTE	<p>Tiene como propósito “Discutir el clima organizacional y la gerencia en el contexto de los cambios organizacionales”. La discusión se realizó sobre los conocimientos y las experiencias que pueden ser aplicables a diversos tipos de organizaciones. Se describen tres experiencias de trabajo con organizaciones que muestran el resultado de 527 evaluaciones del clima, en las cuales se evidencia la influencia de la acción gerencial sobre la calidad del clima organizacional, además se subraya la necesidad que el gerente gestione el clima en su organización.</p> <p>Finalmente, recomienda como práctica laboral, que el gerente incluya la evaluación del clima organizacional, esto implica el carácter de obligatoriedad cuando se pretende iniciar en la organización un proceso de cambio debido a que, el concepto del clima organizacional se plantea como una percepción colectiva, se construye sobre los factores que intervienen en un momento determinado.</p>			

2.

DATOS DE ORIGEN	AUTORES	AÑO	TITULO	UNIVERSIDAD
	Luz del Carmen Berbesi Fonseca y María auxiliadora Henríquez Torres	2008	Análisis del clima organizacional y propuesta de intervención en la alcaldía municipal de Riohacha	Universidad Industrial de Santander
CONSULTA	FUENTE DE ACCESO	Biblioteca virtual Proquest, http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/7965/2/130490.pdf		
	PAIS Y CIUDAD	Colombia, Riohacha		
APOORTE	<p>Esta se enfatizó en analizar el clima organizacional y presentar una propuesta de intervención en la alcaldía municipal de Riohacha.</p> <p>Para el desarrollo pleno de esta investigación se tuvo en cuenta una metodología de tipo descriptivo y analítico porque se enmarca en una problemática que se puede analizar desde distintos puntos de vista. Los resultados que se hallaron en el desarrollo de la investigación fueron: dificultades en las funciones de dirección, planificación y control. Los autores encontraron falencias en la comunicación entre los empleados.</p> <p>Para finalizar se observan conclusiones basados en concentrar las mejoras en la relaciones del tiempo de las personas en los espacios laborales y la toma de decisiones en cuanto al liderazgo por parte de los responsables del debido funcionamiento de la organización.</p>			

3.

DATOS DE ORIGEN	AUTORES	AÑO	TITULO	UNIVERSIDAD
	Niria Quintero, Nelly Quintero, ElsisFarias	2008	Clima organizacional y Desempeño laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa oriental del lago	Universidad del Zulia
CONSULTA	FUENTE DE ACCESO	Biblioteca virtual Proquest - http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf		
	PAIS Y CIUDAD	Venezuela, Maracaibo		
APORTE	Tuvo como objetivo analizar el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa vigilantes asociados de la costa oriental del lago, en Maracaibo Venezuela. Para la realización de esta investigación se utilizó una metodología e instrumentos de tipo descriptivo y cuantitativo en la modalidad de campo. La población fue de 82 trabajadores y la muestra de 45 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo probabilística y se aplicó el cuestionario, el cual constó de 36 preguntas con cinco alternativas, según la opinión de los trabajadores de la empresa Vigilantes Asociados, uno de los factores a fortalecer fue el aspecto económico pues sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la institución.			

4.

DATOS DE ORIGEN	AUTORES	AÑO	TITULO	UNIVERSIDAD
	Diana Palacios	2008	Estudio del clima organizacional en la transportadora de gas del interior s.a. eps.	Universidad Industrial de Santander
CONSULTA	FUENTE DE ACCESO	http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/4942/2/125532.pdf biblioteca virtual Scielo		
	PAIS Y CIUDAD	Colombia, Santander		
APORTE	La investigación tenía por objeto“Diagnosticar y analizar los factores que influyen en las condiciones de ambiente de trabajo en la transportadora de Gas del interior S.A. EPS”.			
	Para el desarrollo de esta investigación se tuvo en cuenta una metodología de tipo descriptivo cuyo proceso está enmarcado a la recolección de datos y la medición de resultados, contó con la ayuda de una población de 110 trabajadores de los cuales a 91 se les realizó			

	el cuestionario de los 19 restantes, 6 no contaban con un tiempo superior a un mes en la empresa y 13, no se encontraban dentro de la empresa. Los resultados arrojados por la investigación dan cuenta del clima organizacional el cual es percibido como alto. Los 52 colaboradores que ofrecieron esta información, permitieron concluir que sin importar el tipo de contrato por el que están vinculados a la empresa observan el entorno de trabajo como favorable, no obstante hay variables que inciden de forma negativa en él, esto quiere decir, que existe igualmente argumentos dentro del clima organizacional que llegaron a expresar la existencia de un entorno no favorable, pues no en todos los casos el clima organizacional es siempre positivo.
--	---

5.

DATOS DE ORIGEN	AUTORES	AÑO	TITULO	UNIVERSIDAD
	LizzetePérez Perea, Silvio Faustino Soler Cárdenas y LázaroDíazHernández	2009	Estudio de ambiente laboral en los policlínicos universitarios	Universidad de la Habana
CONSULTA	FUENTE DE ACCESO	http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412009000200004 Biblioteca virtual Scielo		
	PAIS Y CIUDAD	Cuba, La Habana		
APORTE	Esta investigación tiene como objetivo “caracterizar el ambiente laboral de los policlínicos universitarios de Ciudad de la Habana en el año 2006”, mediante una investigación descriptiva de corte transversal. Para ello utilizaron el método teórico empíricos y procedimientos estadísticos. Esta investigación se implementó mediante la aplicación de un cuestionario a trabajadores profesionales de los policlínicos universitarios de la Ciudad de La Habana. De dicha muestra se presentaron resultados favorables en cuanto a la dimensión de liderazgo y participación, además revelaron baja motivación y reciprocidad. Para finalizar, la caracterización resultó ser la motivación.			

6. Artículo

DATOS DE ORIGEN	AUTORES	AÑO	TITULO	UNIVERSIDAD
	María Lida Mujica	2009	Clima organizacional en los departamentos del decanato de ciencias de la salud de la universidad centro occidental Lizandro Alvarado	Universidad centro occidental LizandroAlvarado
CONSULTA	FUENTE DE ACCESO	http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/29269/1/articulo10.pdf Biblioteca virtual Scielo		
	PAIS Y	Venezuela, Estado de Lara		

	CIUDAD	
APORTE	La investigación tiene como objetivo “Analizar el clima organizacional en los departamentos del Decanato de Ciencias de la Salud de la Universidad Centro occidental "Lisandro Alvarado"”. Para la obtención de los resultados de la investigación los autores realizaron un estudio descriptivo transversal, donde se observa que el clima organizacional en el Decanato de Ciencias de la salud varió medianamente en una escala que va de favorable a desfavorable; siendo, medianamente favorable en los departamentos de enfermería, educación médica y ciencias morfológicas; no obstante, en medicina preventiva, sociales y ciencias funcionales se percibió como medianamente desfavorable. Los resultados permitieron a las autoridades del Decanato y jefes de departamento introducir cambios planificados, tanto en la estructura organizacional como en el desempeño laboral de los profesores para lograr una mejor eficiencia y efectividad en trabajo.	

7.

DATOS DE ORIGEN	AUTORES	AÑO	TITULO	UNIVERSIDAD
	Claudia Marcela Vargas Cruz	2009	Gestión del talento humano y clima organizacional, división de gestión y asistencia al cliente, DIAN- Bucaramanga	Universidad Industrial de Santander
CONSULTA	FUENTE DE ACCESO	http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/9303/2/131477.pdf		
	PAIS Y CIUDAD	Biblioteca virtual Scielo		
		Colombia, Santander.		
APORTE	Esta intervención se basa en la implementación de un programa de Información, Educación y Comunicación (IEC) para los funcionarios de la división de gestión y asistencia al cliente, hacia el desarrollo de actitudes y destrezas necesarias en el logro de los procesos misionales. La metodología de la intervención consistió en que la división de gestión y asistencia al cliente generara espacios de encuentros llamados pausas sociales, con la finalidad de mejorar el bienestar de los funcionarios y permitir que por medio de estos espacios los funcionarios de la división de gestión y asistencia al cliente se motiven en su quehacer en el puesto de trabajo.			
	Se observa que las personas que se encuentran en el puesto de trabajo en atención al cliente no tienen los conocimientos o cursos necesarios para realizar su labor de forma adecuada, pues en estos puestos no hay personas especializadas, por otro lado en la investigación se observó que hay posibles riesgos psicolaborales en cuanto al la imposibilidad de opinar, discriminación e inestabilidad laboral.			

8.

DATOS DE ORIGEN	AUTORES	AÑO	TITULO	UNIVERSIDAD
	Francoise Contreras, Fernando Juarez, David Barbosa, Ana Fernanda Uribe.	2010	Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas	universidad Pontificia Bolivariana de Bucaramanga

		colombianas	
CONSULTA	FUENTE DE ACCESO	http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v18n2/v18n2a02.pdf Biblioteca Virtual Scielo	
	PAIS Y CIUDAD	Colombia, Bucaramanga	
APORTE	Esta investigación tenía como objetivo “Analizar las relaciones entre los riesgos psicosociales, el clima organizacional y el estilo de liderazgo, en empresas colombianas del sector de servicios sociales y de salud”. La investigación se apoyó en técnicas e instrumentos como lo son: Cuestionario de Factores Psicosociales en el trabajo [CFP], la Escala de clima organizacional (ECO) entre otras. En el estudio participaron 400 trabajadores de Entidades Promotoras de Salud (EPS), pertenecientes al sector de servicios sociales y salud, en cuatro ciudades importantes del país, como Barranquilla, Bogotá, Cali y Bucaramanga, en los resultados y conclusiones de dicha investigación inicialmente se estudió la relación entre la presencia e impacto de los riesgos psicosociales evaluados y la percepción de clima organizacional que tenían los trabajadores.		

9. Artículo, revista de psicología fractal

DATOS DE ORIGEN	AUTORES	AÑO	TITULO	UNIVERSIDAD
	Alejandro Adrián Cuadra peralta, Leslie Katherine Fuentes VelosoBesio, Yerka Bustos Meneses.	2012	Mejorando el clima organizacional y de aula, satisfacción vital y laboral	Universidad de Chile
CONSULTA	FUENTE DE ACCESO	http://www.scielo.br/pdf/fractal/v24n1/v24n1a02.pdf Biblioteca Virtual Scopus		
	PAIS Y CIUDAD	Chile		
APORTE	Los autores pretendían “Probar la efectividad de una intervención conjunta de psicología positiva con habilidades sociales en el contexto educativo”. A partir de lo planteado en el objetivo los investigadores vieron la necesidad de formular cinco posibilidades referentes a las variables dependientes de clima laboral, clima de aula, satisfacción vital y satisfacción laboral, con el cual se pudo demostrar que se produce una mejora en la satisfacción vital, satisfacción laboral y clima laboral del docente.			

Cultura organizacional

1.

DATOS DE ORIGEN	AUTORES	AÑO	TITULO	UNIVERSIDAD
	Angélica Espitia Castellanos, Natalia Solano Castañeda	2007	Comunicación como medio de relación en la cultura organizacional de flores JayvanaLtda.	Universidad de la Salle

CONSULTA	FUENTE DE ACCESO	Biblioteca de la universidad de la Salle T62.07E65c
	PAIS Y CIUDAD	Colombia, Bogotá.
APORTE	<p>Tiene como objetivo “Identificar el proceso de comunicación que se desarrolla entre operarios y administrativos como medio de relación en la cultura organizacional de flores Jayvana LTDA”. Esta investigación está basada en la importancia de la comunicación de toda organización, pues si se tiene una buena comunicación por consiguiente existirá una adecuada interacción, permitiendo el cumplimiento de los objetivos esperados por parte de los operarios y de la empresa. Para poder desarrollar esta investigación se tuvo en cuenta una metodología de tipo cualitativo con el apoyo de técnicas e instrumentos cuantitativos que permitieron la recolección e interpretación de la información y se inscribió en el método inductivo. En los resultados se evidencio que los operarios tienen facilidad para seguir instrucciones y se apropian de los valores fundamentales de la organización y se evidencia que la comunicación no es de orden horizontal sino vertical dificultando la comunicación entre los miembros.</p>	

Riesgo psicosocial

1.

	AUTORES	AÑO	TITULO	UNIVERSIDAD
DATOS DE ORIGEN	Julián Alberto Rentería Valencia, Eliana Fernández Ospina, Angélica María Tenjo y Ana Fernando Uribe	2008	Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción	Universidad Javeriana de Cali
CONSULTA	FUENTE DE ACCESO	http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v5n1/v5n1a13.pdf Biblioteca Virtual Scielo		
	PAIS Y CIUDAD	Colombia, Cali		
APORTE	El objetivo de la investigación consistió en evaluar la incidencia de los factores de riesgo biopsicosociales en la accidentalidad laboral, utilizando una muestra conformada por 78 trabajadores ubicados en las áreas de producción y despacho de una organización en Cali, el diseño fue de carácter no experimental, de carácter transaccional-descriptivo, las Conclusiones a las que se pudo llegar fue que las principales riesgo que observaron los investigadores están relacionados con los factores biopsicosociales del trabajo, pues, encontraron que las causas de accidentalidad provienen de condición insegura o acto humanas irresponsables.			

2.

DATOS DE ORIGEN	AUTORES	AÑO	TITULO	UNIVERSIDAD
	Johanna Garrido Pinzón, Ana Fernanda Uribe.	2011	Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral	Universidad Pontificia Bolivariana Bucaramanga y Universidad Autónoma De Barcelona
CONSULTA	FUENTE DE ACCESO	http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v14n2/v14n2a03.pdf Biblioteca Virtual scielo		
	PAIS Y CIUDAD	Colombia, Bucaramanga y España.		
APORTE	El grupo de investigación tuvo como objetivo el “identificar los riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral de 221 trabajadores pertenecientes a diferentes instituciones santandereanas”. Para la recolección de los datos de esta investigación se tuvo en cuenta la aplicación del instrumento de Calidad de Vida Laboral. Para el desarrollo de ésta se inició con una metodología con enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo transversal. En cuanto a los resultados se identificó la influencia de las situaciones laborales de los docentes universitarios en cuanto a su situación intra-laboral ya que se ve afectada su calidad de vida.			

3.

DATOS DE ORIGEN	AUTORES	AÑO	TITULO	UNIVERSIDAD
	Diana Carolina BecerraBonza, Tania Marcela Guerrero García	2012	Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública	Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
CONSULTA		http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v17n1/v17n1a09.pdf		
	FUENTE DE ACCESO	Biblioteca virtual Scielo		
	PAIS Y CIUDAD	Colombia, Tunja		
APORTE	<p>El objetivo de la investigación fue “Analizar e identificar las representaciones sociales de los trabajadores en una organización pública frente a los riesgos psicosociales y el acoso laboral”. La investigación se realizó en una empresa del municipio de Paipa, Boyacá.</p> <p>Está inscrita en una investigación de corte cualitativo, con un enfoque hermenéutico. La muestra fue de 20 trabajadores de las áreas operativa y administrativa. Se observó en los resultados que en cuanto a riesgo psicosocial identifican el acoso, seguridad, accidentes, estrés e inseguridad, además identifican con el acoso laboral el cansancio, maltrato y abuso.</p> <p>Para finalizar se observa que aunque los trabajadores tiene conceptos claros de riesgo laboral y acoso laboral, tienden a confundirlos a la hora de presentarse las circunstancias.</p>			

	SENTENCIA O LEY	OBJETIVO
Clima organizacional	Decreto 0722 del 15 de abril de 2013	Artículo 4: “determina que la Dirección, regulación y supervisión, corresponde al Ministerio del Trabajo la dirección, regulación y supervisión de la prestación del Servicio Público de Empleo que provean los prestadores, con el fin de armonizarlos y articularlos a las políticas, planes y programas de gestión.
Clima organizacional	ley 789 de 2002	Decretó normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social, modifica algunos artículos del código sustantivo del trabajo buscando la protección de los empleados para mejorar su estabilidad laboral y calidad de vida.
Clima organizacional	Código sustantivo del Trabajo de 2011	Artículo 1: denota la finalidad que este tiene, dándole justicia a las relaciones que surgen entre patronos y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social
Clima organizacional	Código sustantivo del Trabajo de 2011	Artículo 104 “Es el conjunto de normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse el patrono y sus trabajadores en la prestación del servicio

Clima organizacional	La carta internacional americana de garantías sociales río de janeiro, Brasil, (1947)	amparar a los trabajadores de toda clase y constituye el mínimo de derechos que ellos deben disfrutar en todo el territorio de los Estados de América, sin preocupaciones que las leyes de cada uno pueda ampliar esos derechos o reconocerles otros más favorables
Clima organizacional	La carta internacional americana de garantías sociales río de janeiro, Brasil, (1947)	. artículos 31 y 32, desarrollan el contenido de la prevención de accidentes, enfermedades y riesgos profesionales

TEMA	SENTENCIA O LEY	OBJETIVO
Clima Organizacional	Ley 100 de 1993	Respaldar a un empleado o colaborar dentro de una organización, como lo es Seguridad social en salud, Sistema General de Riesgos profesionales entre otros.
Clima organizacional	Decreto 1227 de 2005	Artículo 20: <i>Bienestar Social</i> , los programas de bienestar social deben organizarse a partir de las iniciativas de los servidores públicos como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia

DATOS DE ORIGEN	AUTORES	AÑO	TÍTULO	UNIVERSIDAD
	Departamento de Gestión Humana	2011	Protocolo de Inducción	Mercedes S.A
Filosofía Institucional	<p>Misión. Mercedes S.A tiene como misión trabajar bajo un marco legal de justicia, seriedad y respeto, ofreciendo estabilidad, calidad de vida, bienestar y desarrollo integral a sus trabajadores, con el propósito de producir y comercializar internacionalmente en armonía con el ambiente, flores de excelente calidad, de forma eficiente y rentable para satisfacer de manera oportuna mediante un adecuado servicio, las necesidades y exigencias del cliente.</p>			
	<p>Visión. Mercedes S.A tiene como visión proyectarse como una empresa certificada en seguridad, comprometida y trabajando acorde con la política y buscando cumplir los objetivos propuestos.</p>			
	<p>Política. Dentro la política de la empresa ésta se compromete a implementar estándares de seguridad, con las autoridades nacionales, americanas, internacionales con el ánimo de proteger la empresa y por ende mantener el producto de actividades al margen de la ley “contrabando de narcóticos, armamento en general y lavado de dinero”</p>			
	<p>La organización tiene como valores fundamentales, la honestidad que va enmarcada en la verdad y el obrar de forma adecuada, el respeto orientado hacia un ambiente apropiado en el cual se desarrolle un respeto mutuo, responsabilidad se encarga de una toma de decisión adecuada que no perjudique a los demás, la libertad enmarcada en la expresión de las ideas sin aceptar presiones de nadie y justicia haciendo valer los derechos de los trabajadores para un desarrollo pleno</p>			
	<p>Dentro de los programas que desarrolla la compañía se encuentra:</p>			
	<p>Programa de Salud ocupacional. Su finalidad principal es proporcionar normas que sirvan de guía para implementar condiciones adecuadas de higiene y seguridad industrial, por esto el principal objetivo de este programa es mantener la salud y el bienestar de los trabajadores. (Protocolo de Inducción Mercedes S.A, 2011, p.3).</p>			
	<p>La estructura orgánica de salud ocupacional cuenta con un jefe de Gestión Humana quien se encarga de coordinar todas las actividades en cuanto a la administración del personal, salud ocupacional, Bienestar Laboral y Gestión Ambiental, y así mismo para el diseño y puesta en marcha de dicho programa, este cuenta con cuatro elementos básicos: Actividades de medicina del Trabajo, Actividades de Higiene Industrial, Actividades de Seguridad Industrial.</p>			
	<p>Dentro de las actividades de medicina del Trabajo se busca identificar, evaluar y controlar los factores de riesgo generadores de enfermedades de la población trabajadora dentro de la empresa, a través de estrategias de atención primaria y secundaria en salud partiendo de Exámenes de ingreso, Valoración periódica de trabajadores, Vigilancia epidemiológica de cargas y posturas, Control</p>			

	<p>médico y laboral de trabajadores, Programas de ejecución anual, Consulta médica, Educación en Salud, Acondicionamiento Físico.</p> <p>A partir de las actividades que se desarrollan de Higiene y seguridad industrial, se logra obtener un permanente conocimiento de los factores de riesgo al igual que establecer alternativas de control a dichos riesgos, de esta forma se conserva y mejora la salud del trabajador así como el medio donde se desarrolla este mismo, con el conocimiento y evaluación que se obtiene de estos elementos generadores de incidentes, se logra establecer estrategias que permitan mejorar la relación entre el trabajador y la tarea que desempeña en la empresa, por esto las estrategias de intervención aquí son: Programa trabajo seguro en alturas, Manejo de desechos, Manejo de aguas industriales, Programa de riesgo químico, Normas de Seguridad, Elementos de protección personal, es importante mencionar aquí que en la empresa se desarrolla el registro de accidentalidad para así llevar a cabo la investigación detallada de este, poder hacer un seguimiento y así establecer un plan de acción.</p> <p>Programa SOL de seguridad, Orden y limpieza. Teniendo en cuenta que los riesgos que generan mayor accidentalidad en la empresa son a causa del descuido y desorden se llegó a implementar el programa SOL el cual permite disminuir los factores generadores de accidentes de Trabajo.</p> <p>El programa SOL es un programa que permite proponer mejoras en las condiciones de Orden, higiene y limpieza y seguridad de las diferentes áreas de la empresa logrando un mejoramiento continuo en el ambiente laboral. Para el desarrollo de este programa el comité evaluador por el cual es definido entre las diferentes áreas de la empresa teniendo en cuenta las Características individuales (Liderazgo, creatividad, objetividad, compromiso, motivación, buenas relaciones interpersonales, entre otras), conocimientos básicos en temas de salud ocupacional, trabajo en equipo y Motivación al logro de objetivos.</p> <p>La inspección del área se evalúa teniendo en cuenta los siguientes aspectos que serán calificados de acuerdo al Puntaje en seguridad, puntaje en orden y puntaje en limpieza, de acuerdo a cada una de las áreas. Del cual se obtiene un puntaje total que permitirá asignar a cada área una nube si no cumple con los requisitos o un sol si se cumple con los parámetros estipulados de forma periódica. Sus calificaciones serán simbólicas y permitirán planear acciones de control para el mejoramiento de la seguridad el orden y la limpieza en el trabajo, todo el acercamiento que se ha obtenido de la empresa C.I Mercedes S.A.</p> <p>Permite reconocer que además de ser una empresa dedicada al cultivo, mercadeo y exportación de flores, hace parte de su finalidad mantener y mejorar la salud de los trabajadores a través de la promoción, prevención y tratamiento oportuno que garantice un ambiente de trabajo seguro.</p> <p>Partiendo de todo el marco general que se fundamentó en cuanto al programa de salud ocupacional, a su vez, es importante tener en cuenta las generalidades de la empresa, partiendo de la estructura organizacional en cuanto a los niveles de responsabilidad que se asumen en ella. Por esta razón partimos del organigrama organizacional para ubicar principalmente la organización y la</p>
--	---

	<p>estructura orgánica en salud ocupacional siendo este el punto de partida para delimitar la acción del trabajo social.</p> <p>Si se observa el organigrama de la estructura organizacional la empresa cuenta con un jefe de Gestión Humana que junto con otros colaboradores que lo apoyan en la gestión (Un médico de la ARL un grupo de brigadistas, copasistas, y un asistente) conforman el Departamento de Gestión Humana, este departamento es el directo responsable del programa de salud Ocupacional que se había mencionado anteriormente.</p> <p>Por otro lado, el factor humano en el contexto de las organizaciones se ha reconocido como el activo principal en el reconocimiento de los resultados organizativos. De igual manera se debe señalar que en conformidad a los objetivos establecidos dentro del programa de salud ocupacional su finalidad se promueven a actividades que se dirigen directamente a la población trabajadora con el fin de prevenir y mitigar a partir de acciones responsables el aumento de accidentalidad que se desarrollan en sus sitios de trabajo.</p> <p>En este sentido hace parte de los procesos a llevar a cabo: el integrar a partir de acciones individuales los procesos fundamentales que le permitan al trabajador mediante el aprendizaje un crecimiento personal e intelectual, y de esta forma ser los verdaderos gestores de bienestar y de dominio personal en las acciones de mejora del bienestar laboral y personal.</p> <p>A su vez es importante que desde el departamento de Gestión humana se lidere constantemente a partir de la comprensión verdadera de las políticas y normativas de la organización, así como de su visión, misión y valores, para que estos no solo sean una tarea sino un compromiso de toda la organización.</p> <p>Así el departamento de Gestión humana además de encargarse de coordinar todas las actividades en salud ocupacional, debe tener una concepción integracionista que le permita reconocerse no solo como Gestión Humana, sino como gestión de conocimiento. En este sentido es el jefe de gestión humana y sus colaboradores quienes deben asumir principalmente el cambio y encargarse con su forma de trabajar de mantener el aprendizaje continuo en los trabajadores.</p> <p>Es por esto que la compañía debe encargarse de identificar en forma dinámica y permanente las necesidades de formación e información, así como los recursos disponibles para su satisfacción, para que esto no constituya una tarea más que realizar sino que se convierta en un proceso que deba ser integrado a la organización y así mismo a la población trabajadora.</p> <p>Caracterización del área de Gestión Humana: Según la base de datos del departamento de Gestión Humana, en la organización Mercedes S.A existen 357 puestos de trabajo, en los cuales distribuyen en:</p> <p>Los operarios de cultivo: son los que laboran en las áreas de cultivo. Están desde las personas que preparan el terreno, pasando por todo un largo proceso hasta el corte del producto final.</p> <p>Operarios de clasificación que están ubicados en la sala o poscosecha. Son las personas encargadas de clasificar y de elaborar</p>
--	---

	<p>los ramos de acuerdo a los requerimientos.</p> <p>Operarios de empaque: son las personas encargadas de empackar en cajas las flores y enviarlas a los diferentes destinos</p> <p>Los supervisores: los hay de cultivo y de post-cosecha y son los encargados de supervisar el trabajo de las funciones que se desempeñan en la organización en el área de producción (cultivo, clasificación, empaque).</p> <p>Jefe de área de post-cosecha: se encarga de supervisar el trabajo de las funciones que desempeñan en el área de post-cosecha los operarios. (Clasificación y empaque).</p> <p>Asistentes administrativos: se cuenta con un valioso equipo humano de soporte o apoyo administrativo en el área de oficinas.</p> <p>Departamentos de ventas: Es el encargado de la parte de comercialización nacional e internacional de las flores</p> <p>Gestión humana: es el encargado de los protocolos de inducción, capacitación, proceso de selección, desarrollo de planes y programas de salud ocupacional</p> <p>Gerente general: es la persona que se encarga de vigilar, promover y hacer seguimiento en la organización.</p> <p>Se puede evidenciar que la organización cuenta con un sistema de funcionamiento interno el cual permite que el proceso de producción llegue a su destino final. Este se desarrolla de la siguiente manera:</p> <p>Producción: una parte de los operarios de cultivo se encargan de preparar el terreno, (desinfección del suelo, elaborado con cal y abono orgánico) y elaboran las camas para iniciar el proceso de siembra, partiendo de las plantas madres, posterior a eso se realizan sistemas de riego, fertilización, control de plagas y enfermedades. (Protocolo de Inducción Mercedes S.A, 2011, p. 1)</p> <p>Post-cosecha: son todas las actividades de selección de la flor, la conservación y empaque para exportar, en este proceso se hace el deshierbe, desbotone, control de plagas fitosanitarias y se finaliza con el cubrimiento de la flor con un capuchón plástico y luego se hace el corte de la flor y se lleva al cuarto frío el cual preserva la flor evitando la maduración.</p> <p>Comercializadora: es la encargada del área de ventas de la flor, para los distintos puntos de venta, nacionales e internacionales.</p> <p>Distribución: son empackadas en cajas de cartón y enviadas a distintos puntos de distribución y según los requerimientos de cada país.</p>
--	---

Anexo B: Marco de referencia

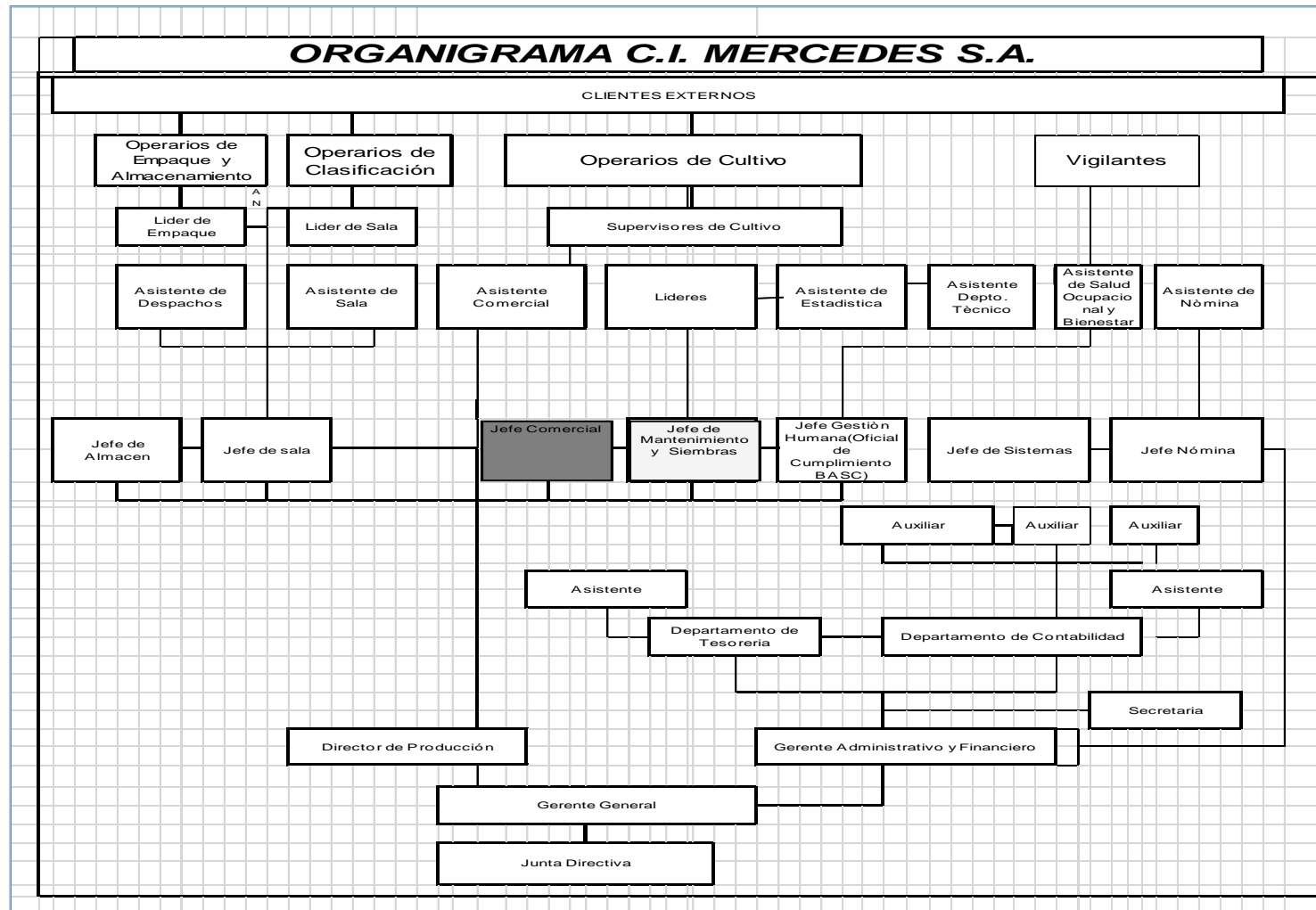


Ilustración 1. Estructura Organizacional

Fuente: Empresa Mercedes. S.A., 2013

Anexo C. ENTREVISTAS

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A COLABORADORES

NOTA: se recuerda a la persona entrevistada que toda la información recopilada hace parte de una investigación y que esta va a ser de carácter confidencial.

Fecha de la realización de la entrevista: _____

Tiempo laborado: _____ edad: _____ sexo: _____

Nivel educativo: _____ lugar de procedencia: _____

¿Tiene establecida la organización una visión y misión que beneficie las condiciones de los colaboradores?

¿Cuál es la colaboración y apoyo por parte de la organización a los colaboradores?

¿Para usted quien es su líder y porque?

¿Usted participa y propone ideas para mejorar Mercedes S.A?

¿Cómo son las relaciones interpersonales en la empresa?

¿Qué estrategias aplica la organización en el factor motivación con sus colaboradores?

¿Cómo los evalúa la empresa en su desempeño laboral?

¿En qué forma usted se vincula a grupos de trabajo en la empresa?

¿Relate el trato y relación que tiene con su jefe?

¿Describa su participación en la solución de los problemas de su sección?

¿Cómo considera usted el comentario de su jefe sobre su trabajo y los resultados alcanzados?

¿Cuál es la reacción de sus compañeros cuando usted tiene inquietudes y problemas personales?

- ¿Qué piensa de las órdenes y las decisiones que toma su jefe?
- ¿Qué incentivos ha recibido cuando usted ha realizado una buena labor?
- ¿Las directivas tienen en cuenta sus situaciones personales, cuando tomas una decisión que les afecta en el trabajo o en su vida?
- ¿De qué forma usted soluciona con sus compañeros cuando tiene problemas en el trabajo?
- ¿Existe un buen grado de confianza entre los colaboradores de esta organización?
- ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?
- ¿Se siente satisfecha con el pago que recibe?
- ¿Considera que los pagos según el cargo son los adecuados?
- ¿Ha tenido problemas con el pago que le hace la organización?
- ¿La información que le entrega la organización es suficiente para el desarrollo de su trabajo?
- ¿Qué medios de información la organización utiliza para comunicar los cambios?
- ¿Qué considera que falta para a la organización para brindar la información que usted necesita?
- ¿De qué forma muestra su compromiso con la empresa?
- ¿De un ejemplo de la vida cotidiana que le permita identificar el sentido de pertenencia con la organización?
- ¿La organización brinda procesos de capacitación para los colaboradores?
- ¿Qué tipos de capacitación brinda la organización?
- ¿Cada cuánto realizan procesos de capacitación la organización para sus colaboradores?
- ¿Cuáles son las organizaciones que prestan los procesos de capacitación en la organización para los colaboradores?
- ¿Qué actividades realiza la organización para los colaboradores y sus familias?
- ¿Cuándo se realizan cambios que pueden dar la vuelta a las dinámicas al interior de la organización, hay una previa consulta a los colaboradores?

Anexo D.ENTREVISTA A DIRECTIVOS
UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS SOCIALES
PROGRAMA TRABAJO SOCIAL
BOGOTÁ D.C
2013

Con la presente encuesta semiestructurada, se busca realizar un sondeo dentro de la parte administrativa de la empresa con la finalidad conocer a profundidad el manejo interno de esta, lo cual ayudará a la investigación que lleva por nombre: "Descripción del clima organizacional en la empresa Mercedes S.A."

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Describir el clima organizacional en la empresa Mercedes S.A

Objetivos específicos

1. Caracterizar las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la empresa Mercedes S.A
2. Identificar las redes de comunicación que existen entre los colaboradores dentro de la organización.
3. Reconocer el tipo de liderazgo y toma de decisiones que se presentan al interior de la organización.

ENTREVISTA

1. ¿Tiene establecido la organización objetivos y metas a corto y mediano plazo? (cuales)
2. ¿Cuáles son los criterios de selección del personal para desempeñar un cargo dentro de la empresa? (Describir)
3. ¿Cómo se establece la cooperación y apoyo del personal a nivel interno de la organización?
4. ¿Cómo percibe usted el liderazgo organizacional?
5. ¿Los colaboradores de la empresa de qué manera intervienen para aportar nuevas ideas conducentes de la transformación y cambio organizacional y empresarial?
6. ¿Cómo evidencia usted las relaciones interpersonales entre el grupo de trabajo?
7. ¿Qué estrategias aplica la organización en el factor motivación con sus colaboradores?
8. ¿De qué manera la empresa enfrenta situaciones personales de los colaboradores?
9. ¿Los operarios cuentan con asistencia especializada en cuanto al acompañamiento en momentos especiales que afecten su vida personal y laboral?
10. ¿Existen programas de capacitación y desarrollo a los colaboradores para hacer más eficiente y eficaz sus operaciones?
11. ¿De qué manera se propicia el factor de la comunicación a manera interna?
12. ¿Existen políticas de seguridad y salud ocupacional para los colaboradores?
13. ¿Cómo se lleva a cabo la evaluación, seguimiento y desempeño laboral?

Anexo E. TALLERES

TALLER: FACTORES DE BLOQUEO EN LA COMUNICACIÓN

Fecha:

Lugar: campo deportivos Mercedes S.A

Hora: 1:30 pm a 2:30pm

Participantes: 10-15 colaboradores

Materiales-recursos: cartulina / esferos

Responsable: Grupo investigativo

Objetivo: Mirar cuales podrían ser los factores que en la vida cotidiana y laboral bloquean la comunicación.

- Desarrollo:

Se le pidió al personal hacer una lista y señalar algunas preguntas que individualmente cada persona cree que se puede dificultar la comunicación. Luego se socializó y ellos manifiestan el por qué consideran que estos son los causas que dan razón de proceso de comunicación al interior de Mercedes S.A Se prosigue en un proceso participativo para identificar los factores que dan cuenta de la comunicación al interior del grupo de trabajo. Para finalizar se comparan los 5 factores que cada grupo ha sacado y se entrara en una plenaria.

- Inicio:

Presentación del taller, sus objetivos y metodología.

Se guio al grupo para que entren en actitud de relajación y conexión interior. Se le pondrá a escuchar música de relajación para tener una inmersión de paz y tranquilidad para que así se puedan desconectar un poco del ambiente laboral y estén más concentrados en la actividad.

- Tematización

El tema a desarrollar en este taller es interpretar los diferentes distractores que imposibilitan la comunicación entre los colaboradores, como puede ser el mal uso del lenguaje, el tono de voz, los

diferentes canales de dar la información, bajo un contexto y la interpretación entre emisor, mensaje y receptor.

- Profundización

Se les pide a los colaboradores de manera libre cómo ve la comunicación en la organización

- Conclusiones.

Este taller ayudo a identificar algunas ideas del proceso de comunicación al interior de la organización, el ejercicio que se demuestra los rumores frente a los colaboradores y las relaciones interpersonales.

Anexo F. TALLER: ME ESCUCHO Y ESCUCHO

Objetivo: Comprender y practicar la escucha como una herramienta necesaria y útil para resolver conflictos de manera creativa.

Tiempo: 1 hora y 30 minutos

Participantes: 10 a 15 colaboradores

Actividad:

Contextualización del taller

Conexión corporal

- **Ejercicio.** Escuchar:
- Actividad

Guiar al grupo a sentarse en silencio. Luego se pide que escucharan todos los sonidos que haya alrededor, luego de haber realizado todo el ejercicio en silencio y Sin hablar ni realizar ninguna otra acción, se les pide que identifiquen una persona con la que quieran trabajar, únicamente con la mirada y gestos, se reúnen en parejas. Cuando estén establecidas las parejas, se les pide que una de las personas le narre a la otra todo lo que escucho, sintió, pensó en el ejercicio. Con el fin de que lo relacionen con el espacio donde trabajan pero mediante la manifestación de los sonidos. Quien escucha puede decir o preguntar que ayuden al otro a recordar, ampliar la información o relacionar cosas. Cuando termina una persona se cambian los roles. Al finalizar se realizan unas preguntas a fin de lograr identificar que entienden por escuchar.

- Cierre del ejercicio:

En plenaria cada persona debe expresar lo que concluye de la experiencia. No se trata de que narren de nuevo (por tiempo), si no que saquen alguna conclusión sobre el tema de escuchar.

- Preguntas.

¿Qué es escuchar? ¿Por qué no escuchamos durante un conflicto? ¿Cuándo escuchamos al otro realmente lo estamos escuchando o estamos pensando en otra cosa? ¿Con que relacionan el escuchar?

- Cierre del taller:

Se identificó como se da el escuchar, el respeto por el otro, la ayuda y cooperación entre los colaboradores.

Anexo G. SOPORTES TALLER FACTORES DE BLOQUEO EN LA COMUNICACIÓN



Anexo H. SOPORTES TALLER ME ESCUCHO Y ESCUCHO

