

1-1-2008

Motivación, liderazgo y sentido de pertenencia : clima organizacional flores la Valvanera Ltda.

María Carolina Forero
Universidad de La Salle

Ximena Rincón Morales
Universidad de La Salle

María Victoria Velandia
Universidad de La Salle

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

Citación recomendada

Forero, M. C., Rincón Morales, X., & Velandia, M. V. (2008). Motivación, liderazgo y sentido de pertenencia : clima organizacional flores la Valvanera Ltda.. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social/136

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Económicas y 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.

**MOTIVACIÓN, LIDERAZGO Y SENTIDO DE PERTENENCIA.
CLIMA ORGANIZACIONAL FLORES LA VALVANERA LTDA**

**MARÍA CAROLINA FORERO
XIMENA RINCON MORALES
MARIA VICTORIA VELANDIA**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
DESARROLLO HUMANO Y CALIDAD DE VIDA
BOGOTÁ D.C.
2008**

**MOTIVACIÓN, LIDERAZGO Y SENTIDO DE PERTENENCIA.
CLIMA ORGANIZACIONAL FLORES LA VALVANERA LTDA**

**MARIA CAROLINA FORERO
XIMENA RINCON MORALES
MARIA VICTORIA VELANDIA**

Trabajo de grado para optar el titulo de Trabajadora Social

**Asesora
Luz Marina Pava Barbosa
Trabajadora Social**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
DESARROLLO HUMANO Y CALIDAD DE VIDA
BOGOTÁ D.C.
2008**

NOTA DE ACEPTACIÓN

ROSA MARGARITA VARGAS DE ROA
Decana Facultad de Trabajo Social

MARTHA ROCIO VELASCO RODRIGUEZ
Jurado

ALBA LUCIA CRUZ CASTILLO
Jurado

Bogota D.C., marzo 25 de 2008

ADVERTENCIA

"Ni la universidad, ni el asesor, ni el jurado calificador son responsables de las ideas expuestas por el graduando".

Reglamento Estudiantil, Capítulo X.II de los requisitos de grado, Art. 90.

AGRADECIMIENTOS

El grupo de investigación manifiesta sinceros agradecimientos a la empresa Flores la Valbanera y a sus colaboradores(as), especialmente a la directora de recursos humanos, la doctora Myriam Peña, quien con su experiencia, aportes y colaboración dentro de la empresa contribuyó al desarrollo de la investigación.

A nuestra asesora de investigación Luz Marina Pava Barbosa quien con su conocimiento, dedicación, experiencia y compromiso hizo posible el desarrollo y finalización de este trabajo.

Así mismo agradecemos a la Universidad de la Salle y a la facultad de Trabajo Social por el tiempo que nos brindó para realizar la investigación, poniendo en práctica de esta manera, el conocimiento adquirido durante el desarrollo de la carrera.

A nuestros padres quienes nos apoyaron y comprendieron incondicionalmente en los momentos más difíciles de esta etapa, para que este sueño se hiciera realidad.

DEDICATORIA

*A mi madre, que con su amor, sacrificio,
dedicación y apoyo incondicional,
siempre estuvo presente
haciendo posible este logro profesional.
Le doy infinitas gracias y pido a Dios
que la bendiga cada día más.
María Carolina Forero Vargas*

*A mi mamá, por ser la persona que con su
comprensión confianza y esfuerzo,
hizo posible este logro.
Le doy mil gracias.
María Victoria Velandia*

*Después de cinco años de trabajo
Y esfuerzo, se lo dedico a las personas que siempre
Han estado ahí... mis padres, mi hermana
Y Pablo. Gracias.
Amena Rincón Morales*

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
SUMMARY	
INTRODUCCION	
1. ANTECEDENTES	1
1.1 JUSTIFICACION	14
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACION	16
1.3 OBJETIVOS	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
2. REFERENTES	18
2.1 REFERENTE TEORICO-CONCEPTUAL	18
2.1.1 Clima organizacional	18
2.1.2 Componentes del clima organizacional	21
2.1.2.1 Motivación	21
2.1.2.2 Liderazgo	27
2.1.2.3 Sentido de pertenencia	29
2.2 REFERENTE CONTEXTUAL	31

3. DISEÑO METODOLOGICO	34
3.1 CARÁCTER DE LA INVESTIGACION	34
3.2 ENFOQUE	34
3.3 METODO	35
3.4 NIVEL	35
3.5 INTERES DE CONOCIMIENTO	36
3.6 POBLACION	36
3.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS	37
3.8 ESTRATEGIAS DE VALIDACION Y CONFIABILIDAD DE LA INFORMACION	41
3.9 ORDENAMIENTO, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION	43
3.9.1 Ordenamiento de la información	43
3.9.2 Procesamiento de la información	44
3.9.3 Análisis de la información	44
3.9.4 Validación de la información	45
4. RESULTADOS	46
4.1 PERFIL SOCIO DEMOGRAFICO DE COLABORADORES(AS) Y SUPERVISORES(AS)	46
4.2 CLIMA ORGANIZACIONAL	51

	Pág.
4.3 COMPONENTES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	66
CONCLUSIONES	134
RECOMENDACIONES	136
BIBLIOGRAFIA	139
ANEXOS	144
ABSTRACT	156

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Cuadro 1. Mapa de ubicación de la empresa	32
Cuadro 2. Organigrama Flores la Valvanera LTDA.	33
Cuadro 3. Población entrevistada según el sexo	47
Cuadro 4. Distribución de la población según la edad	47
Cuadro 5. Distribución de la población según el estado civil	48
Cuadro 6. Distribución de la población según el lugar de Residencia	48
Cuadro 7. Distribución de la población según nivel educativo	49
Cuadro 8. Distribución de la población según tipo de vivienda	49
Cuadro 9. Distribución de la población según la tenencia de la Vivienda	50
Cuadro 10. Distribución de la población según cargo Desempeñado	50
Cuadro 11. Distribución de la población según tiempo de Vinculación	51

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro1. Revisión documental a nivel mundial y nacional	1
Cuadro 2. Relación empresa – empleado	30
Cuadro 3. Colaboradores (as) por áreas de trabajo de la empresa Flores La Valvanera Ltda.	36
Cuadro 4. Supervisores (as) por áreas de trabajo de la empresa Flores La Valvanera Ltda.	37
Cuadro 5. Cuadro Categorical	39
Cuadro 6. Fases de la Investigación.	41

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Aval de la empresa Flores La Valvanera Ltda.	144
Anexo 2. Guía de entrevista semiestructurada para colaboradores(as)	145
Anexo 3. Guía de entrevista semiestructurada para supervisores(as)	149
Anexo 4. Guía de observación no participante.	153
Anexo 5. Presupuesto.	154
Anexo 6. Presentación sustentación	156
Anexo 7. Carta entrega de resultados en Flores la Valvanera Ltda.	167

RESUMEN

El clima organizacional, se puede entender como el conjunto de componentes que brindan bienestar mental, físico y social al empleado dentro de una organización. Dentro del clima organizacional interactúan componentes los cuales permiten identificar y evaluar las actitudes (positivas o negativas) de los trabajadores frente a la organización. Desde Trabajo Social, el estudio del tema ha tenido escaso desarrollo, lo que evidencia un vacío con respecto al conocimiento del tema por parte de la profesión. El presente trabajo de grado es una investigación en la cual se estudiarán los componentes de motivación, liderazgo y sentido de pertenencia de los colaboradores(as) y supervisores(as) de la empresa Flores La Valvanera en el municipio de Chía - Cundinamarca.

Palabras Claves: Adaptación, motivación, liderazgo y sentido de pertenencia.

SUMMARY

The organizational climate can be understood as all components that provide mental, physical and social well-being to the employees that belong to an organization. Within the organizational climate there are interacting components that could identify and evaluate these characteristics (positive or negative) of organization's workers. Social Work has not had enough development; this aspect shows a gap in the knowledge about the subject in the profession. This thesis is a research of the motivation, leadership and ownership of employees and supervisors in the Valvanera Flowers Company in the town of Chía - Cundinamarca.

Key words: Adaptation, motivation, leadership and ownership.

INTRODUCCIÓN

Para el presente trabajo de grado “Clima Organizacional es el ambiente existente entre los miembros de la organización, la adaptación de los sujetos, el liderazgo y el sentido de pertenencia componentes estrechamente ligados al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros” (Chiavenato, 1994).

La investigación se estructura en cuatro fases: en la primera, se construye el anteproyecto, documento donde se precisa el planteamiento del problema, los antecedentes, la justificación y los objetivos de la investigación.

La segunda fase, corresponde a la elaboración del marco de referencia teórico-conceptual que suministra información sobre las teorías de referencia y las principales definiciones en que esta basado el problema de investigación, dentro del cual se encuentra como categoría clima organizacional y sus componentes con subcategorías como: adaptación, motivación, liderazgo y el sentido de pertenencia. Además de una ubicación en el contexto donde se realiza la investigación.

En la tercera fase se presento el diseño metodológico estableciendo: nivel, tipo, enfoque, método y población sujeto, criterios, técnicas e instrumentos para obtener información.

En la cuarta fase, se evidencian los resultados de acuerdo a las categorías y subcategorías del clima organizacional y sus componentes, estos son presentados por cada una de las áreas de la empresa, se hace análisis e interpretación de la información y socialización.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llevo con el desarrollo de la investigación, la bibliografía, anexos y abstract.

1. ANTECEDENTES

El concepto de Clima Organizacional hace referencia a la “cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El termino se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, a los aspectos de la organización que provocan diversos tipos de motivación en sus miembros” (Chiavenato; 2000: 120).

De acuerdo a la revisión investigativa, documental y virtual realizada, en el periodo comprendido entre 1993 – 2007, a nivel mundial se identificaron dos investigaciones y cinco artículos. A nivel nacional se evidenciaron 27 investigaciones realizadas en universidades de Bogotá¹ (tres de Trabajo Social) y tres artículos de revistas.

Cuadro 1. Revisión documental a nivel mundial y nacional

TIPO DE REVISION	MUNDIAL	NACIONAL	TOTAL
INVESTIGATIVA (1993 – 2007)	0	27	27
DOCUMENTAL (1995 – 2007)	0	2	2
VIRTUAL (1995 – 2007)	7	0	7
TOTAL	7	29	36

¹ Las universidades consultadas: de La Salle, Nacional de Colombia, Externado de Colombia, Sabana, Rosario y Pontificia Universidad Javeriana.

A nivel mundial:

- *Desempeño docente y Clima Organizacional en el Liceo "Agustín Codazzi" de Maracay, Estado Aragua* 1995. Este artículo hace un análisis sobre la Investigación desempeño docente y Clima Organizacional en el Liceo "Agustín Codazzi" de Maracay, Estado Aragua la cual establece la relación existente entre el Desempeño Docente y el Clima Organizacional, la muestra fue conformada por quince profesores, miembros del Consejo Técnico Asesor, veinte profesores y sesenta alumnos. La percepción de los alumnos permitió establecer que en la medida en que mejore el docente en su rol como orientador, se incrementará la percepción altamente favorable que éstos tienen del Clima Organizacional éste no se modificará de manera alguna en función del desempeño docente en actividades extracátedra.
(<http://www.revistaparadigma.org.ve/Doc/Paradigma972/Art4.htm>, 2007)
- *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una PYME* 1996. El presente artículo hace parte de la Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, y hace referencia a una investigación realizada en Oviedo – España la cual estudia la relación entre Clima y Satisfacción en una PYME, la muestra estuvo compuesta por 17 hombres, empleados de primer nivel de una empresa comercializadora de automóviles, con edad promedio de 30 años y antigüedad de 4 años, los resultados muestran que la satisfacción y el clima son dos variables independientes entre sí, aunque el factor de relaciones interpersonales de la medida de Clima correlaciona positivamente con todas las dimensiones de satisfacción.
(<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/727/72780208.pdf>, 2007)
- *Clima Organizacional y estrés en una unidad de alto riesgo* 2002. Este artículo hace referencia a un estudio realizado en España, el cual tiene como objetivo conocer y medir el Clima Organizacional y el estrés percibido por los profesionales que trabajan en el Servicio de Urgencias del Hospital de Cabueñes de Gijón, determinando los factores que los definen. Se estudio el perfil del profesional, mujer de 36 años, médico, casada, con contrato fijo, con experiencia laboral de 11 años y de 5 en el Servicio de Urgencias y que trabaja a tres turnos, se encontraron relaciones significativas entre el clima organizacional, la personalidad y el estrés, se llega a la conclusión que deberían introducirse modificaciones en la dinámica de la organización y en la estrategia empresarial, por parte de los equipos de dirección y de los responsables de recursos humanos.
(http://www.semes.org/revista/vol14_1/6-12.pdf, 2007.)

- *Clima Organizacional y desempeño de los docentes en la ULA 2003.* Este trabajo es el resultado de un diagnóstico al Clima Organizacional y el desempeño docente de las escuelas de Enfermería, Nutrición y Medicina de la Facultad de Medicina de la Universidad de Los Andes (ULA) en Venezuela, la población fue de 311 docentes activos y la muestra de 86 individuos, obtenida por muestreo estratificado simple, las variables operacionalizadas fueron: Clima Organizacional y Desempeño Docente. Como resultados hubo diferencias significativas entre Medicina y Enfermería referente a la variable Desempeño Docente, aunque si con Nutrición, lo que podría estar relacionado con el estilo gerencial y la calidad de las relaciones interpersonales. Se concluye sobre la necesidad de adecuar la estructura organizativa a las funciones sustantivas de la Universidad, facilitando la coordinación y la ejecución de las decisiones.
(http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842003012000008&lng=es&nrm=iso&tlng=es, 2007).
- *Influencia de la gestión universitaria en el Clima Organizacional: un estudio comparativo de tres universidades 2005.* La investigación estudia la correlación existente entre la gestión universitaria, Clima y el comportamiento organizacional, identificando como las universidades responden a la interferencia al Ambiente Organizacional: Universidad Nacional del Centro del Perú, la Universidad Peruana Los Andes, Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería ubicadas en el Departamento de Junín, en la Provincia de Huancayo. En conclusión el estudio reporta que en las universidades existen correlaciones entre la gestión universitaria, el clima y el comportamiento organizacional, dentro del cual realizan su trabajo, la medición indica que los niveles son aceptables, se percibe de manera favorable la motivación.
(http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2005/sanchez_sj/html/sdx/sanchez_sj.html, 2007).
- *Motivación Laboral y Clima Organizacional en empresas de telecomunicaciones (factores diferenciadores entre las empresas pública y privada) 2006.* El presente artículo, producto de una investigación realizada en el sector de las telecomunicaciones en Bogotá, se orienta a describir y comparar los factores motivacionales y su relación con el clima organizacional, en empleados de una empresa pública y una privada; el análisis de resultados se realizó con base en un comparativo general de promedios de los diferentes factores motivacionales y de las dimensiones del clima laboral en relación con algunas variables demográficas que sirvieron de punto de comparación, contraste o afinidad para describir y analizar la motivación laboral y el clima organizacional de las dos empresas. Como conclusión no existen diferencias significativas en

cuanto al clima y la motivación laboral entre los empleados de una empresa pública y una privada en el sector de las telecomunicaciones las diferencias pueden ser en lo cultural, legal y jurídico. (<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v16n28/v16n28a01.pdf>, 2007).

- *Cultura Organizacional en el área administrativa de una institución privada de educación superior en Zacatecas - México, 2007.* El artículo hace referencia a la importancia de la Cultura Organizacional para el logro de los objetivos de una institución; En enero de 2006, se realizó una investigación sobre la Cultura Organizacional en una institución privada de educación superior en la ciudad de Zacatecas, México, la cual tenía como objetivo describir la Cultura Organizacional que presenta actualmente el área administrativa de dicha institución, se encuestaron 34 trabajadores distribuidos en 15 departamentos, como resultados se obtuvo describir la institución como una organización con una cultura fuerte-funcional se encontró que hay que mejorar la comunicación interna estableciendo canales formales de comunicación, asimismo puede resultar útil la participación de los empleados en la toma de decisiones, buscar fortalecer la confianza y cooperación entre todos los departamentos que lo conforman. (<http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n55/ocontreras.html>, 2007)

A nivel nacional:

- *Estructura organizacional; Nueva concepción del bienestar laboral.* Este artículo analiza la preocupación de los jefes, los usuarios y los propios profesionales del Bienestar Social frente a su labor, haciendo énfasis en la importancia que ahora cobran las áreas de gestión humana y su papel primordial frente a la administración del talento humano, un primer problema que afronta es la falta de compromiso de sus colaboradores, causada por múltiples factores como: la alta rotación en las directivas de las organizaciones, los malos manejos administrativos, la ausencia de una verdadera valoración de las capacidades de los trabajadores y la escasa motivación hacia el logro. Los trabajadores no se sienten sujetos activos y gestores de su propio desarrollo. (Jiménez, 1992).
- *Diagnóstico del Clima Organizacional mediante el diseño y análisis de una encuesta para medir el Ambiente Laboral.* El autor plantea la elaboración de un diagnóstico de Clima Organizacional basado en la relación satisfacción – desempeño en el trabajo a través de la aplicación y análisis de un instrumento para medir ambiente laboral. Dentro de las

conclusiones afirma que el diagnóstico de clima organizacional da cuenta de aspectos que influyen sobre el bienestar físico y mental del trabajador, así como de las posibilidades para desarrollar el potencial del individuo. (Otalora, 1993).

- *Percepción del Clima Organizacional de los colaboradores en la Oficina central de una compañía multinacional.* La investigación pretendió conocer el Clima Organizacional y como afecta el proceso de mejoramiento continuo de Nestlé de Colombia S.A. Los resultados arrojaron un clima organizacional positivo en la empresa, buena percepción de los empleados frente a éste con un alto grado de motivación lo cual permite a la compañía realizar cambios y ajustes necesarios para trabajar en pro de la política de calidad de la empresa. (Reyes y Rodríguez, 1995).
- *Incidencia del proceso de Calidad Total en el Clima Organizacional de Hoechst Colombiana S.A.* El objetivo central de la investigación fue estudiar como incide un proceso de Calidad Total dentro del Clima Organizacional de la empresa. Los resultados obtenidos revelaron que el proceso de Calidad Total inicio negativamente, afectando en los trabajadores la credibilidad, el sentido de pertenencia, la satisfacción laboral, entre otros. La autora afirma que “para poder implementar nuevos conceptos gerenciales con éxito, se debe trabajar primero con las personas que integran la organización, trabajo orientado hacia la sensibilización, creando herramientas que produzcan actitudes positivas hacia el cambio. “ (Zuluaga, 1996: 45).
- *Incidencia del Clima Organizacional en el desempeño de los funcionarios de una entidad pública.* El estudio logro establecer el grado de incidencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los funcionarios de la entidad objeto de estudio; para esto los investigadores caracterizaron la posible relación entre los factores contemplados en el desempeño laboral, tanto a nivel directivo como profesional administrativo, en términos de correlación y diferencias significativas y establecer la relación de los factores de clima organizacional con las variables de desempeño. (Genara y Martínez, 1997).
- *IPAMCO. Cambio cultural a partir del Clima Organizacional. Caso aplicado a la gerencia de servicios de salud de ECOPETROL.* La investigación tubo como objetivo diseñar una metodología para el estudio del Clima Organizacional que asegure la generación de alternativas de aplicación real para iniciar el proceso de cambio cultural en la Gerencia

de Salud de ECOPETROL. Como resultado se realizó la metodología IPAMCO la cual se basa en la participación integrada y coordinada de trabajadores y organización, que en diferentes niveles (personal, comunitario y corporativo) interactúan con el fin de establecer y fortalecer procesos de comunicación y retroalimentación bilateral. (Ángel, 1998).

- *Diagnóstico del Clima Organizacional en una empresa del sector eléctrico en proceso de transformación.* El objetivo de la investigación fue realizar un estudio del Clima Organizacional mediante el análisis cuantitativo y cualitativo de las condiciones psicosociales que rodearon el proceso de división y transformación de la casa matriz de una empresa del sector eléctrico. Según la autora, el estudio constituye un aporte investigativo importante, dado que los procesos de reestructuración de la empresa del Estado es algo frecuente en esta década. Los procesos de división y reestructuración de las empresas del Estado, afectan a las personas que se relacionan directamente con ellas a través de procesos productivos, que realmente generan estados de ansiedad e incertidumbre y que por tanto se hace necesario establecer mecanismos de comunicación y participación eficaces y oportunos, que favorezcan la reducción de estas respuestas de parte del personal, dado que todo esto se ve reflejado en la motivación hacia el trabajo y el bienestar de las personas. (Peñaranda, 1998).
- *El Clima Organizacional en el proceso de reestructuración laboral British Petroleum Exploration Colombia, CPF Cusiana.* La investigación identifica y caracteriza el Clima Organizacional en el proceso de reestructuración laboral implementado durante 1997 – 1998. Como conclusión, la autora afirma que el Clima Organizacional de la empresa se caracteriza por la desmotivación del empleado a causa de los procesos de reestructuración, del recorte de presupuesto y del cambio de empleados a otras instalaciones. Argumentan que las necesidades son cubiertas por la empresa a nivel de alimentación, vivienda, seguridad, protección, manejo de riesgos, respeto, reconocimiento, derecho a intervenir en actividades como el foro de empleados dentro de las instalaciones de B.P. (León, 1998).
- *Diagnóstico de Clima Organizacional en una empresa colombiana del sector alimenticio.* La investigación tubo como objetivo Realizar un diagnóstico del clima organizacional de una empresa del sector de alimentos, con el fin de conocer los diversos factores que inciden sobre el, las debilidades y fortalezas que afectan el desempeño, la motivación y productividad de los trabajadores. Se realizó el análisis a nivel cualitativo

y cuantitativo de los datos que permitió detectar debilidades y fortalezas del Clima Organizacional evaluando aquellos factores del Clima particular de esta empresa que eran de interés para el Departamento de Bienestar Social, también se constituyó en un herramienta valiosa para el Departamento de Recursos Humanos y las directivas de la compañía. (Melo, 1999).

- *El impacto de la tecnología en el Clima Organizacional.* Estudio de caso donde se analiza cual es el impacto de la tecnología en el Clima Organizacional. Como resultado, los autores plantean que definitivamente la tecnología si impacta el Clima Organizacional; el grado de dificultad para adquirir el conocimiento tecnológico esta estrechamente ligado con el nivel de escolaridad o de educación de la persona, a mayor educación, mayor grado de aceptación de la tecnología. Sin embargo, el cambio tecnológico mejora la productividad de las personas. (Abril y Fajardo, 2000).
- *Identificación del perfil de Clima Organizacional de Información Gerencial LTDA.* Es importante aclarar que esta investigación hace un análisis cuantitativo del Clima organizacional. Como resultado de la investigación, la autora concluye que el Clima Organizacional de Información Gerencial, es bueno ya que ninguna variable tiene puntuación negativa o mas baja del 50%, la mas baja es de 56.94% la cual hace referencia a la variable de relaciones interpersonales, por lo tanto se debe trabajar mas en esta variable, ya sea con entidades, trabajo en equipo, etc. (Pardo, 2000).
- *Relación entre Clima Organizacional y calidad de vida laboral en una empresa del sector alimenticio de la ciudad de Santa Fe de Bogotá.* Este fue un estudio preliminar de carácter exploratorio el cual compara la concepción de calidad de vida laboral que tienen los colaboradores en una empresa del sector de alimentos respecto a los resultados que arrojan la medición del Clima Organizacional al interior de la compañía. Como objetivo general se planteo establecer la relación que existe entre los factores de Clima Organizacional y la calidad de vida laboral entre los colaboradores de sede oficinas centrales en una empresa del sector alimenticio. (Correa y Mora, 2000).
- *Relación entre el Clima Organizacional, la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente frente al servicio en una empresa de transporte de encomiendas de la ciudad de Bogotá.* El objetivo de este estudio fue determinar si existe relación entre el Clima Organizacional, la satisfacción

laboral y la satisfacción del cliente frente al servicio de una empresa de transporte de encomiendas en la ciudad de Bogotá. Como resultado, las autoras afirman que los trabajadores de la cooperativa de Transportes Velotax Encomiendas Bogotá, percibieron el ambiente interno de la organización como débil en la mayoría de las facetas. Los empleados manifestaron poca satisfacción frente a la labor que desempeñan lo cual se deriva de las reducidas condiciones de trabajo. (Portela et.al, 2001).

- *Evaluación del Clima Organizacional de Cavipetrol.* El objetivo de esta investigación es el de evaluar el Clima Organizacional de la empresa Cavipetrol, en la ciudad de Bogotá para establecer las deficiencias, debilidades y fortalezas que existen dentro de ella. Los hallazgos confirman las debilidades en el Clima Organizacional en la compañía, afectando considerablemente tanto al interior de la corporación como la imagen que proyecta. (Bernal y Soto, 2001)
- *Medición del Clima Organizacional del banco Granahorrar sucursal Cúcuta Norte de Santander.* La idea de este trabajo surge en la reflexión de enfocar la organización desde el punto de vista del recurso humano. Aporta al conocimiento en la percepción o interpretación que el individuo hace del ambiente interno de la organización. El objetivo general de la investigación se centro en la medición del Clima Organizacional de la corporación, con el fin de establecer mecanismos que permitieran mantener un apropiado entorno interno. (Buitrago et. al, 2001).
- *Medición del Clima Organizacional en el Instituto Nacional de Vías.* La investigación tuvo como objetivo realizar la medición del Clima Organizacional al personal seleccionado en el Instituto Nacional de Vías de Bogotá para conocer los factores que inciden en el rendimiento y la eficiencia del recurso humano. Como conclusión, los autores afirman que el Clima es parte del ambiente laboral sobre el que se deben aplicar las acciones de los directivos interesados en mejorar la efectividad de la empresa. Para Lograr un Clima Organizacional positivo, no es suficiente la gestión de los directivos, se requiere la participación, la disposición y el esfuerzo de todos los servidores públicos de la empresa. (Aranguren y Novoa, 2001).
- *Ética del Administrador en relación con el Clima Organizacional.* El proyecto busco observar la realidad ética de la empresa y su quehacer moral, cuyos objetivos no solo son la productividad y los beneficios que dé ella, sino el desarrollo humano y el bien moral. Como objetivo, la investigación pretendió observar la ética del administrador y su incidencia

en el Clima Organizacional en tres empresas: Columbus y Cia, Distribuidora xy y Cassany. (Amador et. al, 2002).

- *Propuesta de cambio para mejorar el Clima Organizacional en la empresa Conexel Bulevar Ltda. En Bogotá.* La finalidad de esta investigación fue la de identificar que factores afectan negativamente el Clima Organizacional de la empresa, y proponer un modelo adecuado para la mejor administración de éste. En este estudio se destaca la importancia del ambiente de trabajo como actor determinante de la eficacia y eficiencia del personal, lo cual permitió la reflexión de la gerencia de la empresa sobre los beneficios de crear y mantener un equilibrio en el Clima Organizacional donde puedan interactuar los grupos que la integran de manera armonizada y comprometidos con los mismos ideales. (Buendía, 2003).
- *Análisis de clima organizacional y su incidencia en el servicio al cliente en la empresa HEISOHN Asociados.* El objetivo de la investigación fue Analizar la forma en que incide el Clima Organizacional de Heisohn Asociados en sus clientes internos, con el fin de desarrollar una estrategia de servicio a los clientes externos. Como conclusión, el autor afirma que existe reconocimiento de la empresa hacia la importancia de sus empleados, considerados como el motor empresarial y un factor clave de éxito. Es importante un adecuado clima, y que las personas que laboran en esta se sientan parte de ella, lo importante del clima organizacional es lograr una coordinación entre los cliente externos y los clientes internos de la compañía. (Forero y Valero, 2003).
- *Descripción de la Cultura Corporativa y Clima Organizacional en una empresa importadora y comercializadora colombiana.* El objetivo de la investigación fue Describir la cultura corporativa y el Clima Organizacional de la empresa Waked Internacional de Colombia Ltda. en un momento específico (año 2002) como aporte al mejoramiento de la organización. Esta investigación buscó contribuir al desarrollo y mejoramiento de la empresa con base al estudio de la cultura organizacional para el logro de los objetivos empresariales. Como resultados las autoras afirman que existe ayuda y cooperación entre los empleados, las personas antiguas conocen los objetivos de la empresa, la participación y relaciones interpersonales es buena, gracias a las actividades que organiza la empresa dentro y fuera del horario de trabajo. En cuanto a motivación el empleado de Waked se siente satisfecho con su trabajo y con la empresa. (Mesa y Pardo, 2003).

- *Clima Organizacional de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD.* La investigación plantea como objetivo general el análisis del Clima Organizacional de la UNAD, Sede Nacional José Celestino Mutis y el diseño de un plan de mejoramiento. En los resultados obtenidos, las investigadoras observaron que todas las variables puntuaron “regular”, de acuerdo a la escala establecida en el test para su clasificación, exceptuando la variable salario que puntuó como “malo”. (Guerrero y Rojas, 2003).
- *Clima Organizacional y su Incidencia en la Calidad de los Servicios Públicos.* El artículo es el resultado de una investigación de los principales componentes del clima organizacional donde se identifican y analizan los factores administrativos internos directamente relacionados con los empleados y directivos, así como las opiniones de los usuarios de las empresas; el estudio se realizó con base en encuestas y entrevistas cuyos resultados reflejan la situación actual de las empresas objeto de estudio desde tres ópticas diferentes: usuarios, empleados de las empresas y directivos de las mismas. El éxito de una empresa depende de la manera como sus empleados la asumen, es decir, como perciben el clima organizacional de la misma, esto considerando que el clima organizacional es “ la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral” (Bastidas et. al, 2004)
- *Estudio de Clima Organizacional de una Empresa del Sector Automotriz.* En esta investigación se identificaron las percepciones compartidas de los empleados de una empresa del sector automotriz para determinar cuantitativamente cuáles son las variables que están afectando el Clima Laboral y a partir de los resultados tener bases más claras para generar cambios positivos. Los autores afirman que Los trabajadores de una empresa sienten que el clima es favorable cuando están haciendo algo útil que les proporciona un sentido de valor personal. Se ha señalado que las personas tienden a buscar un empleo que represente un desafío o que sea intrínsecamente satisfactorio. Los empleados buscan la responsabilidad y la oportunidad de tener éxito, quieren ser reconocidos en su valor como individuos y sentir que la empresa se preocupa por sus necesidades y problemas. (Segovia y Solórzano, 2004).
- *Estudio de Clima Organizacional en los puntos de servicio directos de Servientrega en Bogotá.* La pretensión de la investigación fue realizar un estudio de Clima Organizacional y así plantear propuestas que sean

atractivas para la empresa y crear planes de mejoramiento con el fin de brindar una mejor calidad en el ambiente laboral en el que se desenvuelven los colaboradores de los puntos de servicio directos de Servientrega S.A en Bogotá. Como resultado, los autores evidencian que la motivación que reciben los trabajadores es poco apropiada; de acuerdo al análisis general, los factores con mas baja calificación fueron la motivación y el reconocimiento del desempeño. (Galvez, 2004).

- *Plan de mejoramiento del Clima Organizacional para la compañía Edospina S.a en Bogotá, para el año 2005.* La pretensión de este estudio fue hacer una medición del Clima Organizacional y proponer estrategias de mejora atendiendo la solicitud y el interés que expresa la dirección de la empresa. La propuesta pretende concienciar sobre los beneficios de crear y mantener un Clima Organizacional adecuado, cambiar actitudes frente a las necesidades del personal y ser una contribución al mejoramiento continuo de las organizaciones a través del aporte de conocimiento al entorno empresarial. (Piñeros y Romero, 2005).
- *Medición del cambio en el Clima Organizacional con la privatización. Caso: EMGESA S.A ESP.* La investigación tuvo como objetivo general elaborar una medición y análisis del cambio del Clima Organizacional de EMGESA S.A ESP para determinar las consecuencias de la privatización, debilidades y fortalezas que se encuentren actualmente con respecto a la anterior empresa de energía de Bogotá, comparando los estudios realizados antes y después de la privatización. Como conclusión, la autora afirma que la privatización de la empresa de Energía de Bogotá se ha revelado como exitosa ya que causa un efecto positivo sobre los trabajadores al obtener mas utilidades, invertir mas en capacitación, seguridad industrial, incremento y homologación de salarios, entre otros beneficios. (Alfonso, 2006).
- *Diagnóstico del Clima Organizacional de la Dependencia General SIEMENS.* La investigación hace un diagnostico del Clima Organizacional con el fin de conocer la percepción de los trabajadores sobre el ambiente laboral y proponer alternativas de mejoramiento. Según las autoras, la importancia de esta investigación radico en la profundización de un tema que debe atenderse en todo tipo de organizaciones y su alcance va hasta todas aquellas organizaciones que presentan falencias similares a las detectadas y diagnosticadas. (Antolinez y Gonzales, 2006).

- *Diagnostico social estratégico del Clima Organizacional de los trabajadores de Merquefacil filial de Carulla & Cia S.A.* La investigación pretendió construir un diagnostico estratégico de Clima Organizacional de los supermercados Merquefacil filial de Carulla & CIA S.A. La investigación concluye haciendo uso de la planeación estratégica y dentro de ella el análisis de la situación en términos de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas encontradas dentro del Clima Organizacional de la compañía, las cuales se sustentan a partir de datos estadísticos representadas a través de tablas y graficas. (Escobar y Sánchez, 1996).
- *El clima organizacional y la evaluación de desempeño de la línea de producción de SUIZO S.A.* La investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre los factores críticos del Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la línea de producción en una empresa como Suizo S.A y así proponer una estrategia de mejoramiento Organizacional. Para el cumplimiento de este objetivo, los autores identificaron los factores críticos del Clima Organizacional, identificaron los factores críticos de la evaluación de desempeño de los trabajadores, establecieron las relaciones existentes entre Clima Organizacional y evaluación de desempeño y por ultimo, propusieron una estrategia de mejoramiento organizacional la cual ayudo a potencializar el desempeño laboral de los trabajadores. (Pérez y Suarez, 2006).

Teniendo en cuenta la exposición de los antecedentes de clima organizacional encontrados para fines de esta investigación, se puede destacar que de los siete trabajos localizados virtualmente, cuatro de estos, tienen desarrollo en el ámbito educativo y hacen referencia al clima organizacional y la relación con el desempeño laboral de los trabajadores, destacan factores importantes como la comunicación, las relaciones interpersonales, la motivación y la participación. Los tres trabajos restantes se realizaron a nivel empresarial y se puede subrayar la preocupación de las personas responsables de gestión humana y las directivas de las empresas por la satisfacción y motivación de los trabajadores, con el fin de mejorar la productividad y brindar un mejor servicio al cliente.

A nivel nacional se encontraron dos artículos que evidencian la importancia del papel de gestiona humana con relación a la percepción que tienen los trabajadores de la empresa sobre el clima organizacional, acentuando componentes importantes como: la participación, la ausencia de una verdadera valoración de las capacidades de los trabajadores y la motivación hacia el logro. A esto se le añade el hallazgo de 27 investigaciones dentro de las cuales 17, hacen un diagnóstico de Clima organizacional en

empresas; como resultados coinciden en aspectos importantes como la motivación y el reconocimiento del desempeño, la comunicación, y las relaciones interpersonales, teniendo en cuenta que si estos componentes se encuentran bien en los trabajadores, estos perciben el clima organizacional como positivo y aumentan su desempeño laboral. Seis de las 27 investigaciones hacen un análisis específico entre la relación e incidencia del clima organizacional con la satisfacción laboral y la percepción de calidad de vida para el desempeño laboral y posteriormente la relación del clima con el servicio al cliente; finalmente las cuatro investigaciones restantes son propuestas para el mejoramiento del clima organizacional de la empresa.

De todo ello se puede señalar que la mayoría de investigaciones se realizan con el objetivo de conocer o medir la percepción o interpretación que los trabajadores hacen acerca del ambiente laboral interno de la organización buscando mejorar las relaciones laborales, la comunicación, el sentido de pertenencia con el fin de aumentar la productividad y mejorar el servicio al cliente; se evidencia que el tema ha sido motivo de estudio por parte de diferentes profesiones, donde Trabajo Social se queda corto en investigación, producción y desarrollo en el ámbito del Clima Organizacional.

1.1 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo se enmarca en la línea de investigación desarrollo humano y calidad de vida, específicamente en la sublínea gerencia social y redes sociales. Dentro del clima organizacional el desarrollo del ser humano como persona es vital teniendo en cuenta que a partir de las oportunidades de empleo, el acceso a los bienes de producción, las relaciones de solidaridad y el logro de metas productivas se puede potenciar las capacidades de los sujetos, por tal razón, con el desarrollo de esta investigación se pretende aportar a la reflexión y análisis desde Trabajo Social, profundizando en los componentes del clima organizacional: motivación, liderazgo y sentido de pertenencia.

a partir, constituye un aspecto fundamental dentro de todas las organizaciones

La revisión investigativa (27 textos) arrojo como resultados que un buen clima organizacional es el eje central de una empresa exitosa, resaltando componentes vitales para el logro de este como: la comunicación, las relaciones interpersonales al interior de la empresa, la participación y la

satisfacción laboral del trabajador con el fin de mejorar la productividad y el servicio al cliente.

La consulta documental (2 textos) evidencia la importancia de la labor que desempeñan las personas responsables del área de gestión humana, con relación a la satisfacción laboral y la motivación dentro de la percepción que tienen los trabajadores del clima organizacional de la empresa a la cual están vinculados laboralmente.

La exploración virtual (7 textos) resalta la preeminencia de la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores con base en la motivación y la satisfacción personal para lograr mejor productividad y buen servicio al cliente.

La presente investigación se realiza a partir del proyecto de práctica denominado Fortalecimiento del área de Bienestar Social Laboral de la empresa Flores la Valvanera Ltda., partiendo desde la iniciativa que tuvo la misma organización, debido a que se evidenciaba desmotivación por parte de los colaboradores. Esta problemática se confirmó mediante el diagnóstico realizado al inicio de la práctica de entrenamiento profesional², cuyo objetivo fue *Fortalecer el área de Bienestar Social Laboral de la empresa Flores la Valvanera a través de estrategias pedagógicas, que contribuyan al mejoramiento del clima organizacional buscando el desarrollo y bienestar integral de sus colaboradoras(es)*. A partir de los resultados obtenidos se evidenció la necesidad de investigar la motivación, liderazgo y sentido de pertenencia como componentes del clima organizacional.

La investigación de clima organizacional, es trascendental para el desarrollo de la disciplina como base, para enriquecer, legitimar y posicionar al Trabajo Social frente a otras profesiones de las ciencias sociales que tienen su campo de acción en el ámbito laboral, y específicamente en el área de gestión humana. La presente investigación es de vital importancia debido a que brinda a la empresa y a sus colaboradores las herramientas para evidenciar necesidades y fomentar el bienestar de los mismos mediante el empoderamiento para el logro de metas productivas propiciando el desarrollo de sus capacidades y potencialidades con el fin de mejorar la calidad de vida laboral.

El Clima Organizacional juega un papel importante dentro de la dinámica interna de las organizaciones, permitiendo al individuo inmerso en ella una

² Práctica de entrenamiento profesional, realizada por María Victoria Velandia Amaya, integrante del grupo de investigación II periodo de 2006 – I periodo de 2007.

serie de posibilidades para su desarrollo personal y profesional, es por esto que para Flores La Valvanera, es importante conocer cual es la percepción que tienen sus trabajadores frente al clima organizacional de la empresa, por medio de los componentes que de este se despliegan y consideran importantes como lo son: liderazgo, sentido de pertenencia y motivación para fortalecer el área de gestión humana, mejorar el rendimiento, la satisfacción laboral, y así lograr servicios de calidad para el cliente.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Clima Organizacional “Se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización, esta estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros” (Chiavenato, 1994: 63).

En el abordaje investigativo, documental y virtual se encuentra que desde Trabajo Social ha sido estudiado solo desde tres investigaciones (1996,1998 y 2006), lo cual se evidencia escaso desarrollo del tema. Por esta razón, se hace necesaria una investigación que continúe con una profundización desde la profesión, y de esta manera conocer la motivación, el liderazgo y el sentido de pertenencia de los colaboradores (as) y supervisores (as) con la empresa.

Las preguntas para efectos de esta investigación son:

- ¿Cuales son los aspectos de motivación que se identifican en los colaboradores (as) y supervisores (as) en el desarrollo de sus labores en la empresa?
- ¿Cuales son los tipos de liderazgo que se identifican en los supervisores (as)?
- ¿Cuales son las fortalezas y potencialidades que se privilegian por parte de colaboradores (as) y supervisores en relación al sentido de pertenencia con la empresa?

De lo anterior, el interrogante que orienta la investigación:

¿Cómo se identifica la motivación, el liderazgo y el sentido de pertenencia en los colaboradores (as) y supervisores (as) dentro del clima organizacional de la empresa Flores La Valvanera Ltda., del Municipio de Chía - Cundinamarca en el II periodo de 2007?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Identificar el clima organizacional desde la motivación, liderazgo y sentido de pertenencia en los colaboradores(as) y supervisores (as) de la empresa Flores La Valvanera Ltda., en el municipio de Chía - Cundinamarca.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Caracterizar las condiciones socio demográficas de los colaboradores (as) y supervisores (as).
- ✓ Establecer la adaptación que tienen los colaboradores (as) y supervisores (as) dentro de la empresa.
- ✓ Determinar la motivación que tienen los colaboradores (as) y supervisores (as) en el desarrollo de labores en la empresa.
- ✓ Establecer los estilos de liderazgo presentes en los supervisores (as) de la empresa.
- ✓ Indagar el sentido de pertenencia de los colaboradores (as) y supervisores (as) hacia la empresa.

2. REFERENTES

2.1 REFERENTE TEORICO - CONCEPTUAL

Clima organizacional, se puede entender como el conjunto de componentes que brindan bienestar mental, físico y social al empleado dentro de la organización, de los cuales para fines de esta investigación, es importante destacar: *la adaptación*, teniendo que ver esta, con que el trabajador se sienta bien con respecto a los demás y consigo mismo para que pueda ser capaz de enfrentar las exigencias de la vida; *la motivación*, relacionada con la satisfacción de necesidades, incentivos y capacitación que le ofrece la organización al trabajador; *el liderazgo* como la capacidad para comunicarse, relacionarse con sus compañeros de trabajo y asumir responsabilidades y finalmente *el sentido de pertenencia*, haciendo referencia al esfuerzo, dedicación y puntualidad que el trabajador brinda a la empresa en el desempeño de la labor para la cual ha sido contratado, teniendo en cuenta que las percepciones de los trabajadores están mediatizados por el desarrollo saludable de los componentes del clima mencionados anteriormente (Chiavenato,1994).

2.1.1 CLIMA ORGANIZACIONAL.

El concepto de clima organizacional “fue introducido por primera vez por psicología industrial / organizacional, por Gellerman, en 1960” (Brunet, 1983:13).

Dos grandes escuelas de pensamiento fueron pioneras en dar significado a clima organizacional:

La escuela de la Gestalt, la cual centra su enfoque “en la organización de la percepción (todo es diferente a la suma de sus partes). Según esta escuela, los individuos comprenden el mundo que los rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ellos ven

ese mundo. De tal modo, la percepción del medio de trabajo y del entorno e lo que influye en el comportamiento de un empleado.”(Brunet, 1983:14).

La segunda escuela es la funcionalista. “Según esta escuela, el pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan u papel importante en la adaptación de individuo a su medio... Así un empleado interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste.” (Brunet, 1983:14).

Para la investigación se entenderá por Clima Organizacional “el ambiente existente entre los miembros de la organización; esta estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros” (Chiavenato, 1994:63). El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano. Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional; esto permite un impacto significativamente en los resultados. El Clima Organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño.

Para conocer el clima organizacional, es necesario identificar la adaptación de los trabajadores (as) y supervisores (as) a su trabajo. Los seres humanos están obligados continuamente a adaptarse a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Esto puede definirse como estado de adaptación el cual se refiere a la necesidad de pertenecer a un grupo social, de estima y de autorrealización. Una buena adaptación denota salud mental. Chiavenato (1994) plantea las características de las personas mentalmente sanas; según esto, son adaptadas a la investigación así:

1. **Sentirse bien consigo mismo:** Esta determinada como la satisfacción de los trabajadores (as) y supervisores (as) con el resultado de sus labores en la empresa.
2. **Sentirse bien con respecto a los demás:** Hace referencia a la satisfacción de los trabajadores (as) y supervisores (as) en las relaciones con compañeros, superiores y subalternos.
3. **Ser capaz de enfrentar por si mismo las eventualidades en el trabajo:** Denota superación, valores y actitudes de los trabajadores (as) y supervisores (as) que le permiten superar las dificultades.

La importancia del clima organizacional se debe a que este refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros de la organización. Éste permite evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la labor; por otra parte, es importante iniciar y sostener un cambio que indique los elementos específicos sobre los cuales se debe dirigir la intervención para que en el desarrollo de la organización se puedan prever los problemas que puedan surgir. (Brunet, 1983).

Si bien las actitudes, decisiones y reacciones de las personas en su lugar de trabajo dependen de su percepción frente a su contexto, es importante conocer la realidad colectiva para comprender el clima en la organización; para esto, es necesario identificar la motivación, el liderazgo y el sentido de pertenencia como factores relevantes en el desarrollo del Clima Organizacional.

Dentro del clima organizacional interactúan componentes los cuales permiten identificar sus características y análisis de las mismas lo que posibilita evaluar las actitudes (positivas o negativas) de los trabajadores frente a la organización. Para nuestro fin especial, se estudiarán los componentes de motivación, liderazgo y sentido de pertenencia así:³

- Aspecto individual: actitudes, percepciones, personalidad, estrés, valores y aprendizaje de los trabajadores;
- Grupo e intergrupo: estructura, procesos, cohesión, normas y reglas.
- Comunicación: tipos de comunicación, clases de comunicación, manejo de la comunicación.
- Motivación: se estudia la satisfacción en el cargo, necesidades, sistema de salarios, capacitación y desarrollo, servicios y beneficios.
- Liderazgo: Autócrata, participativo, rienda suelta.
- Sentido de pertenencia: relaciones de intercambio, contribuciones.

³ Cabe aclarar que los componentes de aspecto individual, grupo y subgrupo, y comunicación fueron trabajados en el proyecto de práctica de entrenamiento profesional durante el II periodo de 2006 – I periodo de 2007.

A continuación se describe la teoría de los sistemas de Likert, en la cual se enmarca el clima organizacional. Se aclara que si bien se destaca la importancia de la teoría, ésta no se trabajara en la investigación.

Teoría de los sistemas de Likert⁴

“Esta teoría de clima organizacional, o de los sistemas de organización como los llama su autor, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudia, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa.” (Brunet, 1987: 28).

Likert afirma que el comportamiento de los trabajadores es causado por el comportamiento de la organización y por las condiciones de la misma que estas personas perciben de acuerdo a las informaciones, las percepciones, las capacidades, etc. “La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre esta en función de la percepción que tiene de este.” (Brunet, 1987:28).

Existen cuatro factores que influyen sobre la percepción individual del clima:

1. Los parámetros ligados al contexto, la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.
2. La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización así como el salario que gana.
3. Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.
4. La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima de la organización.

2.1.2 COMPONENTES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

2.1.2.1 MOTIVACIÓN.

“El termino motivación encierra sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación para el trabajo” (Chiavenato, 1994:55).

⁴ Rensis Likert. Reconocido investigador en psicología organizacional, creador de cuestionarios e investigaciones sobre los procesos administrativos.

“La palabra motivación deriva de la palabra latina *movere*, que significa (Mover). La motivación representa aquellos procesos psicológicos que causan la estimulación, la dirección y la persistencia de acciones voluntarias dirigidas a los objetivos.” (Ivancevich et.al, 2006:141). Las empresas modernas son conscientes de la importancia de poseer una estructura cualificada y con un alto grado de interés y motivación. Se entiende por motivación toda fuerza o impulso interior que inicia, mantiene y dirige la conducta de una persona con el fin de lograr un objetivo determinado. En el ámbito laboral estar motivado supone estar estimulado e interesado suficientemente como para orientar las actividades y la conducta hacia el cumplimiento de unos objetivos establecidos previamente. Como factores determinantes de la motivación se encuentran entre otros los que se mencionan a continuación.

Necesidades

El principal autor que maneja el tema de necesidades es Abraham Maslow quien afirma que estas forman parte de una jerarquía. “Maslow concibe esa jerarquía por el hecho de que el hombre es una criatura cuyas necesidades crecen durante su vida. A medida que el hombre satisface sus necesidades básicas, otras mas elevadas ocupan el predominio de su comportamiento.” (Chiavenato, 1994:52). De acuerdo con esto, la jerarquía de necesidades humanas se clasifican y se definen así:

- a. Necesidades fisiológicas: medio ambiente (aire, temperatura), alimentación.
- b. Necesidades de seguridad: protección contra el peligro.
- c. Necesidades sociales: amistad, relaciones interpersonales, pertenencia a grupos.
- d. Necesidades de estima: reconocimiento, autorrespeto
- e. Necesidades de autorrealización: realización del potencial, utilización plena del talento individual.

Para la investigación se toma el planteamiento formulado por Maslow, analizando la satisfacción de las siguientes necesidades de los trabajadores (as) y supervisores (as) en la empresa:

Seguridad: Se retoma la seguridad con el fin de conocer las condiciones que brinda la empresa para la satisfacción de esta necesidad en el lugar de trabajo.

Sociales: Se identifican las relaciones sociales como el compañerismo, la amistad, pertenencia a grupos internos de la empresa.

Estima: Esta se determina por el autorrespeto y el reconocimiento con el que se siente cada trabajador (a) y supervisor (a) dentro de la empresa y ante sus compañeros de trabajo.

Autorrealización: La autorrealización se determina como la realización personal de trabajadores (as) y supervisores (as) en el desempeño de sus labores, lo que permite alcanzar la autoestima.

Capacitación

La capacitación es considerada como un “proceso educativo a corto plazo que utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado mediante el cual el personal no administrativo adquiere los conocimientos y habilidades técnicas necesarios para acrecentar la eficacia en el logro de las metas organizacionales.” (Sikula y Mckenna, 1989:225). Las organizaciones diariamente se enfrentan al problema de integrar de modo eficaz y eficiente a los empleados con su ambiente laboral. Tanto los trabajadores como los supervisores deben tener las habilidades y conocimientos necesarios para realizar sus labores de manera eficaz.

La importancia de la capacitación de los empleados, esta en asegurar que los recursos humanos de la empresa tengan y continúen teniendo las habilidades requeridas para realizar el trabajo que se les asigno. Las razones por las cuales la empresa debe contar con programas de capacitación y desarrollo se refieren a: “1). Productividad, 2). Calidad, 3). Planeación de los recursos humanos, 4). Moral, 5) prestaciones indirectas, 6) salud y seguridad, 7) prevención de la obsolescencia, y 8). Desarrollo personal.” (Sikula y Mckenna, 1989:226).

Para que se dé el proceso de capacitación se determinan dos dimensiones a saber:

- 1. Necesidad de capacitación:** Entendida como el análisis de los trabajadores (as) y supervisores (as) de la empresa para identificar que tipo de conocimientos, actitudes o habilidades deben adquirir y que modificaciones debe hacer si quiere contribuir satisfactoriamente a los objetivos organizacionales.

- 2. Eficacia de la capacitación:** Esta determinada por la satisfacción de la necesidad de la capacitación y la toma de conciencia de los trabajadores (as) y supervisores (as) frente a beneficios organizacionales y personales que se logran mediante un buen desempeño de las labores en la empresa.

Incentivos

Los incentivos son entendidos como los “pagos” (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios, etc.) que hace la organización a sus trabajadores; cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, es decir, que varía de un individuo a otro, haciéndolo útil para unos e inútil para otros. (Chiavenato, 1994).

Los incentivos que se estudiarán en los trabajadores (as) y supervisores (as) son:

Beneficios sociales: Los beneficios sociales “son aquellas facilidades, conveniencias, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados, orientados a ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. Pueden financiarse, parcial o totalmente por la empresa.” (Chiavenato, 1994:342).

Estos beneficios están representados en bonificaciones, descansos, restaurante, transporte, recreación y actividades comunitarias.

A continuación se describen las teorías en las cuales se enmarca la motivación. Se aclara que estas son de gran importancia, pero no se desarrollan en la investigación.

Teorías de la motivación.

“Las teorías de motivación de contenido, se enfocan en los factores internos de la persona que desencadenan, dirigen, sostienen y detienen el comportamiento, pretenden determinar las necesidades específicas que motivan a las personas.” (Ivancevich et.al, 2006: 141).

- **Jerarquía de las necesidades de Maslow.**

“La esencia de la teoría de Maslow es que las necesidades forman parte de una jerarquía. Las necesidades de un nivel inferior son las fisiológicas, y las necesidades de nivel superior son las de autorrealización. Estas se definen de la siguiente manera:

1. Fisiológicas: Necesidad de alimento, bebida, refugio y alivio de dolor.
2. Salud y seguridad: Necesidad de estar libre de amenazas, es decir, la seguridad ante sucesos o entornos amenazadores.
3. Pertenencia social y amor: Necesidad de amistad, afiliación, interacción y amor.
4. Estima: Necesidad de autoestima y estima de los demás.
5. Autorrealización: Necesidad de satisfacerse aprovechando al máximo las capacidades, habilidades y potencial. ” (Ivancevich et.al, 2006:141).

La teoría de Maslow supone que la persona trata de satisfacer las necesidades más elementales, antes de dirigir el comportamiento hacia la satisfacción de necesidades de nivel superior. Entre otros aspectos básicos del pensamiento de Maslow para entender el modelo de la jerarquía de las necesidades están:

- Una necesidad satisfecha deja de motivar
 - Las necesidades insatisfechas ocasionan frustración, conflicto y estrés.
 - Maslow supone que las personas tienen la necesidad de crecer y desarrollarse, y en consecuencia, siempre se esforzarán por ascender en la jerarquía en términos de la satisfacción de sus necesidades.
- **Teoría ERC de Alderfer.**

La teoría de Alderfer comprende tres conjuntos de necesidades:

1. Existencia, entendida como las necesidades satisfechas por factores como alimento, aire, agua, sueldo, y condiciones laborales.
2. Relaciones, comprende las necesidades satisfechas por relaciones sociales e interpersonales significativas.
3. Crecimiento, basado en las necesidades satisfechas por un individuo que hace aportaciones creativas o productivas.

“Esta teoría supone que los individuos están motivados para entregarse a comportamientos que satisfagan una de las tres necesidades. La teoría de Alderfer señala, que además del proceso de progreso y satisfacción que propuso Maslow, actúan también un proceso de frustración y regresión.” (Ivancevich et.al, 2006: 143)

- **Teoría de los factores de Herzberg.**

“Hay un conjunto de condiciones extrínsecas en el contexto laboral, que genera insatisfacción entre los empleados cuando no están presentes. Estas condiciones son los factores de satisfacción o factores de higiene, que se necesitan para mantener al menos un nivel de satisfacción” (Ivancevich et.al, 2006).

1. Salario
2. Seguridad en el trabajo
3. Condiciones de trabajo
4. Condición social
5. Procedimientos de la compañía
6. Calidad de la supervisión técnica
7. Calidad de las relaciones interpersonales entre los compañeros con los supervisores y con los subordinados.

“Un conjunto de condiciones intrínsecas - el contenido del trabajo-, cuando esta presente en el trabajo, crea niveles de motivación sólidos que pueden generar un buen desempeño laboral. Si estas condiciones no están presentes, los trabajos no resultan muy satisfactorios. A este conjunto de condiciones se denominan factores de satisfacción o factores motivacionales, e incluyen:

1. Logro
2. Reconocimiento
3. Responsabilidad
4. Progreso
5. El trabajo mismo
6. La posibilidad de crecimiento” (Ivancevich et.al, 2006: 144).

- **Teoría de las necesidades aprendidas de McClelland.**

“McClelland propuso una teoría sobre la motivación que se asocia estrechamente con conceptos del aprendizaje. Considera que muchas necesidades se adquieren de la cultura. Tres de estas necesidades aprendidas son la necesidad de logro, necesidad de afiliación y necesidad de poder.” (Ivancevich et.al, 2006: 147).

De acuerdo a resultados de investigaciones, McClelland desarrollo un conjunto descriptivo de factores que reflejan una gran necesidad de logro, estas son:

1. A la persona le gusta asumir la responsabilidad en la resolución de problemas.
2. La persona tiende a establecer metas de logro moderadas y se inclina a asumir riesgos calculados
3. La persona desea retroalimentación sobre el desempeño.

2.1.2.2 LIDERAZGO

Se entiende como liderazgo el “proceso de desarrollar ideas, y una visión, viviendo según los valores que apoyan esas ideas y esa visión, influyendo en otros para que las incorporen en su propia conducta y tomando decisiones difíciles sobre los recursos humanos y otros aspectos.” (Hellriegel Y Slocum, 2004: 250).

Cualidades del líder

“Durante un tiempo, el reconocimiento de los líderes potenciales se baso en el concepto de que existían determinadas características que debía poseer un buen líder... Es razonable suponer que los individuos que poseen capacidad para guiar a otros hacia el logro organizacional, una san interacción personal y que también tienen capacidad de adaptarse a las situaciones, poseen ciertos atributos útiles para desempeñar la función de un líder.” (Harris, 1995: 195).

Según Harris (1995), la lista de atributos útiles (aunque no absolutamente requeridos) de un líder incluye su disposición para asumir la responsabilidad en el logro, la capacidad para ser perceptivo y empático, para ser objetivo, para determinar la prioridad adecuada de los deberes y actividades, y la capacidad para comunicarse con los demás.

De los anteriores atributos, se adecuan para la investigación los siguientes:

Disposición para asumir responsabilidad: El trabajador (a) y /o supervisor(a) acepta las responsabilidades adquiridas y asume los posibles riesgos o fracasos de la misma.

Capacidad para ser perceptivo: El trabajador (a) y /o supervisor(a) observa, percibe y descubre en si mismo y en sus compañeros los aciertos, debilidades y metas propuestas en el desempeño de su labor.

Capacidad para comunicar: El trabajador (a) y /o supervisor(a) observa, transmite de manera adecuada. Esto se traduce en una comunicación asertiva entre compañeros, con superiores y/o con subalternos.

Estilos de liderazgo

"Los líderes han mostrado muchos enfoques diferentes respecto a como cumplen con sus responsabilidades. El enfoque mas común para analizar el comportamiento del líder es clasificar los diversos tipos de liderazgo existentes. Los estilos varían según los deberes que el líder debe desempeñar solo, las responsabilidades que desee que superiores y compañeros acepten y su compromiso filosófico hacia la realización y cumplimiento de las expectativas de los mismos." (Harris, 1995: 198)

Según Harris (1995), y para efectos de la investigación, el liderazgo comprende los siguientes estilos

Autócrata: El líder autócrata asume toda la responsabilidad en la toma de decisiones, inicia las acciones, dirige, motiva y controla a sus compañeros y/o subalternos. Puede creer que solamente el es competente y capaz en la toma de decisiones importantes, considerando a los demás incapaces de realizar labores y tomar decisiones.

Participativo: El líder participativo utiliza la consulta para practicar el liderazgo. Es quien consulta y cultiva las ideas y opiniones de sus compañeros y/o subalternos para tomar decisiones de interés común y hacer que estas sean cada vez mas útiles. Así mismo, incrementa la capacidad de autocontrol y responsabilidad para guiar sus propios esfuerzos.

Rienda suelta: Este estilo de líder espera que sus compañeros y/o subalternos realicen su trabajo con autoridad propia, asumiendo la responsabilidad desde su propia motivación, guía y control. Proporciona muy poco contacto y apoyo a sus compañeros y/o subalternos. Para que este estilo de liderazgo sea satisfactorio, los trabajadores deben ser altamente calificados y capaces de realizar sus labores eficazmente.

Teoría del Liderazgo

- **Teoría de los Rasgos**

“Al iniciarse el siglo XX prevalecía la idea de que los líderes nacen no se hacen. Se creía que las personas que sobresalían poseían rasgos innatos que las predestinaban para ser líderes triunfantes. Un rasgo de líder es una característica física o de la personalidad que puede servir para diferenciar a los líderes de sus seguidores.” (Kreitner y Kinicki, 1997: 469)

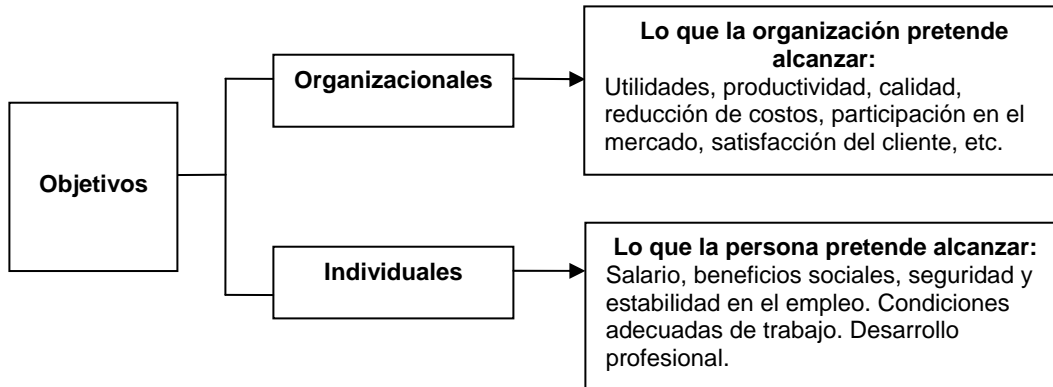
Esta teoría identifica cinco rasgos que tienden a establecer una diferencia entre los líderes y el tipo de medio del seguidor:

1. La inteligencia
2. La dominación
3. La auto confianza
4. El nivel de energía y de actividad
5. El conocimiento pertinente a la tarea

2.1.2.3 SENTIDO DE PERTENENCIA

El sentido de pertenencia se entiende como la aptitud de considerarse y de sentirse integrante de un grupo; en las organizaciones, también se puede identificar el sentido de pertenencia como la relación empresa empleado. Esta relación se orienta hacia la realización de los objetivos individuales y organizacionales. Cuando estos dos objetivos convergen, se satisfacen mutuamente y existe responsabilidad social por parte de la organización, produce bienestar en los trabajadores, generando así sentido de pertenencia a la empresa. Cuando el individuo proporciona habilidades, conocimientos, capacidades y destrezas, junto con una actitud positiva frente al aprendizaje y grado de desempeño, la empresa le asigna responsabilidades, las cuales se convierten en un reto y un mejoramiento continuo de su condición en la organización. (Chiavenato, 1994).

Cuadro 2. Relación empresa – empleado.



Relaciones de intercambio

Las relaciones de intercambio se traducen en la relación empresa – empleado, las cuales producen un equilibrio organizacional. “Toda organización puede considerarse en términos de grupos de personas, ocupadas en el intercambio de sus recursos con base en ciertas expectativas. Estos recursos se cambian constantemente y, sin duda, no se limitan solo a recursos materiales, ya que abarcan ideas, sentimientos, habilidades y valores.” (Chiavenato,1994:80).

Dentro de las relaciones de intercambio se hace necesaria la identificación de los trabajadores con los objetivos y valores corporativos de la organización a la que pertenecen; esto hace que su trabajo se realice con mayor agrado y así mismo se verán los alicientes por parte de la empresa.

Contribuciones

Las contribuciones son los aportes que cada trabajador hace a la empresa a la cual pertenece. Estos aportes se traducen en trabajo, esfuerzo, dedicación, puntualidad, esmero, elogios a la organización.

“Las contribuciones hechas por los diversos grupos de trabajadores constituyen la fuente en la cual la organización se sule y se alienta de los incentivos que ofrece a los trabajadores.” (Chiavenato, 1994:83).

Las dimensiones del sentido de pertenencia que se trabajaran en la investigación están determinadas por:

Relaciones de intercambio: Identificación de los trabajadores (as) y supervisores (as) con los valores corporativos de la empresa.

Contribuciones: Estas contribuciones se representan en esfuerzo, dedicación, puntualidad, elogios a la organización.

2.2 REFERENTE CONTEXTUAL

Flores la Valvanera esta ubicada en el Municipio de Chía, en la vereda Tíquiza Allí se encuentra la finca llamada "hacienda Cartagena" la cual estaba dedicada a la agricultura, cría, levante y producción de leche de ganado bovino; labor que se desarrollo hasta el 22 de mayo de 1985, desde ese entonces se dio inicio al proyecto de cultivo de flores. (Ver Anexo 1)

En 1986 se ampliaron las líneas de producción, para ese momento se contaba con 4 personas en el área de administración, 17 en producción, y 5 operarios contratistas. Estas personas eran el recurso humano con el que contaba la organización. Entres 1987 y 1988 se termino de ampliar la primera parte de la finca para un total de 5 hectáreas cultivadas.

De 1990 a 1995 se termino de cultivar la totalidad de la finca para completar las 15.5 hectáreas con las que actualmente se cuenta. Por esa misma época la empresa entró a formar parte del llamado **GRUPO CHIA** y la asociación colombiana de floricultores **ASOCOLFLORES**, quien ha adquirido un compromiso con el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores al servicio de la floricultura, sus familias y sus comunidades, un compromiso que ha existido por mas de 15 años dando una visión clara del rumbo por seguir para llevar el desarrollo social integral a las personas que trabajan de la floricultura en Colombia

La responsabilidad social y ambiental de la floricultura colombiana se mide con Florverde®, y la verifica y certifica: SGS, una entidad independiente que le da transparencia y credibilidad al proceso. ASOCOLFLORES desde el año 2006 desarrollo el programa FLORVERDE para el mejoramiento ambiental y social de sus empresas. Flores La Valvanera ha recibido este reconocimiento la ultima certificación recibida por SGS fue en noviembre de 2006.

Flores la Valvanera cuenta con 334 personas vinculadas a la empresa, entre profesionales, mandos medios, supervisores, auxiliares y operarios. (Ver Grafico 2).

MISIÓN: Producir y exportar flores de una alta calidad y confiabilidad para los clientes en el exterior a través de la práctica de valores como la honestidad, la calidad, la productividad y el bienestar.

VISIÓN: Ser líderes de exportación de flores en el mercado mundial y pioneros de la mejor calidad del producto y del bienestar social.

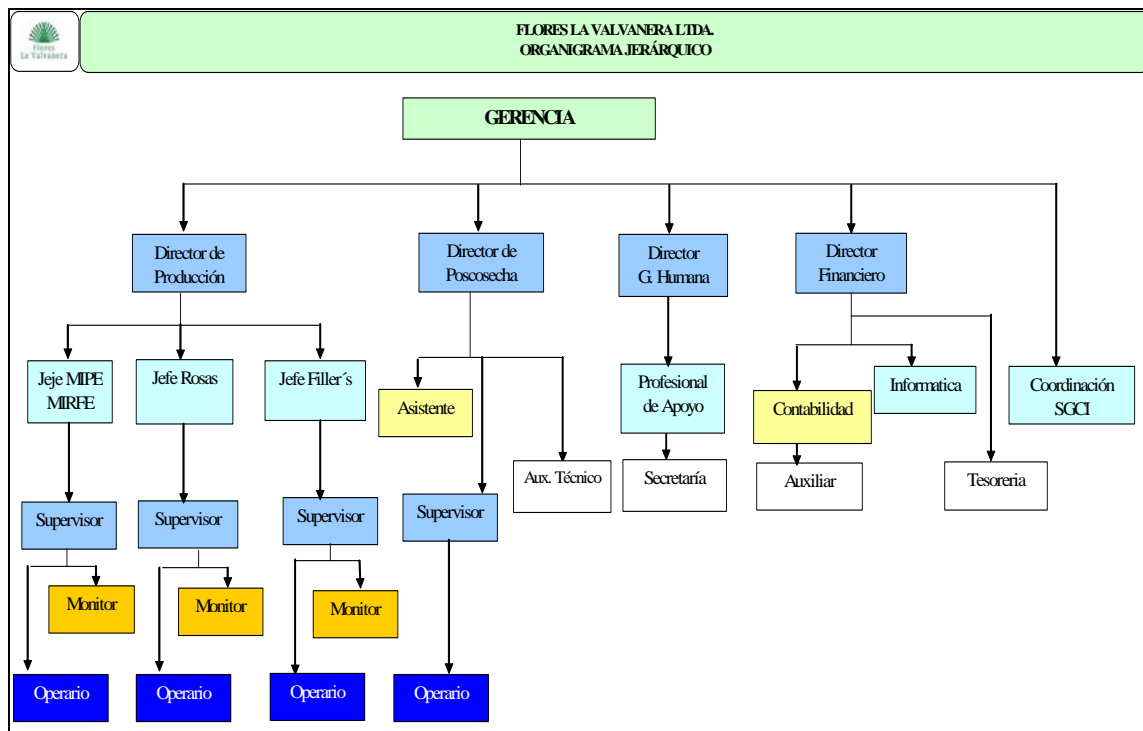
El aporte de Trabajo Social en la misión y la visión de la organización, consiste en evidenciar las necesidades y fomentar el bienestar de los colaboradores(as) mediante la investigación realizada para alcanzar las metas productivas y potenciar las capacidades de los sujetos logrando de esta manera calidad en la producción para la exportación de flores.

Grafico 1. Mapa ubicación Empresa Flores La Valvanera LTDA,



Fuente: <http://www.chia.gov.co>

Grafico 2. Organigrama Empresa Flores La Valvanera Ltda.



Fuente: Archivo empresa Flores La Valvanera.

3. DISEÑO METODOLOGICO

De acuerdo a los objetivos que orientan la presente investigación, se presentan a continuación: Tipo de investigación, Enfoque investigativo, método, nivel, carácter, población sujeto de investigación, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos y categorías de análisis.

3.1 CARÁCTER DE INVESTIGACION

La metodología empleada en la investigación fue de corte cualitativo; este tipo de investigación “se refiere a los estudio sobre el que hacer cotidiano de las personas o de grupos pequeños, en este tipo de investigación interesa lo que la gente hace, piensa, siente, sus patrones culturales y el significado de sus relaciones interpersonales y con el medio” (Lerma, 2004: 65.)

Fue pertinente para la presente investigación, puesto que permitió tener un acercamiento con la realidad en un contexto determinado, con el fin de Identificar el Clima Organizacional de la empresa en relación con la motivación, el liderazgo y el sentido de pertenencia de sus colaboradores.

3.2 ENFOQUE

El enfoque que se trabajara en la investigación, es un enfoque hermenéutico, ya que este tiene como misión descubrir los significados de las cosas, interpretar lo mejor posible las palabras, los escritos, los textos, los gestos y, en general, el comportamiento humano, así como cualquier acto u obra suya, pero conservando su singularidad en el contexto de que forma parte. (Martínez, 2004:102).

Este enfoque permite dar cumplimiento al los objetivo de la investigación facilitando la interpretación de las palabras y los relatos de los colaboradores frente a su motivación en el trabajo, liderazgo y sentido de pertenencia hacia la empresa.

3.3 METODO

El método de la investigación fue deductivo e inductivo. Inicialmente se empleó el inductivo el cual se entiende como “el razonamiento mediante el cual pasamos de un conocimiento de mayor grado de generalidad. Dicho de otra manera la inducción es un razonamiento en virtud de la cual pasamos de lo particular a lo general.” (Carvajal; 2000:84).

En segunda instancia se empleó el método deductivo, puesto que en él “los investigadores desarrollan conceptos, intelecciones y comprensiones partiendo de pautas de los datos. En los estudios cualitativos los investigadores siguen un diseño de investigación flexible. Comienzan sus estudios con interrogantes solo vagamente formulados” (Taylor y Bogdan, 1986: 20). “Mediante el método deductivo es posible llegar a conclusiones directas, cuando deducimos lo particular sin intermediarios” (Carvajal, 2000:84).

El método inductivo – deductivo fue pertinente para la investigación, ya que éste nos permitió hacer un análisis de lo particular (palabras y relatos de los colaboradores) a lo general (identificación del Clima Organizacional), y de esta manera dar respuesta a nuestra pregunta de investigación y vacío de conocimiento.

3.4 NIVEL

El nivel de la investigación fue exploratorio – descriptivo. Exploratorio, ya que se realizó con el propósito de “recabar información para reconocer, ubicar y definir problemas; fundamentar hipótesis, recoger ideas o sugerencias que permitan afinar la metodología, depurar estrategias, etc., para formular con mayor exactitud un esquema de investigación definitivo.” (Rojas, 2000: 42)

Igualmente fue de tipo descriptivo puesto que “su objetivo central es obtener un panorama mas preciso de la magnitud del problema o situación, jerarquizar los problemas, derivar elementos de juicios para estructurar políticas o estrategias operativas, y conocer las variables que se asocian y señalar los lineamientos.” (Rojas, 2000: 41)

En un primer momento exploratorio, lo cual permitió destacar algunos de los aspectos fundamentales del Clima Organizacional como son la motivación en el trabajo, el liderazgo y el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la empresa. Posteriormente se llegó a un nivel descriptivo al obtener una generalidad de éstos factores en la empresa.

3.5 INTERES DE CONOCIMIENTO

El interés de conocimiento en esta investigación fue práctico, debido a que “busca comprender más profundamente las situaciones para orientar la práctica social, la práctica personal, la práctica de grupo o de la clase dentro del proceso histórico...busca la ubicación y la orientación de la praxis, produce reflexión científica, seria y disciplinada.” (Vasco, 1994:19).

Este proceso práctico está relacionado con la continua interacción social y particularmente con la comunicación la cual nos permitió como grupo investigador conocer la realidad sobre los componentes del Clima Organizacional: la motivación en el trabajo, el liderazgo y el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la empresa.

3.6 POBLACION SUJETOS DE INVESTIGACION

La población total de la empresa es de 340 trabajadores; con la que se trabajó fue de 80 colaboradores (as) y 10 supervisores(as) la cual corresponde al 26.5% de la población total.

Cuadro 3. Colaboradores (as) por áreas de trabajo de la empresa Flores La Valvanera Ltda.

AREA	NUMERO TOTAL DE TRABAJADORES (AS)	CRITERIOS DE REPRESENTATIVIDAD
ROSAS CULTIVO	63	14
POSCOSECHA	85	19
FILLERS	72	20
MIPE - MIRFE	31	12
MANTENIMIENTO	41	10
ADMINISTRACION	48	5
TOTAL	340	80

Para efectos de la investigación se establecieron los siguientes criterios de representatividad.

Criterios de selección de los sujetos:

1. Aval de la institución⁵ (Ver anexo 1).
2. Colaboradores (as) con más de un año de vinculación.
3. Disponibilidad, interés y tiempo por parte de los colaboradores.

Cuadro 4. Supervisores (as) por áreas de trabajo de la empresa Flores La Valvanera Ltda.

⁵ Obtenido en Julio de 2007 por parte de la Dra. Myriam Liney Peña Riveros, Directora del departamento de Flores La Valvanera Ltda.

AREA	NUMERO TOTAL DE SUPERVISORES (AS)	CRITERIOS DE REPRESENTATIVIDAD
ROSAS CULTIVO	2	1
POSCOSECHA	2	2
FILLERS	3	3
MIPE - MIRFE	2	2
MANTENIMIENTO	2	2
TOTAL	11	10

Criterios establecidos:

1. Supervisor (a) con más de un año de vinculación.
2. Disponibilidad, interés y tiempo por parte de los supervisores.

3.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS

- ***La entrevista semiestructurada.***

En la entrevista semiestructurada, “el investigador puede plantear la conversación como desee, efectuar las preguntas que crea oportunas y hacerlo en los términos que estime convenientes, pedir al entrevistado aclaraciones cuando no entienda algún punto y que profundice en algún extremo cuando le parezca necesario, estableciendo estilo propio y personal, puede abordar diversos temas y el modo de formular las preguntas se dejan a su libre decisión.” (Piergiorgio Corbetta, 2003: 376).

La entrevista semiestructurada fue pertinente como instrumento dentro de la investigación porque permitió un análisis mas profundo de los diferentes temas a tratar que se encuentran contenidos dentro del Clima Organizacional; las preguntas que se formularon fueron las mismas para toda la población escogida según los criterios establecidos.

Guía de entrevista semiestructurada

La guía de entrevista es un marco de referencia a partir del cual se plantean los temas pertinentes al estudio, “puede ser una lista de temas a tratar, o pueden formularse mas analíticamente en forma de preguntas de carácter general, garantizando discutir todos los temas relevantes recogiendo de esta manera la información necesaria.” (Piergiorgio Corbetta, 2003: 376). (Ver Anexo 2 y 3).

Para la investigación se utilizó la guía de entrevista la cual permitió tener un marco de referencia frente al tema de estudio, y permitió tener la información necesaria para analizar resultados concretos.

- ***Observación no participante.***

La observación no participante “consiste en la toma de contacto del observador con la comunidad, el hecho o grupo a estudiar, pero permaneciendo ajeno a la situación que observa. El carácter externo y no participante de este tipo de observación no quita que ella sea consistente, dirigida y ordenada hacia la finalidad propuesta. De lo contrario, la sola pasividad no permitiría recoger la información pertinente.” (Ander Egg, 1995: 203).

Teniendo en cuenta que el grupo investigador no se encuentra vinculado a la empresa, la observación no participante fue pertinente para la investigación puesto que permitió una mirada externa con el fin de observar la dinámica al interior de la empresa para identificar motivación, liderazgo y sentido de pertenencia de los(as) colaboradores y supervisores(as).

Guía de observación no participante

La guía de observación permitió recoger datos significativos respecto a la motivación en el trabajo, el liderazgo y el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la empresa, consignarlos para luego realizar un análisis que permitió dar respuesta al problema de la investigación. (Ver Anexo 4).

EJES TEMÁTICOS

Para identificar los factores de clima organizacional presentes en la empresa Flores La Valvanera Ltda., se establecieron las siguientes categorías.

Cuadro 5. Cuadro Categorical

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES
I. CARACTERIZACION SOCIO – DEMOGRAFICA.	Información personal	Sexo	Masculino femenino
		Edad	Rango de edad
		Estado civil	Soltero
			Casado
			Unión libre
			Separado
			Viudo
		Procedencia	Ciudad
			Departamento
			Área rural Área urbana
		Nivel de escolaridad	Primaria
			Secundaria
			Técnico
			Profesional
	Ninguno		
	Otro		
	Tipo de vivienda	Casa	
		Apartamento	
		Casa lote	
		Pieza	
Otro			
Información laboral	Cargo	Tipo de cargo	
	Labor	Labor que desempeña	
	Permanencia	Tiempo de vinculación a la empresa	

II. CLIMA ORGANIZACIONAL Y SUS COMPONENTES	ADAPTACION	Sentirse bien consigo mismo.	Satisfacción con los resultados de las labores realizadas en la empresa
		Sentirse bien con respecto a los demás.	Satisfacción en las relaciones en la empresa.
		Ser capaz de enfrentar por si mismo las exigencias de la vida	Asumir dificultades
	Resolución de dificultades		
	MOTIVACION	Necesidades	Seguridad
			Sociales
			Autorrealización
		Capacitación	Fortalezas de capacitación
			Debilidades de capacitación
			Eficacia de la capacitación
	Incentivos	Beneficios sociales	
	LIDERAZGO	Cualidades de un líder	Disposición para asumir responsabilidades.
			Percepción de si mismo y su entorno
			Capacidad para comunicarse
		Estilos de liderazgo	Autócrata
			Participativo
Rienda suelta.			
SENTIDO DE PERTENENCIA	Relaciones de intercambio	Identificación con los valores corporativos	
	Contribuciones	Compromiso.	
		Dedicación	
		Puntualidad	
		Elogios a la organización	

FASES DE LA INVESTIGACION

El siguiente cuadro muestra a modo de resumen las etapas de la investigación y las diferentes actividades desarrolladas en cada una de ellas.

Cuadro 6. Fases de la Investigación.

FASE	ACTIVIDADES
Fase I. Construcción del anteproyecto	<ul style="list-style-type: none">• Selección del tema• Rastreo bibliográfico, documental y virtual.• Construcción de antecedentes.• Construcción de la justificación.• Formulación del planteamiento del problema – vacío de conocimiento.• Planteamiento de objetivos.
Fase II. Elaboración de Marcos de Referencia	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración de referente conceptual.• Elaboración de referente contextual.
Fase III. Diseño Metodológico	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración de la propuesta metodológica: tipo de investigación, nivel de investigación, enfoque, método, población sujeto, criterio de selección, técnicas e instrumentos, establecimiento de categorías.• Validación de instrumentos• Aplicación de instrumentos• Elaboración de presupuesto (Ver Anexo 5)• Ordenamiento, procesamiento y análisis de la información.
Fase IV. Resultados	<ul style="list-style-type: none">• Resultados de la investigación• Entrega de documento a jurados• Sustentación de la investigación (Ver Anexo 6)• Elaboración informe final

3.8 ESTRATEGIAS DE VALIDACION Y CONFIABILIDAD DE LA INFORMACION

Dada la cantidad de información recolectada durante el proceso de investigación, se hizo necesario garantizar su validación y confiabilidad; a continuación se dan a conocer las estrategias que se utilizaron para este fin.

Al trabajar con el instrumento de entrevista semiestructurada, se hizo necesario que éste pasara por un proceso de evaluación realizado por la Directora del área de Gestión Humana de la empresa Flores La Valvanera Ltda. Permitiendo de esta manera una guía de investigación con preguntas aptas para alcanzar los objetivos propuestos tanto por la empresa como por el grupo investigador.

Por esta razón, el primer paso que se dio fue el “juicio de expertos, el cual es un procedimiento en el que se someten los instrumentos a consideración de personas que por su experiencia en el campo que se analiza, pueden contribuir a ampliar la visión y refinamiento de estos. Para su implementación practica se les remite, junto con los instrumentos un conjunto de anotaciones donde se les especifican los datos particulares del proyecto de investigación correspondientes, entre los que se incluirán los objetivos.” (Alvarado, 1990:74).

El segundo paso fue la realización de “la prueba piloto o de campo, la cual consiste en aplicar aquellos instrumentos que hemos decidido utilizar en la recolección de datos, a un pequeño grupo, de características similares al que se investiga con el fin de determinar:

- La claridad de los ítems y la apropiación del lenguaje a ampliar.
- La suficiencia de los ítems, su pertinencia y no redundancia.
- La claridad de las instrucciones
- La claridad en el ordenamiento y estructura del instrumento.
- La practicidad de su aplicación respecto a: tiempo requerido y momento oportuno para su ejecución.” (Alvarado, 1990:74).

Posteriormente se utilizó una tercera técnica para permitir mayor confiabilidad de validez; “triangulación es un procedimiento que se basa en la utilización de formas múltiples de recoger información sobre un mismo tópico de estudio, de acuerdo con Denzing (1978) citado por Patton (1987) existen cuatro tipos básicos de triangulación a saber: la triangulación de datos, la triangulación de investigadores, la triangulación de teorías y la triangulación metodológica.

Concretamente para la presente investigación se utilizo la triangulación de información y la triangulación metodológica.

3.9 ORDENAMIENTO, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION

Esta fase comprende los procesos relacionados con la construcción de resultados en relación con los objetivos planteados inicialmente.

3.9.1 ORDENAMIENTO DE LA INFORMACION

Para el ordenamiento de la información se realizó un cuadro categoría el cual permitió estructurar la información contenida en las entrevistas semiestructuradas y las observaciones no participantes. De esta manera los ejes temáticos establecidos permiten dar respuesta a las preguntas de la investigación y así mismo dar cumplimiento a los objetivos de la misma.

La categoría “contexto socio demográfico” se desarrolló mediante las siguientes subcategorías:

- Datos generales (Sexo, edad, estado civil, lugar de residencia, nivel de escolaridad)
- Vivienda (Tipo de vivienda, tenencia de la vivienda)
- Actividad laboral (cargo, tiempo de vinculación a la empresa)

Esta categoría permitió dar cumplimiento al primer objetivo de la investigación por el cual se conocen las características de la población que hizo parte de la investigación.

La categoría “clima organizacional” se desarrolló mediante la siguiente subcategoría:

- Adaptación (Sentirse bien consigo mismo, sentirse bien respecto a los demás, ser capaz de enfrentar por sí mismo las exigencias de la vida).

Esta categoría permitió dar cumplimiento al segundo objetivo de la investigación por el cual se establece la adaptación que tienen los colaboradores(as) y supervisores(as) dentro de la empresa.

La categoría “componentes del clima organizacional” se desarrolló mediante las siguientes subcategorías:

- Motivación (Necesidades, capacitación, incentivos)

- Liderazgo (Cualidades de un líder, estilo de liderazgo)
- Sentido de pertenencia (Relaciones de intercambio, contribuciones)

Las anteriores categorías dieron respuesta a los objetivos segundo, tercero, cuarto y quinto planteados al inicio de la investigación con el fin de dar cumplimiento al objetivo general.

3.9.2 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

Para este nivel se elaboro un diccionario categorial partiendo de las categorías planteadas anteriormente; para este fin se elaboraron matrices con el objetivo de agrupar la información, lo cual permitió la sistematización de los datos e información arrojados en la aplicación de los instrumentos.

Posteriormente en el programa Excel se establecieron por áreas de trabajo las relaciones entre los diferentes relatos de los colaboradores(as) y supervisores(as) a partir de la información obtenida de la entrevista semiestructurada, generando así nuevos hallazgos; seguidamente se graficaron los datos arrojados con el fin de dar inicio al análisis para la construcción de resultados.

3.9.3 ANALISIS DE LA INFORMACION

En este nivel se estudiaron y analizaron los datos por medio de la triangulación de información la cual permitió comparar la de carácter cualitativo por medio de los diferentes aportes de los colaboradores(as) y supervisores(as). Lo anterior con el fin de lograr un acercamiento a la población y a las situaciones de una manera más comprensiva y real. Igualmente se recurrió a la triangulación metodológica debido a que el diseño de la investigación en la recolección de datos se necesito de elementos cuantitativos y cualitativos.

A través de la triangulación se contrastó la información obtenida de la observación no participante, de entrevistas semiestructuradas (organizada en las matrices y procesada en Excel), con la información contemplada en el referente teórico – conceptual con el fin de desarrollar los objetivos planteados y estructurar nuevos conocimientos que aporten a la investigación.

3.9.4 VALIDACIÓN DE LA INFORMACION

- Validación de instrumentos
- Juicio de expertos (empresa)
- Socialización de resultados en la empresa la cual se realiza a través de presentación a los directivos y entrega de CD y textos con los resultados del estudio. (Ver Anexo 7)

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

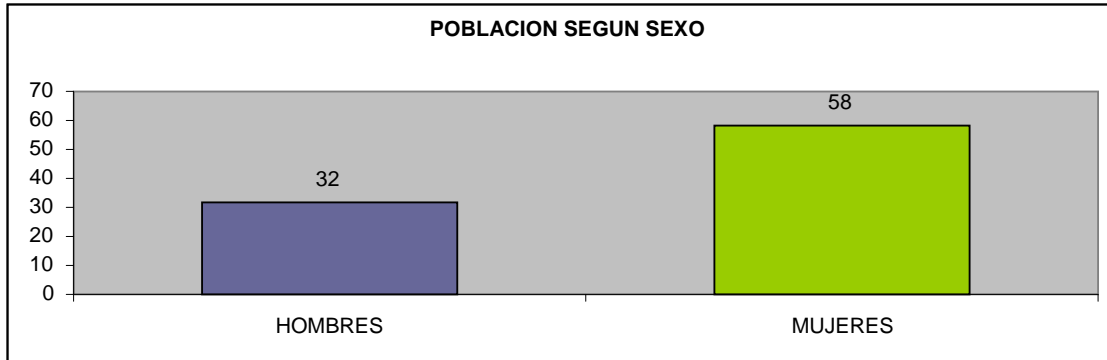
En esta fase se presentan los resultados obtenidos durante el proceso de la investigación; estos se dan por medio del ordenamiento, procesamiento y análisis de la información. Los resultados se estructuraron por cada una de las áreas de trabajo dando cumplimiento a cada uno de los objetivos propuestos, los cuales se definen en tres categorías, la primera hace referencia al contexto socio demográfico de la población, la segunda alude al clima organizacional de la cual surge la adaptación en relación a sentirse bien consigo mismo, sentirse bien respecto a los demás y ser capaz de enfrentar por si mismo las exigencias de la vida, la tercera se refiere a los componentes del clima organizacional la cual contempla motivación, liderazgo y sentido de pertenencia.

4.1 PERFIL SOCIODEMOGRAFICO DE LOS COLABORADORES(AS) Y SUPERVISORES(AS).

Para dar respuesta al objetivo específico “conocer las características socio demográficas de los trabajadores (as) y supervisores (as)” se estructuraron nueve (9) dimensiones, como: sexo, edad, estado civil, lugar de residencia, nivel de escolaridad, tipo de vivienda, tenencia de la vivienda, cargo y tiempo de vinculación a la empresa, con las cuales se pretende describir los rasgos generales y representativos de la población que hizo parte de la investigación.

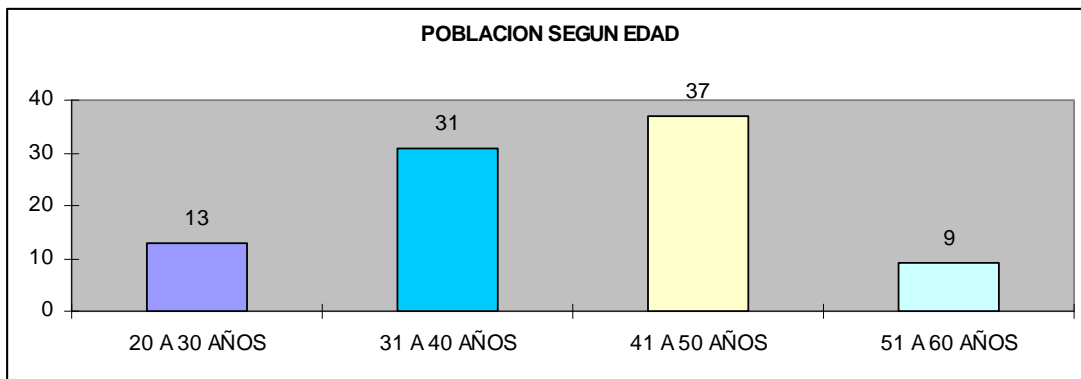
A continuación se presenta la información específica de cada una de estas dimensiones:

Grafico 3. Población según género.



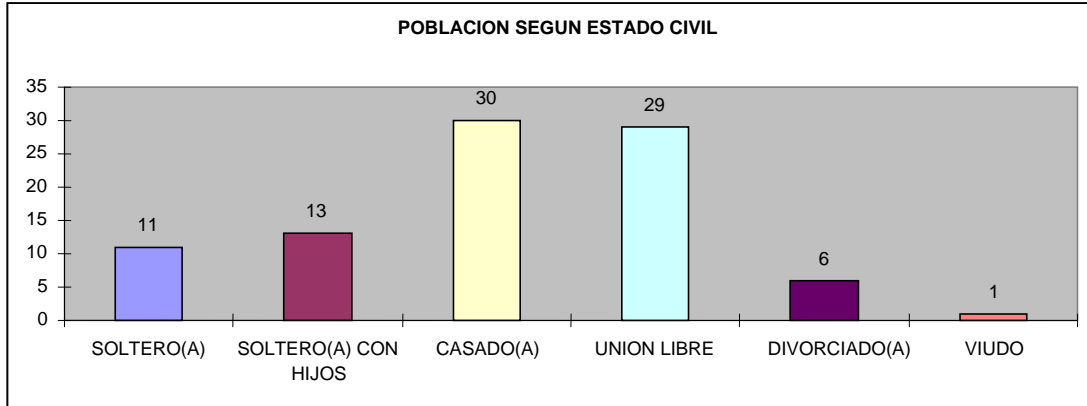
El total de la población entrevistada fue de 80 colaboradores(as) y 10 supervisores(as) para un total de 90 personas. El grafico 1 muestra que 32 personas (36%) pertenecen al genero masculino y 58 personas (64%) representan el genero femenino.

Grafico 4. Población según edad.



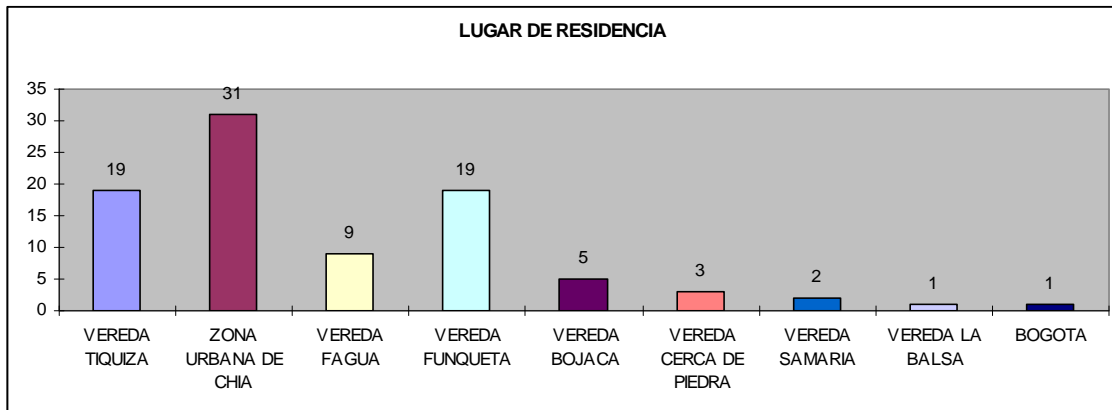
Con relación a la edad, el grafico muestra que 13 personas de la población entrevistada (14%) presentan edades de 20 a 30 años, 31 personas (34%) de 31 a 40 años, 37 personas (41%) de 41 a 50 años, 9 personas (10%) de 51 a 60 años.

Grafico 5. Población según estado civil.



En cuanto al estado civil, el grafico 3 muestra que 11 personas de las entrevistadas (12%) son soltera(o), 13 personas (14%) soltera(o) con hijos, 30 personas (33%) casada(o), 29 personas (32%) unión libre, 6 personas (7%) separada(o) y 1 persona (1%) viuda.

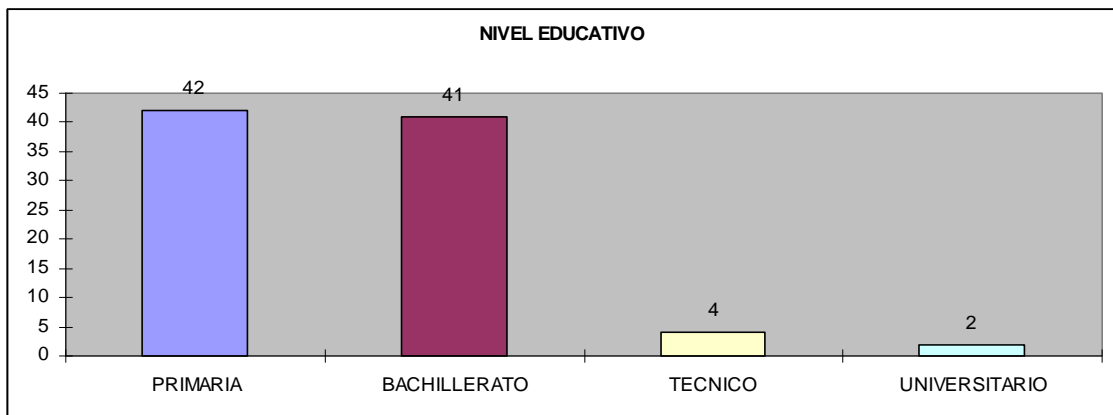
Grafico 6. Lugar de residencia.



Respecto al lugar de residencia, 19 personas (21%) viven en la Vereda Tiquiza, 31 personas (34%) viven en zona urbana de Chía, 9 personas (10%) en la Vereda Fagua, 19 personas (21%) en la Vereda Funquetá, 5 personas (6%) en la Vereda Bojacá, 3 personas (3%) en la Vereda Cerca de piedra, 2

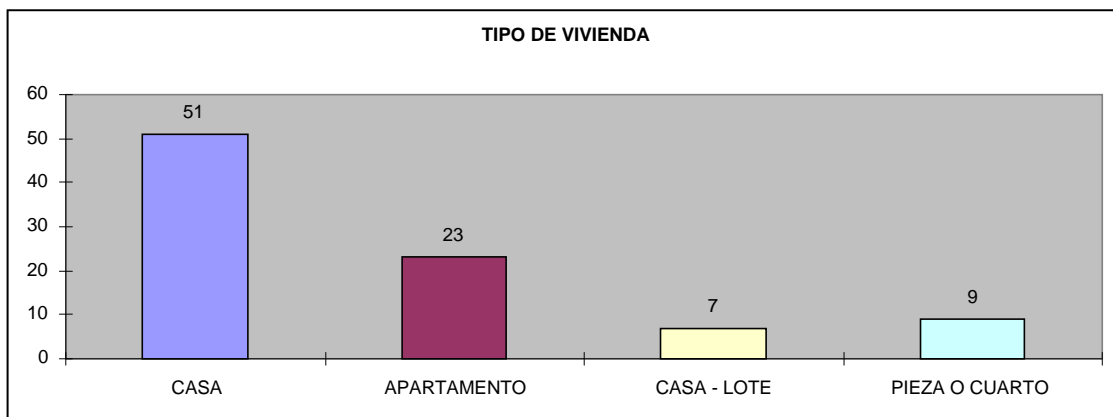
personas (2%) en la Vereda Samaria, 1 persona (1%) en Bogotá y 1 persona (1%) de la Vereda La Balsa. (Ver Grafico 1, Pág. 31).

Grafico 7. Nivel educativo.



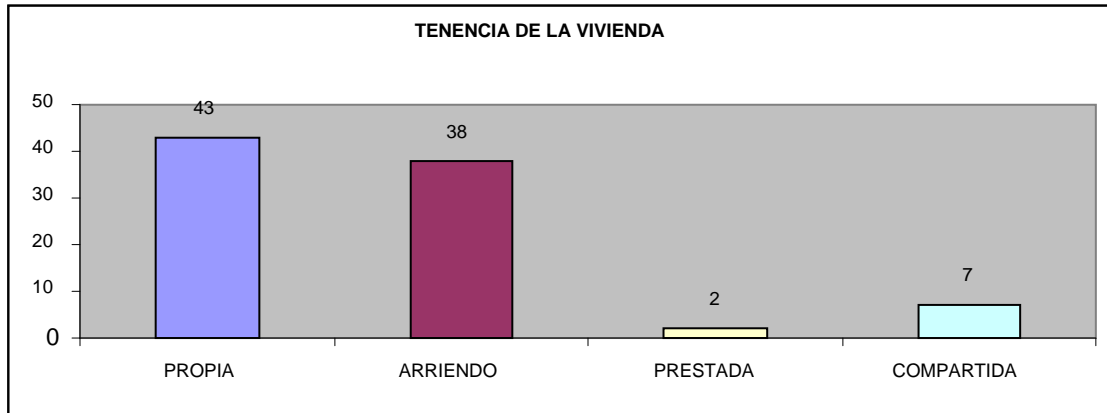
De acuerdo al grafico se observa que del total de la población entrevistada, 43 personas (48%) cursaron la primaria, 41 personas (46%) cursaron el bachillerato, 4 personas (4%) técnico y 2 personas (2%) universitario.

Grafico 8. Tipo de vivienda.



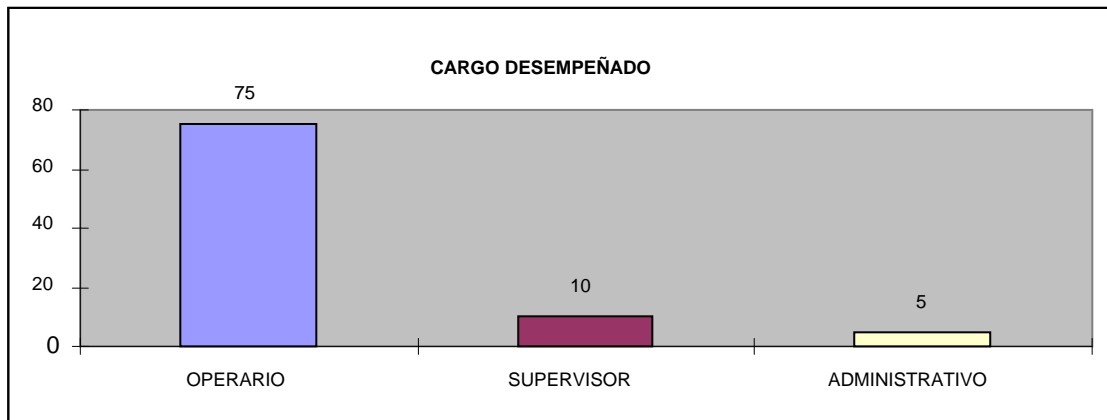
De acuerdo al grafico se observa que de la población total, 51 personas (57%) viven en casa, 23 personas (26%) viven en apartamento, 7 personas (8%) viven en casa-lote y 9 personas (10%) viven en pieza o cuarto.

Gráfico 9. Tenencia de la vivienda.



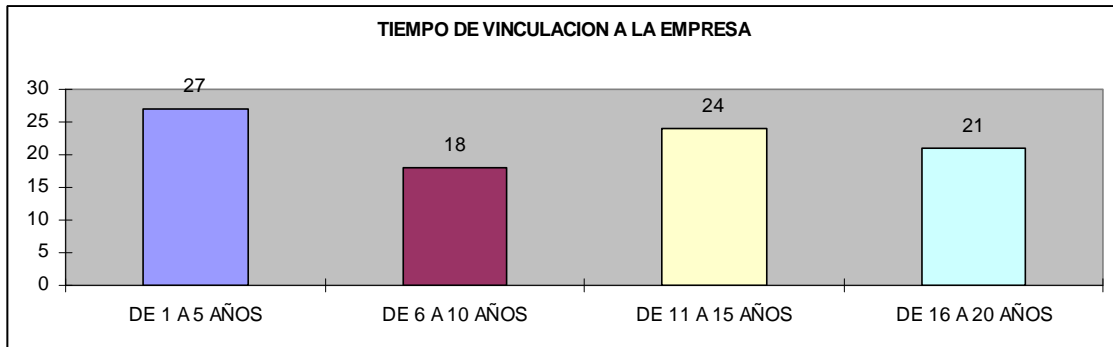
En relación al tipo de vivienda, el gráfico muestra que del total de la población, 43 personas (48%) tienen casa propia, 38 personas (42%) viven en arriendo, 2 personas (2%) viven en casa prestada y 7 personas (8%) viven en casa compartida.

Gráfico 10. Población según cargo desempeñado.



Según el gráfico anterior, 75 personas (83%) son operarios(as), 10 personas (11%) supervisor (a) y 5 personas (6%) están en cargos administrativos.

Grafico 11. Tiempo de vinculación a la empresa.



Del total de la población, 27 personas (30%) llevan en la laborando en la empresa de 1 a 5 años, 18 personas (20%) de 6 a 10 años, 24 personas (27%) de 11 a 15 años, 21 personas (23%) de 16 a 20 años.

4.2 CLIMA ORGANIZACIONAL

AREA DE ROSAS - Adaptación

El área de rosas cuenta con 63 colaboradores(as), de los cuales 14 hacen parte de la investigación, encontrando:

Motivo de satisfacción con el trabajo que realiza	Colaboradores
Gusto por la labor	9
Oportunidad de aprender	3
Le disgusta la labor	1
Bienestar familiar	1

Los(as) colaboradores(as) entrevistados en el área de rosas verbalizan sentir gusto por la labor que realizan; acorde a la voz de algunos colaboradores(as).

“... me gusta lo que hago, siempre he trabajado en esta empresa”.

“... trabajo con tranquilidad y también me gusta mucho el horario”.

“... se hacer bien mi trabajo y la empresa es muy buena”.

Tres personas manifiestan que es una oportunidad para adquirir nuevos conocimientos, un persona se siente satisfecho(a) debido a que gracias a este trabajo obtiene bienestar para su familia.

“... me gusta la labor y he tenido la oportunidad de aprender y hacer las cosas bien”.

“... han sido años de lucha, de aprendizajes en todas las labores”.

“... aprendiendo aspectos relacionados al trabajo y también en las capacitaciones del cultivo”.

“... este trabajo me ha dado para sacar adelante a mi familia”.

Sin embargo a un(a) colaborador(a) no le agrada la labor debido a la alta responsabilidad que exige la realización de esta y expresa “... me disgusta este trabajo porque tengo mucha responsabilidad con las camas”.

Motivos de satisfacción con compañeros de trabajo	Colaboradores
Compañerismo, colaboración	11
Falta comunicación	1
Buenas relaciones	2

El total de los(as) colaboradores(as) entrevistados(as) en el área de rosas se sienten satisfechos(as) con sus compañeros(as) de trabajo, debido al compañerismo y colaboración que existe entre ellos, igualmente expresan tener buenas relaciones según algunos testimonios.

“... la pasamos bien, hay compañerismo y amabilidad”.

“... me siento como en mi casa, son muy buenos compañeros hay colaboración entre todos”.

“... son como otra familia, personas honorables en quienes se puede confiar”.

“... tengo buenos compañeros, hay colaboración y dialogo”.

No obstante un(a) colaborador(a), aunque dice estar satisfecho(a) con sus compañeros(as) de trabajo asegura que falta comunicación en las relaciones.

“Las relaciones son buenas, pero cada compañero realiza su trabajo individual, no hay comunicación”.

Manera de enfrentar eventualidades en el trabajo	Colaboradores
Acudir al supervisor	8
Autonomía e independencia	3
Apoyo en los compañeros	1
Asume responsabilidades	1
No responde	1

La mayoría de los(as) colaboradores(as) entrevistados en el área de rosas se sienten preparados para enfrentar cualquier eventualidad en el trabajo, sin embargo la forma mas común de hacerlo es acudiendo a la supervisora, razón que denota que realmente no se sienten capacitados(as) para resolver las dificultades que se les presentan.

“... hablar con la supervisora y contarle lo que ocurrió”.

“... afronto lo que pase y me comunico con la supervisora”.

“... dependiendo del problema acudiría a la supervisora para solucionarlo”.

“... siempre acudo a la supervisora”.

Tres colaboradores(as) asumen las dificultades con autonomía e independencia, un(a) colaborador(a) se apoya en sus compañeros(as) y el otro(a) colaborador(a) asume las responsabilidades.

“... meterle la ficha y trabajar mas duro”.

“... me apoyo primero en mis compañeros y luego en la supervisora”.

“... yo sola soluciono los inconvenientes, con todo el conocimiento que tengo del cultivo”.

Haciendo referencia a la categoría **clima organizacional** y dentro de esta la subcategoría de **adaptación**, en el área de rosas se puede concluir que los y las colaboradores(as), se sienten satisfechos con el trabajo que desempeñan en la empresa y les agrada compartir su tiempo laboral con los compañeros de trabajo. Para asumir las dificultades que se les presenten la mayoría de la población acude a la supervisora, lo cual denota falta de autonomía y capacidad para asumir responsabilidades.

AREA DE POSCOSECHA - Adaptación

El área de poscosecha cuenta con colaboradores(as), de los cuales 19 de ellos(as) hicieron parte de la investigación, encontrando:

Motivo de satisfacción con el trabajo que realiza	Colaboradores
Trabajo monótono	1
Gusto por la labor	14
Experiencia	1
Aprendizaje	3

Los colaboradores(as) del área de poscosecha se sienten satisfechos con los resultados del trabajo que han venido desempeñado en la empresa; esto debido al gusto que sienten por la labor que realizan.

Según el testimonio de dos colaboradores(as):

“me agrada hacer esta labor, me siento bien con mi trabajo”

“me siento bien haciendo esta labor, no ha sido difícil aprenderlo ni hacerlo”

Igualmente esta satisfacción esta determinada por el aprendizaje que han obtenido los colaboradores(as) en las diferentes labores que han realizado en el área de trabajo; generando en ellos mayor confianza en la realización del trabajo y a la vez satisfacción con ellos mismos.

“...he aprendido muchas cosas nuevas”

En contraposición con el gusto por la labor cabe destacar un colaborador(a) que menciona “.....aunque es injusto que no los roten en las labores, hay preferencias por algunos...”

Motivos de satisfacción con compañeros de trabajo	Colaboradores
Le es indiferente	2
Colaboración y compañerismo	9
Respeto	5
Diferencia entre antiguos y nuevos	1
Trabajo en equipo	2

Respecto a las relaciones en la empresa, entendidas desde las relaciones con compañeros, los colaboradores(as) expresan sentirse bien con sus

compañeros de trabajo debido a las relaciones de colaboración y compañerismo presentes entre ellos. Dos de ellos expresan:

“son amables, compañeristas, no he tenido ningún problema con nadie”

“...son respetuosos, compañeristas y amables”

Sin embargo a dos colaboradores(as) le son indiferentes estas relaciones y un colaborador(a) manifiesta que existe cierta diferencia entre antiguos y nuevos, según el testimonio “...no hay compañerismo ni comunicación entre los nuevos y los antiguos...”

Manera de enfrentar eventualidades en el trabajo	Colaboradores
Acudir al supervisor	10
Asumir la responsabilidad	7
Tolerante	3
Apoyo de compañeros	1
Experiencia	1
Capacitándose	1

Los colaboradores(as) se sienten preparados para enfrentar cualquier eventualidad en su trabajo. En trece casos expresan tener la capacidad para resolver por ellos mismos estas dificultades por medio de la responsabilidad, la tolerancia, apoyándose en los compañeros, a través de la experiencia, y capacitándose.

“tener calma, ser paciente y mirar que solución se le da”

“aplicando mis conocimiento y la experiencia que tengo...”

“...responsabilizándome de mis propios actos”

No obstante diez colaboradores verbalizan tener la capacidad de enfrentar cualquier eventualidad en el trabajo acudiendo al supervisor; según lo anterior se puede analizar que realmente no se sienten en capacidad de resolver por ellos mismos las situaciones adversas presentes en el desarrollo de sus labores.

“toca hablar con la supervisora y ella lo soluciona”

“hay que hablar con la supervisora y ella toma alguna solución”

“...acudiendo al supervisor, ella es quien sabe que hacer en ese caso”

El ambiente de trabajo en el que están inmersos los colaboradores del área de poscosecha, les permite una mejor adaptación para lograr un óptimo desarrollo de sus labores y buenas relaciones con sus compañeros, esto les permite tener mayor confianza para asumir las responsabilidades y dificultades que se presentan al interior del área de trabajo.

AREA DE FILLERS - Adaptación

El área de Mipe-Mirfe cuenta con 72 colaboradores, de los cuales 20 de ellos hacen parte de la investigación, encontrando:

Motivo de satisfacción con el trabajo que realiza	Colaboradores
Gusto por la labor	19
Mayor experiencia	1

En el área de Fillers, el total de los(as) colaboradores(as) entrevistados(as) se sienten satisfechos con el trabajo que han venido desempeñando en la empresa; diecinueve de ellos verbalizan que les gusta la labor que realizan y uno de ellos expresa que ha adquirido mayor experiencia gracias a la labor.

“Me gusta hacer esta labor; he aprendido hacer las cosas como son y bien hechas; eso se refleja en la calidad de mi trabajo”.

“Siempre he estado en esta área y me gusta mucho la labor que realizo aquí”.

“Me gusta mucho esta labor y me siento bien haciéndola”.

“Me gusta lo que hago porque lo hago bien y quiero mucho a las plantas”.

“La experiencia que he adquirido me ha ayudado a tener mayor seguridad para realizar mi trabajo”.

Motivos de satisfacción con compañeros de trabajo	Colaboradores
Compañerismo y respeto	13
“Nadie se mete con nadie”	5
Hipocrecia	2

Frente a las relaciones con compañeros de trabajo, la mayoría de los(as) colaboradores(as) entrevistados(as) en el área de Fillers se siente a gusto

puesto que trece de ellos afirma que existe compañerismo y respeto y según un testimonios.

“nadie se mete con nadie”.

“...son comprensivos, amigables y tolerantes”.

“...son personas fáciles de tratar, nobles y amables”.

“Son muy compañeristas, no se meten con uno, cada quien cumple con su labor”.

“Nos respetamos mutuamente”.

“...son de confianza y muy colaboradores”.

“Hay compañerismo...”.

“Las relaciones son buenas; me respetan”.

“No hay envidias y somos muy compañeristas”.

“Hay personas con las que si me la llevo bien porque siento respaldo de ellas, con algunas no, porque les gusta buscar problemas”.

Cabe destacar que dos de los colaboradores verbalizan que existe hipocresía en las relaciones por lo cual no se sienten a gusto con sus compañeros.

“Hay personas hipócritas pero yo no le pongo cuidado a eso y me dedico a mi trabajo”.

“...hay hipocresía y muchos no se dejan tratar”.

Manera de enfrentar eventualidades en el trabajo	Colaboradores
Acudir al supervisor	5
Asumir la responsabilidad	5
Dialogo	1
Con la experiencia	6
Apoyo en compañeros	1
Con Autonomía	2

Del total de los(as) colaboradores(as) entrevistados(as) del área de Fillers, diecinueve de ellos se sienten preparados para enfrentar cualquier eventualidad en su trabajo. En seis casos expresan que la manera de hacerlo es a través de la experiencia, cinco colaboradores(as) asumiendo la responsabilidad, dos colaboradores(as) con autonomía, uno dialogando y uno con apoyo en los compañeros.

“Aplicando los conocimientos que he recibido en las capacitaciones”.

“...estoy preparada porque conozco mi labor y he aprendido mucho sobre ella”.

“...analizando los problemas y por medio de la experiencia”.

“Con mis capacidades y conocimientos”.

No obstante cinco colaboradores(as) afirman tener la capacidad de enfrentar cualquier eventualidad en el trabajo acudiendo al supervisor; según lo anterior se puede analizar que realmente no se sienten en capacidad por resolver por ellos mismos las situaciones adversas presentes en el desarrollo de sus labores.

“Acudo al supervisor para que me diga que debo hacer”.

“Le aviso al supervisor para escuchar su opinión”.

“...le pido ayuda al supervisor”.

“Siempre es necesario acudir al supervisor”.

“Me siento preparado, pero siempre debo avisarle al supervisor”.

De acuerdo con los datos descritos anteriormente se puede analizar que los(as) colaboradores(as) del área de Fillers se sienten a gusto con las relaciones entre compañeros y satisfechos con la labor que realizan; esto denota mayor confianza en ellos mismos para asumir responsabilidades y dificultades presentes en el área de trabajo, permitiendo la adaptación al ambiente de trabajo.

AREA DE MIPE /MIRFE – Adaptación

El área de Mipe-Mirfe cuenta con 31 colaboradores, de los cuales 12 de ellos hacen parte de la investigación, encontrando:

Motivo de satisfacción con el trabajo que realiza	Colaboradores
Gusto o por la labor	8
Nuevos aprendizajes	2
Superación personal	2

Se puede afirmar que la mayoría de los colaboradores(as) del área de Mipe-Mirfe sienten gran satisfacción con los resultados del trabajo que han desempeñado en la empresa; esto se debe al gusto que les produce la labor que realizan. Dos de los colaboradores(as) afirman que se sienten satisfechos puesto que han adquirido nuevos aprendizajes e igualmente dos

colaboradores(as) consideran que la labor que realizan les ha permitido realización personal. Algunos de ellos expresan:

“Este es el trabajo que mejor se hacer, además me gusta mucho”.

“Me agrada mucho el trabajo que realizo en esta empresa”.

“...he aprendido muchas cosas nuevas en este trabajo”.

“...he aprendido lo necesario para poder desempeñarme en diferentes áreas de la empresa”.

“Me gusta mucho; además requiere poco esfuerzo físico”.

Motivos de satisfacción con compañeros de trabajo	Colaboradores
Colaboradores	4
Poco conflictivos	2
Buenas relaciones	5
Tolerancia	1

El total de los colaboradores(as) entrevistados(as), se siente a gusto con sus compañeros de trabajo; verbalizan que son colaboradores, poco conflictivos, que frecuentemente existe tolerancia entre ellos y en general consideran buenas las relaciones dentro del área de trabajo.

“En el área hay trabajo en equipo, nos colaboramos y apoyamos entre sí”.

“...son personas con las que se puede hablar y pasar un rato agradable”.

“Mis compañeros son muy trabajadores, colaboradores y nos llevamos muy bien”.

“En general son muy buenas las relaciones con mis compañeros”.

Manera de enfrentar eventualidades en el trabajo	Colaboradores
Aplicar conocimientos	4
Tomar desiciones	1
Acudir al supervisor	7

Los colaboradores(as) entrevistados(as) afirman sentirse preparados para enfrentar cualquier eventualidad en su trabajo; para esto, aplican conocimientos adquiridos y toman decisiones con autonomía. Es importante mencionar que a pesar de que la mayoría de los colaboradores(as) se consideran autónomos para dar soluciones, como razones, siete de ellos

expresan que la manera como asumen estas dificultades es acudiendo al supervisor.

“Trato de buscar la solución al problema aplicando lo que se del trabajo”.

“...estoy capacitado para dar soluciones”.

“...es mejor siempre contar con la colaboración del supervisor”.

En relación a la categoría **clima organizacional** y dentro de esta la subcategoría de **adaptación**, se devela según los datos que a partir de las relaciones con compañeros y la satisfacción con la labor realizada, los(as) colaboradores(as) del área de Mipe-Mirfe cuentan con un nivel de adaptación que genera mayor confianza en ellos mismos, para asumir responsabilidades y dificultades presentes en el área de trabajo.

AREA DE MANTENIMIENTO - Adaptación

El área de mantenimiento cuenta con 41 colaboradores, de los cuales 10 de ellos hicieron parte de la investigación, encontrando:

Motivo de satisfacción con el trabajo que realiza	Colaboradores
Experiencia en varias labores	1
Gusto por la labor	8
Trabajo bajo presión	1

Los colaboradores del área de mantenimiento se sienten satisfechos con los resultados del trabajo que han venido desempeñado en la empresa; esto debido al gusto que sienten por la labor que realizan.

Acorde a la voz de un colaborador “...esta labor me gusta, me distrae, y esto hace que la haga bien”.

Igualmente esta satisfacción esta determinada por la experiencia que han adquirido los colaboradores en las diferentes labores que han realizado en el área de trabajo; generando en ellos mayor confianza en la realización del trabajo y a la vez satisfacción con ellos mismos.

En contraposición con el gusto por la labor cabe destacar un colaborador que menciona “...me presionan mucho y me tienen de lado a lado”.

Motivos de satisfacción con compañeros de trabajo	Colaboradores
Colaboración y compañerismo	8
Le es indiferente	1
Intolerancia	1

Respecto a las relaciones en la empresa, entendidas desde las relaciones con compañeros, los colaboradores expresan sentirse bien con sus compañeros de trabajo debido a las relaciones de compañerismo y colaboración presentes entre ellos. Tres de ellos expresa:

“Mis compañeros son un apoyo y formamos un buen equipo de trabajo”

“...nos respetamos, hay comprensión y nos apoyamos a la hora de trabajar”.

“... hay unión y colaboración entre todos”.

Sin embargo a un colaborador le son indiferentes estas relaciones y otro manifiesta insatisfacción debido a la intolerancia que existe, según el testimonio:

“...cada uno cree tener siempre la razón”.

Manera de enfrentar eventualidades en el trabajo	Colaboradores
Dialogo	1
Hacer las cosas bien	2
Acudir al supervisor	4
Asumir la responsabilidad	1
Autonomía e independencia	2

Los colaboradores se sienten preparados para enfrentar cualquier eventualidad en su trabajo. En seis casos expresan tener la capacidad para resolver por ellos mismos estas dificultades por medio de la autonomía, la independencia, haciendo bien las cosas, mediante el dialogo, y asumiendo la responsabilidad.

“Solucionando y haciendo las cosas lo mejor posible”.

“A través del dialogo y haciendo bien el trabajo”.

“Afronto las consecuencias y trato de dar soluciones”.

“Corrijo lo que haya hecho mal y aprendo de los errores para hacer bien las cosas”.

“Con calma, paciencia y poniendo en practica la experiencia de mi trabajo”.

“Corrijo los errores con autonomía e independencia”.

No obstante cuatro colaboradores verbalizan tener la capacidad de enfrentar cualquier eventualidad en el trabajo acudiendo al supervisor; según lo anterior se puede analizar que realmente no se sienten en capacidad de resolver por ellos mismos las situaciones adversas presentes en el desarrollo de sus labores.

De acuerdo con Izo expresado por los colaboradores se puede analizar que los colaboradores pertenecientes al área de mantenimiento, se encuentran adaptados al lugar y al ambiente de trabajo puesto que la mayoría siente gusto con la labor que realiza, se siente bien con sus compañeros de trabajo y por medio de sus competencias, denotan superación, valores y actitudes que les permiten ser capaces de enfrentar las exigencias y dificultades que se les presentan.

AREA ADMINISTRATIVA - Adaptación

Motivo de satisfacción con el trabajo que realiza	Colaboradores
Desarrollo profesional	2
Nuevos aprendizajes	1
Gusto por la labor	2

Del área administrativa, el total de los colaboradores(as) entrevistados(as) expresan sentir satisfacción con el trabajo que desempeñan en la empresa. Las razones mas representativas están determinadas por el gusto por las funciones realizadas y desarrollo profesional, lo que les ha permitido sentirse bien consigo mismo. Igualmente, un colaborador(a) verbaliza que la razón por la que se siente a gusto con su trabajo se debe a los nuevos aprendizajes que ha obtenido durante la permanencia en la empresa.

“He colocado en practicas cosas que he estudiado, he tenido una evolución profesional”

“Me siento bien con mi trabajo porque he aprendido cosas que antes no conocía.”

“Trabajo con mucho cariño, a pesar de la carga laboral soy muy eficiente en mi trabajo”.

“Me gusta atender a la gente y relacionarme con ellos”.

Motivos de satisfacción con compañeros de trabajo	Colaboradores
Colaboración	3
Tensión en el ambiente	2

Más de la mitad de los(as) colaboradores(as) se sienten a gusto con sus compañeros de trabajo; afirman que las relaciones se basan fundamentalmente en la colaboración. Sin embargo, un(a) colaborador(a) manifiesta que en el ambiente de trabajo se presentan situaciones que generan tensión y estrés.

“He aprendido de ellos cosas buenas, nos apoyamos entre sí”.

“Somos un buen equipo de trabajo, nos colaboramos entre sí”.

“...algunas personas hacen del ambiente un poco tenso, por su forma de ser y de actuar”.

“El ambiente es muy pesado, no hay amistad ni compañerismo”.

“Es un equipo de ayuda, colaboración, trabajo en equipo, respeto”.

Manera de enfrentar eventualidades en el trabajo	Colaboradores
Acudir al jefe inmediato	2
Buena imagen y confianza en los demás	1
Cumplimiento	1
Experiencia	1

Los(as) colaboradores(as) entrevistados en el área administrativa expresan tener la capacidad de enfrentar cualquier dificultad que se presente en el área de trabajo; la principal manera de asumirlas es acudiendo al jefe inmediato lo cual indica que realmente no cuentan con la autonomía de resolver por ellos mismos las situaciones adversas.

“Acudo al jefe inmediato, no le doy la espalda al problema”.

...si no lo se resolver sola, ya sé a quien acudir”.

Por el contrario, tres de ellos(as) asumen las eventualidades mediante la experiencia, el cumplimiento y generando una buena imagen y confianza principalmente en el jefe inmediato; esto permite que en el (ella) delegue mayores responsabilidades.

“Teniendo todo al día”.

“Dejando una buena imagen y confianza en las demás personas que conocen mi trabajo”.

“Teniendo en cuenta la experiencia y los conocimientos que he adquirido”.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el área administrativa con respecto a la subcategoría de adaptación, se evidencia que el ambiente de trabajo de los(as) colaboradores(as) permite una mayor adaptación tanto en el desarrollo de sus funciones, como en las relaciones con sus compañeros; lo cual genera mayor confianza en ellos mismos para asumir responsabilidades y dificultades presentes en el área de trabajo.

SUPERVISORES - Adaptación

La empresa cuenta con 11 supervisores por áreas de trabajo, de los cuales 10 de ellos hicieron parte de la investigación, encontrando:

Motivo de satisfacción con el trabajo que realiza	Supervisores
Sentirse a gusto con la empresa	2
Experiencia	1
Gusto por el trabajo	2
Realización personal	3
Responsabilidad	1
Exigencia	1

Los supervisores (as) entrevistados (as) sienten satisfacción con el trabajo que han venido desempeñando, la razón mas representativa es la posibilidad que han tenido para crecer como personas, expresan sentirse a gusto con la empresa, el gusto por la funciones específicas que desarrollan, por la experiencia que han adquirido y la responsabilidad frente al grupo de colaboradores que tienen a su cargo.

“me gusta y conozco el tema, me siento bien en la empresa”

“me ha permitido alcanzar logros y ascensos”

“...aprendo muchas cosas para enriquecerme como persona, relacionarme con las personas y enseñara a otros”

No obstante una persona no se siente a gusto con el cargo que esta desempeñando debido a la exigencia; según el testimonio: “es un proceso largo de adaptación, hay mucha exigencia”

Motivos de satisfacción con el grupo de colaboradores (as)	Supervisores
Colaboración	4
Trabajo en equipo	2
Respeto	1
Personas integrales	1
Buena Disposición	1
Insatisfacción	1

De la satisfacción con las relaciones en la empresa, entendida desde las relaciones con los colaboradores (as), los supervisores (as) entrevistados (as), expresan sentirse bien con su grupo de colaboradores debido a la colaboración que existe entre ellos, igualmente dos manifiestan que hay trabajo en equipo, una persona hace referencia al respeto en las relaciones, una persona manifiestan que su grupo de colaboradores (as) son personas integrales, y una destaca la buena disposición que tienen algunas (os) dentro del área de trabajo.

“Son buenos trabajadores, compañeros y hay trabajo en equipo”

“aportan ideas y conocimientos, le dan mucho apoyo y hay trabajo en equipo”

“ siempre tienen disposición, son obedientes y colaboran”

Manera de asumir las exigencias al interior del área	Supervisores
Compromiso y responsabilidad	5
Objetivo común	3
Querer hacer	1
Siendo un buen líder	1

Se puede afirmar que los supervisores asumen las exigencias que se presenten al interior de su área, la forma más relevante de asumirlas es a través del compromiso y responsabilidad, tres personas las asume por un objetivo común que se plantan en su trabajo, una persona verbaliza que el querer hacer le permite asumir las responsabilidades, y una persona manifiesta que siendo un buen líder podrá asumir las exigencias y dificultades que se presentan al interior del área de trabajo.

“... se cumple con compromiso y eficiencia”

“...tener mente positiva, hacer las cosas bien, querer hacer”

“haciendo el trabajo acorde a los para metros y lo ya establecido”

4.3 COMPONENTES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

AREA DE ROSAS – Motivación

Seguridad en el trabajo	Colaboradores
Depende del trabajador	6
Seguridad preventiva	5
Suministro de elementos de protección	3

Los colaboradores(as) entrevistados(as) en el área de rosas, consideran que las condiciones locativas son seguras; teniendo en cuenta que en el cultivo la responsabilidad de la misma, depende de la organización y el auto-cuidado del trabajador(a), se evidencia también que en la empresa siempre están pendientes de hacer mantenimiento oportuno para prevenir accidentes e igualmente la empresa suministra implementos y herramientas de protección para la realización de la labor.

“...eso va en uno, en ser cuidadoso para evitar los accidentes”.

“... cuando riegan los caminos hay que tener precaución para no resbalarse”.

“... no he tenido ninguna dificultad y siempre están pendientes por si ocurre algún accidente para darle solución y que no vuelva a ocurrir”.

“...nunca me ha ocurrido ningún accidente y la empresa siempre ha estado pendiente en suministrarme los elementos adecuados de protección”.

“... dan las herramientas de protección y casi siempre esta todo en orden”.

“... solo cuando hay barro hay riesgo de caídas, pero eso es normal en todos los cultivos”.

Aporte de la labor al desarrollo personal	Colaboradores
Nuevos aprendizajes	4
Sentirse útil	3
Experiencia	1
Relaciones humanas	4
Cumple metas personales	1
No le aporta	1

Se evidencia que la realización personal y profesional de los(as) colaboradores(as) esta determinada por los nuevos conocimientos adquiridos, pues, cuatro colaboradores(as) verbalizan haber mejorado sus relaciones humanas, a vos de dos colaboradores(as):

“... con el dialogo y la amistad aprendo el respeto y la confianza”.

“... he aprendido a convivir con las demás personas, respetar a la gente, se solucionan los conflictos por medio de las supervisoras”.

Igualmente se resalta la experiencia adquirida y las metas personales alcanzadas por algunos colaboradores(as), el sentimiento de “utilidad” se hacen presentes mientras los colaboradores(as) realizan la labor dentro del cultivo.

“... me propongo metas y cuando las cumplo me siento muy feliz”.

“... me siento útil, no pienso en problemas me distraigo trabajando”.

“... aprendo muchas cosas nuevas y adquiero experiencia”.

Sin embargo cabe destacar que uno(a) de los colaboradores(as) entrevistados en esta área no siente que el trabajo que realiza le aporte a su desarrollo personal pues expresa que:

“...es la única labor que puedo realizar por su edad”.

Relaciones con compañeros.	Colaboradores
Relaciones conflictivas	1
Amistad, amabilidad	5
Colaboración	8

Relaciones con el supervisor(a)	Colaboradores
Disposición para escuchar	5
Amable y comprensiva	1
Solución a problemas	1
Respeto	5
Estrictamente laborales	1
De mal genio, se desquita con trabajadores	1

Frente a las relaciones con compañeros(as) se devela que estas son positivas, teniendo en cuenta que para la mayoría de los colaboradores(as) están fundadas en la colaboración, el compañerismo, la amistad y la amabilidad.

“... se toman dediciones conjuntas, es un grupo unido y colaborador”.

“... no he tenido ningún problema, los compañeros son amables y cordiales”.

“... hay respeto mutuo y colaboración cuando alguno ésta atrasado con el trabajo”.

“... hay dialogo, comprensión y entendimiento en el trabajo”.

Sin embargo en los testimonios de los colaboradores que afirman tener buenas relaciones también se hace referencia a la prudencia que deben tener con sus compañeros de trabajo con el fin de no entrar en conflictos

“... existe ayuda, apoyo, compañerismo y colaboración entre todos pero hay que tener prudencia”.

“... hay colaboración en el trabajo, soy muy reservada y no me meto con nadie”.

“... hay que hacerse respetar si alguien quiere pasarse”.

Finalmente un colaborador(a) considera que las relaciones son regulares, pues es difícil entenderse con todos.

“... hay diferentes maneras de pensar y a veces no nos entendemos”.

Las relaciones con la supervisora del área de rosas son consideradas buenas por los colaboradores(as) debido al respeto que muestra hacia su grupo de trabajo, la disposición que tiene para escucharlos, e igualmente se destaca la amabilidad y la habilidad de la supervisora para resolver problemas.

“... nos respeta y nos llama la atención de buena manera”.

“... se presta al dialogo, escucha es comprensiva orienta y apoya en los problemas”.

“... siempre anda pendiente de cualquier problema para darle solución”.

“... es decente y me manda de buena manera”.

Es importante resaltar que a pesar de que la mayoría de la población considera buenas estas relaciones, uno de los colaboradores(as) las califica como regulares.

“... es de mal genio, hay poco dialogo y se desquita con los trabajadores”.

Necesidades de capacitación	Colaboradores
Ninguna	5
Refuerzo continuo de las tareas	4
Terminar bachillerato	1
Expresión en público	1
Relaciones humanas	2
Planificación familiar	1

Aprender y capacitarse en relaciones humanas, expresión en público, planificación familiar y terminar el bachillerato es el mayor anhelo de capacitación de los colaboradores entrevistados en el área de rosas.

"Me gustaría capacitarme para las relaciones con los demás y con mi familia".

"... comunicación asertiva y relaciones interpersonales".

"... quisiera tener la oportunidad de terminar mi bachillerato".

"... auto cuidado del cuerpo y planificación en hombres y mujeres".

Sin embargo la mayoría de la población entrevistada expresa no tener la necesidad ni el interés para capacitarse en ningún aspecto específico según testimonios.

"... tengo claro lo que debo hacer en el trabajo, si hay errores los asumo y aprendo".

"... hay refuerzo con respecto a la labor que cada trabajador tiene que hacer".

"... se lo necesario para hacer bien mi trabajo y constantemente hay refuerzo de las tareas".

Eficacia de las capacitaciones	Colaboradores
Superación personal	2
Son buenas y entendibles	5
Ayuda a solucionar dudas	1
Siempre dan instrucciones	2
No responde	1
Autonomía	1
Nuevos aprendizajes	2

Se evidencia que las capacitaciones que reciben los colaboradores(as) por parte de la empresa para el desarrollo de las labores, son suficientes y adecuadas debido a que estas son buenas y entendibles.

"... estas me ayudan a realizar mejor el labor".

"... son entendibles y me han aportado cosas que no sabia".

"... me aportan conocimiento y cosas que no había aprendido en otros lugares".

"... hay capacitación constantemente para resolver las dudas que tengamos".

Incentivos por parte de la empresa	Colaboradores
Le gustaría aumento de sueldo	1
Actividades recreativas y culturales	8
Solo les interesa la productividad	2
Felicitándolo, confianza y respeto	1
Le gustaría que se interesaran por el trabajador	2

Se puede asegurar, según testimonios, que la mayoría los colaboradores(as) entrevistados se sienten incentivados por la empresa con realización de actividades recreativas y culturales que organiza el área de Gestión Humana.

“... actividades para el bienestar del trabajador”.

“... fiesta de navidad y regalo, almuerzo de cierre de temporada, paseo de cierre de temporada, celebraciones del día de la madre, del padre del niño”.

“... nos celebran los cumpleaños, hacen almuerzos y actividades recreativas”.

No obstante algunos colaboradores(as) están insatisfechos debido a que no han recibido incentivos que los motive por parte de la empresa sinceramente a la realización de sus labores.

“... la empresa se limita a cumplir con lo estipulado en el contrato”.

“... solo me dan el sueldo así me mate día y noche trabajando”.

“... solo presionan en el trabajo, entre mas trabajo mas me molestan y no me dan ni descanso en agradecimiento”.

A otros colaboradores(as) que verbalizan no tener incentivos les gustaría que la empresa se interesara mas por el trabajador(a), aumento de sueldo y felicitaciones verbalmente. Cabe destacar que dos colaboradores(as) afirman que la empresa no da incentivos debido a que solo se interesa por la productividad.

“... me gustaría recibir palabras de felicitaciones y premios”.

“... me gustaría que me aumentaran el sueldo, faltan actividades deportivas”.

“... me gustaría que la empresa organizara actividades deportivas, para salir de la rutina”.

Reconocimiento por parte de la empresa	Colaboradores
Detalles	2
Felicitación verbal	3
Bonificaciones y descanso	2
Le gustaría detalles	1
Le gustaría felicitación verbal	2
Le gustaría bonificaciones y descanso	1
Le gustaría que lo reconocieran de cualquier manera	3

En el área de rosas las opiniones se encuentran divididas, ya que, según testimonios la mitad de los entrevistados aseguran no haber tenido ningún reconocimiento por parte de la empresa; les gustaría que les reconocieran su trabajo de cualquier manera ya sea felicitándolos verbalmente, dándoles días de descanso, bonificaciones y detalles.

“... de cualquier manera me agradecería recibir reconocimiento, todo es bien recibido”.

“... me gustaría que me reconocieran con dinero o detalles”.

“... que me dieran bonificación o descanso”.

En contra posición la otra mitad de los colaboradores(as) afirman haber recibido incentivos como: felicitación verbal, bonificaciones-descanso y detalles (coinciden en verbalizar que fue hace más de cuatro años).

“... hace como diez años me dieron una licuadora”.

“... hace rato me dieron una ancheta”.

“... el almuerzo en san Valentín y en agradecimiento me pagan las horas extras”.

Servicio medico	Colaboradores
Atención oportuna y adecuada	9
No sabe	2
Ineficacia del médico	3

Este servicio es considerado por los colaboradores(as) como bueno, debido a la atención oportuna y adecuada que reciben por parte del medico y especialmente de la enfermera, sobre lo cual verbalizan:

“... hay buena atención de la enfermera”.

“... hay capacitaciones citología y revisión general”.

“... están pendientes en todo momento, atienden puntual, el trato de la enfermera es adecuado”.

Dos de los(as) catorce colaboradores(as) entrevistados(as) afirman no utilizan el servicio medico de la empresa y tres de ellos consideran que este es regular, debido a la falta de atención oportuna.

“... no solucionan las enfermedades y solo lo mandan a uno a la EPS”.

“... debería haber mas medicamento, siempre dan dolex para todo”.

“... el medico tiene algunas expresiones feas hacia nosotros pero la enfermera es amable”.

Servicio de locker y vestier	Colaboradores
Falta arreglar lockers	1
Es muy incómodo	11
Falta higiene	1
Instalaciones organizadas y limpias	1

Más de la mitad de los(as) colaboradores(as) entrevistados(as) en el área de rosas consideran el servicio de locker y vestier regular y deficiente debido a la incomodidad, falta de mantenimiento e higiene.

“... el vestier es muy pequeño y hay bastantes compañeros amontonados”.

“... el vestier es incomodo y la seguridad del locker depende del candado”.

“... insuficiente espacio para todos hay que llegar muy temprano”.

“... en el locker a veces se forma mucho barrial”.

Cabe resaltar que un colaborador(a) expresa estar conforme con el servicio teniendo en cuenta que las instalaciones son organizadas y limpias.

“... las instalaciones son organizadas y limpias”.

Teniendo en cuenta la necesidad de este servicio, es importante que la empresa haga las mejoras adecuadas para la satisfacción y bienestar de los colaboradores(as).

Servicio de casino	Colaboradores
Muy caro, poquito	7
Mala calidad	3
Buena atención y aseo	1
No sabe	2
Calidad y precios normales	1

Alimentación costosa, servicio deficiente y alimentos son de mala calidad fueron las principales razones para considerar el servicio de casino como regular y deficiente.

“... la comida es cara, hecha a las carreras, parece que fuera de días anteriores y muy poquito para el trabajo que es muy pesado”.

“... muy cara la porción es pequeña, el lugar es aseado”.

“... buena la atención pero la comida es regular sirven poquito y cobran caro”.

No obstante es necesario resaltar que dos colaboradores(as) están conformes con el servicio de casino sustentando calidad, precios normales y buena atención.

“... es muy limpio y la comida es buena”.

“... la comida es buena y los precios son normales”.

AREA DE ROSAS -Sentido de pertenencia

Orgullo de pertenecer a la empresa	Colaboradores
Nuevos aprendizajes	1
Cariño por la empresa	4
Empresa buena y cumplida	4
Oportunidad de trabajar	2
Beneficios para la familia	3

Los colaboradores(as) entrevistados(as) en el área de rosas se sienten orgullosos(as) de pertenecer a Flores La Valvanera recalcando el cariño que sienten por la empresa, destacando la calidad de esta y su cumplimiento con las prestaciones sociales.

“... la empresa es buena, puntual en el pago rebeneficia a mi y a mi familia”.

“... la empresa es buena, grande y hay oportunidad para trabajar”.

“... quiero a esta empresa porque gracias a esta empresa saque a mi familia adelante”.

Igualmente es de mencionar que los colaboradores(as) sienten agradecimiento puesto que ésta les ha brindado un trabajo estable para sacar adelante a su familia, y les brinda la oportunidad de trabajar adquiriendo día a día nuevos aprendizajes.

“... me dieron la mano cuando mas lo necesitaba”.

“... me ha permitido sacar a mi familia adelante y alcanzar metas”.

“... me gusta esta empresa porque durante trece años me ha brindado buenas condiciones laborales”.

Identificación con los valores corporativos	Colaboradores
No se acuerda	2
Puntualidad	2
Respeto, honestidad y responsabilidad	10

Es evidente la presencia de los valores de la empresa en los colaboradores(as) de rosas principalmente se identifican con el respeto, la honestidad, la responsabilidad y la puntualidad.

“... soy responsable con mi trabajo”.

“... soy honesta en el trabajo”.

“...responsabilidad, delicadeza con las rosas y cumplimiento”.

“... respeto hacia la empresa y mis compañeros, responsabilidad y honestidad”.

Sin embargo es menester resaltar que dos colaboradores(as) no recuerdan cuales son los valores.

“... me han dicho los valores pero no me acuerdo”.

Aportes del trabajo realizado por el colaborador en la empresa	Colaboradores
Calidad en el trabajo	10
Cumplimiento en la labor	3
Eficiencia en el trabajo	1

Los aportes del trabajo realizado por los colaboradores(as) a la empresa son el desarrollo de la labor con calidad, responsabilidad, cumplimiento, y eficiencia en el trabajo.

“... trato bien las plantas para sacar mi trabajo con calidad de exportación”.

“... tengo un buen desempeño para que la empresa me de el sustento diario”.

“... cumplo y soy eficiente con el trabajo para que la empresa gane y lleguen buenos dividendos”.

Esfuerzo y dedicación de los colaboradores	Colaboradores
Realiza el trabajo bien y puntualmente	8
Autonomía en la labor	1
Compromiso y responsabilidad	2
Superación personal	1
Valoración del trabajo	1
Da lo mejor de si	1

Los colaboradores(as) entrevistados según testimonios, realizan su trabajo con dedicación y esfuerzo, teniendo en cuenta que desempeñan la labor con calidad, entrega puntual del trabajo realizado, compromiso, responsabilidad con la empresa y autonomía

“... soy puntual, responsable y cumplido con mis labores”.

“... trabajo con esfuerzo para tener mis labores al día y no tener problemas con la supervisora”.

“... tengo autonomía para hacer mi trabajo y no espero que me estén mandando porque se lo tengo que hacer”.

Aportes del colaborador a la empresa	Colaboradores
Esfuerzo	6
Dedicación	5
Puntualidad	3
Elogios a la empresa	0

De los aportes que el colaborador(a) hace a la empresa sobresalen el esfuerzo, la dedicación y la puntualidad por parte de los colaboradores(as); cabe destacar que ninguno de los colaboradores entrevistados de esta área coincidió en elogios a la empresa.

En relación a la categoría **componentes del clima organizacional**, se evidencia la motivación que tienen los colaboradores(as) debido a la satisfacción con las relaciones laborales que surgen entre compañeros basadas en la colaboración y el compañerismo, la relación con la supervisora es buena puesto que hay respeto mutuo y comprensión por parte de ella; la labor que desempeñan les ha permitido adquirir nuevos conocimientos y mejorar sus relaciones interpersonales por medio de las capacitaciones que la empresa les ha brindado al igual que los aportes que han obtenido en el aspecto personal y familiar. Por otra parte han adquirido experiencia lo cual ha posibilitado su auto realización personal y laboral.

En la motivación de los colaboradores(as) la seguridad en el trabajo juega un papel importante develando el permanente compromiso por parte de la empresa en el mantenimiento oportuno de las instalaciones y el suministro de los elementos de protección necesarios para la realización de las labores.

Dentro de los incentivos (beneficios sociales que brinda la empresa a sus colaboradores), el servicio medico ha sido el mas oportuno y eficaz, mientras que los servicios de locker, vestier y casino no satisfacen las necesidades de de los(as) colaboradores(as) generando inconformidad y desmotivación. Igualmente se evidencia insatisfacción frente a la falta de incentivos y reconocimientos de la labor por parte de la empresa.

No obstante, se puede resaltar que los(as) colaboradores(as) se sienten orgullosos(as) de trabajar en esta empresa, debido a las relaciones de intercambio que surgen a partir de los beneficios que la empresa les brinda: el cumplimiento en las prestaciones sociales y un trabajo estable, por su parte los colaboradores aportan en esfuerzo y dedicación en la realización del trabajo que desempeñan para el crecimiento de la empresa.

AREA DE POSCOSECHA – Motivación

Seguridad en el trabajo	Colaboradores
Organización	2
Depende del trabajador	7
Interés de la empresa	2
Espacios adecuados	3
Señalización adecuada	2
Implementos adecuados	3

Los colaboradores(as) entrevistados en el área de poscosecha, consideran que las condiciones locativas son seguras; esto debido a la organización interna, los espacios adecuados, implementos adecuados, señalización e interés de la empresa por el tema de la seguridad en el trabajo.

“la empresa siempre se ha preocupado y están pendientes que no ocurran accidentes”

“...aquí son muy organizados, el espacio es preciso para que trabaje una persona”

“...los implementos son los apropiados, tienen todos los lugares demarcados...”

Sin embargo siete colaboradores verbalizan que la seguridad depende directamente de los colaboradores(as) en el cuidado personal al llevar a cabo sus labores, según lo expresan dos colaboradores(as):

“eso va en uno como mantenga el sitio de trabajo”

“...va en uno como sea cuidadoso, es por nuestra salud”

Aporte de la labor al desarrollo personal	Colaboradores
Nuevo conocimiento	5
Experiencia	5
Responsabilidad	2
Espacio de distracción	3
Trabajo monótono	2
Convivir en familia	2
Trato amable compañeros	2
Comprensiva	1
No hay posibilidades de surgir	1
Sentirse útil	3

Se puede decir que, el desarrollo personal de los colaboradores(as) esta determinado por la experiencia y el nuevo conocimiento que han obtenido a través de la labor que realizan.

“este trabajo le enseña cada día cosas nuevas y con el tiempo adquirimos experiencia...”

“este trabajo me entretiene, aprendo algo nuevo y voy siendo mas independiente en la realización de mi trabajo”

No obstante, un colaborador verbaliza que “no hay posibilidades de surgir”; esto hace que el ambiente donde trabaja no le aporte a su autorrealización.

“llevo 8 años en la empresa y siento que no hay posibilidades de surgir el trabajo se vuelve monótono”

Relaciones con compañeros.	Colaboradores
Colaboración y compañerismo	11
Respeto y solidaridad	5
Mala comunicación	1
Trato inadecuado	1
No hay trabajo en equipo	4

Relaciones con el supervisor(a)	Colaboradores
Relación de trabajo	2
Trato inadecuado	8
Estricta	3
Falta comunicación	2
Respeto	2
Autoritaria	1
No tiene en cuenta las necesidades de los trabajadores	1

Los datos señalan que las relaciones entre compañeros son buenas debido a que se basan en colaboración y el compañerismo, esto se evidencia puesto que las labores que realizan requieren de un continuo trabajo en equipo y apoyo al interior del área.

“el ambiente es muy agradable, calmado y sano de vez en cuando se ven caras nuevas”

“...los compañeros son colaboradores y solidarios cuando se trata de ayudar en el trabajo”

Sin embargo, seis colaboradores(as) consideran regulares las relaciones; uno de ellos afirma que la comunicación no es eficiente, un colaborador(a) manifiesta el trato inadecuado por parte de algunos compañeros y cuatro colaboradores(as) verbalizan que no hay trabajo en equipo.

“... cada uno se va por su lado, hay mucho chisme y envidia”

“no se trabaja en equipo, cada uno es muy independiente, no hay colaboración”

“... no me hablo con todos, algunos son de mal genio y también se pasan y son groseros”

Por otra parte, respecto a la relación con la supervisora, mas de la mitad de los(as) colaboradores(as) entrevistados(as) las considera regulares; la principal razón es debido al trato inadecuado por parte de ella hacia su grupo de trabajo, dos colaboradores(as) expresan la falta comunicación, y un colaborador(a) verbaliza que la supervisora es autoritaria y no escucha las opiniones.

Sin embargo, siete de los(as) colaboradores(as) consideran las relaciones buenas con la supervisora, las razones mas significativas son; mantienen una relación únicamente de trabajo, es una persona estricta y exigente con el trabajo pero esto no les afecta las relaciones, y dos colaboradores(as) manifiestan que las relaciones están basadas en el respeto.

“A veces es altanera y me manda de mala gana”

“...tiene preferencias, es grosera en la manera de mandar”

“...no es comprensiva, trata mal a las personas”

“falta mas comunicación y amabilidad”

“... es muy autoritaria y prepotente...”

Es importante resaltar que un colaborador(a) manifiesta que la relación con la supervisora es deficiente, según el testimonio: “hay inconformidad por parte de la mayoría, es irrespetuosa y no tiene en cuenta las necesidades de los trabajadores”.

Necesidades de capacitación	Colaboradores
Ninguna	9
Trabajo desempeñado	1
No sabe	2
Relaciones Humanas	2
Conocimiento de las otras áreas	2
Estudios Académicos	2

Los colaboradores(as) del área de poscosecha no consideran que la empresa deba capacitarlos en una aspecto específico, sin embargo se considera necesario capacitarlos en relaciones humanas, en el conocimiento de las labores que se desarrollan en otras áreas de trabajo, en brindarles la posibilidad de llevar a cabo estudios académicos, en la misma labor que esta desempeñando y en temas relacionados con la salud y el ejercicio físico.

“conocer las labores que se realizan en las diferentes áreas para poder trabajar en cualquiera de ellas”

“me gustaría en temas de salud, ejercicio físico...”

Eficacia de las capacitaciones	Colaboradores
Calidad en el trabajo	3
Nuevo conocimiento	3
Seguridad al realizar el trabajo	1
Mejoramiento de la labor	4
Entendibles- con frecuencia	6
Enfatizar en otros temas	2

Del área de poscosecha los consideran que las capacitaciones que la empresa les ha brindado para el desarrollo de sus labores han sido suficientes y adecuadas, debido a que estas se llevan a cabo con frecuencia y son entendibles en el momento de darlas a conocer a los colaboradores,

les han permitido mejorar en sus labores, les permiten llevar a cabo su trabajo con calidad y sentirse seguro(a) al momento de realizar el trabajo.

“las explican bien, son entendibles las hacen seguido”

“...nos llevan a realizar mejor el trabajo y mejorar día a día”

“nos permiten sentir mayor seguridad a la hora de realizar el trabajo”

Sin embargo dos colaboradores(as) afirman que las capacitaciones no han sido eficaces ya que se necesita enfatizar en otros temas también de interés para ellos.

“casi siempre son temas de las labores o la producción, deberían tratar otros temas”

“falta mas en el manejo de la flor, para no causarle tanto daño”

Incentivos por parte de la empresa	Colaboradores
Felicitaciones personalmente	1
Actividades culturales	2
Cumpleaños	1
Capacitaciones	1
Día de descanso	1
Presión en el trabajo	2
No hay reconocimiento	3
Trabajo monótono	2
Olvido de fechas especiales	2
Falta de tiempo	2
Aumento en el sueldo	1
Actividades con la familia	1

Se puede afirmar que la empresa no incentiva en su trabajo a los colaboradores(as), puesto que no se les da un reconocimiento por su labor manifiestan presión y monotonía en el trabajo.

“nunca dan nada, solo toca cumplir y trabajar siempre en lo mismo”

“solo les enteres que uno trabaje y nada mas, no nos reconocen el esfuerzo que le colocamos”

Igualmente dos colaboradores(as) aseguran que no se les da continuidad a las celebraciones especiales, dos colaboradores(as) expresan la falta de tiempo lo cual hace que solo algunas personas participen en actividades.

“...no sacan tiempo para preparar eventos o actividades culturales, hace tiempo que no hacen nada de eso”

No obstante a dos colaboradores (as) les gustaría que les aumentaran el sueldo, y manifiestan que se deberían realizar actividades con las familias de los colaboradores(as).

Reconocimiento por parte de la empresa	Colaboradores
Bonificaciones	1
Verbalmente	1
Cartelera meteoro	3
Tener en cuenta el rendimiento	2
Mas detallistas	5
Bonificaciones	2
Felicitación personalmente	4
Reuerdo por años de permanencia	1

Los colaboradores (as) del área de Poscosecha manifiestan no haber recibido ningún reconocimiento por el trabajo, la manera como les gustaría que les reconocieran es en detalles, igualmente que los felicitaran personalmente por su buen desempeño, o por medio de bonificaciones, teniendo en cuenta el rendimiento que cada trabajador(a) obtiene en su trabajo, o en algún recuerdo por los años de permanencia que lleva vinculado a la empresa.

“...se nos debería tener en cuenta aunque sea con una felicitación personalmente o con algún detalle”

“nunca he recibido ningún reconocimiento aquí es solo trabajo”

“aquí no nos valoran nuestro trabajo, por el contrario exigen de mala manera”

Sin embargo cabe destacar a cinco colaboradores(as) han recibido algún reconocimiento dentro los cuales se destaca, bonificaciones, felicitación verbalmente y reconocimiento por medio de la cartelera Meteoro.

Servicio medico	Colaboradores
Trato amable	2
Atención oportuna	13
Puntualidad en las citas	1
Falta atención personalizada	2
Faltan medicamentos	1

Los colaboradores (as) manifiestan que el servicio medico de la empresa es bueno, la razón principal es la atención oportuna que reciben por parte de la

enfermera verbalizan el trato amable con que los(as) atienden, y destacan la puntualidad en las citas.

“...prestan el servicio adecuadamente, el trato es amable”

“...están pendientes en todo momento, la enfermera es buena gente”

“la enfermera esta pendiente no duda en atendernos con gusto”

Sin embargo tres colaboradores(as) consideran regular el servicio, aseguran que falta atención personalizada y que hace falta cubrir algunos medicamentos. Cabe resaltar que ningún colaborador(a) considera insuficiente el servicio medico de la empresa.

“hace falta cubrir mas medicamentos...”

“nos gustaría que la enfermera estuviera mas tiempo en el cultivo, la atención así es mas personalizada”

Servicio de locker y vestier	Colaboradores
Espacio reducido-Hacinamiento	7
No hay privacidad	3
Depende del trabajador	1
Inseguros	1
Falta de mantenimiento	1
Desorden	1
Organizados	5

El servicio de locker y vestier fue calificado como regular y deficiente, ninguno de los colaboradores entrevistados en poscosecha coincidió en que el servicio fuera bueno debido a que el espacio del vestier es reducido, lo cual produce hacinamiento cuando se agrupan todos los colaboradores(as) a la entrada y salida del trabajo; igualmente verbalizan que el vestier no ofrece ninguna privacidad, un(a) colaborador(a) afirma que los lockers son inseguros, manifiestan la necesidad de hacerles mantenimiento continuo.

“...hay mucha congestión, y el espacio es muy pequeño para todos”

“el espacio es muy estrecho, no hay privacidad”

“...son muy pequeños, incómodos y los lockers son inseguros”

“hace falta hacerles mantenimiento a algunos lockers, están muy feos”

Es importante que la empresa brinde con calidad este servicio, ofreciendo a los colaboradores(as) instalaciones seguras y en bien estado para el mejoramiento de su calidad de vida personal y laboral.

Servicio de casino	Colaboradores
Buena la atención	2
No lo utiliza	4
Innovar en nuevos alimentos	1
Inequidad precios-porción	7
Preparación inadecuada	3
Atención inadecuada	1
Depende del trabajador	1

A partir de los testimonios de los colaboradores(as) el servicio de casino fue calificado como regular y deficiente, expresan la inequidad entre los altos precios y la porción de los alimentos, la preparación de los alimentos es inadecuada y afirman que la atención no es adecuada. Cuatro colaboradores(as) no utilizan el servicio.

“...es muy caro, la preparación es muy regular”

“la comida es muy poquita y muy cara”

“...mala calidad en los alimentos, no aceptan reclamos, muy caro y muy poquito”

AREA DE POSCOSECHA -Sentido de pertenencia

Orgullo de pertenecer a la empresa	Colaboradores
Estabilidad laboral	1
Sostenimiento de la familia	7
Organización interna	2
Prestaciones sociales	3
Empresa prestigiosa	1
Reconocimiento individual	1
Asensos	1
Le es indiferente	2
Acompañamiento a la empresa	1

Diecisiete colaboradores(as) mencionan sentirse orgullosos de pertenecer a Flores La Valvanera, verbalizando la posibilidad que han tenido para sacar

adelante su familia, adquirir vivienda propia, mencionan que la empresa esta al día con las prestaciones sociales, les agrada la organización al interior de la empresa, han tenido estabilidad laboral, un colaborador(a) le agrada debido al reconocimiento que ha recibido por parte de la empresa y otro por los asensos que ha tenido en el transcurso de tiempo que lleva vinculado a la empresa.

“...la ví nacer y crecí con ella como persona, la quiero mucho”

“...he podido conseguir muchas cosas para mi familia”

“es muy buena empresa, es cumplida con los pagos”

“...aquí he encontrado estabilidad laboral, he adquirido vivienda propia para mi familia”

A dos colaboradores(as) le es indiferente trabajar en esta empresa o en otra. Según el testimonio:

“me es indiferente, no me gusta decir que trabajo en esta empresa”

Identificación con los valores corporativos	Colaboradores
Respeto	1
Honestidad	1
Responsabilidad	2
Compromiso	2
Puntualidad	1
Calidad	1
No recuerda	11

Del área de poscosecha once colaboradores(as) no se identifican con los valores corporativos y la razón más significativa es que nos los recuerdan, sin embargo ocho colaboradores(as) hacen alusión a algunos de los valores; el respeto, la honestidad, la responsabilidad, el compromiso, la puntualidad y la calidad.

Aportes del trabajo realizado por el colaborador en la empresa	Colaboradores
Evitar errores	1
Calidad del trabajo	7
Buen desempeño	5
Cumplimiento	2
Productividad	4

Se puede afirmar que el trabajo que realizan los colaboradores(as) de poscosecha aporta y beneficia a la empresa en cuanto a la calidad de su trabajo en el buen desempeño, en la productividad, en evitar errores en el desarrollo de la labor y en el cumplimiento de su trabajo.

“haciendo bien las labores, para que la empresa gane credibilidad”

“realizando el trabajo con calidad para que la empresa le vaya bien”

“se hace el trabajo con afecto, evitando los errores y dificultades en el transcurso del trabajo”

“con un buen desempeño, para que el trabajo se refleje en calidad”

“realizar las cosas bien hechas y a tiempo”

Esfuerzo y dedicación de los colaboradores	Colaboradores
Responsabilidad con el trabajo	8
Exigirse a si mismo	2
Gusto por el trabajo	6
Cumplimiento de metas	3

El total de los colaboradores (as) entrevistados (as) del área de poscosecha, lleva a cabo su trabajo con esfuerzo y dedicación, la razón más sobresaliente es por la responsabilidad que tienen con la empresa y con la labor que están desarrollando, igualmente verbalizan el gusto por el trabajo, el cumplimiento de metas y objetivos propuestos al interior del área y el exigirse a si mismo hacer el trabajo cada vez mejor.

“ser responsable con la tarea que nos asignan, hacerlo cada vez mejor”

“...exigirme cada vez más para hacer las cosas mejor, bien hechas”

“...me concentro en mi trabajo y no me pongo a hacer otras cosas”

“sacando un buen rendimiento, mejorar cada día”

Aportes del colaborador a la empresa	Colaboradores
Esfuerzo	7
Dedicación	4
Puntualidad	6
Elogios a la empresa	2

Esfuerzo, puntualidad, dedicación y elogios a la empresa son los aportes que hacen los colaboradores del área de poscosecha a la empresa. Con base en los datos anteriormente descritos se evidencia que los(as) colaboradores(as) del área de poscosecha sienten seguridad con las condiciones locativas de la empresa, teniendo en cuenta que esta, constantemente adecua los lugares de trabajo y cumple satisfactoriamente con el suministro de elementos de protección, brindando así, garantías a los(as) colaboradores(as). Igualmente, es de destacar que en esta área la mayoría de los(as) colaboradores(as) afirman que la seguridad depende de los cuidados del trabajador.

Respecto a las relaciones interpersonales los(as) colaboradores(as) se sienten satisfechos con las relaciones laborales que surgen entre compañeros basadas en la colaboración y el compañerismo, diferencia de las que se entablan con la supervisora, basadas según ellos en trato inadecuado. La labor que desempeñan les ha permitido, adquirir nuevos aprendizajes y experiencia que ha posibilitado su autorrealización personal y laboral. Cabe destacar que los(as) colaboradores(as) afirman no tener necesidad de capacitarse en pro de su crecimiento personal

El servicio medico que presta la empresa ha sido oportuno y eficiente, mientras que los servicios de locker, vestier y casino causan inconformidad y desmotivación especialmente por el hacinamiento en el lugar. Igualmente se evidencia la insatisfacción de los colaboradores frente a la carencia de incentivos y reconocimientos por parte de la empresa. Sin embargo, los colaboradores se sienten orgullosos de trabajar en Flores la Valvanera debido a la estabilidad laboral que la empresa les ofrece y a cambio del cual, obtiene de los(as) colaboradores(as) aportes en esfuerzo, dedicación y puntualidad.

AREA DE FILLERS – Motivación

Seguridad en el trabajo	Colaboradores
La empresa brinda los elementos necesarios	9
La empresa se preocupa	7
La seguridad depende del trabajador	2
Siempre hay riesgo	2

De los veinte colaboradores (as) entrevistados(as) en el área de Fillers, dieciocho consideran que las condiciones locativas son seguras, aunque siempre hay riesgo y la seguridad depende de los mismos trabajadores quienes deben tomar las respectivas precauciones. Sin embargo dieciséis de ellos consideran que las razones por las cuales el sitio de trabajo es seguro, es debido a que la empresa brinda los elementos necesarios y adecuados y se preocupa por el bienestar de sus trabajadores.

“Las locaciones son adecuadas y la empresa nos brinda los implementos necesarios”.

“...son óptimas y la empresa siempre está pendiente de que así sea”.

“La empresa brinda buenas locaciones y protección para trabajar”.

“La empresa cumple con las reglas de riesgos profesionales, hay brigadistas para una emergencia y siempre están pendientes para arreglar lo que se daña”.

Aporte de la labor al desarrollo personal	Colaboradores
Nuevos conocimientos	10
Adquirir experiencia	5
No le aporta	1
Se siente útil	3
Es una distracción	1

La mayoría de colaboradores(as) entrevistados(as) en el área de Fillers, considera que la función que desempeñan aporta a su desarrollo personal; dentro de las razones mas significativas están los nuevos conocimientos que ha adquirido, sentirse útil frente al trabajo, la experiencia que adquiere la distracción que le produce frente a sus conflictos.

“Aprendo diferente cosas de las flores cada día”.

“...aprender cada día algo nuevo”.

“Aprendo y me siento útil”.

“Me siento útil con el trabajo porque le sirvo a la sociedad, me distraigo de mis problemas, mantengo a mis hijos... y eso me da satisfacción”.

“...me ha aportado mas experiencia para poder trabajar en otras empresas y ser mas responsable”.

Un(a) colaborador(a) expresa que la labor no le hace ningún aporte a su desarrollo personal.

“Me dedico a trabajar y me gusta...nada mas”.

Relaciones con compañeros.	Colaboradores
Respeto	9
Colaboración	6
Falta trabajo en equipo	1
Conflictivas	4

Relaciones con el supervisor(a)	Colaboradores
Trato amable	3
Comprensiva, tolerante	7
Se interesa por los trabajadores	3
No es objetivo	2
Comunicación eficaz	2
Autoritario	3

Más de la mitad de los colaboradores(as) considera que las relaciones entre compañeros son buenas; nueve de ellos(as) verbalizan que éstas se basan en el respeto y seis en la colaboración mutua.

“Hay compañerismo, amabilidad y respeto”.

“Están basadas en el respeto, el compañerismo, la confianza y la tolerancia”.

Sin embargo, cinco de los(as) colaboradores(as) las considera regulares debido a que son conflictivas y hace falta trabajo en equipo.

“Debido a la tensión en el trabajo y al estrés, a veces se desquitan y son agresivos”.

“Hay personas muy aisladas; falta colaboración y trabajo en equipo”.

“Cada uno es muy independiente; hablan mal de los demás y crean chismes”.

“Hay conflicto, roces, problemas con las camas porque la gente es deshonesta”.

“Hay mucho egoísmo y chismes”.

Igualmente, mitad de los colaboradores(as) considera que la relación con el supervisor (a) es buena debido a que tiene un trato amable hacia ellos(as), es comprensivo(a) y tolerante, se interesa por el bienestar de sus colaboradores(as) y existe comunicación eficaz entre ellos.

“Es un excelente ser humano, está pendiente de la gente y manda de buena manera”.

“Es inteligente y noble; escucha, le falta algo de liderazgo frente a los directivos”.

“Es tolerante y escucha”.

“Es respetuoso, atento y está pendiente de los trabajadores”.

“Sabe como mandar a las personas; nos comunica todo lo que pasa dentro del área”.

“Da buen trato, es receptivo y respeta a la gente”.

Sin embargo, cinco de los colaboradores consideran la relación regular puesto que es una persona autoritaria y poco objetiva.

“Cuando esta de buen genio nos trata bien; cuando no, nos trata mal. Utiliza palabras no adecuadas, mezcla los asuntos personales con el trabajo”.

“A veces ha tenido roces, es de mal genio y no sabe mandar”.

“Un poco autoritaria, a veces no tiene en cuenta las opiniones de los demás”.

“Tiene muchas preferencias y eso no lo deja actuar objetivamente”.

“No se deja hablar, a veces es agresivo y exige mas de lo que debe”.

Necesidades de capacitación	Colaboradores
Ninguno	6
En el área de Astromelia	1
Relaciones humanas	6
No le gusta participar	1
Expresión oral	2
Manualidades	1
Sistemas	1
No le interesa aprender	1
En el área de Rosas	1

De veinte colaboradores(as) entrevistados(as) en el área de Fillers, a doce de ellos(as) les gustaría que la empresa los capacitara en algún aspecto específico; uno de ellos(as) en el área de astromelia, seis de ellos(as) en relaciones humanas, dos de ellos(as) en expresión oral, uno(a) de ellos(as) en manualidades, uno(a) en sistemas y uno(a) en el área de rosas.

“Es importante en relaciones humanas”.

“Me gustaría que me capacitaran en el área de rosas”.

“Me gustaría que me enseñaran a expresarme frente al supervisor para poder decirle las cosas sin temores”.

“...en actividades manuales”.

“En valores, relaciones interpersonales para aprender a tolerar”.

“...en sistemas”.

“...en corte y limpieza de camas en astromelia”.

Sin embargo, seis de los colaboradores(as) no tienen un aspecto específico, a uno(a) no le gusta participar de las capacitaciones y a uno(a) no le interesa aprender.

“No me gusta participar en esas cosas”.

“No tengo algo específico en que quiera capacitarme”.

Eficacia de las capacitaciones	Colaboradores
Realizar mejor la labor	11
Nuevos conocimientos	2
No se siente segura realizando la labor	1
Relaciones en familia y tolerancia	3
Accidentes de trabajo y riesgos profesionales	2
Adquirir experiencia	1

La mayoría de los colaboradores(as) considera que las capacitaciones que recibe por parte de la empresa para el desarrollo de sus funciones, son suficientes y adecuadas; las razones que verbalizan son: gracias a éstas tienen un mejor desempeño de sus labores, le han permitido tener nuevos conocimientos y adquirir mayor experiencia, les han permitido mejores relaciones al interior de la familia, han aprendido sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Sin embargo, uno(a) de los colaboradores(as) verbaliza que estas capacitaciones no han sido efectivas puesto que aun no se siente seguro(a) de estar realizando bien las labores.

“Me gustaría saber mas; a veces no me siento segura realizando mi labor”.

Incentivos por parte de la empresa	Colaboradores
Le gustaría día compensatorio	3
Actividades culturales	5
Le gustaría económicamente	6
Le gustaría actividades que los saquen de la rutina	2
a la empresa no le interesa	2
Verbalmente	1
Permisos	1

En relación con los incentivos por parte de la empresa, más de la mitad de los colaboradores(as) nunca ha recibido incentivos por parte de la empresa; dos de ellos(as) expresa que a la empresa no le interesa que halla

incentivos; a tres de ellos(as) les gustaría un día compensatorio, a seis de ellos(as) les gustaría recibirlos económicamente y a dos de ellos(as) les gustaría recibirlos en actividades que los saquen de la rutina.

“No me han dado nada mas diferente al sueldo”.

“Entre mas trabajo, mas me exigen y menos me incentivan”.

“...no les interesa”.

“Me gustaría que me reconocieran mejor las horas extras, antes habían mas incentivos pero la misma gente se encarga de que eso se acabe”.

“No han vuelto a realizar actividades que nos saquen de la rutina. A veces hacen las cosas por salir del paso”.

“Lo que exigen no esta acorde con el pago; el trabajo es muy pesado”.

“Solamente nos dan el sueldo así nos esforcemos mas, trabajemos mas y con mas esfuerzo”.

“Hace falta los detalles, un día de descanso, actividades que nos saquen de la rutina mas seguido”.

“Me gustaría que me expresaran personalmente la felicitación por mi buen trabajo, que me dieran algún detalle o bonificación”.

Por otra parte, siete colaboradores(as) verbalizan que si los han recibido representados en actividades culturales que les realiza la empresa, en permisos y de manera verbal.

Reconocimiento por parte de la empresa	Colaboradores
Le gustaría económicamente	7
Le gustaría día de descanso	2
Le gustaría verbalmente	9
Solo reconocen el trabajo de supervisores y directores	1
De manera verbal	1

Respecto al reconocimiento de la labor, mas de la mitad de los colaboradores(as) entrevistados(as) verbalizan que la empresa nunca les ha hecho ningún tipo de reconocimiento; a ellos(as), les gustaría recibirlos económicamente, en beneficios sociales como día de descanso o de manera verbal; un(a) de ellos(as) considera que solamente reconocen el trabajo se supervisores y directores y eso impide que el reconocimiento sea equitativo.

Sin embargo, uno(a) de los colaboradores(as) afirma haber recibido reconocimiento de manera verbal.

Servicio medico	Colaboradores
Atención inoportuna	4
Atención oportuna	9
No lo ha utilizado	7

Del total de colaboradores(as) entrevistados(as), nueve de ellos(as) califica como buena la atención del servicio medico que presta la empresa, haciendo alusión a que ésta es oportuna.

“La enfermera esta siempre atente”.

“La atención es buena”.

“Tienen buena atención, buenos medicamentos y remisiones a tiempo”.

“La enfermera esta atenta y disponible a las necesidades de los trabajadores”.

Por el contrario, dos de los colaboradores(as) la califican como regular y dos mas como deficiente; esto debido a la atención inoportuna que presta el servicio. Siete de ellos(as) nunca lo ha utilizado.

“No dan soluciones; siempre me mandan a la EPS”.

“Le falta experiencia a la enfermera y relacionarse mas con todos los trabajadores”.

“A veces pasa algún tiempo y no se ve que la enfermera este visitando el cultivo”.

Servicio de locker y vestier	Colaboradores
Desordenado	3
Poco espacio, incomodo.	17

La mayoría de los colaboradores(as) entrevistados(as), considera regular el servicio de locker y vestier que presta la empresa, y tres colaboradores(as) lo consideran deficiente. Las razones son porque es muy incomodo debido al poco espacio y verbalizan que constantemente se encuentra desordenado.

“Falta mejorar en el aseo, pintura y mantenimiento de algunos lockers, no hay privacidad, hay inseguridad”.

“...hay mucho hacinamiento”.

“...son muy incómodos”.

Servicio de casino	Colaboradores
Mala calidad de alimentos	3
Altos precios	12
No lo utiliza	4

Frente al servicio de casino, nueve de los colaboradores(as) lo consideran regular, y cuatro lo consideran deficiente; verbalizan que los precios son muy altos y los alimentos en ocasiones son de mala calidad. Cuatro de los colaboradores(as) no utilizan el servicio.

“Desaseado, mala calidad en los productos, muy altos precios”.

“Muy poquito y precios muy altos”.

“Mala atención, mala calidad”.

AREA DE FILLERS – Sentido de pertenencia

Orgullo de pertenecer a la empresa	Colaboradores
Trabajo estable	1
Buena empresa	7
Mejor calidad de vida	2
La empresa ha perdido calidad humana.	1
Progreso	2
Quiere a la empresa	5
Le es indiferente	1
Experiencia	1

Por parte de dieciocho colaboradores(as) mencionan sentirse orgullosos(as) de pertenecer a la empresa; las razones son porque ésta les permite tener un trabajo estable, es una buena empresa, les ha permitido tener una mejor calidad de vida, le ha permitido progreso, mayor experiencia y quieren a la empresa.

“Quiero mucho a esta empresa; gracias a ella he sacado mis hijos adelante...ojala siga progresando”.

“La empresa me ha brindado lo necesario para sacar mi familia adelante”.

“Ví crecer esta empresa, y Salí adelante con ella. Me ha dado toda la experiencia”.

“Llevo quince años trabajando acá y siempre han cumplido con los pagos y todo lo de seguridad social”.

“Esta empresa me ha dado la oportunidad de tener un trabajo estable; además nos tiene en cuenta en las fechas importantes”.

Sin embargo, uno(a) de los colaboradores(as) verbaliza que la empresa ha perdido calidad humana y a uno(a) mas le es indiferente la empresa, por lo que se puede considerar que no se sienten orgullosos de pertenecer a ella.

“La verdad me es indiferente”.

“...se ha perdido ese factor humano”.

Identificación con los valores corporativos	Colaboradores
No los recuerda	11
No los conoce	2
Respeto, lealtad, honestidad	7

Siete de los(as) colaboradores(as) entrevistados afirman identificarse con los valores de la empresa; se identifica con el respeto, la lealtad y la honestidad. Sin embargo de trece colaboradores, once no los recuerda y dos no los conoce.

Aportes del trabajo realizado por el colaborador en la empresa	Colaboradores
Producción con calidad	3
Cumplimiento de metas	17

Los veinte colaboradores(as) entrevistados(as) en el área de Fillers coinciden en afirmar que la labor que realizan aporta y beneficia en gran medida a la empresa, puesto que le permiten a ésta una producción con calidad y el cumplimiento de las metas trazadas.

Esfuerzo y dedicación de los colaboradores	Colaboradores
Mejor desempeño de labor	9
Sentirse bien consigo mismo	2
Le gusta la labor	3
Cumplir objetivos y metas	6

Los colaboradores(as) entrevistados(as) afirman que llevan a cabo su trabajo con esfuerzo y dedicación; consideran importante hacerlo de ésta manera, puesto que les permite un mejor desempeño de la labor, sentirse bien consigo mismo y cumplir objetivos y metas tanto de la empresa como

personales. Tres colaboradores(as) verbalizan que el gusto por la labor les permite desempeñarse con dedicación y esfuerzo.

Aportes del colaborador a la empresa	Colaboradores
Esfuerzo	6
Dedicación	10
Puntualidad	4
Elogios a la empresa	0

Dedicación y esfuerzo son los principales aportes que los colaboradores(as) del área de Fillers hacen a la empresa. Cabe destacar que ninguno(a) de los colaboradores(as) entrevistados(as) de esta área coincidió en elogios a la empresa.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el área de fillers frente a la categoría de **Componentes del Clima Organizacional**, los(as) colaboradores(as) se sienten seguros en las locaciones de trabajo de empresa, debido a que continuamente hay mantenimiento y suministro de elementos de protección, brindándole así, garantías al colaborador(a).

Respecto a las relaciones interpersonales los(as) colaboradores(as) se sienten satisfechos con las relaciones laborales que surgen entre compañeros basadas en el respeto y la colaboración, igualmente hay satisfacción en las relaciones con el supervisor(a), basadas según ellos en el trato amable y la comprensión. La labor que desempeñan les ha permitido, adquirir nuevos aprendizajes y experiencia que ha posibilitado su autorrealización personal y laboral, al igual las capacitaciones que ofrece la empresa.

El servicio medico que presta la empresa ha sido oportuno y eficiente, mientras que los demás servicios son regulares teniendo en cuenta que el locker y el vestier son incómodos y el casino es muy costoso es regular causan inconformidad y desmotivación especialmente en relación a la cantidad de alimento. Igualmente se evidencia la insatisfacción de los(as) colaboradores(as) frente a la carencia de incentivos y reconocimientos por parte de la empresa. Sin embargo, la mayoría de los(as) colaboradores(as) se sienten orgullosos de trabajar en Flores la Valvanera debido a que consideran es una buena empresa, a la cual aportan dedicación y esfuerzo.

AREA DE MIPE-MIRFE - Motivación

Seguridad en el trabajo	Colaboradores
La empresa brinda condiciones adecuadas	8
Siempre hay riesgos	1
Depende del trabajador	3

La mayoría de los colaboradores(as) del área de Mipe-Mirfe afirman que las condiciones locativas que les brinda la empresa para la realización de su trabajo son seguras. De doce colaboradores(as) entrevistados(as), ocho de ellos(as) verbalizan que la empresa les brinda las condiciones y los implementos adecuados para la realización de su labor y tres de ellos(as) consideran que la seguridad depende del trabajador.

“Las condiciones son apropiadas para el tipo de labor...”

“...hay responsabilidad por parte de la empresa y también de los trabajadores para evitar los accidentes”.

“...todo depende del cuidado que uno mismo debe tener”.

“...los caminos son muy resbalosos; v a en uno tener precaución”.

Sin embargo, un(a) colaborador(a) expresa que a pesar de lo que la empresa brinda para la seguridad de los trabajadores, siempre existen riesgos que pueden causar accidentes o enfermedades.

“Hay obstáculos que los compañeros dejan y uno puede tropezar...siempre hay riesgo”.

Aporte de la labor al desarrollo personal	Colaboradores
Adquirir experiencia	3
Nuevos conocimientos	5
Sentirse útil	1
No se siente bien con la labor	1
Autonomía	1
Distracción de los problemas	1

Se puede afirmar que el desarrollo personal de los colaboradores, esta determinado por los nuevos conocimientos y la experiencia que les permite obtener la labor que realizan; igualmente la labor les permite sentirse útiles, con autonomía y es una distracción de los problemas que pueda tener en su familia. Frente a esto mencionan:

“...aprendo cada día y adquiero nuevos conocimientos”.

“...me siento útil, esta labor me ha enseñado a ser ordenado”.

“...me mantiene distraído y me olvido de las preocupaciones de mi casa”.

“... he adquirido experiencia; he aprendido cosas nuevas y he reforzado otras que ya sabía”.

Sin embargo, cabe resaltar que un(a) colaborador(a) considera que la labor que realiza no le aporta a nivel personal, debido a que no se siente bien con el trabajo que realiza.

“No me gusta esta labor, no me siento bien y por lo tanto no me aporta a mi desarrollo personal”.

Relaciones con compañeros.	Colaboradores	Relaciones con el supervisor(a)	Colaboradores
Respeto y colaboración	5	Buena Comunicación	6
Compañerismo	2	Respeto y tolerancia	3
Relaciones conflictivas	2	Trato amable	1
Buen trato	1	Buen líder	2
Trabajo en equipo	2		

Los datos indican que las relaciones entre compañeros son buenas puesto que estas están basadas en el respeto y la colaboración, el compañerismo, el buen trato y el trabajo en equipo.

“Somos solidarios, respetuosos y colaboradores en el trabajo”.

“...hay buen trato entre compañeros”.

“... se dan a través del dialogo, la ayuda y el compañerismo”.

Cabe resaltar que dos colaboradores(as) las califican como regulares por lo que expresan:

“Son relaciones conflictivas y en a veces problemáticas”.

“...hay diferentes temperamentos, lo que ocasiona algunas veces choques entre los diferentes puntos de vista”.

Por otra parte, frente a las relaciones con el supervisor, el total de los colaboradores(as) las considera buenas, puesto que seis de ellos afirma que tienen buena comunicación, tres considera que existe respeto y tolerancia hacia sus colaboradores(as), un colaborador(a) verbaliza que se mantiene un trato amable y dos colaboradores(as) expresan que es un buen líder.

“...sabe dirigir al grupo y lo manda con respeto”.

“...sabe mandar, es receptivo, se le puede hablar”.

“Escucha, respeta y ayuda en las dificultades”.

“No es muy flexible, pero escucha y es comprensivo”.

“Es un apersona que se deja hablar, contesta de buena manera y esta en contacto permanente con sus colaboradores”.

“Se deja hablar, mas que un jefe es un compañero y amigo; tenemos buena comunicación, no tiene preferencias ya todos nos trata por igual”.

Necesidades de capacitación	Colaboradores
En otras áreas de la empresa	3
Electricidad	1
No es necesario	2
Sistemas	3
Relaciones humanas	2
Punto de corte	1

La mayoría de los colaboradores(as) entrevistados(as) en el área de Mipe-Mirfe, cree que la empresa debería capacitarlo(a) en algún aspecto específico. Sistemas y en diferentes áreas de la empresa, representa la mayor necesidad de capacitación por parte de la empresa hacia los colaboradores del área. Algunos de los testimonios:

“Me gustaría que me capacitaran para aprender sobre sistemas”.

“...manejo de la información a través de sistemas”.

“...que me capacitaran en otras áreas de la empresa”.

“...comunicación, dialogo, relaciones humanas”.

“En electricidad para poder ascender”.

“...capacitaciones mas a nivel personal; en relaciones humanas”.

Eficacia de las capacitaciones	Colaboradores
Nuevos conocimientos	2
Relaciones interpersonales	3
Muy pocas	3
Hacer mejor la labor	2
Entendibles	2

Del total de los colaboradores(as) entrevistados(as), nueve afirman que las capacitaciones que reciben por parte de la empresa para el desarrollo de sus labores son suficientes y adecuadas; esto debido a que a dos de ellos les han permitido adquirir nuevos conocimientos, tres han mejorado sus relaciones interpersonales, a dos les han permitido realizar mejor la labor y dos colaboradores(as) las consideran entendibles.

"...nuevos conocimientos, aprender sobre relaciones interpersonales, me han ayudado en la interacción".

"Son constantes, se aprende sobre la tolerancia y las relaciones en familia".

"...a mejorar las relaciones en el trabajo y con la familia".

"Son dictadas por persona que saben del tema y son entendibles".

"Me han servido porque he aprendido mas y estoy preparado para realizar mejor mi labor dentro de la empresa".

Sin embargo tres de ellos(as) consideran que han sido muy pocas estas capacitaciones.

"Muy pocas; creo que hace falta seguir aprendiendo porque a veces surgen dudas cuando estoy haciendo mi trabajo".

"...cada día las cosas cambian y se actualizan por eso es necesario hacer mas capacitaciones que refuercen los conocimientos".

"...han sido muy pocas y algunas productivas, otras no".

Incentivos por parte de la empresa	Colaboradores
Relación trabajo - salario	1
Trabajo bajo presión	3
Refrigerios y capacitaciones	1
Actividades culturales	4
Únicamente el sueldo	1
Le gustaría día compensatorio	1
Verbalmente	1

Se puede afirmar que la mayoría de colaboradores entrevistados(as) afirman que la empresa los incentiva en su trabajo con refrigerios y capacitaciones, con actividades culturales y verbalmente por parte del supervisor(a).

"Nos dan refrigerios y actividades de capacitación".

"...con las actividades culturales".

"...los cumpleaños, el regalo de navidad".

“...paseos, fiesta de Diciembre, felicitación de cumpleaños”.

“Me han dicho que soy un buen trabajador, me han felicitado por mi buen trabajo”.

“...los almuerzos después de las temporadas”.

Por otra parte, la otra mitad considera no tener incentivos; verbalizan que solamente se da una relación trabajo – salario y trabajo bajo presión; un(a) colaborador(a) considera que el único incentivo es el sueldo, mientras que a otro(a) le gustaría como incentivo un día de compensación por su buen desempeño.

“...solo existe una relación de trabajo por salario”.

“...solo hay presión por parte de los supervisores”.

“Nunca me han incentivado”.

“Nada diferente a sueldo”.

“Me gustaría tener un día compensatorio y que las actividades culturales las realizaran mas seguido”.

“Solamente se fijan en el rendimiento del trabajo y exigen mucho”.

Reconocimiento por parte de la empresa	Colaboradores
Le gustaría bonificación	5
Le gustaría verbalmente	2
Verbalmente	2
Le gustaría día compensatorio	2
bonificación económica	1

Los colaboradores del área de Mipe-Mirfe expresan que la empresa no le ha dado ningún reconocimiento por la labor que realizan; a cinco de ellos(as) les gustaría recibirlas en bonificaciones y a dos de ellos verbalmente o con un día compensatorio.

“Me gustaría recibir bonificaciones o un detalle que me sea útil”.

“...soy la que mas poquito gana; me gustaría que me aumentaran el sueldo”.

“Deberían dar bonificaciones por rendimiento, e igualmente apoyar para poder terminar el estudio”.

Sin embargo, tres de los colaboradores(as) afirman que sí han recibido incentivos de forma verbal y en bonificaciones económicas.

“Solo una vez me dieron bonificación en dinero”.

“Me han dado un día compensatorio y he recibido buen trato por parte de los supervisores”.

“...de manera verbal, felicitándome por mi trabajo”.

Servicio medico	Colaboradores
No lo utiliza	3
Atención ineficaz	2
Falta interés	1
Atención eficaz y eficiente	5
faltan medicamentos	1

La atención eficaz y eficiente del servicio medico es la razón principal de los colaboradores para considerar este un buen servicio por parte de la empresa. Frente a esto mencionan:

“...si hay un accidente, actúan de inmediato; hay atención oportuna de la enfermera”.

“Están pendientes si uno se enferma o tiene alguna molestia”.

“...la enfermera esta muy bien capacitada y hace su trabajo bien”.

“La atención es muy buena y oportuna”.

No obstante, tres colaboradores(as) consideran la atención del servicio medico regular y un(a) colaborador(a) lo califica como deficiente:

“Los brigadistas no están lo suficientemente dotados de los medicamentos esenciales”.

“Falta preocuparse un poco mas por las personas que se enferman”.

“Falta coordinación con las diferentes áreas, la enfermera no muestra interés hacia nosotros; le hace falta experiencia”.

“Nunca me atienden cuando lo necesito; no les preocupa si alguien se enferma”.

En tres casos, los colaboradores(as) nunca han utilizado el servicio médico que presta la empresa.

Servicio de locker y vestier	Colaboradores
Falta mantenimiento	5
Poco espacio	7

En relación al servicio de locker y vestier, la mayoría de los colaboradores(as) lo califican como regular y dos de ellos(as) como deficiente; las razones para expresar lo anterior son:

“Falta mas aseo, es muy estrecho y algunos lockers están en mal estado”.

“...el espacio es muy reducido”.

“...el vestier es muy pequeño y a veces sucio”.

Servicio de casino	Colaboradores
Buena calidad de alimentos	2
Altos precios	4
No lo utiliza	2
Buena atención	2
Mala calidad de alimentos	2

Teniendo en cuenta los relatos de los colaboradores, seis de ellos consideran regular el servicio de casino debido a los altos precios y dos de ellos a la mala calidad de los alimentos; dos colaboradores(as) lo consideran bueno por la buena calidad de los alimentos y la buena atención que ofrecen en el lugar. Dos de los colaboradores(as) no utiliza el servicio.

“La comida es fea y cara; no limpian constantemente el horno”.

“La comida es cara, es muy caro y sirven muy poquito”.

“La atención es buena pero los precios son muy altos”.

“...regular la calidad de los alimentos, muy altos los precio”.

“La atención es buena por parte de las señoras que atienden, el aseo es adecuado, cuentan con medida higiénicas”.

“...encuentro variedad y hay buena atención”.

“...se encuentra comida para diferentes gustos, es aseado...”.

“...ha mejorado la calidad de los alimentos”.

AREA DE MIPE-MIRFE - Sentido de pertenencia

Orgullo de pertenecer a la empresa	Colaboradores
Competitiva y reconocida	8
Agradecimiento	1
Oportunidad de trabajar	1
Empresa responsable	2

El total de los colaboradores(as) del área de Mipe-Mirfe entrevistados(as), se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa puesto que ocho de ellos afirman que es una empresa competitiva y reconocida, un colaborador(a) verbaliza que le debe agradecimiento a la empresa, un colaborador(a) expresa que ésta le brinda la oportunidad de trabajar y dos colaboradores(as) consideran que es una empresa responsable.

Según los testimonios:

“...es una empresa prestigiosa, cumple legalmente y es competitiva”.

“Siento mucho agradecimiento por todo lo que me ha permitido obtener en el tiempo que llevo trabajando acá”.

“Quiero mucho a mi empresa porque me ha dado la oportunidad de trabajar; me siento muy contenta”.

“Es una buena empresa, me brinda lo necesario para mantenerme estable y mantener a mi familia”.

“He dedicado varios años de mi vida a ésta empresa y me han ayudado para sacar mi casita; son muy cumplidos con los pagos”.

“Es una empresa muy grande y uno tiene muchas oportunidades”.

“Es una empresa que nos brinda una buena estabilidad económica”.

Identificación con los valores corporativos	Colaboradores
Respeto, honestidad, compañerismo	1
No los recuerda	10
No los sabe	1

En relación con la identificación de los colaboradores(as) del área de Mipe-Mirfe con los valores corporativos, uno(a) de ellos(as) verbaliza: “Realizo mi trabajo con respeto, honestidad y compañerismo”. Sin embargo, la mayoría no los recuerda o no los sabe.

Aportes del trabajo realizado por el colaborador en la empresa	Colaboradores
Producción con calidad	12

El total de los(as) colaboradores(as) entrevistados(as) del área de Mipe-Mirfe coinciden en que su trabajo aporta y beneficia a la empresa debido a que lo desarrollan con calidad para obtener una buena producción en las flores.

“Gracias a la labor que realizo, se pueden detectar problemas y así dar soluciones a tiempo para que no afecte la producción”.

“Al realizar mi trabajo bien, no habrán complicaciones en la producción y las flores serán de calidad”.

“...a la buena producción para que salga de excelente calidad”.

“Si no estamos pendientes de la enfermedad de las plantas, no saldrían producciones en buenas condiciones”.

“Controlando, previniendo y apoyando la parte de calidad para que el cliente reciba en buenas condiciones los despachos”.

“Nuestros aportes son muy importantes, porque sin operarios no existiría producción”.

“El monitoreo de plagas permite una buena calidad en las flores”.

Esfuerzo y dedicación de los colaboradores	Colaboradores
Sentirse bien consigo mismo	1
Ver sobresalir a la empresa	1
Calidad en producción	8
Cumplir metas	2

Los doce colaboradores entrevistados en el área de Mipe-Mirfe afirman que realizan su trabajo con dedicación y esfuerzo y las razones que dan son las siguientes: ocho de los ellos realiza su trabajo con calidad, dos de ellos laboran para cumplir con las metas que le asignan, uno de ellos lo hace para sentirse bien consigo mismo y uno para ver sobresalir la empresa y así mismo mantener su trabajo.

“Tengo buen rendimiento y me dedico a mi trabajo porque quiero ver sobresalir a la empresa”.

“Me gusta realizar mi trabajo con calidad”.

“Si no es así, las labores no se realizan bien y aumentarían los virus en las plantas y se perdería la producción”.

“...para cumplir mis metas personales y ayudar a cumplir las de la empresa”.

“Si hago mi trabajo bien, me va bien”.

“Me exijo cada día mas y me esfuerzo para hacer las cosas cada día mejor”.

“...para que todo me salga bien, como esperan los jefes, para cumplir con el trabajo que me corresponde y que no me llamen la atención”.

“...para que todo salga como quiere la empresa y para sentirme bien conmigo mismo”.

“Me concentro para que el trabajo quede bien hecho”.

“Hago bien el trabajo y le dedico mucho tiempo para que la producción sea de excelente calidad”.

Aportes del colaborador a la empresa	Colaboradores
Esfuerzo	6
Dedicación	4
Puntualidad	2
Elogios a la empresa	0

Esfuerzo y dedicación son los principales aportes que los colaboradores(as) hacen a la empresa; dos colaboradores afirman hacer sus aportes principalmente en puntualidad. Cabe destacar que ninguno de los colaboradores entrevistados de esta área coincidió en elogios a la empresa.

Haciendo referencia a la categoría **componentes del clima organizacional**, se analiza que los colaboradores(as) pertenecientes al área de Mipe-Mirfe se sienten motivados en el trabajo, teniendo en cuenta la comunicación y respeto del supervisor(a) hacia ellos, relaciones laborales positivas entre compañeros, adquisición de experiencia y nuevos conocimientos por medio de las capacitaciones que la empresa ha brindado. Posibilitándoles así, la auto realización personal y laboral. La seguridad que sienten en el trabajo es debido a las condiciones y los implementos adecuados que brinda la empresa para la realización de la labor.

Dentro de los incentivos (beneficios sociales que brinda la empresa a sus colaboradores), el servicio medico ha sido el mas eficaz y eficiente, mientras que los servicios de locker, vestier y casino han presentado fallas en el funcionamiento, lo cual ha generado inconformidad y desmotivación. Se evidencia también la insatisfacción por parte de la mitad de los (as) colaboradores(as) de esta área, frente a la falta de incentivos e insatisfacción de la mayoría a falta de reconocimiento por la labor.

No obstante cabe anotar que todos los(as) colaboradores(as) se sienten orgullosos(as) de pertenecer a esta empresa debido a las relaciones de intercambio que surgen a partir de los beneficios que la empresa les brinda como: cumplimiento en las prestaciones sociales y trabajo estable, por su parte los colaboradores aportan en calidad y esfuerzo en la realización del trabajo en pro del crecimiento de la empresa; sin embargo hay desconocimiento por parte de los(as) colaboradores (as) acerca de la importancia de identificar los valores corporativos.

AREA DE MANTENIMIENTO – Motivación

Seguridad en el trabajo	Colaboradores
La empresa suministra elementos de protección	6
Depende del trabajador	1
Mantenimiento oportuno	1
Carencia de algunos elementos de protección	1
Elementos de protección en mal estado	1

Los colaboradores entrevistados en el área de mantenimiento, consideran que las condiciones locativas son seguras; esto debido a que la empresa les suministra los elementos de protección necesarios para la realización de su labor e igualmente realizan mantenimiento oportuno y constantemente en todas las áreas de trabajo.

“Cuento con los elementos de protección necesarios para realizar el trabajo con seguridad”.

“La empresa me brinda los elementos de seguridad adecuados...”

“... se evitan los accidentes, la empresa esta pendiente de arreglar cualquier cosa”.

Por parte de un colaborador se expresa que la seguridad en el trabajo depende de él mismo teniendo en cuenta que la empresa brinda los elementos de protección y es su responsabilidad el uso adecuado y constante de estos con el fin de evitar los accidentes laborales.

En dos casos se menciona la carencia y el mal estado de algunos elementos de protección y debido a esto no cuentan con la suficiente seguridad para el desempeño de su labor.

“...falta organización y revisar el estado en que se encuentran los elementos de protección; que no estén desgastados”.

“En algunas partes es seguro y otras no; la empresa no da todos los elementos ni herramientas de trabajo para protegernos”.

Aporte de la labor al desarrollo personal	Colaboradores
Experiencia	2
Espacio de distracción	2
Nuevos aprendizajes	4
Sentirse útil	1
No le aporta	1

Se puede afirmar que, el desarrollo personal de los colaboradores esta determinado por los nuevos aprendizajes que adquieren a través de la labor que realizan (podría señalarse igualmente, que estos aprendizajes reflejan mayor experiencia en el trabajo); No obstante, un colaborador verbaliza que “el trabajo es muy rutinario”; esto hace que la labor que realiza en la empresa no le aporte a su autorrealización.

Relaciones con compañeros.	Colaboradores
Relaciones conflictivas	1
Trabajo en equipo	1
No le interesan	1
Colaboración y compañerismo	7

Relaciones con el supervisor(a)	Colaboradores
Comunicación deficiente	1
Escucha y tiene en cuenta opiniones	5
Sabe mandar	2
Buen trato	1
Trabajo bajo presión	1

Los datos indican que las relaciones entre compañeros son buenas debido a que se basan en colaboración y el compañerismo, esto se evidencia puesto que las labores que realizan requieren trabajo en equipo y apoyo entre los miembros del área.

“...existe entre nosotros la colaboración, el compañerismo y el respeto a la hora de trabajar”.

“...se basan en el respeto, la ayuda, el compañerismo y la colaboración para que el trabajo quede bien hecho”.

Sin embargo, dos colaboradores consideran regulares las relaciones; uno de ellos afirma que estas son conflictivas y a otro le es indiferente la manera en que estas se dan.

“...hay mucha envidia, falta de respeto, distorsionan la información y se crea el chisme”.

“...no me interesa relacionarme, solo me interesa mi trabajo y prefiero permanecer solo”.

Por otra parte, respecto a las relaciones con el supervisor, la población entrevistada las considera buenas, principalmente debido a que el supervisor tiene en cuenta las opiniones de su grupo de colaboradores a través de la escucha; igualmente destacan la manera adecuada como el supervisor dirige

al grupo y el buen trato hacia ellos en el ambiente de trabajo. Es importante resaltar que a pesar de considerarse buenas estas relaciones, existe comunicación deficiente y trabajo bajo presión lo que indica que podrían ser regulares ya que no están totalmente satisfechos con la relación colaborador – supervisor.

“...me entiende, presta atención a mis inquietudes e inconformidades y me trata bien”.

“...me colabora, me escucha, me ayuda en las dificultades personales y del trabajo”.

“...no es eficiente al dar la información oportunamente”.

“...nunca he tenido problemas con el, pero nos presiona mucho”.

Necesidades de capacitación	Colaboradores
Ninguna	5
Relaciones humanas	3
Mechanical o electricidad	1
Soldadura	1

Relaciones humanas, mecánica o electricidad y soldadura por parte de los colaboradores representa la mayor necesidad en cuanto a las capacitaciones que debería brindarles la empresa; no obstante la mitad de los colaboradores entrevistados considera no tener la necesidad de capacitarse en ningún aspecto específico.

“Me parece importante aprender sobre relaciones humanas para hacer el trato mas amable”.

“No quiero aprender nada, en cualquier momento me sacan por mi edad”.

Es importante resaltar que la mayoría de las capacitaciones que brinda la empresa están dirigidas a la mejora del desempeño de la labor que realizan los colaboradores; se evidencia la necesidad de gestionar capacitaciones en diversos temas relacionados con el bienestar individual y colectivo.

Eficacia de las capacitaciones	Colaboradores
Falta aplicar los conocimientos teóricos	1
Son buenas y entendibles	2
No ha recibido	1
Siempre dan instrucciones	1
No son eficaces	1
Mejores relaciones familiares	3
Ha adquirido mayor tolerancia	1

A partir de los testimonios de los colaboradores entrevistados en el área de mantenimiento se puede analizar que las capacitaciones que reciben por parte de la empresa son eficaces debido a que son buenas y entendibles, han mejorado sus relaciones familiares y han adquirido mayor tolerancia en sus relaciones.

Por otra parte cuatro colaboradores afirman que las capacitaciones no son eficaces teniendo en cuenta que falta poner en práctica los conocimientos teóricos ya que siempre los supervisores dan instrucciones.

“Me han enseñado a tener seguridad en le trabajo y a cuidarme a mi mismo”.

“He aprendido mas y es buena en la forma que las dictan; son entendibles”.

“Me han servido en las relaciones con mi familia y compañeros de trabajo”.

“Me han sabido para ser mas tolerante. En cuanto a la labor también me han sido útiles”

“He aprendido todo y en el trabajo no me ha hecho falta aprender mas, el supervisor siempre nos da instrucciones”.

“Lo que sé ya lo sabia, solo me dan instrucciones pero no me enseñan nada”

Incentivos por parte de la empresa	Colaboradores
Le gustaría aumento de sueldo	3
Actividades recreativas y culturales	4
Solo les interesa la productividad	1
Felicitándolo, confianza y respeto	2

Se puede afirmar que la mayoría de los colaboradores manifiestan no haber recibido ninguna clase de incentivo por parte de la empresa, teniendo en cuenta que ésta se interesa mas por la productividad y no por crear nuevas alternativas de incentivos; les gustaría que los incentivarán aumentándole el sueldo, felicitándolos verbalmente, dándoles confianza y respeto para desarrollar la labor. Sin embargo cuatro colaboradores coinciden en que la empresa los incentiva con las actividades recreativas y culturales que ofrece el área de Bienestar Social.

“Antes daban bonificaciones, ahora solamente las actividades recreativas”

“Solo les interesa que uno trabaje y cumpla”

“Solo se preocupan porque todo este al día en el trabajo y nada mas”

Reconocimiento por parte de la empresa	Colaboradores
Ninguno	4
Le gustaría felicitación verbal	1
A veces de manera verbal	3
Le gustaría bonificaciones y días de descanso	2

Los colaboradores en el área de mantenimiento, aseguran no haber tenido ningún reconocimiento por parte de la empresa; les gustaría que les reconocieran su trabajo mediante días de descanso o bonificaciones y recibiendo felicitaciones verbalmente por parte de sus superiores. Cabe destacar que tres colaboradores verbalizan que los supervisores han reconocido su trabajo felicitándolos de forma verbal.

“Nunca han reconocido mi trabajo y me gustaría que me dieran bonificaciones o días de descanso”.

“...no han sabido apreciar el esfuerzo que coloco a mi trabajo”

“...no valoran el trabajo y los buenos resultados que se obtiene de el”

Servicio medico	Colaboradores
Atención oportuna	6
No sabe	2
No le creen cuando está enfermo	1
Falta presencia de la enfermera en el cultivo	1

La atención oportuna del servicio medico es la razón principal de los colaboradores para considerar éste un buen servicio por parte de la empresa. Frente a esto mencionan:

“La enfermera esta pendiente de nosotros, nos atiende bien”

“En los momentos que me he enfermado, he recibido a tiempo una buena atención”

En dos casos los colaboradores no utilizan el servicio, un colaborador considera que este es deficiente pues según el testimonio *“no le creen cuando esta enfermo”* y otro colaborador afirma que es regular debido a la falta de presencia de la enfermera en el cultivo.

Servicio de locker y vestier	Colaboradores
Falta arreglar lockers	2
Es muy incómodo	8

El servicio de locker y vestier fue calificado como regular y deficiente, ninguno de los colaboradores entrevistados en mantenimiento coincidió en que el servicio fuera bueno, teniendo en cuenta que es muy incomodo y falta mantenimiento y aseo en el servicio.

“...es muy incomodo y falta arreglar algunos lockers”

“...no nos podemos cambiar con tranquilidad y hay que madrugar mucho para no estar dentro del tumulto”

“El locker es bueno, pero el vestier es muy reducido par tanta gente”.

Considerando este servicio como una necesidad, es importante que la empresa lo brinde con calidad y ofreciendo a los colaboradores instalaciones cómodas y adecuadas para el mejoramiento de su calidad de vida laboral y su integridad personal.

Servicio de casino	Colaboradores
Muy caro, poquito	5
Mala calidad	2
No sabe	3

Teniendo en cuenta los relatos de los colaboradores el servicio de casino fue calificado como regular y deficiente, ninguno de los diez colaboradores entrevistados en mantenimiento coincidió en que el servicio fuera bueno; afirman que la comida es muy costosa en relación con la cantidad por porción que sirven y los alimentos son de mala calidad. Tres colaboradores no utilizan el servicio.

“Los precios son muy altos, hace falta mejor preparación de las comidas”.

“No cocinan bueno, es muy caro y poquito”

“Es muy caro, muy poquita la porción y hace falta mejorar el aseo”

AREA DE MANTENIMIENTO - Sentido de pertenencia

Orgullo de pertenecer a la empresa	Colaboradores
Nuevos aprendizajes	1
Resignación, hay mejores empresas	1
Le es indiferente	1
Cariño por la empresa	4
Le brinda trabajo estable	3

Por parte de ocho colaboradores mencionan sentirse orgullosos de pertenecer a Flores La Valvanera, verbalizando sentir cariño por la empresa, agradecimiento puesto que ésta le ha brindado un trabajo estable para sacar adelante a su familia y un colaborador afirma haber adquirido nuevos aprendizajes.

“Esta empresa me ha permitido tener lo indispensable para mantener a mi familia”.

“Llevo trabajando aquí ocho años y le doy gracias a la empresa de darme la oportunidad de trabajar”.

“Siento mucho cariño por esta empresa; es como un segundo hogar para mí”.

Contrario a lo anterior, un colaborador expresa que trabaja con resignación, pues según él “...hay mejores empresas”, y a otro colaborador le es totalmente indiferente trabajar en esta empresa o en otra.

Según los testimonios:

“Trabajo aquí por necesidad; yo se que hay mejores empresas”.

“Realmente me da igual trabajar aquí que en otra empresa, lo importante es tener trabajo para mantener a mi familia”.

Identificación con los valores corporativos	Colaboradores
No se acuerda	6
No los conoce	3
Honestidad, respeto	1

En relación con los valores corporativos, la mayoría de los colaboradores entrevistados en el área de mantenimiento no se identifican con estos puesto que no los recuerdan o no los conocen; solo uno de los colaboradores identifica como valores de la empresa la honestidad y el respeto.

Aportes del trabajo realizado por el colaborador en la empresa	Colaboradores
Calidad en el trabajo	6
Cumplimiento de la labor	2
Eficiencia en el trabajo	1
Colaboración y apoyo	1

El total de colaboradores entrevistados en área de mantenimiento coinciden en afirmar que su trabajo aporta y beneficia a la empresa; esto debido a que seis de ellos lo desarrollan con calidad, dos colaboradores realizan la labor con responsabilidad y cumplimiento, un colaborador es eficiente en el trabajo y otro considera que con el desempeño de su trabajo ofrece apoyo y colaboración para que la empresa salga adelante.

“...haciendo bien mi trabajo contribuyo a que las instalaciones estén adecuadas para que los demás realicen bien el de ellos”.

“...preparando las camas adecuadamente para mejorar la calidad de las flores”.

“...teniendo mi trabajo al día para facilitar el trabajo de las otras áreas y que la empresa salga adelante”.

“...evitando accidentes para que la gente siga trabajando y produciendo...arreglando las instalaciones para proteger las plantas”.

“...la soldadura pocos la sabe hacer y de ella depende en gran medida una buena producción”.

Esfuerzo y dedicación de los colaboradores	Colaboradores
Realiza el trabajo bien y puntualmente	5
Autonomía en la labor	1
Cumplimiento metas de la empresa	4

Los diez colaboradores entrevistados en el área de mantenimiento afirman que realizan su trabajo con dedicación y esfuerzo y las razones que dan son las siguientes: cinco de los colaboradores realiza su trabajo con calidad y lo entregan puntualmente, cuatro de ellos colaboran para que la empresa cumpla con las metas propuestas y uno de los colaboradores tiene autonomía en el desempeño de su labor.

Aportes del colaborador a la empresa	Colaboradores
Esfuerzo	4
Dedicacion	2
Puntualidad	4
Elogios a la empresa	0

Esfuerzo y puntualidad son los principales aportes que hacen los colaboradores del área de mantenimiento a la empresa. Cabe destacar que ninguno de los colaboradores entrevistados de esta área coincidió en elogios a la empresa.

En relación a la categoría **componentes del clima organizacional**, los colaboradores de mantenimiento se sienten motivados teniendo en cuenta sus buenas relaciones laborales y nuevos aprendizajes adquiridos por medio de las capacitaciones que brinda la empresa; igualmente, han adquirido experiencia que ha posibilitado su autorrealización personal y laboral. En la empresa, existe un interés continuo en suministrarle a los(as) colaboradores(as) los elementos de protección necesarios y adecuados, para la realización de sus labores y el mantenimiento oportuno de las condiciones locativas en las que se desenvuelven.

Dentro de los incentivos (beneficios sociales que brinda la empresa a sus colaboradores), esta el servicio medico que ha sido el mas oportuno y eficiente. De otra parte, están los servicios de locker, vestier y casino que han tenido falencias en su funcionamiento generando inconformidad y desmotivación. También se evidencia insatisfacción en la falta de incentivos y reconocimientos por parte de la empresa; sin embargo, los colaboradores se sienten orgullosos de trabajar en Flores la Valvanera debido a las relaciones de intercambio que surgen a partir de los beneficios que la empresa les brinda; tales como, estabilidad laboral, puntualidad en las prestaciones sociales y los aportes de los(as) colaboradores(as) en esfuerzo y dedicación en pro del crecimiento de la empresa. Cabe destacar que uno de los aportes más significativos de los(as) colaboradores(as) hacia la empresa, es el cumplimiento en el horario de trabajo y la puntualidad en la entrega de sus tareas asignadas.

AREA ADMINISTRATIVA - Motivación

Seguridad en el trabajo	Colaboradores
Siempre hay riesgos	3
La empresa brinda los elementos de protección necesarios	2

En el área Administrativa, del total de colaboradores(as) entrevistados(as), dos colaboradores(as) consideran que las condiciones locativas son seguras verbalizando que la empresa siempre se ha interesado por suministrar los elementos de protección necesarios para el desarrollo de las labores; sin embargo tres colaboradores(as) verbalizan que las razones por las cuales el sitio de trabajo no es seguro es debido a la presencia de riesgos a los que se ven expuestos por el hecho de trabajar en un cultivo, por lo tanto afirman que la empresa les brinda elementos de protección, pero siempre existen zonas inseguras.

“En cuanto espacio es seguro pero es inseguro en el sentido que la información esta a la vista de cualquiera que pase pro ahí”.

...son inseguras en el sentido que allí hay información que las personas que pasen las vean”.

“No he notado nada que me puede causar algún daño, está adecuado el sitio para el trabajo que desempeño”.

“No hay estructura segura, por que los materiales no son de buena calidad”.

“Considero que la zona tiene un alto riesgo por el frío y la humedad que se produce.”

Aporte de la labor al desarrollo personal	Colaboradores
Profesionalmente	2
Nuevos conocimientos	1
Interacción	2

El total de colaboradores(as) del área administrativa considera que la función que desempeñan aporta a su desarrollo personal; dentro de las razones mas significativas están el crecimiento profesional que le ha generado su cargo y la posibilidad de relacionarse e interactuar con otras personas dentro y fuera de la empresa. Igualmente un colaborador (a) verbaliza que su desarrollo personal se debe a los nuevos conocimientos su trabajo le permite adquirir.

“...a tener mas personalidad, a raíz de la interacción con otras profesiones”.

“Si uno se siente ocupado y útil, se vive mejor, y permite que se aprendan nuevas cosas para la vida y el trabajo”.

“...conociendo gente, ayudando, relacionándose y aprendiendo de todas la personas”.

“Me desempeño como profesional y eso me hace sentir bien”.

Relaciones con compañeros	Colaboradores
Respeto y colaboración	2
Actitudes negativas	2
Comunicación	1

Relaciones con Supervisor(a)	Colaboradores
Trato amable	2
Abierto a sugerencias	2
Confianza	1

Respecto a las relaciones en la empresa, más de la mitad de los colaboradores(as) considera que las relaciones entre compañeros son buenas; dos de ellos(as) verbalizan que éstas se basan en el respeto y la colaboración mutua; uno(a) de ellos manifiesta que existe buena comunicación entre ellos.

“Estoy involucrada en todos los procesos, hay interacción desde a gerencia hasta el cultivo”.

“Existe respeto mutuo y colaboración”.

“Existe respeto y colaboración entre todos”.

Sin embargo, dos de los colaboradores(as) las considera regulares debido a actitudes negativas que en ocasiones se presentan.

“En momentos de tensión cada uno hace las cosas por su lado, y no se ve trabajo en equipo”.

“No hay compañerismo, hay envidia e hipocresía”.

Por otra parte, el total de colaboradores(as) indican que las relaciones con su jefe inmediato son buenas pues cuatro de ellos expresan que cuenta con una actitud abierta a sugerencias y opiniones y se dirige hacia ellos de manera amable y cordial. Igualmente un colaborador(a), verbaliza que estas relaciones se basan en la confianza que existe entre el jefe y sus colaboradores(as).

“Es una persona de mente abierta a sugerencias, inconformidades mas que un jefe es un compañero”.

“Existe una buena comunicación, me orienta cuando tengo dudas, es de trato amable”.

“Han sido muy buenas las relaciones ya que he demostrado que he podido hacer mi trabajo a través de la seguridad y confianza en el desarrollo de la labor, lo que hace que me asignen responsabilidades mayores”.

“Es comprensible, humano, ayuda cuando puede, es respetuoso”.

“Mi jefe inmediato escucha propuestas y colabora en las necesidades del trabajador”.

Necesidades de capacitacion	Colaboradores
Ninguno	1
Manejo de PPC	1
Informática	2
Relaciones Humanas	1

De cinco colaboradores(as) entrevistados en el área administrativa, a cuatro de ellos(as) les gustaría que la empresa los capacitara en algún aspecto específico; dos de ellos(as) en informática, uno(a) en manejo de PPC, y uno(a) en relaciones humanas.

“Me gustaría aprender sobre el manejo de PPC”.

“Aprender a manejar programas de Excel, Internet, sistemas en general”.

“En relaciones humanas son muy necesarias”.

“A nivel profesional, específicamente en informática y actualizaciones”.

Cabe destacar que un(a) colaborador no siente esta necesidad de capacitación.

Eficacia de las capacitaciones	Colaboradores
Mejor Desempeño	1
Entendibles y didácticas	1
Relaciones Interpersonales	2
Metodología inadecuada	1

Se puede afirmar que la mayoría de los colaboradores(as) considera que la capacitación que recibe por parte de la empresa para el desarrollo de sus funciones, es suficiente y adecuada; las razones que verbalizan son: estas les han permitido mejores relaciones interpersonales, gracias a éstas tienen un mejor desempeño de sus labores, al ser entendibles y didácticas, permiten una mejor comprensión de los temas para desempeñar óptimamente sus labores y cumplir a satisfacción con las metas propuestas.

“Son claras, entendibles, didácticas”.

“Me ayudan a seguir adelante, adquiriendo sentido de pertenencia a la empresa, me hacen ver las cosas de otra manera”.

“Me permiten conocer mejor lo que tengo que hacer”.

“...ayudan en las relaciones interpersonales, a tolerar y respetar”.

Sin embargo, uno(a) de los colaboradores(as) verbaliza que estas capacitaciones no han sido efectivas puesto que la metodología con las que las realizan, es inadecuada.

“Deben realizarlas mas dinámicas, mas sencillas, que se le den la importancia que tienen, reorganizar para fomentar y dar a conocer a las personas”.

Incentivos por parte de la empresa	Colaboradores
Ambiente de trabajo	1
Acceso a beneficios	1
Bonificaciones económicas	1
Mucha carga laboral	1
Reforzar actividades extralaborales	1

Los datos indican que más de la mitad de los colaboradores(as) del área administrativa, considera que la empresa lo(a) incentiva en su trabajo. Como razones, verbalizan que el mismo ambiente de trabajo, y la labor que desempeña, hace que se motive para trabajar mejor; ha tenido la posibilidad de acceder a los beneficios que la empresa brinda (permisos) y ha recibido bonificaciones económicas como incentivo por su trabajo.

“Me han dado la posibilidad de acceder a los beneficios que la empresa brinda, permisos”.

“El mismo ambiente de trabajo y el trabajo que desempeño hace que me motive para trabajar mejor”.

“Considero como incentivo la confianza que me tiene el jefe. Me han hecho bonificaciones económicas”.

Por otra parte, dos de los(as) colaboradores(as) nunca han recibido incentivos por parte de la empresa; uno(a) de ellos(as) expresa que la empresa que se maneja mucha carga laboral y esto impide que halla incentivos; otro colaborador(a) verbaliza que es necesario reforzar en las actividades extralaborales por parte de la empresa para que se sientan incentivados y motivados.

“Me gustaría que reconocieran mi trabajo, reforzaran las actividades extralaborales, culturales y recreativas”.

“...solo me exigen trabajo; no les interesa nada mas”.

Reconocimiento por parte de la empresa	Colaboradores
Le gustaría acceder a beneficios sociales	2
Verbalmente	2
Le gustaría de manera verbal	1

En relación al reconocimiento de la labor, tres de los colaboradores(as) entrevistados verbalizan que la empresa nunca les ha hecho ningún tipo de reconocimiento; a ellos(as), les gustaría recibirlos en beneficios sociales como día de descanso, almuerzo, bonos, etc., o de manera verbal por parte de su jefe inmediato.

“Me gustaría que me expresaran sentimientos de agradecimiento y felicitación”.

“Me gustaría que me dieran un detalle o premios”.

“Me gustaría que nos ofrecieran mas seguido aalmuerzos, días de descanso, bonos”.

Sin embargo, dos de los(as) colaboradores(as) afirman haber recibido reconocimiento de forma verbal.

“Me aceptan bien, con cariño y confianza”.

“Constantemente de manera verbal por parte de mi jefe y los directivos”.

Servicio médico	Colaboradores
No lo utiliza	2
Atención personalizada y oportuna	3

Por parte de tres colaboradores(as) se califica como buena la atención del servicio medico que presta la empresa, haciendo alusión a que ésta es personalizada y oportuna.

“La enfermera esta en constante interacción con las personas”.

“Desde que llego a enfermera ha cambiado mucho, ya que la atención es más personalizada y oportuna”.

“...atiende las emergencias y se dedican al personal”.

Por el contrario, ninguno de ellos(as) lo califica regular o deficiente, y dos de ellos nunca lo ha utilizado.

“No he tenido la oportunidad de utilizarlo”.

Servicio de locker y vestier	Colaboradores
No lo utiliza	2
Espacio reducido	3

El servicio de locker y vestier fue calificado como regular por la mayoría de los colaboradores(as) entrevistados(as) en el área administrativa puesto que verbalizan que cuenta con poco espacio para la cantidad de trabajadores de la empresa.

“Es muy incomodo, hay mucho hacinamiento, no hay privacidad”.

“Falta hacerle mantenimiento a algunos lockers y ampliar el vestier”.

“Tiene poco espacio”.

Por parte de dos de los colaboradores(as) no utilizan este beneficio.

Servicio de casino	Colaboradores
No lo utiliza	1
Baja calidad en los alimentos	1
Altos precios	2
Inequidad precios - cantidad	1

Teniendo en cuenta el relato de los colaboradores(as) entrevistados(as), dos de ellos califican el servicio de casino regular, uno(a) lo considera bueno, uno(a) lo considera deficiente y uno(a) no lo utiliza. Consideran que hay baja calidad en los alimentos, altos precios e inequidad de los precios en relación con la cantidad.

AREA ADMINISTRATIVA - Sentido de pertenencia

Orgullo de pertenecer a la empresa	Colaboradores
Oportunidad de trabajo	1
Ambiente de trabajo	2
Apoyo para surgir	2

Los colaboradores(as) del área administrativa se sienten orgullosos(as) de pertenecer a la empresa; las razones que verbalizan son: uno(a) de ellos(as) afirma que esto se debe a la oportunidad que ha tenido de trabajar; dos colaboradores(as) destaca el ambiente de trabajo y otros dos colaboradores(as) el apoyo que la empresa les ha brindado para poder surgir y sacar adelante a su familia.

“Ha sido la escuela de mi vida, gracias a ella saqué adelante mis estudios y mi casa”.

“Por el trato entre compañeros, me han dado la oportunidad de ascender en puestos de trabajo, me han tenido en cuenta para puestos de mayor responsabilidad”.

“La empresa y los directivos me han dado un trato amable, hay un ambiente de confianza para que a empresa me delegue ciertas responsabilidades”.

“Siempre he contado con el apoyo para sacar adelante la familia”.

“Me brindan la posibilidad de trabajar, quiero a la empresa y me gusta el trabajo”.

Identificación con los valores corporativos	Colaboradores
No recuerda	2
Compromiso, Responsabilidad	2
Honestidad	1

En relación con la identificación de los colaboradores(as) del área administrativa con los valores corporativos, tres de ellos(as) verbalizan que realizan su trabajo con compromiso, responsabilidad y honestidad. Sin embargo, dos de ellos(as) no los recuerda.

Aportes del trabajo realizado por el colaborador en la empresa	Colaboradores
Comunicación	1
Calidad en el trabajo	3
Trabajo en equipo	1

El total de los colaboradores(as) entrevistados(as) afirman que su trabajo aporta y beneficia a la empresa; tres de ellos(as) verbalizan que esto debido a la calidad en el trabajo que realizan, uno(a) de ellos(as) por la comunicación que establece con las áreas de la empresa y uno(a) con trabajo en equipo.

“Ofreciendo un trabajo en equipo, mejoramiento continuo de todas las áreas y actualización”.

“El cargo exige de mucha responsabilidad, se necesita que todo salga bien para que la producción salga bien”.

“...en hacer que el trabajo salga lo mejor posible, bien hecho y en el momento oportuno”.

“Por medio de la comunicación para que todo funcione bien y valvanera siga floreciendo”.

“Teniendo equipos en buen funcionamiento para información oportuna y veraz”.

Esfuerzo y dedicación de los colaboradores	Colaboradores
Obtener mejores resultados	1
Tomar desiciones oportunas	1
Sacar adelante su familia	1
Cumplimiento de metas	1
Adquirir experiencia	1

Los cinco colaboradores(as) entrevistados(as) en el área administrativa llevan a cabo su trabajo con esfuerzo y dedicación; afirman que consideran importante hacerlo de ésta manera para obtener mejores resultados, tomar decisiones oportunas, sacar adelante su familia, cumplir las metas y adquirir mayor experiencia en el trabajo realizado.

“...para responder y cumplir con lo propuesto, para sentirme bien conmigo misma y obtener mejores resultados”.

“Me gusta este trabajo, cada día debo ser mejor y así adquirir mas experiencia”.

“...mi hija me lleva a seguir adelante, a trabajar cada vez mejor”.

“Cumpro y me esfuerzo..., trabajo mucho”.

“Es importante tener la información en tiempo real para tomar decisiones a tiempo”.

Aportes del colaborador a la empresa	Colaboradores
Esfuerzo	2
Dedicacion	1
Puntualidad	2
Elogios a la empresa	0

De los aportes que los colaboradores(as) del área administrativa hacen a la empresa se destacan la puntualidad y el esfuerzo. Sin embargo la dedicación también se encuentra como un aporte hacia la empresa.

Con respecto a la categoría **Componentes del Clima Organizacional** los(as) colaboradores(as) del área administrativa, reflexionan sobre la importancia que tienen las capacitaciones para su desarrollo personal y

consideran que la función que desempeñan aporta a su crecimiento profesional. Se sienten satisfechos con la relación que tienen con su jefe inmediato y las relaciones entre compañeros las consideran regulares debido a las actitudes negativas de algunos, sin embargo cabe resaltar la comunicación y el respeto que existe entre ellos.

El servicio medico que presta la empresa es oportuno y satisfactorio debido a la atención personalizada y la calidad en el servicio, mientras que los servicios de locker, vestier y casino son regulares principalmente por el hacinamiento y la incomodidad del lugar. No obstante se evidencia satisfacción frente a los incentivos que brinda la empresa, en cuanto al reconocimiento por la labor les gustaría recibir otros beneficios sociales diferentes a los que ya existen. Los(as) colaboradores(as) se sienten orgullosos de trabajar en la empresa y la mayoría se identifica con los valores corporativos de la misma, razón por la cual realizan su trabajo con esfuerzo, calidad y puntualidad.

SUPERVISORES – Motivación

Interés de la empresa por la seguridad en el trabajo	Supervisores
Bienestar trabajadores	9
Capacitaciones	1

Los(as) supervisores(as) de la empresa consideran que la empresa brinda elementos de seguridad adecuados para el desempeño del trabajo, la razón más significativa es que la empresa se interesa por el bienestar de sus colaboradores (as) brindándoles seguridad en la realización de las labores, igualmente una persona verbaliza que a través de las capacitaciones se ha logrado mantener la seguridad de los trabajadores al día.

“... siempre están dotados con elementos de seguridad necesarios”

“...siempre dan buena dotación y capacitación para prevenir accidentes”

“...por el bienestar de su gente y de la misma empresa”

Seguridad en el trabajo	Supervisores
Señalización	3
Estructuras sólidas	2
Interés de la empresa	3
Trabajo conjunto entre áreas	2

Las condiciones locativas que brinda la empresa para la realización del trabajo son seguras, según lo manifiestan los supervisores(as), las razones más significativas son; la presencia de señalización en todas los lugares de la empresa, el interés y preocupación de la empresa por la seguridad de sus colaboradores a través de las actividades propuestas desde el programa de Salud Ocupacional, de igual manera dos personas consideran que las estructuras de los invernaderos y demás instalaciones son sólidas, dos personas expresan el trabajo en conjunto de todas las áreas de trabajo para que el funcionamiento de la empresa sea óptimo y de calidad.

“...Infraestructura sólida y apoyo en los programas de salud ocupacional”

“... han mejorado notoriamente ya que todos estamos atentos”

“La empresa esta vigilante, se trabaja en conjunto para dar aviso de lo que ocurra a ala oficina”

Relaciones con colaboradores	Supervisores
Buena comunicación	4
Compañeristas	2
Mejoramiento del Área	4

Relaciones con compañeros de trabajo	Supervisores
Colaboración	5
Trabajo en equipo	3
sociables	1
Respeto	1

Frente a las relaciones con los colaboradores (as) que tiene a su cargo, se puede afirmar que estas son buenas; los supervisores (as) verbalizan que existe una buena comunicación; expresan que las buenas relaciones con su grupo permiten el mejoramiento continuo del área en todos los aspectos y destacan que las relaciones están basadas en el compañerismo. Cabe destacar que ningún supervisor(a) considera regulares o deficientes las relaciones con su grupo de colaboradores.

“...hay buen trato, diálogo y comprensión”

“...compañeristas, trabajadores y honrados”

“...todos aportan para el mejoramiento del área de trabajo”

Por otra parte, respecto a la relación del supervisor(a) con los(as) compañeros(as) de trabajo, el total de entrevistados (as) las considera buenas; la principal razón es debido a la colaboración presente entre ellos(as), tres supervisores(as) manifiestan trabajo en equipo, uno(a) expresa que son personas sociables, y otro resalta el respeto existente entre ellos(as). Cabe destacar que ningún supervisor(a) considera regulares o deficientes las relaciones con sus compañeros de trabajo.

“...no hay conflictos, hay colaboración y comprensión”

“... trabajo en equipo, unión, amistad, colaboración”

“me la lleva bien con todos, soy una persona que tiene facilidad para relacionarme con todos”

Ascensos significativos	Supervisores
Mismo cargo	1
Operaria	9

Los supervisores (as) entrevistados (as) verbalizan que durante el tiempo que llevan en la empresa, han logrado ascensos significativos, pues nueve de ellos(as) iniciaron su trabajo como operarios, pasando por monitoras, auxiliares, para llegar al cargo de supervisores (as), sin embargo una persona no ha logrado ascensos en su trabajo debido a que durante el tiempo que lleva en la empresa ha desempeñado el mismo cargo de supervisor(a).

Interés de la empresa en capacitar a sus colaboradores	Supervisores
Calidad del trabajo	4
Actualización	2
Diferentes temáticas	3
Falta continuidad en algunas	1

La empresa se ha preocupado por los intereses y necesidades de capacitar a sus empleados(as), según lo expresan los (as) supervisores (as), la razón mas significativa es que la empresa quiere que el trabajo y la producción que salga al mercado sea de calidad, de igual manera tres personas expresan que la empresa se ha preocupado por manejar diferentes temáticas y dos hacen referencia a la importancia de la actualización.

“...capacita a los empleados para acreditarse y tener buen nivel”

“ si se tiene gente capacitada el trabajo será más productivo y se va a la fija”

“ siempre están en continua capacitación para conocer mas acerca de como trabajar de la mejor manera”

No obstante un(a) supervisor(a)(10%) manifiesta que hace falta darle continuidad a algunas de las capacitaciones dadas, según el testimonio: “han tenido algunas fallas, no han sido continuos en algunos temas”

Fortalezas de las capacitaciones	Supervisores
Liderazgo	4
Comunicación	2
Trabajo en equipo	1
Relaciones interpersonales	3
Manejo de grupo	3

Se puede afirmar que las capacitaciones ofrecidas por la empresa les ha brindado fortalezas en el desarrollo de su trabajo, en aspectos como el liderazgo, relaciones interpersonales, manejo de grupo, comunicación y trabajo en equipo.

“...comunicación, trabajo en equipo, tolerante, comprensivo y sabe mandar”

“ liderazgo, relaciones interpersonales, comprender, entender a la gente y dejar la timidez”

Incentivos	Supervisores
Actividades culturales	2
Capacitaciones	2
Trato amable	1
Apoyo a nivel personal	1
En bonificaciones	2
No responde	2

En cuanto a los incentivos que la empresa brinda a los supervisores se destacan los incentivos de las actividades culturales y recreativas que se llevan a cabo en la empresa, las capacitaciones, el trato amable que ha recibido por parte de los directivos y compañeros(as) de trabajo, el apoyo recibido a nivel personal.

“...las actividades que se realizan cada año para los trabajadores”

“ me incentiva el apoyo que he recibido por parte de la empresa y los jefes en situaciones personales”

Sin embargo a dos de los (as) entrevistados (as) la empresa no lo incentiva y les gustaría que fuera por medio de las bonificaciones y el otro no responde a la pregunta “ me gustaría que me dieran una bonificación por los logros obtenidos de mi trabajo”

Reconocimiento de la labor	Supervisores
Día de descanso	1
Asenso	3
Bonificaciones	1
En aumento del sueldo	1
Felicitación en publico	2
En bonificaciones	2

La empresa le ha dado algún reconocimiento por el trabajo, a tres personas les han reconocido por medio del asenso, dos personas reconocimiento en publico, una persona en un día de descanso y una persona en bonificaciones.

No obstante tres supervisores(as) expresan no haber recibido ningún tipo de reconocimiento pero les gustaría que la manera de reconocerles fuera en bonificaciones y/o aumento de sueldo.

“...que sea equitativo para todos independiente del cargo, reconocerle en público por su buen desempeño”

SUPERVISORES – Liderazgo

Disposición para asumir responsabilidades ante el grupo	Supervisores
Asumiendo ante el Director de área	2
Afrontando consecuencias	2
Delega funciones	2
Dialogar con los trabajadores	4

Se puede afirmar que frente a alguna eventualidad presentada al interior del área de trabajo los supervisores(as) asumen la responsabilidad del grupo de colaboradores(as), la manera mas significativa de asumirlas es dialogando con las personas, igualmente dos supervisores(as) se dirige ante el director de área, dos delegando funciones mas no responsabilidades, dos afrontando las consecuencias y asumiendo la responsabilidad como suya.

Según los testimonios de tres supervisores(as):

“Poniendo la cara ante los jefes, ya que es el que designa al personal para que ejecute las labores”

“corrige y afronta problemas; delega y no evade responsabilidades”

“trata de averiguar, de hablar con la(s) personas hacerles caen en cuenta, comentarle al director y si es necesario se hace alguna capacitación”.

Capacidad para identificar fortalezas y debilidades	Supervisores
Objetiva	2
Desempeño	5
Experiencia / Apoyo	3

El total de supervisores (as) entrevistados (as) consideran que la capacidad para identificar en el grupo de colaboradores (as) las fortalezas y debilidades frente al desempeño en el trabajo es buena, dentro de las respuestas la mas representativa es por medio del desempeño que tienen el grupo de colaboradores (as), igualmente por le apoyo que se les brinda en el desarrollo de las labores a través de la experiencia que han obtenido en el trabajo y dos personas las identifican objetivamente.

“conozco la labor , soy objetivo y por la experiencia se cuando la persona es buena para algo”

“soy una persona que esta atenta a lo que suceda, y no me gusta quedarme con eso sino darlo a conocer a las respectivas personas”

“con el tiempo se va creando esa capacidad y se observa el desempeño de los operarios”

Comunicación con sus colaboradores	Supervisores
Confianza	4
Distorsión de la información	3
Entendimiento	1
Continuidad en la comunicación	1
No escucha sugerencias	1

La comunicación existente entre el supervisor(a) y el colaborador(a) es efectiva dada la confianza que deposita un colaborador (a) en el supervisor(a) y viceversa, de la misma manera una persona manifiesta que existe buen entendimiento entre el colaborador (a) y el supervisor (a) y una persona expresa que la comunicación se da constantemente.

“...uso el diálogo y hay confianza entre todos los de mi área”

“...ellos preguntan, comentan, si hay algo que aclarar se aclara, se hacen las cosas sin que se salgan de las manos”

Sin embargo cuatro personas verbalizan que la comunicación no se da de la mejor manera debido a que la información que se transmite se distorsiona y en algunas ocasiones no se escuchan sugerencias por parte del supervisor (a), según los indican en los testimonios:

“hay personas que entienden diferente o se les olvida las instrucciones”

“la comunicación si existe pero no es tan efectiva ya que a veces se limitan solo a oír y no a comprender lo que les han dicho”

Transmisión de información desde el área de Gestión Humana	Supervisores
Oportunamente	7
Anotaciones	1
Canal de comunicación	2

Los supervisores(as) transmiten de manera eficaz y adecuada la información suministrada por parte del área de Gestión Humana hacia los colaboradores (as), la razón mas significativa es que la información se lleva a los trabajadores de manera oportuna y sin intermediarios, igualmente manifiestan que ellos son un canal de comunicación entre las informaciones que se den en la oficina de Gestión Humana y los colaboradores (as) e igualmente de los colaboradores hacia la oficina de Gestión Humana y una persona considera que a través de las anotaciones diarias se hace efectiva la transmisión de información.

“...se informa de manera oportuna, ya sea personal o de carácter laboral”

“...se esta en constante comunicación entre la oficina y los trabajadores”

“...se esta atento a las informaciones y se transmiten oportunamente”

“...notando en la libreta y comunicando de la misma forma, en el momento que es”

Autócrata / Participativo.	Supervisores
Retroalimentación	5
Trabajo en equipo	2
Escucha	3

Los supervisores (as) consideran que tienen una actitud abierta respecto a los diferentes puntos de vista y escuchan las opiniones de los colaboradores (as), dentro de las respuestas la más significativa es la retroalimentación existente entre colaborador (a) y supervisor (a) a partir de sugerencias o comentarios que se tengan al respecto, verbalizan igualmente la importancia de escuchar a todas las personas independientemente de quien sea pues todos de alguna manera aportan ideas valiosas para el área, y expresan que se tienen en cuenta las opiniones de todos (as) cuando se trabaja en equipo.

“...escucho las ideas y cuando se puede las pongo en práctica”

“...escucho y se bajar la cabeza” cuando tengo errores”

“Se escuchar, ser tolerante, llevar por las buenas las situaciones que se presenten, dialogar ante todo”

Rienda suelta	Supervisores
Organizar el trabajo	3
Dar indicaciones	4
Algunas ocasiones	1
Delegan funciones	2

Más de la mitad de los supervisores (as) no permite que sus colaboradores (as) realicen las labores sin dar indicaciones, debido a que necesariamente se deben dar indicaciones de cómo hacer mejor el trabajo así las personas tengan conocimiento de cuáles son las labores que deben realizar, de la misma manera 3 personas manifiestan que ellas mismas se encargan de organizar el trabajo a las personas.

“No está permitido, tengo toda la autoridad de dirigir el grupo”

“El proceso exige estar encima de ellos pendiente de lo que hacen”

“Siempre necesitan instrucciones y hay personas que hay que estarles repitiendo y darles pautas para trabajar”

Sin embargo dos personas verbalizan que a cada persona se le delegan unas funciones que debe llevar a cabo, y una persona no siempre permite que realicen el trabajo sin indicaciones, dependiendo el tipo de labor.

“Cuando son labores específicas sí, pero generalmente ellos ya tienen asignadas unas funciones del día a día”

SUPERVISORES – Sentido de pertenencia

Orgullo de pertenecer a la empresa	Supervisores
Crecimiento de la empresa	2
Oportunidades	5
Cumplimiento	1
Respaldo	2

Los supervisores (as) manifiestan que el desarrollo y crecimiento personal que les han brindado se representa “estar orgulloso de la empresa”, la razón más significativa es que la empresa les ha dado la oportunidad de sacar adelante las metas personales y laborales, se sienten orgullosos por el crecimiento que ha tenido la empresa, verbalizan el respaldo que han tenido en su trabajo, y el cumplimiento de la empresa hacia todos los trabajadores(as).

“ la empresa me ha brindado todo para sacar mi familia adelante, hacer una casa”

“...oportunidad de surgir y recibir apoyo constante”

“ la empresa me cumple mis expectativas es una buena empresa he aprendido mucho”

Identificación con los valores corporativos	Supervisores
Responsabilidad	4
Compromiso / calidad	2
Respeto	1
Crecimiento integral	1
Bienestar de los trabajadores	2

El total de supervisores (as) entrevistados (as) considera que la misión y visión de la empresa está acorde a los valores que se identifican en el cumplimiento de las funciones que realiza en el trabajo, el valor que más sobresale es la responsabilidad, seguido el compromiso calidad y respeto, e igualmente dos trabajadores verbalizan que el trabajo lo realizan acorde a los valores lo permite generar bienestar en los colaboradores (as) y una persona resalta el crecimiento integral con base a los valores de la empresa.

“...trato bien a la gente, soy responsable con lo que le asignan y trabajo en grupo”

“...trato a las personas con respeto, se trabaja con calidad y bajos costos, hay compromiso hacia la empresa y cumplo con las labores eficientemente”

“...en ser responsable con su trabajo y a al vez comprometido para que la empresa surja”

Aportes del trabajo realizado por el supervisor(a) en la empresa	Supervisores
Dando ejemplo	2
Calidad en el trabajo	4
Cumplir con exigencias de la empresa	1
Resultados obtenidos	3

El compromiso, dedicación y puntualidad son aportes que hacen a la empresa los supervisores(as), que se ven reflejados en el desarrollo de sus funciones, por lo cual verbalizan que estos aportes se reflejan en la calidad del trabajo, en los resultados obtenidos, en el ejemplo que da a las demás personas, y una persona expresa que se debe a las exigencias por parte de la empresa.

“...el trabajo se vuelve parte de la vida cotidiana y por ende debe uno realizarlo lo mejor posible”

“...trato de hacer cada día lo mejor posible el trabajo, asumo la responsabilidad”

“... siempre llega puntual y entrega el trabajo a tiempo”

Cumplimiento de metas propuestas para el desarrollo del trabajo	Supervisores
Cumpliendo cronograma	3
Depende de los trabajadores	1
Buscar estrategias de mejoramiento	3
Falta organizar el tiempo	1
falta acompañamiento de Jefes de área	1
Rotación de personal nuevo	1

En cuanto a los objetivos y metas propuestos para el desarrollo del trabajo se cumplen eficazmente, según lo verbalizan los supervisores(as) dado por el cumplimiento de cronograma de trabajo previsto, en buscar estrategias de mejoramiento y en el cumplimiento de las metas depende de los colaboradores (as),

“...cumpliendo el cronograma de trabajo y los objetivos del día”

“...me apoyo en los colaboradores y cumplo con el cronograma de trabajo”

“cumplo con el trabajo, para que las otras áreas no se atrasen, busco estrategias para entregar el trabajo puntual como poner a la gente donde debe estar y buscar ayuda de otros grupos”

No obstante de hace referencia a que no se da cumplimiento de los objetivos en su totalidad debido a la no organización del tiempo, falta de acompañamiento de algunos jefes de área y la rotación constante de personal nuevo que ingresa al área.

“...falta organizar el tiempo y que se lo respetaran”

“...es difícil teniendo gente nueva constantemente ya que varían por temporales”

Teniendo en cuenta los datos anteriormente descritos se evidencia que los(as) supervisores(as) se sienten satisfechos con el ambiente de trabajo ya que consideran tener buenas relaciones con sus compañeros y su grupo de colaboradores(as), además sienten seguridad en las instalaciones de trabajo considerando que la empresa se interesa por el bienestar de sus trabajadores(as). En cuanto a la autorrealización la mayoría de los(as) supervisores(as) sienten constante apoyo de Flores la Valvanera reflejado en los incentivos y reconocimiento de la labor que mediante las capacitaciones que brinda aportan a su crecimiento personal y profesional manifestado en los asensos significativos que a lo largo del tiempo de vinculación han obtenido. Por otra parte se sienten capacitados para asumir las exigencias y dificultades al interior del área por medio de la comunicación con su grupo de colaboradores(as), identificando en ellos habilidades, fortalezas y dificultades en el desempeño de la labor para la que frecuentemente dan indicaciones, sin embargo el proceso de comunicación es de escucha respetuosa, tolerancia y retroalimentación.

Con respecto al sentido de pertenencia los(as) supervisores(as) evidencian que el desarrollo y crecimiento personal que les han brindado Flores la Valvanera se representa en “estar orgulloso de la empresa” e identificarse con los valores corporativos, razón por la cual realizan su trabajo con dedicación, puntualidad y compromiso para alcanzar eficazmente los objetivos y metas propuestos.

CONCLUSIONES

Haciendo referencia a la categoría **clima organizacional** y dentro de esta la subcategoría de **adaptación**, se puede concluir que los colaboradores(as) están inmersos en un ambiente de trabajo que les facilita una mejor adaptación para lograr un óptimo desarrollo de sus labores y sentirse satisfechos con el trabajo que desempeñan; les agrada compartir su tiempo laboral con los compañeros de trabajo fomentando relaciones de respeto y colaboración, permitiéndoles tener mayor confianza para asumir las responsabilidades y dificultades que se presentan al interior del área de trabajo. Sin embargo es necesario resaltar que la mayoría de ellos acuden al supervisor cuando hay dificultades en el trabajo, lo cual denota falta de autonomía y capacidad para asumir responsabilidades. Respecto a los supervisores se evidencia que se encuentran adaptados a la empresa teniendo en cuenta que se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, se sienten bien con su grupo de colaboradores y asumen dificultades al interior del área de trabajo por medio de la capacidad que tienen para tomar decisiones.

Con relación a la categoría **componentes del clima organizacional**, se evidencia la **motivación** que tienen los colaboradores(as) debido a la satisfacción con las relaciones laborales que surgen entre compañeros basadas en la colaboración y el compañerismo, la relación con la supervisora es buena puesto que hay respeto mutuo y comprensión por parte de ella; la labor que desempeñan les ha permitido adquirir nuevos conocimientos y mejorar sus relaciones interpersonales por medio de las capacitaciones que la empresa les ha brindado al igual que los aportes que han obtenido en el aspecto personal y familiar. De otra parte han adquirido experiencia lo cual ha posibilitado su auto realización personal y laboral.

En la motivación de los colaboradores(as) la seguridad en el trabajo juega un empresa en el mantenimiento oportuno de las instalaciones y el suministro de los elementos de protección necesarios para la realización de las labores.

Dentro de los incentivos (beneficios sociales que brinda la empresa a sus colaboradores), el servicio médico ha sido el mas oportuno y eficaz, mientras que los servicios de locker, vestier y casino no satisfacen las necesidades de de los(as) colaboradores(as) generando inconformidad y desmotivación. Igualmente se evidencia insatisfacción frente a la falta de incentivos y reconocimientos de la labor por parte de la empresa.

No obstante, se puede resaltar que los(as) colaboradores(as) se sienten orgullosos(as) de trabajar en esta empresa, debido a las relaciones de intercambio que surgen a partir de los beneficios que la empresa les brinda: el cumplimiento en las prestaciones sociales y un trabajo estable, por su parte los colaboradores aportan en esfuerzo y dedicación en la realización del trabajo que desempeñan para el crecimiento de la empresa.

Respecto a los supervisores(as) se evidencia que se sienten satisfechos con el ambiente de trabajo ya que consideran tener buenas relaciones con sus compañeros y su grupo de colaboradores(as), además sienten seguridad en las instalaciones de trabajo considerando que la empresa se interesa por el bienestar de sus trabajadores(as). En cuanto a la autorrealización la mayoría de los supervisores(as) sienten constante apoyo de Flores la Valvanera reflejado en los ascensos que han obtenido durante su carrera laboral en la empresa sintiéndose incentivados y reconocidos en la labor.

Las capacitaciones que reciben aportan a su crecimiento personal y profesional a través de la actualización permanente en temas de interés que les ha permitido trabajar con calidad, cumplir con las metas productivas establecidas y a la vez, fortalecer aspectos como el liderazgo manifestado en la disposición para asumir las dificultades al interior del área de trabajo por medio de la comunicación con su grupo de colaboradores(as), identificando en ellos habilidades, fortalezas y dificultades en el desempeño de la labor para la que frecuentemente dan indicaciones; sin embargo, el proceso de comunicación es de escucha respetuosa, tolerancia y retroalimentación.

Con respecto al sentido de pertenencia los(as) supervisores(as) evidencian que el desarrollo y crecimiento personal que les han brindado Flores la Valvanera se representa en “estar orgulloso de la empresa” e identificarse con los valores corporativos, razón por la cual realizan su trabajo con dedicación, puntualidad y compromiso para alcanzar eficazmente los objetivos y metas propuestos.

RECOMENDACIONES

PARA LA EMPRESA

Clima Organizacional

Se debe tener en cuenta que el ambiente de trabajo debe ser óptimo para que los colaboradores(as) se desempeñen eficazmente y a la vez se mantengan relaciones de compañerismo y respeto entre compañeros(as) y supervisores(as).

Con el objetivo de propiciar un clima laboral óptimo, se hace necesario una intervención social a fin de que la empresa y el profesional a cargo dimensionen factores a intervenir para que se genere nuevas alternativas, y a la vez gestione programas liderados y enmarcados dentro del rol que Trabajo social debe llevar a cabo en una organización y en específico de una empresa cultivadora y exportadora de flores.

desde esta intervención, social propiciar un ambiente sano y agradable en donde el ser humano se desarrolle de manera íntegra, partiendo de identificar las competencias de los colaboradores(as) para el logro de los objetivos que se ha planteado la empresa.

Motivación en el trabajo

- Crear incentivos y reconocimientos permanentes por parte de la empresa y en especial del área de Gestión Humana hacia los colaboradores(as) y supervisores (as) generando mayor satisfacción y motivación para realizar el trabajo con mayor agrado e interés. Entre los que llaman la atención están: actividades culturales-recreativas, días de descanso, actividades con la familia, recuerdo por años de permanencia en la empresa, aumento de sueldo-bonificaciones, felicitación personalmente y detalles.

- Fomentar actividades lúdicas, deportivas y culturales para los colaboradores(as) y supervisores (as) y sus familias que les permitan salir de la rutina y tensión del trabajo y aprovechar espacios de esparcimiento e integración.
- Implementar acciones encaminadas al mejoramiento en la prestación de los servicios de locker, vestier y casino en cuanto a mantenimiento, organización y calidad del servicio.
- Llevar a cabo capacitaciones en diferentes temas de interés por parte de los colaboradores(as) como los son: relaciones humanas, planificación familiar, conocimiento de las labores realizadas en otras áreas, salud-ejercicio físico, sistemas, y en específico para el área de mantenimiento, mecánica, electricidad y soldadura; cursos extra-laborales como manualidades y expresión oral.

Desde Trabajo Social la planeación, gestión, acompañamiento y evaluación de las actividades que se desarrollen debe ser una prioridad al momento que se adquiere un compromiso y responsabilidad con los colaboradores de la empresa.

Liderazgo

- Trabajar en el tema de la comunicación para que esta se transmita de manera oportuna, adecuada y eficaz por parte de los supervisores (as) y del buen manejo que se le de a la información por parte del grupo de colaboradores(as).
- Programar talleres lúdicos y pedagógicos en temas relacionados con el liderazgo, manejo de grupo y buen trato, liderados desde Trabajo social.

Sentido de pertenencia

- Crear espacios de promoción y divulgación de los valores empresariales que busquen incrementar el sentido de pertenencia de los colaboradores (as) y supervisores(as) y mejorar las relaciones laborales para la productividad de la empresa.

PARA LA FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

- Darle continuidad al convenio establecido entre Flores La Valvanera LTDA y la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de La Salle, en el proceso de prácticas de entrenamiento profesional.
- Llevar a cabo investigaciones en temas relacionados con el área laboral que fortalezcan la línea de investigación “Desarrollo humano y calidad de vida”
- Crear espacios académicos que permitan el conocimiento y la reflexión de temas relacionados con la intervención de Trabajo Social en el sector laboral con el fin de identificar nuevos perfiles de formación.

BIBLIOGRAFIA

ABRIL Arnulfo y FAJARDO Roberto (2000). *El impacto de la tecnología en el Clima Organizacional*. Universidad Externado de Colombia. Facultad de Administración de Empresas. Maestría en Administración de empresas.

AGUILAR Tatiana (1996). *Incidencia del proceso de Calidad Total en el Clima Organizacional de Hoechst Colombiana S.A.* Pontificia Universidad Javeriana. Departamento de Administración de empresas. Facultad de Ciencia económicas y administrativas.

ALFONSO E. Diana Jannette (2006). *Medición del cambio en el Clima Organizacional con la privatización. Caso: EMGESA S.A. ESP.* Universidad De La Salle. Facultad de Administración de Empresas.

AMADOR B. Erika. et. al., (2002). *Ética del Administrador en relación con el Clima Organizacional*. Universidad De La Salle. Facultad de Administración de Empresas.

ANGEL U. Diego Fernando (1998). *IPAMCO. Cambio cultural a partir del Clima Organizacional. Caso aplicado a la gerencia de servicios de salud de ECOPETROL.* Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ingeniería Industrial.

ANTOLINES V. Yuly Andrea y GONZALES Maribel (2006). *Diagnostico del Clima Organizacional de la Dependencia General SIEMENS.* Universidad De La Salle. Facultad de Administración de Empresas.

ARANGUREA A. Sandra Liliana y NOVOA P. Edna Julieth (2001). *Medición del Clima Organizacional en el Instituto Nacional de Vías.*

BASTIDAS et.al, *Clima organizacional y su incidencia en la calidad de los servicios públicos.* INVESTIGACIONES- REVISTA INFORMATIVA. INSTITUSION UNIVERSITARIA CESMAG N° 10 AÑO 2004.

BERNA H. Maria Mercedes y SOTO M. Luz Marina (2001). *Evaluación del Clima Organizacional de Cavipetrol*. Universidad Externado de Colombia. Facultad de Administración de Empresas. Especialización en Gerencia.

BRUNET. Luc. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones; definición, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas. México.

BUENDIA O. Tatiana Rosa (2003). *Propuesta de cambio para mejorar el Clima Organizacional en la empresa Conexel Bulevar Ltda. En Bogotá*. Universidad De La Salle. Facultad de Administración de Empresas.

BUITRAGO C. Wilmer. et.al, (2001). *Medición del Clima Organizacional del banco Granahorrar sucursal Cúcuta Norte de Santander*. Universidad Externado de Colombia. Facultad de Administración de Empresas. Especialización en Gerencia.

CABRERA CRUZ. Ángela Maria. et.al, *influencia de las variables de clima laboral en la evaluación de los factores de riesgo psicosociales, presentes en el área de seguridad física de la caja de compensación familiar Cafam*. Universidad del Rosario. Gerencia en salud ocupacional.

CARVAJAL, Lizardo (2000). *Metodología de la Investigación, curso general y aplicado*. Editorial Faid. Colombia.

CHIAVENATO. Idalberto (1994). *Administración de recursos humanos*. McGraw – Hill 2 edición.

CORREA GARCÍA Lina María y MORA DE BRITO Miriam Jeaneth (2000) *Relación entre clima organizacional y calidad de vida laboral en una empresa del sector alimenticio de la ciudad de Santa Fe de Bogotá*. Universidad de la Sabana.

ESCOBAR REMICIO María Cristina y SÁNCHEZ MALAVER. Marcela Bibiana (1996). *Diagnostico social estratégico del clima organizacional de los trabajadores de Merquefacil filial de Carulla & CIA S.A*. Universidad de la salle.

GALVEZ M. Luis Felipe (2004). *Estudio de Clima Organizacional en los puntos de servicio directos de Servientrega en Bogotá*. Pontificia Universidad Javeriana. Departamento de Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

FORERO FRANKI Camilo y VALERO ACEVEDO Pedro (2003). *Análisis de clima organizacional y su incidencia en el servicio al cliente en la empresa Heisohn Asociados*. Universidad del Rosario. Facultad de altos estudios de administración y negocios.

HALL. Richard H. Organización. Estructura, procesos y resultados. Editorial Pearson. 1996.

HARRIS JR. Jeff. (1995). *Administración de Recursos Humanos. Conceptos de conducta interpersonal y casos*. Editorial Limusa.

JIMÉNEZ D. Consuelo. *Estructura organizacional. Nueva concepción del bienestar laboral*. Revista de Trabajo Social U.P.B. Vol. 9. 1992.

LEON (1998). *El Clima Organizacional en el proceso de reestructuración laboral British Petroleum Exploration Colombia, CPF Cusiana*. Universidad de la Salle. Facultad de Trabajo Social.

LERMA, Héctor Daniel (2001). *Metodología de la Investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. Ecoe Ediciones. Bogota – Colombia.

MARTÍNEZ Miguélez Miguel (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. Editorial Trillas. México D.F.

MARTINEZ AVILA. Jairo y GUERRERO PINEDA Leyda Genara. *Incidencia del clima organizacional en el desempeño de los funcionarios de una entidad pública*. Universidad Nacional de Colombia. Departamento De Psicología.

MAYA BARRERA. Mónica María y PRIETO CARMONA Ángela María (2004). *Incidencias de los procesos de fusión / adquisición de empresas en la cultura organizacional y en el clima laboral. “caso saludcoop – cafesalud” Bogotá*. Universidad de la Sabana.

MELO RODRIGUEZ. Luz Layder (1999). *Diagnostico de clima organizacional en una empresa colombiana del sector alimenticio*. Universidad Nacional de Colombia. Departamento De Psicología.

MESA CARRILLO. Diana Patricia y PARDO RODRÍGUEZ. Natalia (2003). *Descripción de la cultura corporativa y clima organizacional en una empresa importadora y comercializadora colombiana* Universidad del Rosario. Facultad de altos estudios de administración y negocios.

MONTOYA. Alfonso. (1990). *Clima organizacional comparado con la motivación para el trabajo en una mediana industria bogotana*. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias Humanas.

OTALORA. Diego Felipe (1993). *Diagnóstico del clima organizacional mediante el diseño y análisis de una encuesta para medir el ambiente laboral*. Universidad Nacional de Colombia

PARDO MOLINA. María Ximena (2000). *Identificación del perfil de clima organizacional de Información Gerencial LTDA. Bogotá*. Universidad de la Sabana.

PEÑARANDA PEÑALOSA. Claudia Patricia (1998). *Diagnostico del clima organizacional en una empresa del sector eléctrico en proceso de transformación*. Universidad Nacional de Colombia. Departamento De Psicología.

PÉREZ MEDINA. Grace del Pilar y SUÁREZ ORTEGA. Fernando (2006). *El clima organizacional y la evaluación de desempeño de la línea de producción de Suizo S.A*. Universidad de la Salle. Maestría en Administración de Empresas.

RAMÍREZ DELGADO. Erika et.al., (2001). *Relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente frente al servicio en una empresa de transporte de encomiendas de la ciudad de Bogotá*. Universidad de la Sabana.

REYES Maria Fernanda y RODRÍGUEZ Jimena Alexandra (1995). *Percepción del Clima Organizacional de los colaboradores en la Oficina central de una compañía multinacional*. Pontificia Universidad Javeriana. Departamento de Administración de empresas. Facultad de Ciencia económicas y administrativas.

ROJAS Soriano Raúl. *Guía para la realizar investigaciones sociales*. Bogotá. Plaza & Valdes, 2000.

ROMERO P. Miguel Ángel y PIÑEROS M. Nelson (2005). *Plan de mejoramiento del Clima Organizacional para la compañía Edospina S.A. en Bogotá, para el año 2005*. Universidad De La Salle. Facultad de Administración de Empresas.

SEGOVIA MARRUGO. Mariano y SOLÓRZANO ISAACS Nicolás (2004). *Estudio de Clima Organizacional de una Empresa del Sector Automotriz*. Universidad De La Sabana, Bogotá, Colombia.

SIERRA Bravo Restituto. *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*. Thomson editores. España. 2001.

SIMULA. Andrew F. y MCKENNA. John F. (1989). *Administración de Recursos Humanos. Conceptos prácticos*. Editorial Limusa.

PORTALES VIRTUALES

(<http://www.revistaparadigma.org.ve/Doc/Paradigma972/Art4.htm>, 2007)

(<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/727/72780208.pdf>, 2007)

(http://www.semes.org/revista/vol14_1/6-12.pdf, 2007.)

(http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842003012000008&lng=es&nrm=iso&tlng=es, 2007).

(http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2005/sanchez_sj/html/sdx/sanchez_sj.html, 2007).

(<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v16n28/v16n28a01.pdf>, 2007).

(<http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n55/ocontreras.html>, 2007)

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTARIA.

VASQUEZ RODRÍGUEZ. Fernando (2004) *Pregúntale al ensayista*. Ed. Kimpres.

ICONTEC. Norma técnica colombiana, 2004-2005.

ANEXO 1

FLORES LA VALVANERA LTDA
NIT 860.526.236-1
TEL 8623403-8623570-8623641

Chía, Julio 23 de 2007

Doctora
ROSA MARGARITA VARGAS DE ROA
Decana Facultad de Trabajo Social
Universidad de la Salle

De acuerdo a la solicitud realizada por el grupo de estudiantes de décimo semestre de Trabajo social; María Victoria Velandia, Ximena Rincón y Carolina Forero, para llevar a cabo el proyecto de Grado en nuestra Empresa Flores La Valvanera LTDA, denominado "Motivación, liderazgo y sentido de pertenencia, componentes del clima organizacional de la empresa Flores la Valvanera Ltda", Manifestamos nuestra aceptación para realizar dicho trabajo, así como toda la colaboración en lo relacionado con la población, recolección de información, y demás asuntos relacionados.

Cordialmente,


MYRIAM LINEY PEÑA RIVEROS
Directora Gestión Humana

ANEXO 2
GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA
PARA COLABORADORES.

Objetivo: Conocer la percepción que tienen los colaboradores(as) y supervisores(as) en relación a la motivación, liderazgo y sentido de pertenencia hacia la empresa.

Fecha: _____ H. Inicio: _____ H. Final: _____

Área: _____

Elaborado Por: _____ Entrevista N° _____

I. CARACTERIZACION SOCIODEMOGRAFICA

1. DATOS GENERALES

1.1 Sexo: 1.2.1 M _____ 1.2.2 F _____
1.2 Edad _____
1.3 Estado civil: 1.4.1 Soltero(a) _____ 1.4.2 Casado(a) _____ 1.4.3 Unión libre _____
1.3.4 Separado(a) _____ 1.3.5 Viudo(a) _____
1.4 Lugar de residencia _____
1.5 Nivel de escolaridad: 1.5.1 Primaria _____ 1.5.2 Secundaria _____
1.5.3 Técnico _____ 1.5.4 Profesional _____ 1.5.5 Ninguno _____ 1.5.6
Otro _____ 1.5.7 Cual _____

1.1 VIVIENDA

1.1.1 Tipo de vivienda: 1.1.1.1 Casa _____ 1.1.1.2 Apartamento _____ 1.1.1.3
Casa-lote _____ 1.1.1.4 Pieza _____ Otro _____ Cual _____
1.2.2 Tenencia: 2.2.1 Propia _____ 2.2.2 Arriendo _____ 2.2.3 Inquilinato _____ 2.3.3
Prestada _____ 2.3.4 Compartida _____

1.3 ACTIVIDAD LABORAL

1.3.1 Cargo: _____
1.3.3 Permanencia en el cargo: 1.3.2.1 Entre 1 y 2 años ____ 1.3.2.2 Entre 2 y 3 años ____ 1.3.2.3 Entre 3 y 4 años ____ 1.3.2.4 Más de 5 años ____

II. CLIMA ORGANIZACIONAL

Señalar con una (X) la respuesta según corresponda.

Adaptación

1.1 ¿Se siente satisfecho con el trabajo que ha venido desempeñando en esta empresa?
SI ____ NO ____

Por que?

1.2 Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo? SI ____ NO ____

Por que?

1.3 Se siente usted preparado para enfrentar cualquier eventualidad en su trabajo?
SI ____ NO ____

De que manera?

III. COMPONENTES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

2. MOTIVACION.

Necesidades

2.1 Las condiciones locativas que le brinda la empresa para la realización de su trabajo son seguras.? SI ____ NO ____

Por que?

2.2 Considera que la labor que usted realiza aporta a su desarrollo personal?
SI ____ NO ____

Como?

2.3 Las relaciones con sus compañeros son: Bueno ____ Regular ____ Deficiente ____

Por que?

2.4 La relación con su supervisor es: Buena____ Regular ____ Deficiente ____

Por que?

Capacitación

2.5 Cree usted que la empresa debe capacitarlo en algún aspecto específico?

SI ____ NO ____

Cuales?

La capacitación que recibe por parte de la empresa para el desarrollo de sus labores es suficiente y adecuada?

SI ____ NO ____

Por que?

Incentivos

2.7 La empresa lo incentiva en su trabajo?

SI ____ NO ____

De que manera?

Por que?

2.8 La empresa le ha dado algún reconocimiento por su trabajo?

SI ____ NO ____

De que forma?

Como?

2.9 Como considera la atención del servicio medico en la empresa?

Bueno ____ Regular ____ Deficiente ____

Por que?

2.10 El servicio de locker y vestier de la empresa es :

Bueno ____ Regular ____ Deficiente ____

Por que?

2.11 El servicio de casino que presta la empresa es:

Bueno ___Regular ___ Deficiente ___

Por que?

3. SENTIDO DE PERTENENCIA

Relaciones de intercambio

3.1 ¿Se siente orgullo de pertenecer a esta empresa? SI ___ NO ___

Por que?

3.2 Realiza usted su trabajo acorde a los valores de la empresa?
Cuales? SI ___ NO ___

Por que?

Contribuciones

3.3 Su trabajo aporta o beneficia a la empresa? SI ___ NO ___

De Que manera?

3.4 Lleva a cabo su trabajo con esfuerzo y dedicación? SI ___ NO ___

Por que?

3.5 Los aportes que usted hace a la empresa son:

Esfuerzo___ Dedicación___Puntualidad___ Elogios a la Empresa___

OBSERVACIONES

ANEXO 3

GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SUPERVISORES

OBJETIVO: Conocer la percepción que tienen los supervisores(as) en relación a la motivación, liderazgo y sentido de pertenencia hacia la empresa.

Fecha: _____ H. Inicio: _____ H. Final: _____

Área: _____

Elaborado Por: _____ Entrevista N° _____

Marque con una (X) la respuesta según corresponda.

1. CLIMA ORGANIZACIONAL

Adaptación

1.1 Se siente satisfecho con el trabajo que ha venido desarrollando como supervisor(a)?
SI ____ NO ____

Porque?

1.2 Se siento a gusto con el grupo de colaboradores que tiene a su cargo?
SI ____ NO ____

Porque?

1.3 Asume las exigencias que se presenten al interior de su área? SI ____ NO ____

Porque?

2. MOTIVACION.

Necesidades

2.1 La empresa le brinda elementos de seguridad adecuada para el desempeño de su trabajo?

SI ____ NO ____

2.2 Las condiciones locativas que le brinda la empresa para la realización de su trabajo son seguras?

SI ____ NO ____

Porque?

2.2 Las relaciones con su grupo de colaboradores son:

Buenas ____ Regulares ____ Deficientes ____

Por que?

2.3 Las relaciones con sus compañeros de trabajo son:

Buenas ____ Regulares ____ Deficientes ____

Por que?

2.4 Durante el tiempo que lleva en la empresa, ha logrado ascensos significativos?

SI ____ NO ____

De que manera?

Capacitación

2.6 La empresa se ha preocupado por los intereses y necesidades de capacitar a sus empelados?

SI ____ NO ____

Por que?

2.7 La capacitación le ha brindado fortalezas en el desarrollo de su trabajo, en que aspectos?

SI ____ NO ____

Por que?

Incentivos

2.8 La empresa lo incentiva en su trabajo?

SI ____ NO ____

De que manera?

2.9 La empresa le ha dado algún reconocimiento por su trabajo? SI ____ NO ____

De que manera?

3. LIDERAZGO

Cualidades del líder

3.1 Frente a alguna eventualidad presentada usted asume la responsabilidad de su grupo?
SI ____ NO ____

De que manera?

3.2 Su capacidad para identificar en su grupo de colaboradores las fortalezas y debilidades frente al desempeño en el trabajo es?:
Bueno ____ Regular ____ Deficiente ____

Por que?

3.3 Tiene una comunicación efectiva con sus colaboradores: SI ____ NO ____

Porque?

3.4 Transmite de manera eficaz y adecuada la información suministrada por parte del área de Gestión Humana?
SI ____ NO ____

Porque?

Estilos de liderazgo

3.5 ¿Tiene una actitud abierta respecto a los diferentes puntos de vista y escucha las opiniones de sus colaboradores?
SI ____ NO ____

Por que?

3.6 Permite que sus colaboradores realicen sus labores sin dar indicaciones?
SI ____ NO ____

Por que?

4. SENTIDO DE PERTENENCIA

Relaciones de intercambio

4.1 El desarrollo y crecimiento personal que le han brindado se representa “ estar orgulloso de la empresa” SI ____ NO ____

Porque?

Contribuciones

4.2 La misión y visión de la empresa esta acorde a los valores que usted identifica en el desarrollo de las labores en su trabajo? SI ____ NO ____

Porque?

4.3 El compromiso, dedicación y puntualidad se ve reflejado en el desarrollo de sus funciones?

SI ____ NO ____

Porque?

4.4 Los objetivos y metas propuestos en el desarrollo de su trabajo se cumple eficazmente?

SI ____ NO ____

Porque?

OBSERVACIONES:

ANEXO 4

GUIA DE OBSERVACION NO PARTICIPANTE

OBJETIVO: Observar la dinámica al interior de la empresa que permita identificar la motivación, liderazgo y sentido de pertenencia de los trabajadores (as) y supervisores (as).

Fecha: _____ H. Inicio: _____ H. Final: _____

Área: _____

Elaborado Por: _____ N° _____

1. Infraestructura

2. **Motivación** (Tiempo de descanso, interacción, actividades, relaciones, comunicación, actitud)

3. Liderazgo

4. Sentido de pertenencia

OBSERVACIONES:

ANEXO 5
PRESUPUESTO 2006-2007⁶

Costo Recurso Humano:

NOMBRE DEL RECURSO	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR POR MES	VALOR POR 12 MESES
Trabajadoras Sociales en Formación	Persona	3	\$ 600.000	\$ 1.800.000	\$ 21.600.000
Asesora de proyecto	Persona	1	\$ 900.000	\$ 900.000	\$ 10.800.000
TOTAL					\$ 32.400.000

Costo Recurso Material:

NOMBRE DEL RECURSO	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Servicio telefónico local	Minutos	240	\$ 200	\$ 48.000
Servicio telefónico celular	Minutos	60	\$ 300	\$ 18.000
Equipos de computo mas internet	Horas	150	\$ 1.000	\$ 150.000
Fotocopias	Hojas	460	\$ 50	\$ 23.000
Material impreso blanco-negro	Hojas	300	\$ 250	\$ 75.000
Material impreso color	Hojas	60	\$ 400	\$ 24.000
Utiles de oficina	x	0	\$ 30.000	\$ 30.000
TOTAL				\$ 368.000

⁶ Presupuesto estimado para el desarrollo del proyecto

Costo Alimentacion y Transporte:

NOMBRE DEL RECURSO	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Transporte urbano	Pasajes	80	\$ 1.400	\$ 112.000
Transporte municipal	Pasajes	40	\$ 4.000	\$ 160.000
Alimentacion	Almuerzos	30	\$ 4.000	\$ 120.000
	Refrigerios	30	\$ 2.000	\$ 60.000
TOTAL				\$ 452.000

Costo Total:

TIPO DE COSTO	TOTAL
Costo Recurso Humano	\$ 32.400.000
Costo Recurso Material	\$ 368.000
Costo Alimentación y Transporte	\$ 452.000
TOTAL COSTOS	\$ 33.220.000

ABSTRACT

TITULO:

**MOTIVACION, LIDERAZGO Y SENTIDO DE PERTENENCIA.
CLIMA ORGANIZACIONAL FLORES LA VALVANERA LTDA**

GRUPO INVESTIGADOR:

María Carolina Forero
Ximena Rincón Morales
María Victoria Velandia.

ASESORA:

Luz Marina Pava Barbosa.

LINEA DE INVESTIGACION:

DESARROLLO HUMANO Y CALIDAD DE VIDA

DESCRIPCIÓN

La presente investigación se realiza a partir del proyecto de práctica denominado Fortalecimiento del área de Bienestar Social Laboral de la empresa Flores la Valvanera Ltda., partiendo desde la iniciativa que tuvo la misma organización, debido a que se evidenciaba desmotivación por parte de los colaboradores. Esta problemática se confirmó mediante el diagnóstico realizado al inicio de la práctica de entrenamiento profesional⁷. A partir de los resultados obtenidos se evidenció la necesidad de investigar adaptación de los colaboradores(as), motivación, liderazgo y sentido de pertenencia como componentes del clima organizacional.

El clima organizacional desde Trabajo Social ha sido estudiado solo desde tres investigaciones (1996, 1998 y 2006), lo cual evidencia escaso desarrollo del tema, haciendo necesaria una investigación que de cuenta de la importancia que tiene el desarrollo del ser humano en el ámbito laboral como persona, teniendo en cuenta que a partir de las oportunidades de empleo, el acceso a los bienes de producción, las relaciones de solidaridad y el logro de metas productivas se puede potenciar las capacidades de los sujetos, por tal razón, con el desarrollo de esta investigación se

⁷ Práctica de entrenamiento profesional, realizada por María Victoria Velandia Amaya, integrante del grupo de investigación II periodo de 2006 – I periodo de 2007.

pretende aportar a la reflexión y análisis desde Trabajo Social, profundizando en los componentes del clima organizacional.

OBJETIVOS

General

Identificar clima organizacional. Motivación, liderazgo y sentido de pertenencia en los colaboradores(as) y supervisores (as) de la empresa Flores La Valvanera Ltda., en el municipio de Chía - Cundinamarca.

Específicos

- ✓ Caracterizar las condiciones socio demográficas de los colaboradores (as) y supervisores (as).
- ✓ Establecer la adaptación que tienen los colaboradores (as) y supervisores (as) dentro de la empresa.
- ✓ Determinar la motivación que tienen los colaboradores (as) y supervisores (as) en el desarrollo de labores en la empresa.
- ✓ Establecer los estilos de liderazgo presentes en los supervisores (as) de la empresa.
- ✓ Indagar el sentido de pertenencia de los colaboradores (as) y supervisores (as) hacia la empresa.

METODOLOGÍA

La metodología de corte cualitativo; es pertinente para la presente investigación, puesto que permite tener un acercamiento con la realidad en un contexto determinado, con el fin de Identificar el Clima Organizacional de la empresa en relación con la motivación, el liderazgo y el sentido de pertenencia de sus trabajadores.

Enfoque hermenéutico, propicio para la investigación debido a que posibilita la interpretación de las palabras y los relatos de los colaboradores frente a su motivación en el trabajo, liderazgo y sentido de pertenencia hacia la empresa.

Método inductivo – deductivo, éste nos permite hacer un análisis de lo particular (palabras y relatos de los trabajadores) a lo general (identificación del Clima Organizacional), y de esta manera dar respuesta a nuestra pregunta de investigación y vacío de conocimiento.

Nivel exploratorio – descriptivo, permite destacar algunos de los aspectos fundamentales del Clima Organizacional como son la motivación en el trabajo, el liderazgo y el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa. Descriptivo al obtener una generalidad de éstos factores en la empresa y así poder comprobar la hipótesis.

Interés de conocimiento practico; esta relacionado con la continua interacción social y particularmente con la comunicación la cual nos permite como grupo investigador conocer la realidad sobre los componentes del Clima Organizacional: la motivación en el trabajo, el liderazgo y el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa.

Población

Población total de la empresa: 340 trabajadores; con la que se trabajo fue de 80 colaboradores(as) y 10 supervisores(as) la cual corresponde al 26.5% de la población total.

POBLACION

AREA	NUMERO TOTAL	CRITERIOS DE REPRESENTATIVIDAD PARA SELECCION DE POBLACION
ROSAS CULTIVO	63	14
POSCOSECHA	85	19
FILLERS	72	20
MIPE - MIRFE	31	12
MANTENIMIENTO	41	10
ADMINISTRACION	48	5
TOTAL	340	80

Criterios de selección de los sujetos:

1. Aval de la institución⁸.
2. Colaboradores(as) y supervisores(as) vinculados a la empresa Flores La Valvanera Ltda. del Municipio de Chía – Cundinamarca.
3. Un supervisor(a) por área.
4. Disponibilidad, interés y tiempo por parte de los colaboradores(as) y supervisores(as).

Técnicas e instrumentos

⁸ Obtenido en Julio de 2007 por parte de la Doctora Myriam Liney Peña Riveros, Directora del departamento de Gestión Humana de la empresa Flores La Valvanera Ltda.

- *La entrevista Estructurada.*
Guía de Entrevista
- *Observación No Participante.*
Guía de Observación

CONCLUSIONES

Haciendo referencia a la categoría **clima organizacional** y dentro de esta la subcategoría de **adaptación**, se puede concluir que los colaboradores(as) están inmersos en un ambiente de trabajo que les facilita una mejor adaptación para lograr un óptimo desarrollo de sus labores y sentirse satisfechos con el trabajo que desempeñan; les agrada compartir su tiempo laboral con los compañeros de trabajo fomentando relaciones de respeto y colaboración, permitiéndoles tener mayor confianza para asumir las responsabilidades y dificultades que se presentan al interior del área de trabajo. Sin embargo es necesario resaltar que la mayoría de ellos acuden al supervisor cuando hay dificultades en el trabajo, lo cual denota falta de autonomía y capacidad para asumir responsabilidades. Respecto a los supervisores se evidencia que se encuentran adaptados a la empresa teniendo en cuenta que se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, se sienten bien con su grupo de colaboradores y asumen dificultades al interior del área de trabajo por medio de la capacidad que tienen para tomar decisiones.

Con relación a la categoría **componentes del clima organizacional**, se evidencia la **motivación** que tienen los colaboradores(as) debido a la satisfacción con las relaciones laborales que surgen entre compañeros basadas en la colaboración y el compañerismo, la relación con la supervisora es buena puesto que hay respeto mutuo y comprensión por parte de ella; la labor que desempeñan les ha permitido adquirir nuevos conocimientos y mejorar sus relaciones interpersonales por medio de las capacitaciones que la empresa les ha brindado al igual que los aportes que han obtenido en el aspecto personal y familiar. De otra parte han adquirido experiencia lo cual ha posibilitado su auto realización personal y laboral.

En la motivación de los colaboradores(as) la seguridad en el trabajo juega un papel importante develando el permanente compromiso por parte de la empresa en el mantenimiento oportuno de las instalaciones y el suministro de los elementos de protección necesarios para la realización de las labores.

Dentro de los incentivos (beneficios sociales que brinda la empresa a sus colaboradores), el servicio médico ha sido el mas oportuno y eficaz, mientras que los servicios de locker, vestier y casino no satisfacen las necesidades de de los(as) colaboradores(as) generando inconformidad y desmotivación. Igualmente se evidencia insatisfacción frente a la falta de incentivos y reconocimientos de la labor por parte de la empresa.

No obstante, se puede resaltar que los(as) colaboradores(as) se sienten orgullosos(as) de trabajar en esta empresa, debido a las relaciones de intercambio que surgen a partir de los beneficios que la empresa les brinda: el cumplimiento en las prestaciones sociales y un trabajo estable, por su parte los colaboradores aportan en esfuerzo y dedicación en la realización del trabajo que desempeñan para el crecimiento de la empresa.

Respecto a los supervisores(as) se evidencia que se sienten satisfechos con el ambiente de trabajo ya que consideran tener buenas relaciones con sus compañeros y su grupo de colaboradores(as), además sienten seguridad en las instalaciones de trabajo considerando que la empresa se interesa por el bienestar de sus trabajadores(as). En cuanto a la autorrealización la mayoría de los supervisores(as) sienten constante apoyo de Flores la Valvanera reflejado en los ascensos que han obtenido durante su carrera laboral en la empresa sintiéndose incentivados y reconocidos en la labor.

Las capacitaciones que reciben aportan a su crecimiento personal y profesional a través de la actualización permanente en temas de interés que les ha permitido trabajar con calidad, cumplir con las metas productivas establecidas y a la vez, fortalecer aspectos como el liderazgo manifestado en la disposición para asumir las dificultades al interior del área de trabajo por medio de la comunicación con su grupo de colaboradores(as), identificando en ellos habilidades, fortalezas y dificultades en el desempeño de la labor para la que frecuentemente dan indicaciones; sin embargo, el proceso de comunicación es de escucha respetuosa, tolerancia y retroalimentación.

Con respecto al sentido de pertenencia los(as) supervisores(as) evidencian que el desarrollo y crecimiento personal que les han brindado Flores la Valvanera se representa en “estar orgulloso de la empresa” e identificarse con los valores corporativos, razón por la cual realizan su trabajo con dedicación, puntualidad y compromiso para alcanzar eficazmente los objetivos y metas propuestos.