



**Informe final de práctica: tejiendo redes de sororidad
Flores el Trigo Sede Olas – Rionegro, Antioquia**

Daniela García Lagares

Informe de práctica presentado para optar al título de Trabajador Social

Asesora

Yulieth Carvajal Londoño, Doctor (PhD) en Ciencias Humanas y Sociales

Universidad de Antioquía
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Trabajo Social
El Carmen de Viboral, Antioquia, Colombia
2024

Cita

(García Lagares, D. 2024)

Referencia

García Lagares, D. (2024). *Informe final de práctica: Tejiendo redes de sororidad Flores el Trigo Sede Olas – Rionegro, Antioquia* [Informe de práctica]. Universidad de Antioquia, El Carmen de Viboral, Colombia.

Estilo APA 7 (2020)



CRAI María Teresa Uribe (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas)

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Tabla de contenido

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
1 Contextualización.....	9
1.2 Características organizacionales de Flores el Trigal Flores	12
2 Análisis Situacional.....	27
2.1. Objeto de Intervención	36
3. Propuesta de Intervención	38
3.1 Justificación.....	38
3.2 Objetivos	40
3.3 Referente Teórico Conceptual.....	40
3.4 Metodología	46
4 Análisis de la Intervención.....	54
4.1 Contribución al Bienestar Laboral:	56
4.2 Ausentismo y Fidelización	58
4.3 Mejora de la Productividad	60
4.4 Selección de Personal.....	61
5 Reflexiones y Recomendaciones.....	63
Referencias	68
Anexos.....	71

Lista de tablas

Tabla 1 Monitoreo directo	24
Tabla 2 Monitoreo indirecto.....	25
Tabla 3 Indicadores Área de MIPE	28
Tabla 4 Esquematización de la problemática	32
Tabla 5 Cumplimiento primer objetivo específico.....	51
Tabla 6 Cumplimiento segundo objetivo específico	52
Tabla 7 Cumplimiento tercer objetivo específico	52
Tabla 8 Actividades Proceso de práctica.....	54

Lista de figuras

Figura 1 Organigrama Flores El Trigoal	16
Figura 2 Discriminación por sexo Flores El Trigoal.....	21
Figura 3 Vulnerabilidad Flores El Trigoal	21
Figura 4 Cinco pilares del trabajo social en la gestión del talento humano.....	42

Resumen

El presente informe de prácticas profesionales pretende dar a conocer elementos centrales y fundamentales utilizados por el estudiante del programa de Trabajo Social en torno a su ejercicio profesional como practicante adjunto al área de Bienestar Social Laboral al interior de la empresa Flores el Trigal sede Olas, y de manera simultánea desarrollar una reflexión teórico-metodológica alrededor de los conocimientos adquiridos en el proceso de permanencia en la corporación.

Otra intención que tiene el presente informe es presentar e identificar algunas de las problemáticas, necesidades, capacidades, oportunidades, recursos, actores claves y principales acciones realizadas, logros, aprendizajes y retos adquiridos a lo largo del proceso de intervención dentro de las prácticas profesionales.

Palabras clave: trabajo social organizacional, planes de bienestar laboral, bienestar laboral, clima laboral, salario emocional.

Abstract

The present report on professional internships aims to present central and fundamental elements utilized by the student of the Social Work program regarding their professional practice as an assistant practitioner in the area of Workplace Social Welfare within the company Flores el Trigo, Olas headquarters. Simultaneously, it seeks to develop a theoretical-methodological reflection around the knowledge acquired during the tenure in the corporation.

Another intention of this report is to present and identify some of the issues, needs, capacities, opportunities, resources, key actors, and main actions undertaken, achievements, learnings, and challenges acquired throughout the intervention process within the professional internships.

Keywords: organizational social work, workplace welfare plans, workplace welfare, work climate, emotional salary.

Introducción

El presente informe tiene como propósito describir la experiencia de práctica profesional de Trabajo Social realizada en la organización Flores el Trigo, Sede Olas, durante el periodo académico de 2023 I y II y 2024-I; este proceso incluyó la búsqueda y construcción de antecedentes de contexto institucional y territorial que permitieron aterrizar la información relacionada con el sector floricultor, trazando una línea secuencial que va de lo general a lo particular, además, de la identificación institucional en torno a Flores el Trigo, determinando así el campo de acción y las funciones profesionales del trabajador social en una organización agroindustrial.

Posteriormente se llevó a cabo un diagnóstico social que facilitó la reflexión teórico-metodológica, permitiendo comprender las problemáticas sociales presentes en las diferentes labores del área de MIPE, que fue la específica en la que se realizó el proceso de práctica. Se incluyen orientaciones conceptuales y metodológicas que todo el proceso de intervención de acuerdo al proyecto construido y a las demás labores realizadas en las áreas de Bienestar Laboral y Selección de personal, y se presenta el balance de las actividades realizadas desde el Trabajo Social en este contexto organizacional. Finalmente, se ofrecen recomendaciones desde una perspectiva profesional para impulsar la mejora continua del proceso, y se reflexiona sobre la experiencia desde la visión del Trabajo Social y el rol del estudiante en formación durante su periodo de práctica.

Este informe no solo busca documentar las actividades y aprendizajes obtenidos durante la práctica, sino también contribuir al conocimiento y desarrollo del Trabajo Social en contextos agroindustriales, destacando la importancia de este campo en la promoción del bienestar y el desarrollo social en el sector floricultor.

1 Contextualización

El sector floricultor en Colombia representa alrededor del 7% de la producción agrícola del país y contribuye a la generación de unos 200,000 empleos formales, en su mayoría ocupados por madres solteras y mujeres rurales. Esta contribución representa aproximadamente el 16% de los ingresos totales del sector agrícola (Ramírez, M. “El Espectador”, 2022).

Además de eso, se evidencia que es un sector con un fuerte crecimiento económico, ya que en el año 2021 se exportaron cerca de 1.730 millones de dólares y aproximadamente 302.000 toneladas, lo que significó un aumento del 22,17% en comparación con 2020, cuando las ventas totales alcanzaron los 1.393 millones de dólares (Asmar Soto, “agronegocios”, 2021) dejando en evidencia la importancia que tiene el sector para la economía nacional. Según Portillo:

Colombia tiene una superficie de 2.070.408 km², contando tanto su zona terrestre como marítima. Su territorio se divide en 6 regiones naturales y cada una de ellas presenta unas características únicas haciendo que este país tenga una gran riqueza ecológica. Además, su población es multicultural, debido al mestizaje entre indígenas americanos de esta región, europeos y africanos, por lo que es un país muy enriquecido en muchos sentidos. (Portillo, 2021, párr. 1)

La potencia que tiene el suelo y las condiciones climáticas de Colombia desempeña un papel fundamental en el crecimiento y desarrollo de los cultivos, esto posibilita que la variedad de flores de corte y follajes cumplan con los estándares de calidad, colores, tamaños y otros requisitos exigidos por los clientes internacionales.

Dentro de los departamentos de Colombia que hacen parte de la región Andina, las flores son un cultivo importante en Antioquia, donde se concentra alrededor del 33% de la superficie dedicada a esta actividad. (Estrada, C. 2022) ,el departamento de Antioquia se divide en nueve regiones: Bajo Cauca, Magdalena Medio, Nordeste, Norte, Occidente, Oriente, Suroeste, Urabá y Valle de Aburrá (Gobernación de Antioquia, 2020), teniendo al Oriente antioqueño como epicentro de producción, esto debido a sus condiciones geográficas y su abundancia en recursos naturales; sus tierras fértiles, tiernas y manejables, son clave para la producción de las flores y follajes, es por

esto que el oriente antioqueño es conocido por sus variedades en cultivos, no solo de flores, sino también de hortalizas y tubérculos.

Esta práctica profesional se realizó específicamente en la región del Oriente antioqueño. la cual se caracteriza por su riqueza en fuentes hídricas y su producción energética, esto debido a que se localiza en la cordillera central entre dos valles, el del Aburrá y el del Magdalena Medio, donde se encuentran dos importantes ríos, el Cauca y el Magdalena, además de una gran variedad de microcuencas que contribuyen con el 40% del suministro hídrico del país (Mejía, M, 2020) a esto se le suma la riqueza en demás recursos naturales como: minería, agricultura, ganadería, piscicultura, silvicultura.

También es importante reconocer las nuevas formas en las que es utilizado el suelo como es el caso del desarrollo urbanístico y de infraestructura, el Aeropuerto José María Córdoba y la Zona Franca, los servicios hoteleros de alta calidad y los servicios financieros (CORNARE, 2016), adicionalmente a lo anterior le podríamos agregar el “sistema vial nacional que articula la capital de la república con las costas Atlántica y Pacífica, el Oriente y el occidente del país y, además, comunica dos de las ciudades más importantes Bogotá y Medellín” (CORNARE, 2016, p. 42,) en términos generales estamos hablando de una región multifacética que posibilita el desarrollo simultáneo e interdependiente de lo industrial, vial, eléctrico-energético y comercial.

A su vez esta región está organizada en cuatro subregiones, de estas cuatro la que posee el nivel más alto de actividad agroindustrial es la subregión del Altiplano conformado por 9 municipios: El Carmen De Viboral, El Retiro, El Santuario, Guarne, La Ceja del Tambo, La Unión, Marinilla, Rionegro y San Vicente Ferrer.

Rionegro es el municipio más dinámico de la región debido a sus importantes avances en infraestructura, que impulsan su conectividad y papel en el comercio, tanto a nivel nacional como internacional, entre estos proyectos destacados se encuentra el Aeropuerto Internacional José María Córdoba, el segundo aeropuerto más relevante de Colombia después del Aeropuerto El Dorado, además, cuenta con la presencia de una zona franca y el Túnel de Oriente, que facilita la conexión con Medellín, reduciendo significativamente la distancia, otra infraestructura clave es la autopista Medellín-Bogotá, estas infraestructuras posibilitan el comercio tanto aéreo como terrestre.

Así también, Rionegro atrae a personas de municipios y departamentos cercanos en busca de una mejor calidad de vida debido a las numerosas oportunidades laborales que ofrece, estas no solo se encuentran en las fábricas destacadas como La Nacional de Chocolates, Sancela, Pintuco,

Nutresa, Postobón, Imusa, entre otras, sino también en el sector agrícola. Estos elementos son fundamentales para el comercio del municipio y lo han convertido en un territorio reconocido por su producción agrícola, textil y de flores. Según Duque:

Un sector importante es el floricultor, el cual posiciona a Rionegro en por lo menos 33 países, siendo Estados Unidos el principal mercado de exportación, además de generar aproximadamente 6.000 empleos directos e indirectos y aportar al desarrollo económico y social del municipio. (Duque, 2022, p. 2)

De lo anterior, cabe resaltar que son múltiples las fincas productoras de flores en la región, entre estas podemos encontrar a empresas como: Jardines del Portal, Flores Isabelita, Falcon Farms, Jardines de San Nicolás, Flores la Virginia, Quirama, Flores el Pórtico, Flores Borinquen, Tahami y Cultiflores, Carmel Flowers, Flores Lucar, Uniflor, Flores la Gaitana, Flores la Galicia, Flores la María, Cultivos San Isidro, Milagros Flowers, Flores el Capiro, Flores la Esmeralda, Flores Silvestres, Flores de Oriente y Flores el Trigal. De estas, las cuatro últimas son las que mayor peso tienen en el mercado según el portal Metroflor-agro.

Sin embargo, a pesar del sin fin de empresas dedicadas a la producción de flores en el Oriente, nos centraremos en Flores el Trigal, institución que hace parte de la red de empresas floricultoras afiliadas al grupo GHT (Growers Hub Trading), esta es una corporación creada para liderar procesos estratégicos y ofrecer servicios de apoyo a una red de sociedades dedicadas a la producción, exportación y comercialización de flores frescas (GHT Corp, 2023).

Flores el Trigal consta de 4 sedes, Caribe, Manantiales, Aguas Claras y Olas, siendo esta última la agencia en donde se llevaron a cabo las prácticas profesionales en Trabajo Social sobre las que se realiza este informe, desarrollando funciones en el Área de bienestar Laboral, esto ubicándonos en el plano de Trabajo Social Organizacional.

El desarrollar las prácticas profesionales en el campo organizacional es de gran valor a nivel académico, profesional y personal, ya que da pie, primero a la ejecución de procesos investigativos, técnicos, teóricos y prácticos que contribuyeron de manera positiva a la organización en la búsqueda de nuevas formas del quehacer; así también a nivel profesional permitieron a la practicante afianzar conocimientos y habilidades adquiridas a lo largo del proceso formativo poniéndolas en práctica en el actuar profesional y le proporcionó a la empresa un sujeto capaz

de abordar y desenvolverse con ideas y argumentos claros en lugares que necesiten una perspectiva social.

1.2 Características organizacionales de Flores el Trigal Flores

Flores el Trigal es una empresa del sector floricultor dedicada a la producción de flores de corte para exportación, que nace el 14 de febrero de 1998 en una finca ganadera conocida como El Trigal ubicada en la vereda Aguas Claras en el municipio de El Carmen de Viboral del Departamento de Antioquia; y desde entonces lleva construyendo una historia en la que las flores y su gente son los protagonistas (Flores El Trigal, 2023).

Contando con 25 años de funcionamiento y crecimiento constante, esto le permite consolidarse como uno de los cultivos más reconocidos del Oriente antioqueño y del país; generando en el territorio dinamismo económico, calidad de vida, desarrollo integral y dignidad para el campo y sus habitantes.

Al 2023, Flores el Trigal cuenta con cuatro sedes o cultivos, que son: Manantiales, Aguas Claras, Caribe y Olas, ubicadas en los municipios de El Carmen de Viboral, La Ceja del Tambo y Rionegro, logrando así consolidarse como una significativa fuente de empleo en la región, proporcionando alrededor de 1.800 empleos directos, formales y estables (Flores El Trigal, 2023).

Si se habla del sector floricultor, es inconcebible no enunciar el objetivo que tiene Flores el Trigal de entregar al mundo lo mejor de sus cultivos mediante la utilización de una variedad de flores como Pompones, Ammi Majus, Cremones, Spiders, Aster, Solidago, Snapdragon, Hortensias y Follajes que destacan en el territorio por ser una entidad modelo frente al cultivo y la venta de este material vegetal por lo cual es reconocida a nivel nacional e internacional por su calidad y efectividad en los procesos.

La filosofía institucional consiste en:

Misión

Generar sentimientos memorables a través de nuestras flores (Flores El Trigal, 2023).

Visión

Posicionarnos a nivel mundial como la empresa floricultora modelo, referente en mejoramiento continuo e innovación social, tecnológica y ambiental, respaldada por la más alta calidad en procesos, productos y servicios para nuestros clientes (Flores El Trigo, 2023).

Valores

El trigo cuenta con 8 valores institucionales los cuales son: respeto, cooperación y trabajo en equipo, generosidad, humildad, disposición, creatividad e innovación, compromiso, responsabilidad social y ambiental (Flores El Trigo, 2023).

Pilares

Entre los pilares corporativos encontramos:

- Respeto por la persona.
- La velocidad de la confianza.
- Simple, sencilla y descomplicada.
- Con sentido de emergencia.
- Atención al detalle y búsqueda de la excelencia.
- Innovación y mejoramiento continuo.
- Fracasos exitosos.
- Ejecución impecable (Flores El Trigo, 2023).

El propósito de la empresa "Flores El Trigo" se concibe como algo más que simplemente la producción y venta de flores frescas, más bien, se trata de generar experiencias emocionales significativas a través de sus productos, esta visión se alinea con su objetivo de convertirse en un referente mundial en la industria de la floricultura, no solo por la calidad de sus productos, sino también por su compromiso con la mejora continua y la innovación en aspectos sociales, tecnológicos y ambientales.

Los valores institucionales de la empresa reflejan un compromiso con la ética empresarial y la responsabilidad hacia sus empleados, clientes y el entorno, destacan la importancia del respeto, la cooperación, la generosidad y la responsabilidad social y ambiental, estos valores sugieren una cultura organizacional basada en el cuidado mutuo y la contribución positiva a la sociedad. Los pilares corporativos, por otro lado, delinean los principios fundamentales que guían el comportamiento y las acciones de la empresa, estos incluyen aspectos como el respeto por la persona, la confianza, la simplicidad, la atención al detalle y la innovación.

De las cuatro sedes, este informe centra la atención en la sede Olas, la cual tuvo su origen en el año 2000 después de transcurridos dos años de la creación de la corporación, esta se encuentra situado en la Vereda Guayabito, Rionegro, Antioquia, a lo largo del kilómetro 9 de la carretera Llanogrande - El Retiro. La finca abarca un área de 36 hectáreas, de las cuales 32 hectáreas se dedican a la producción de flores, distribuidas en 54 bloques, mientras que el resto se utiliza en el embellecimiento paisajístico de la empresa. En la actualidad, la organización cuenta con 3 reservorios donde el 80% del suministro proviene del agua lluvia y se utiliza para el riego del cultivo (Flores El Trigo, 2023).

Según el Manual del Sistema Integrado de Gestión de la organización, la Sede Olas en su perímetro cuenta con los siguientes linderos:

Por el Norte: Con Predios del doctor German Echeverri P. y Flores los Sauces, por el Sur: Con el seminario los Salesianos y predios del Señor Aurelio Mora, por el Occidente: Limita con el Río Negro, por el Oriente: Con Predio del señor Carlos Arbeláez y con el Km 8 de la vía Llano grande. (2022, p. 13)

A su vez, también resulta oportuno enunciar que la Sede Olas cuenta con alrededor de 756 empleados, en su mayoría operarios agrícolas, personas locales, campesinas, que viven en el oriente cercano; distribuidos en diferentes áreas de trabajo como son: Bancos de enraizamiento, Siembra de esquejes, Manejo integrado de plagas y enfermedades (MIPE), Manejo integrado del riego y la fertilización (MIRFE), Corte, Postcosecha, Control de calidad, Mantenimiento y Gestión Humana.

En relación con lo anterior se encuentra que las áreas se distribuyen en labores como: Aseguramiento de pedidos, servicios generales, aspersion, aspirado, bandas, caldera, calidad, colocación de mallas, corte, desboton pompón y desboton desbotonado, desmalece, despachos,

luces y cortinas, mantenimientos, maquillado, monitoreo, riego, preparación, bancos de enraizamiento, ruscus, siembra, empaque, cuarto frío, tanquista, sacarramos, garrucheros, entre otros.

También se cuenta en el área administrativa con un equipo interdisciplinario que lo componen profesionales en: Ingeniería Agroindustrial, Ingeniería Agrícola, Ingeniería Agropecuaria, Agronomía, Psicología, Fisioterapia, Medicina General y Trabajo Social, Flores el trigo según el Manual Sistema Integrado de Gestión forma parte de:

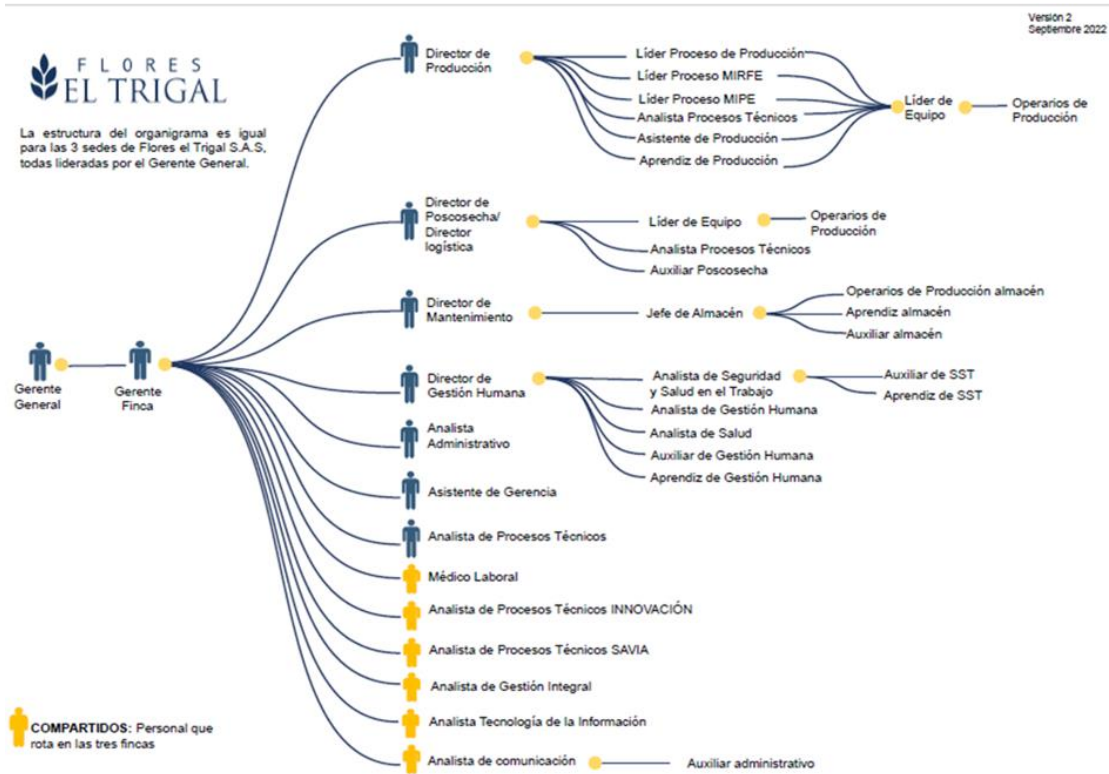
G.R. Chía SAS: Compañía orientada a la prestación de servicios, en forma centralizada y especializada a empresas del sector de la floricultura, principalmente para atender sus requerimientos en todos aquellos procesos de negocio que conlleven mejoras en eficiencia, optimización de recursos y la adopción o implementación de mejores prácticas para su beneficio. (2022, p. 9)

La organización, como parte de G.R. Chía SAS, ha implementado un Sistema Integrado de Gestión (SIG), que se mencionó párrafos atrás, y engloba todos los procesos presentes en la empresa, este manual está sujeto a auditorías y supervisión, tiene un alcance que abarca áreas como la responsabilidad social y ambiental, calidad, seguridad física, salud y seguridad en el trabajo. Es crucial que los procesos sean rigurosos, eficientes y, sobre todo, oportunos, ya que cada uno de ellos está sujeto a las auditorías. Dichas auditorías no solo son llevadas a cabo por G.R. Chía SAS, sino también por BASC (Business Alliance for Secure Commerce), una organización encargada de controlar, revisar y verificar los procesos y productos de exportación para garantizar la seguridad en el comercio internacional.

Organigrama institucional

“En el Organigrama se identifican los cargos que existen en la empresa con su respectivo nivel de autoridad, encontrando en este las funciones y responsabilidades, nivel de autonomía, con cargos internos y externos, conocimiento, experiencia y competencias requeridas”. (Manual de Sistema Integrado de Gestión, 2022, p. 15,), este nos informa cómo están estructurados los niveles de jerarquía dentro de la organización.

Figura 1
Organigrama Flores El Trigo



Nota: Flores el Trigo. (2023). Programa de inducción y reinducción [Diapositiva de PowerPoint].

El líder máximo de la empresa es el Gerente General, quien tiene la responsabilidad de guiar y administrar la empresa en su totalidad, esto incluye la toma de decisiones estratégicas, la definición de metas y objetivos, y el liderazgo de las cuatro sedes que conforman la organización, en cada una de estas, hay un Gerente de Finca cuya responsabilidad primordial es asegurar la eficiencia y eficacia de la sede para alcanzar los objetivos establecidos por la organización, contando con cuatro Directores: Director de Producción, Director de Postcosecha, Director de Mantenimiento, Director de Gestión Humana que coordinan, diseñan y ejecutan estrategias para alcanzar los intereses de la compañía, trabajando en conjunto con un equipo compuesto por analistas, jefes, líderes y supervisores.

Gestión Humana

La organización por procesos permite a las empresas determinar indicadores para evaluar el desempeño de las diferentes actividades, considerando no solo cada una de manera individual, sino también como parte de un sistema interconectado (Martínez, A. M, 2014, p. 10), en este contexto Flores El Trigal opera mediante una serie de procesos interrelacionados que abarcan desde la producción y comercialización de flores frescas hasta la gestión de recursos humanos y la implementación de prácticas de responsabilidad social y ambiental.

Dentro de estos procesos, la gestión humana juega un papel fundamental, en un entorno interdisciplinario como el descrito, donde se cuenta con profesionales en áreas como ingeniería, agronomía, psicología, medicina y trabajo social, la gestión de recursos humanos se vuelve crucial para garantizar la colaboración efectiva y el desarrollo del talento. El proceso de Gestión Humana tiene como objetivo “potencializar el talento humano en función de la productividad, el mejoramiento continuo y la calidad de vida en el trabajo y su efecto multiplicador en el entorno”. (Flores El Trigal, 2023, p. 93). Actualmente esta área cuenta con cuatro dependencias, las cuales son:

1. Selección, Ingreso, Contratación y Retiro de personal.
2. Administración de personal (Nomina).
3. Formación y Desarrollo.
4. Bienestar Laboral y Cultural Organizacional. (Flores El Trigal, 2023)

La práctica profesional en Trabajo Social, se centró y fue desarrollada en el Área de Bienestar Laboral y Cultural Organizacional; Flores el Trigal es una entidad que vincula espacios de bienestar en los momentos empresariales, esto lo hace a través de un Plan de Bienestar que se compone de seis pilares Alegría, Oportunidades, Futuro, Familia, Salud y Ahorro por medio de los cuales busca generar beneficios sociales y promover la productividad, por medio de programas integrales que contribuyan al mejoramiento de condiciones de vida de los colaboradores y sus familias.

1. Celebraciones: Día de la madre, Día del padre, Día del niño, Cumpleaños, Navidad, entre otros.
2. Oportunidades: Centro de entrenamiento, Diagnóstico sociodemográfico, Apoyo a la comunidad, Comité de convivencia y TENT (La Guía para la contratación laboral de refugiados y migrantes venezolanos en la República de Colombia).
3. Ahorro: Fondo de empleados COSECHAR, Pago anticipado y cumplido, Cooperativa financiera COTRAFA, Caja de compensación COMFAMA y la Prima Extra legal.
4. Salud: Atención Psicosocial, Activación rutas de apoyo, Desayuno asperjadores, Refrigerios balanceados, Plan complementario de salud SURA.
5. Familia: Kits escolares, CLEI (validación primaria y bachillerato), Día de la familia, Beca escolar, Kit de protección femenina.
6. Futuro: Fundación Nicolás Jordán, Movilidad Trigal (convenio con El Pedalazo y Auteco), Siembra Valor; el cual es un beneficio extra legal que tiene la empresa para sus colaboradores, siendo un plan de bienestar implementado por G.R. Chía SAS (Flores El Trigal, 2023).

El área de Bienestar Laboral y Cultural Organizacional tiene como objetivo “planear, diseñar, coordinar y ejecutar el programa de bienestar laboral, el cual promueva en los diferentes procesos de la compañía, actitudes, conductas y comportamientos encaminados a optimizar la calidad de vida de los empleados y sus familias” (Flores El Trigal, p. 99, 2023).

Estos son beneficios que los colaboradores obtienen de manera progresiva al tiempo que llevan laborando en la empresa. Algunos de estos beneficios se hacen evidentes de forma inmediata a su ingreso en la compañía, mientras que otros se adquieren después de periodos de 2 meses, 4 meses, 6 meses, 1 año y 2 años.

Los Programas de Bienestar Laboral y Cultural Organizacional, se evalúan a través de indicadores de gestión, incorporados al plan estratégico de la compañía y monitoreados a través de la revisión gerencial, por esto se realiza el archivo de las actividades llevadas a cabo de forma mensual, la implementación de programas de bienestar laboral y cultural no solo busca satisfacer las necesidades básicas de los empleados, sino también fomentar un sentido de pertenencia, promover el trabajo en equipo y fortalecer los lazos familiares.

Más allá de su rol tradicional como facilitador de actividades culturales y recreativas, el profesional en trabajo social en Flores el Trigal se erige como un agente transformador que vela por el bienestar integral de los colaboradores, su labor se extiende a un espectro multifacético que abarca desde la promoción de la salud mental y el trabajo en equipo hasta el acompañamiento en los procesos de selección de personal.

En el ámbito del bienestar integral, el trabajo social opera en diversas dimensiones, impactando positivamente en la vida laboral y personal de los colaboradores, mediante la creación de espacios y encuentros culturales, recreativos y deportivos, se promueve la cohesión entre los colaboradores, fortaleciendo el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia a la empresa, también actúa como un facilitador de la participación activa de los colaboradores en la vida organizacional, fomentando mecanismos de comunicación y retroalimentación que contribuyen a un ambiente laboral más dinámico y enriquecedor.

Consciente de la importancia de la salud física y mental para el bienestar integral, el profesional del área de Bienestar diseña e implementa estrategias que promueven estilos de vida saludables entre los colaboradores, tales como programas de alimentación balanceada, actividad física y manejo del estrés que son promovidos por el trabajo social, sin embargo, el rol del profesional en Flores el Trigal no se limita a la promoción de actividades grupales, su labor se extiende a un acompañamiento individualizado de los colaboradores, brindándoles apoyo en diversas áreas, ofreciendo apoyo emocional y acompañamiento a los colaboradores que atraviesan por situaciones personales o laborales difíciles, desarrolla estrategias de promoción y prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, identificando factores que pueden afectar el bienestar de los colaboradores y proponiendo medidas para mitigarlos.

En este sentido, Flores el Trigal encuentra en el rol del trabajo social un aliado fundamental para promover el bienestar integral de los empleados, creando un entorno laboral que fomente su desarrollo personal y profesional, y contribuyendo así a la construcción de un ambiente laboral saludable, productivo y enriquecedor, su enfoque holístico del bienestar integral, su capacidad para conectar con los colaboradores y su experiencia en diversas áreas lo convierten en un pilar indispensable para el éxito de la empresa.

Características de los Colaboradores

Flores el Trigo adopta el término colaborador a la hora de referirse a las personas las cuales trabajaran para la empresa, siendo común dentro de este ámbito organizacional, puesto que, las organizaciones optan por llamar "colaboradores" a sus trabajadores, en lugar del término tradicional "empleados", este cambio de nomenclatura no es meramente semántico, sino que refleja una nueva visión sobre el rol de los trabajadores dentro de las empresas. Gary Hamel y Michele Zanini argumentan que los colaboradores no son simplemente empleados que cumplen con sus obligaciones laborales, sino que son considerados como socios estratégicos que juegan un papel fundamental en el éxito de la organización, se les otorga la autonomía y la responsabilidad para que tomen decisiones, resuelvan problemas y aporten ideas innovadoras.(Hamel, G & Zanini, M. 2022), por ende, el colaborador es un individuo con valor propio que aporta su talento y habilidades a la organización de manera proactiva, comprometida y responsable y llevando una relación horizontal con jefes, supervisores y todo el personal.

En la actualidad, las cuatro sedes, Aguas Claras, Manantiales, Caribe y Olas, emplean a un total de 1,744 trabajadores. De este número, 1,495 son colaboradores, específicamente como operarios de producción, mientras que 248 forman parte del personal administrativo, Gerente, Directores, Líderes de procesos, Analistas, Auxiliares, Supervisores y Practicantes.

La sede Olas, cuenta actualmente con 756 empleados, de los cuales 671 se dedican a labores agrícolas y los 85 restantes son personal administrativo (Reporte MAESTRO de empleados. 2023).

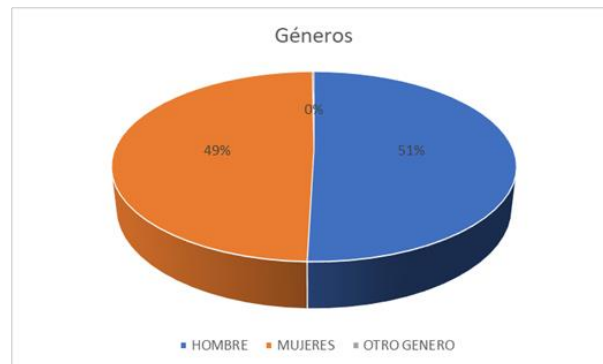
G.R. Chía S.A.S desarrolló un sondeo que permite reconocer y describir en detalle las características de los empleados, por medio de la aplicación Power BI encargada de procesar y publicar dicha información, este sondeo se llama "INTERVENCIÓN SOCIODEMOGRÁFICA". Este recuento tiene como objetivo proporcionar información sobre las características demográficas de los colaboradores, como su edad, género, grupo poblacional, cantidad de hijos, nivel de educación, posesiones, número de personas en su hogar, nacionalidad, lugar de residencia, entre otros datos relevantes, además, el programa busca ofrecer información detallada y actualizada que permita orientar iniciativas de bienestar en base a esta información.

Según el indicador sociodemográfico, Flores el Trigo Sede Olas al 2023 cuenta con una diversidad en el grupo poblacional, donde 304 (equivalen al 50,08%) son hombres, 302 (representando el 49,75%) son mujeres, y 1 (corresponde al 0,16) se identifica con otro género.

Esto da como resultado una población de 607 personas, excluyendo al personal administrativo como el Gerente General, directores, Analistas compartidos, Analistas permanentes de la finca, Auxiliares y Supervisores.

Figura 2

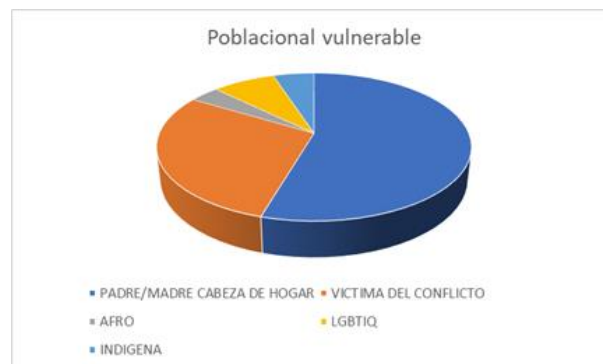
Discriminación por sexo Flores El Trigal



A sí también, 220 personas pertenecen a un grupo poblacional vulnerable, entre ellos: Madre o padre cabeza de familia 120 (representando al 54,3%), víctima del conflicto armado 64 (equivalente al 28,96%), población afro 8 (corresponde al 3,62%), LGBTIQ 17 (representa el 7,69%), comunidad indígena 11 (Equivale al 4,98%). Es importante mencionar que estos datos aún no incluyen el índice poblacional de extranjeros con PPT (Permiso por Protección Temporal) que trabajan en la empresa.

Figura 3

Vulnerabilidad Flores El Trigal



Los colaboradores de la empresa provienen de las diversas regiones de Colombia y Venezuela entre ellos; Córdoba, La guajira, Cesar, Sucre, Magdalena, Santander, Cundinamarca, Boyacá, Bolívar, Huila, Cauca, Caldas, Antioquia. Además, hay colaboradores que llegan de distintas zonas de Venezuela: Caracas, Maracaibo, Mérida, Falcón, Estado Zulia, Delta.

También nos topamos con que en su mayoría los colaboradores residen en el Oriente Antioqueño, en municipios como el Carmen de Viboral, La Ceja, Rionegro, Marinilla, El Santuario, San Vicente, Guarne y El Retiro.

Posterior al desarrollo de todo el elemento contextual de la organización Flores el Trigal y las particularidades de su Sede Olas, surge un componente adicional desde el área de Gestión Humana, la practicante se le encomendó la tarea de brindar apoyo, fidelizar y difundir los beneficios ofrecidos por la empresa a sus colaboradores del área de MIPE. Además, este tuvo que respaldar y guiar a los líderes y supervisores para que actúen como modelos a seguir, y de esta forma generar estrategias que fortalezcan el clima laboral.

Es por eso entonces, que se convierte en una necesidad el comprender qué es y cuál es el papel del área MIPE dentro de Flores el Trigal.

Manejo Integrado de Plagas y Enfermedades (MIPE)

El término MIPE según la CropLife Latin America 2017 hace referencia a:

El Manejo Integrado de Plagas y Enfermedades, este es un control de plagas que busca armonizar la eficiencia en el combate, la responsabilidad socioambiental y la productividad, a través de herramientas de control que buscan minimizar las pérdidas de un cultivo mediante el conocimiento científico, el apoyo tecnológico y el sentido común de los productores. (párr. 1)

Las empresas involucradas en el sector floricultor reconocen los desafíos fitosanitarios que pueden surgir en sus procesos productivos, es por eso por lo que dentro de sus planes y programas de acción cuentan con un Plan MIPE, este según el portal virtual SISDEAGRO SAS 2020:

Es un plan que contempla todas las medidas de monitoreo y control de las plagas y enfermedades para un cultivo determinado. En cada uno de esos planes se establecen las cuantificaciones que deben hacerse al muestrear el cultivo e identificar cada una de las plagas declaradas para establecer un umbral de daño económico y justificar una aplicación de control, ya que, si la población muestreada se encuentra por debajo de dicho umbral, lo mejor es no efectuar aplicaciones de productos fitosanitarios. (párr. 1)

El área de MIPE en Flores el Trigal Sede Olas es la encargada de desarrollar tres funciones fundamentales, las cuales son transversales al proceso:

1. Observación: El uso constante de la observación, atención y detenimiento permite reconocer las plagas y enfermedades que se lleguen a presentar en el cultivo y de esta forma proceder con el debido manejo y control.
2. Prevención: Controles fitosanitarios al ingresar a los invernaderos, fertilización adecuada, desmalezamiento, entre otros.
3. Intervención: Implementación de productos amigables con el medio ambiente, uso de elementos biológicos que permitan el control de las plagas y enfermedades y demás.

A su vez, el área de MIPE se subdivide en 4 labores:

- Monitoreo directo: Se centra en la búsqueda de la plaga o la enfermedad, si la cama no cuenta con los estándares de Fito sanidad se erradica la cama.
- Monitoreo indirecto: Trampas pegajosas de color, para controlar insectos como: Trips, ácaros, acaro blanco, acaro rojo, pulgones, entre otros.
- Aspirado: Manejo de las plagas e insectos.
- Aspersión: distribución de químicos para el control de plagas y enfermedades.

Partiendo de lo mencionado previamente, es oportuno enunciar que el área de MIPE cuenta con labores exclusivas para hombres, como es el caso de la labor de aspersión, en el que los colaboradores están encargados de fumigar los cultivos. Esta asignación implica la exposición directa a productos químicos y a la alta fatiga física que genera la utilización del traje de protección,

sumado a eso el requisito de un período de trabajo continuo no inferior a 6 meses; los aspersiadores se dividen en dos casetas, cada una compuesta por un grupo de 10 personas, añadido a eso, un colaborador dedicado a la entrega diaria de los productos químicos esenciales para las tareas. En cada una de las casetas, hay un supervisor que lidera el equipo y un jefe o líder de proceso que supervisa ambas casetas.

Al igual que la aspersión, otra de las tareas que está restringida exclusivamente a hombres es la de aspirado, esto debido a que la instrumentación requerida para llevar a cabo esta labor es pesada y requiere un gran esfuerzo físico.

Otra de las labores que encontramos dentro del área es el monitoreo directo e indirecto, este se encuentra estructurado así:

Tabla 1

Monitoreo directo

Función	Responsable	Descripción
Entrenadora	1 mujer	Es la encargada de capacitar y guiar al nuevo personal que se integra al área.
Monitoreo Bancos de Enraizamiento	2 mujeres	Su función principal es supervisar el comportamiento de los esquejes y estar alerta ante posibles plagas o enfermedades que puedan afectarlos.
Monitoreo RB	23 mujeres	Están a cargo de detectar específicamente la presencia de la "Roya blanca" en las plantas.
Devoluciones	2 mujeres	Su función consiste en corregir cualquier tipo de anomalía fitosanitaria que pueda afectar a las plantas, con el objetivo de que estas estén en óptimas condiciones para ser exportadas.
Positivas	3 mujeres	Su tarea principal es llevar a cabo el monitoreo para observar y evaluar el comportamiento de la plaga o enfermedad en las plantas.

Función	Responsable	Descripción
BG	4 mujeres	Realizan una revisión del 100% de la exportación o, si el cliente lo solicita, inspeccionan un 5% de la misma.
Monitoreo Esqueje	1 mujer	Después de la siembra del esqueje, se lleva a cabo un seguimiento para determinar si la variedad es susceptible a plagas y enfermedades.
Maquillaje Hortensia	1 mujer	Se realiza una revisión para asegurarse de que no haya plagas ni insectos en las plantas, y se eliminan las hojas que estén en mal estado.

Nota. Fuente creación propia con información de Flores el Trigal, 2023

La labor de monitoreo directo en la actualidad está realizada por un total de 36 mujeres, quienes se dedican a cuidar y supervisar el proceso de las flores. Esta función desempeñada por las colaboradoras es fundamental y abarca toda la producción, ya que la detección rigurosa de plagas e insectos es esencial para llevar a cabo la exportación de manera exitosa. Este proceso cuenta con una supervisora-líder de equipo y un jefe-líder de proceso que brindan dirección y acompañan en el desarrollo de las funciones del día.

Tabla 2
Monitoreo indirecto

Función	Responsables	Descripción
Aspirado	7 hombres	Tienen la responsabilidad de llevar a cabo la tarea de aspirar los insectos que se encuentren en las plantas.
Monitoreo directo	5 mujeres	Observar y analizar detenidamente la presencia y evolución de una plaga o enfermedad en específico.

Función	Responsables	Descripción
Monitoreo indirecto	1 mujer	Se refiere a la observación y evaluación de un proceso o resultado a través de indicadores
Cintas	2 hombres	Trampas pegajosas de color para insectos
Erradicación de virus	4 mujeres	Cuando un virus ha avanzado en el cultivo, se opta por eliminar la cama o bloque que está contaminado o afectado para evitar su propagación.
Devoluciones	2 mujeres, 1 Hombre	Cuando la flor no es aceptada por el proceso de postcosecha, es necesario identificar el problema fitosanitario y en la medida de lo posible combatirlo.
Erradicación RB	2 hombres	Es imperativo eliminar y someter a incineración la cama de cultivo de manera urgente debido a la presencia de una amenaza fitosanitaria causada por la Roya blanca.
Maquillaje	6 mujeres	Se requiere cuando las flores muestran pétalos dañados o en mal estado, con esto se busca minimizar las pérdidas en la producción de la finca.

Nota. Fuente creación propia con información de Flores el Trigo, 2023

La labor de monitoreo indirecto cuenta con 18 mujeres y 12 hombres. La supervisión de este proceso continúa bajo la dirección de las mismas personas mencionadas anteriormente, una supervisora y un jefe y/o líder de proceso.

2 Análisis Situacional

Cuando hablamos de dinámicas sociales, son múltiples las situaciones que se presentan en el ambiente empresarial, entre las más marcadas en Flores El Trigal se logró identificar la fricción entre compañeros, los problemas de comunicación, los liderazgos negativos, la alta rotación de personal y la distribución inequitativa de labores, como algunas de las situaciones más marcadas en el ambiente empresarial, esta información se obtuvo a través de un enfoque metodológico que incluyó la realización de un grupo focal con colaboradores, conversaciones informales y observación participante, proporcionando así una visión comprensiva y detallada de las dinámicas sociales en el lugar de trabajo.

Es por eso que el equipo de trabajo del área de Gestión Humana tiene como objetivo generar mejoría en los procesos que se presentan dentro de los ambientes de trabajo, de ahí que el obtener condiciones que promuevan calidad de vida en las personas y bienestar es un factor fundamental para causar un mayor rendimiento en general; El reconocer cuáles son los factores que originan estos fenómenos sociales en los empelados es de vital importancia por lo que el identificarlos y trabajar sobre ellos nos posibilita construir soluciones oportunas que eviten el incremento de la rotación del personal.

Con el objetivo de comprender a fondo las condiciones laborales y los desafíos que enfrentan los empleados en el área de MIPE de Flores el Trigal Sede Olas, se implementó un estudio que incluyó diversas técnicas de investigación, como revisión documental, observación participante y grupos focales. Además, se brindó acompañamiento constante por parte del área de Bienestar Laboral y Cultural Organizacional.

Dentro de esos hallazgos y como primera técnica tenemos la revisión documental, para ello se utilizaron instrumentos como Informes de Tableros de Comunicación e Informes de Entrevistas de Retiro, esta nos posibilita reconocer elementos como:

Tabla 3
Indicadores Área de MIPE

Indicador	Aspersión Octubre	Monitoreo Directo e Indirecto Octubre
Seguridad	Meta mensual 0 accidentes.	Meta mensual 0 accidentes.
	224 días sin accidentes dentro del área.	274 días sin accidentes en el área.
Presentismo	Meta 97,5%	Meta 97,5%
	91% Actual.	15% Actual.
Buena Permanencia	Meta 85%	Meta 85%
	55% Actual.	55% Actual.
Calidad	Meta 85%	Meta 85%
	90% Actual.	58% Actual.
Productividad	Meta 100%	Meta 100%
	100% Actual.	54% Actual.
Costo	Meta 100%	Meta 100%
	100% Actual.	58% Actual.

Nota. Fuente creación propia con información de Flores el Trigo, 2023

Con lo anterior se identificó que en el área de MIPE actualmente existen deficiencias en términos de costos, calidad, productividad y presentismo. Estos aspectos fueron esenciales para evaluar el desempeño del área en términos productivos, sin embargo, desde la labor como practicante profesional en Trabajo Social se intervino sobre las reacciones sociales que generan dichos aspectos.

Así también, al revisar nos encontramos con que, en los meses de julio, agosto y septiembre en el área de MIPE se habían presentado 26 retiros, valor que equivale al 3.5% de la rotación total de la finca. Según las entrevistas de retiro, los motivos por las que se originan las renunciaciones son: por razones personales, traslado de ciudad, cambio de área, estudio, condiciones de salud, cuidado de los hijos, dificultades con el relacionamiento dentro del área y problemas económicos (Flores el Trigal, 2023), esta diversidad de motivos sugiere la necesidad de implementar estrategias más integrales de retención de personal y de mejorar el ambiente laboral para abordar las distintas causas de insatisfacción y rotación, además, corroborando con esto que el área cuenta con un clima laboral que se caracteriza por las relaciones tenues y los roces constantes entre compañeros.

Como segunda técnica, se desarrolló la observación participante en la cotidianidad de las personas en el campo, en reuniones con ingenieros y asesores, la cual permitió obtener una comprensión profunda de las dinámicas interpersonales y del ambiente laboral en el área de MIPE, durante este proceso, se evidenció una relación tenue no solo entre la supervisora y las colaboradoras, sino también entre los mismos colaboradores del área, estas relaciones débiles se manifestaron a través de dificultades de comunicación y conflictos interpersonales, lo cual afectó negativamente la cohesión y la cooperación dentro del equipo.

Además, se algunas colaboradoras hicieron alusión a la existencia de un liderazgo negativo que se caracterizaba por la arbitrariedad y el favoritismo generando un ambiente de desconfianza, competencia y desmotivación entre los colaboradores.

Como tercera técnica, se llevó a cabo un ejercicio de grupo focal durante el proceso diagnóstico, facilitado por la dirección de Gestión Humana, este espacio se diseñó con el objetivo de entender las relaciones y reacciones entre las colaboradoras y sus líderes, con la finalidad de desarrollar estrategias para mejorar el clima laboral en el área, se estableció la premisa de confidencialidad para proteger la privacidad de las operarias, quienes expresaron sus percepciones y experiencias sin revelar sus nombres.

Durante el grupo focal, las colaboradoras tuvieron la oportunidad de compartir los problemas que identificaron dentro de su equipo de trabajo, así como otros aspectos relevantes relacionados con la convivencia laboral, entre los sentimientos y preocupaciones expresados se destacaron la falta de empatía, escasa solidaridad, deficiencia en la calidad de las relaciones interpersonales, ausencia de compañerismo, sentimientos de envidia y deshonestidad.

Es importante señalar que no se cuenta con fuentes textuales de estas expresiones debido a consideraciones de confidencialidad, las colaboradoras prefirieron no constatar estas percepciones con sus nombres propios, lo que refleja la importancia de garantizar un ambiente seguro y de confianza para que los empleados puedan expresar sus opiniones de manera abierta y honesta.

Como última técnica nos encontramos con el acompañamiento psicosocial brindado en campo a los colaboradores, es crucial mencionar que desde el área de gestión humana se asigna a cada dependencia una "madrina", encargada de supervisar el bienestar de un área productiva específica, en este caso, Bienestar asume la responsabilidad de supervisar el área de MIPE. Esta asignación permitió llevar a cabo diversas sesiones de observación participante y conversaciones individuales con los colaboradores, lo que resultó fundamental para comprender la dinámica y las necesidades del equipo, de este ejercicio se logró rescatar percepciones que expresan las colaboradoras y que hacen referencia a arbitrariedad e inequitativa distribución de labores, favoritismo marcado hacia algunos colaboradores, una conexión poco sólida o poco estable con los supervisores, liderazgo negativo en el área, lenguaje verbal y no verbal inadecuado, poco acompañamiento por parte del supervisor y líder, y reacciones negativas por parte de los supervisores ante cualquier retroalimentación como lo son respuestas adversas o poco receptivas ante comentarios o sugerencias.

De este modo y sintetizando todos los hallazgos que se lograron identificar en la fase diagnóstica del proyecto, podríamos afirmar que las principales problemáticas sociales presentes dentro del área de MIPE de Flores el Trigal Sede Olas son:

- Insuficiencia de apoyo al personal: El equipo de gestión humana, los jefes y los supervisores no brindan el apoyo necesario a sus empleados, tanto en el aspecto profesional como en el emocional, esto incluye acceso a asesoramiento y apoyo psicológico, oportunidades de desarrollo profesional, y un ambiente de trabajo positivo, la falta de este apoyo genera que los empleados no se sientan valorados ni respaldados.

- Ausencia de comunicación asertiva: Esta situación en particular resulta conflictiva debido a que dentro del área se evidencian agresiones verbales, inadecuada transmisión de las indicaciones de trabajo y desinformación sobre los procesos de la empresa.
- El enfoque individualista basado en la competencia desleal y la falta de cooperación entre los empleados, donde los trabajadores se ponen en contra unos de otros para obtener beneficios personales y no colaboran para lograr objetivos comunes, genera un ambiente de trabajo negativo y poco productivo, con mala comunicación, baja moral y un menor compromiso.
- La ausencia de trabajo en equipo tiene su origen en una cultura organizacional que no promueve la colaboración, lo que propicia rivalidades y una comunicación deficiente.
- Las rivalidades entre empleados, motivadas por rencillas personales, rumores o favoritismos por parte del supervisor, generan un impacto negativo en el clima laboral.
- Procesos disciplinarios: En Flores del Trigo, se identificó una tendencia entre los supervisores de remitir problemas directamente al departamento de gestión humana, en vez de abordarlos, inicialmente, ellos mismos, esta práctica generaba demoras en la resolución de conflictos y propiciaba la percepción de injusticia entre los empleados

La gestión de ausentismo y otros problemas disciplinarios resultaba compleja y con frecuencia se manejaba de manera deficiente, en ocasiones, los jefes no comprendían a fondo las motivaciones detrás de las ausencias, lo que conllevaba una aplicación inconsistente de las medidas disciplinarias necesarias.

La empresa no tolera conductas como la violencia verbal y física, el consumo o la venta de sustancias dentro de sus instalaciones, lo que derivaba en la cancelación inmediata de contratos, sin embargo, la alta demanda de procesos disciplinarios por estas faltas graves evidencia la necesidad de implementar políticas más rigurosas y fortalecer las medidas de vigilancia u otras estrategias que permitan intervenir estas problemáticas de forma más integral.

- La falta de capacitación adecuada en procedimientos y políticas desde los jefes y supervisores hacia las colaboradoras y desde el área de gestión humana hacia los jefes y supervisores genera una serie de consecuencias negativas, como errores operativos, mala

toma de decisiones, un desempeño deficiente, ineficiencias como la pérdida de tiempo, el desperdicio de recursos y la disminución de la productividad, y sanciones injustas

Tabla 4
Esquematización de la problemática

Problema	¿Por qué es problemático?	Alternativas de acción e intervención
Insuficiencia de apoyo al personal desde el equipo de gestión humana, los jefes y los supervisores	<p>La falta de acompañamiento por parte del equipo de Gestión Humana y directivos no solo genera desmotivación en los colaboradores, sino que también provoca una serie de consecuencias negativas que impactan directamente en la productividad y el rendimiento de la empresa.</p> <p>Es importante destacar que la búsqueda de climas laborales sanos y colaboradores a gusto con su labor por parte de la empresa no se ve favorecida por la falta de acompañamiento. Un ambiente de trabajo positivo y productivo requiere de un liderazgo efectivo que brinde apoyo, orientación y reconocimiento a los colaboradores.</p> <p>En definitiva, un buen acompañamiento por parte del equipo de Gestión Humana y directivos es fundamental para crear un ambiente de trabajo positivo, motivar a los colaboradores y alcanzar los objetivos de la empresa. Invertir en el bienestar y desarrollo de los colaboradores es una inversión a largo plazo que se verá reflejada en la rentabilidad y el éxito de la organización.</p>	<p>1.1 Acompañamiento psicosocial en campo liderado por el profesional social del área de Bienestar Laboral</p> <p>1.2 Actividades de integración de personal en el área.</p> <p>1.2.1 Incentivos extralegales.</p> <p>1.2.2 Reconocimientos al buen desempeño por parte de directivos en picos productivos</p> <p>1.2.3 Pausas activas e interactivas.</p>
Ausencia de comunicación asertiva entre	Las deficiencias en los procesos de comunicación dentro de un equipo de trabajo no solo generan inconvenientes puntuales, sino que se convierten en	2.1 Capacitación a líderes y jefes de procesos con enfoque en fortalecimiento

Problema	¿Por qué es problemático?	Alternativas de acción e intervención
<p>las mismas colaboradoras y de los supervisores hacia los colaboradores</p>	<p>un caldo de cultivo para conflictos de mayor envergadura. La falta de claridad y transparencia en la transmisión de información, la ausencia de canales adecuados para el intercambio de ideas y la retroalimentación deficiente, son algunos de los elementos que abonan a un ambiente laboral hostil y disfuncional.</p> <p>En este escenario, los malentendidos y las confusiones se convierten en pan de cada día, obstaculizando el desarrollo armonioso de las actividades y mermando la productividad. La información errónea o falsa, por su parte, siembra la desconfianza entre los miembros del equipo y dificulta la toma de decisiones acertadas.</p> <p>Las repercusiones negativas de una comunicación deficiente en el ámbito laboral no se limitan a roces interpersonales o retrasos en la ejecución de tareas. El impacto más tangible se observa en el incumplimiento de objetivos, tanto individuales como colectivos.</p> <p>Cuando la información no fluye de manera efectiva, los trabajadores no cuentan con las herramientas necesarias para realizar sus labores de manera óptima. Esto genera un efecto dominó que se traduce en retrasos, errores y, en última instancia, en la no consecución de las metas establecidas.</p>	<p>de habilidades blandas con énfasis en la comunicación verbal y no verbal.</p> <p>2.2 Generar alternativas de comunicación y/o mejorar las ya existentes.</p> <p>2.2.1 Sección de novedades en los Tableros de comunicación.</p> <p>2.2.2 Grupos de WhatsApp solo de difusión.</p> <p>2.2.3 Buzones de PQRF por área.</p> <p>2.2.4 Boletines informativos en el área</p> <p>2.3 Campañas de promoción sobre beneficios y/o novedades de la empresa</p>

Problema	¿Por qué es problemático?	Alternativas de acción e intervención
<p>Rivalidades entre colaboradoras</p>	<p>Un mal clima laboral no solo genera una alta tasa de deserción de personal, sino que también tiene un impacto negativo en la productividad, la eficiencia y la rentabilidad de la empresa. Un equipo de trabajo sin cohesión y con una competencia desmedida está constantemente expuesto a conflictos, rencores y una falta de comunicación efectiva. Esto se traduce en una disminución del trabajo en equipo, una mayor dificultad para alcanzar los objetivos comunes y una menor satisfacción laboral por parte de los empleados.</p> <p>Las consecuencias de un mal clima laboral no se limitan a la esfera individual. A nivel organizacional, se traduce en una mayor rotación de personal, lo que genera costos adicionales en reclutamiento, capacitación y pérdida de conocimiento institucional. Además, el ambiente negativo puede afectar la imagen de la empresa ante clientes, proveedores y potenciales inversores.</p> <p>En definitiva, un mal clima laboral, caracterizado por la rivalidad negativa y la falta de cohesión entre los equipos de trabajo, tiene un impacto devastador tanto en los empleados como en la organización. Por lo tanto, es fundamental que las empresas implementen medidas para fomentar un ambiente de trabajo positivo, basado en el respeto, la colaboración y el trabajo en equipo.</p>	<p>3.1 Desarrollo de talleres psicoeducativos orientados al fortalecimiento de habilidades blandas.</p> <p>3.1.1 Taller sobre trabajo en equipo.</p> <p>3.1.2 Taller de resolución de problemas y conflictos.</p> <p>3.1.3 Taller de comunicación asertiva.</p> <p>3.1.4 Taller de empatía.</p> <p>3.2 Campañas de sensibilización sobre la convivencia laboral</p> <p>3.3 Conformación de delegados de convivencia capacitados en estrategias para la solución de conflictos.</p>

Problema	¿Por qué es problemático?	Alternativas de acción e intervención
<p>Falta de capacitación en los procedimientos desde los jefes y supervisores hacia las colaboradoras y desde el área de gestión humana hacia los jefes y supervisores</p>	<p>Un colaborador que no recibe la capacitación adecuada se convierte en un riesgo latente para la productividad de la empresa. La falta de conocimientos y habilidades lo hace más propenso a cometer errores y retrasar procesos. Esto, a su vez, se traduce en pérdidas económicas, insatisfacción del cliente y un clima laboral negativo.</p> <p>La capacitación continua es una inversión necesaria para garantizar que los colaboradores cuenten con las herramientas y el conocimiento para desempeñar sus funciones de manera eficiente y segura.</p> <p>Capacitar a los colaboradores no solo beneficia a la empresa, sino que también repercute positivamente en el desarrollo personal y profesional de los trabajadores. Al actualizar sus conocimientos y habilidades, los colaboradores se sienten más seguros, motivados y realizados en su trabajo.</p> <p>Esto se traduce en un mayor compromiso con la empresa, una mejor disposición para asumir nuevos retos y una mayor capacidad para adaptarse a los cambios. Además, la capacitación puede ayudar a los colaboradores a identificar nuevas oportunidades de crecimiento dentro de la organización.</p>	<p>4.1 Diseñar un plan de formación y educación permanente para los colaboradores.</p> <p>4.1.1 Capacitaciones mensuales en actualización de información sobre la labor.</p> <p>4.1.2 Entrenamientos y reentrenamientos mensuales en estrategias de optimización de la labor.</p> <p>4.2 Darle seguimiento y control periodo a dicho plan, con el objetivo de cumplir los objetivos y estrategias planteadas.</p>

Teniendo en cuenta lo anterior, se tomó como objetivo argumentar la necesidad de implementar estrategias de armonización en el área MIPE de la empresa Flores el Trigal, sede Olas, con el propósito de fortalecer la fidelización del personal. Para ello, se analizaron las razones que motivaron este proyecto, la problemática que impulsa este proyecto radica en la preocupación

latente que manifiestan las áreas de Gestión Humana y Producción por la convivencia y el clima laboral al interior del área MIPE. Esta inquietud se fundamenta en tres aspectos clave:

1. **Alza en los niveles de rotación y ausentismo:** Se ha observado un aumento significativo en la rotación de personal y en los niveles de ausentismo laboral, especialmente en las labores de monitoreo directo e indirecto, esto genera un impacto negativo en la eficiencia y productividad del área.
2. **Conflictos constantes entre compañeros:** La presencia de conflictos frecuentes entre trabajadores ha incrementado la incidencia en procesos disciplinarios, esta situación afecta directamente el ambiente laboral, la cohesión del equipo y la motivación del personal.
3. **Deterioro del ambiente laboral y las dinámicas grupales:** La combinación de los factores mencionados anteriormente ha deteriorado el ambiente laboral y las dinámicas grupales de los colaboradores, esto no solo afecta el bienestar del personal, sino que también repercute negativamente en los procesos de producción de la flor, ocasionando un aumento en los problemas de Fito sanidad en la finca.

2.1. Objeto de Intervención

Ahora bien, el identificar y precisar cuál es la problemática que engloba todos los aspectos que componen la realidad social del área de MIPE dentro de la Sede Olas de la empresa Flores el Trigal se convierte en todo un desafío, sin embargo, Gustavo Parra nos orienta afirmando lo siguiente: “definir el problema objeto de intervención es delimitar qué aspectos de una necesidad social son susceptibles de modificar con nuestra intervención profesional” (Parra, G. 2015) es por eso entonces que al hablar de objeto de intervención resulta oportuno enunciar.

Los niveles de insatisfacción laboral en el área MIPE se asocian a diversos factores, entre los que destacan la falta de motivación al personal, con la falta de reconocimiento, incentivos y oportunidades de crecimiento; fallas en los canales y las formas de comunicación, presentando una comunicación deficiente entre los colaboradores y los directivos, así como la falta de canales claros para expresar inquietudes y sugerencias; poca empatía por parte de directivos, con la falta de empatía y comprensión por parte de los directivos hacia las necesidades y preocupaciones de los colaboradores; priorización de procesos productivos sobre las necesidades de los colaboradores,

cuando las necesidades de los colaboradores son relegadas a un segundo plano en favor de los procesos productivos, por ende, es fundamental para la empresa abordar esta problemática de manera efectiva, mediante estrategias de intervención adecuadas, permitiendo mejorar el bienestar de los colaboradores, aumentar la productividad, reducir la rotación y el ausentismo, mejorar el clima laboral y fortalecer la imagen de la empresa, en definitiva, invertir en la satisfacción de los colaboradores es una inversión en el éxito de la organización.

Con esto, se asume un compromiso ético-político como practicante de Trabajo social que tiene como objetivo la defensa de la dignidad humana y en “ejercicio de ayudar” a través de la intervención psicosocial, la promoción de la diversidad e inclusión y la resolución de problemas y conflictos, teniendo como foco principal el permitir que los individuos se desarrollen plenamente, lo que a su vez contribuirá al mejoramiento de las relaciones interpersonales y a la creación de un entorno laboral saludable y productivo. En última instancia, el Trabajo Social Organizacional busca aportar a la creación de condiciones necesarias para promover el bienestar individual y, al hacerlo, contribuir al éxito general de la empresa.

3. Propuesta de Intervención

3.1 Justificación

Cuando hablamos de Trabajo Social en el campo organizacional es inconcebible no pensar de inmediato en bienestar social laboral, esto debido a que como profesionales sociales inmersos en las dinámicas empresariales la mayoría del tiempo estamos analizando y diseñando proyectos, programas y estrategias que le apunten a la generación de mejores condiciones laborales para los colaboradores y sus círculos de interacción, esto con el fin de que la organización proporcionen lo necesario para que el empleado alcance sus metas o propósitos, se sienta satisfecho con su trabajo y motivado a permanecer dentro de la empresa.

Ahora bien, para la empresa Flores el Trigal Sede Olaya fue importante contar con la presencia de una practicante profesional en Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales Humanas de la Universidad de Antioquia, dado que este, como agente externo es capaz de reconocer los factores de riesgo y de protección que favorecen o desfavorecen la permanencia de los colaboradores dentro de la compañía.

Reconociendo los elementos expuestos en los párrafos anteriores, "Tejiendo redes de sororidad" fue un proyecto pensado y enmarcado desde las prácticas profesionales en Trabajo Social; que nace de la necesidad de armonizar el área MIPE centrando su atención en las colaboradoras de las labores de Monitoreo directo e indirecto.

La implementación de un proyecto de intervención que impacte directamente en el área MIPE se origina a partir de una serie de factores latentes que manifiestan la dirección de Gestión Humana y Producción por la convivencia y el clima laboral al interior de área; en segundo lugar, por el alza en los niveles de rotación y ausentismo en las labores de Monitoreo directo e indirecto, y como última razón encontramos los evidentes conflictos constante entre compañeros, incrementando así la incidencia en procesos disciplinarios.

Todo esto no solo afecta el ambiente laboral y las dinámicas grupales de los colaboradores, sino que también perjudica los procesos de producción de la flor, provocando un aumento en los problemas de Fito sanidad en la finca.

Por lo tanto, fue crucial la implementación del proyecto "Tejiendo Redes de Sororidad" como una estrategia para abordar estos desafíos; este buscó fortalecer la solidaridad y el apoyo

entre los equipos de trabajo, promoviendo un ambiente saludable y una mayor cohesión en el equipo, así mismo, la aplicación de principios de sororidad en este contexto no solo tiene el potencial de mejorar el bienestar laboral, sino también de generar impactos positivos en la productividad, esto gracias a una concepción más humanista que nos indica que: un colaborador motivado rendirá más porque se siente mejor en su puesto y lo realiza con mayor eficacia, a su vez, aumenta su sensación de pertenencia a la empresa y al equipo; y por ende aumenta la productividad de la compañía.

A pesar de los esfuerzos realizados por la practicante de realizar el proyecto de intervención, no fue posible la implementación de este. A continuación, analizaremos las razones que impidieron la implementación del proyecto en el área MIPE de la empresa Flores el Trigal. (Bien)

Restricciones por parte de la organización: La empresa no permitió la implementación del proyecto debido a la naturaleza de su trabajo, que involucra mano de obra y un producto perecedero, las temporadas altas de producción de la flor generan picos de trabajo, lo que dificulta detener la producción para ejecutar el proyecto.

Priorización de la producción: La empresa prioriza la producción de la flor por encima de cualquier otra actividad, ya que un producto pasado de tiempo genera pérdidas económicas significativas.

Importancia del área MIPE: El área MIPE es transversal a todos los procesos de la empresa, lo que dificulta su desconexión temporal para la implementación del proyecto.

Los obstáculos identificados revelan que la implementación del proyecto se vio limitada por factores relacionados con la naturaleza del trabajo de la empresa y la importancia del área MIPE., puesto que la empresa se encuentra en un contexto competitivo donde la producción y la eficiencia son fundamentales para su éxito detener la producción para la implementación del proyecto podría haber generado pérdidas económicas considerables.

Si bien el proyecto tenía el potencial de generar beneficios para la empresa, las restricciones impuestas por la naturaleza del trabajo y la importancia del área MIPE imposibilitaron su ejecución, la empresa debe buscar alternativas que permitan abordar las problemáticas identificadas sin afectar la producción ni la rentabilidad.

3.2 Objetivos

Objetivo general

Generar estrategias de armonización que contribuyan al mejoramiento del clima laboral en el área MIPE de la empresa Flores el Trigal, sede Olas con el propósito de fortalecer la fidelización del personal.

Objetivos específicos

- Identificar y abordar desde un énfasis social las principales fuentes de tensión y conflicto en el equipo de MIPE mediante la implementación de estrategias de comunicación efectiva.
- Incentivar espacios de sensibilización y reflexión sobre la importancia de la convivencia laboral en el área MIPE de la empresa Flores el Trigal Sede Olas.
- Promover la colaboración activa entre los miembros del equipo MIPE de la empresa Flores el Trigal Sede Olas.

3.3 Referente Teórico Conceptual

Fundamentación teórica

Es oportuno reconocer la relevancia de los procesos de acompañamiento dentro de las organizaciones, es por eso entonces que el pensarse un proyecto de intervención para la empresa Flores el Trigal en torno al bienestar de sus colaboradores fue una estrategia adecuada. ya que busco comprender de qué manera la realidad a la que se ven expuestos los empleados afectan, ya sea de manera positiva o negativa, su habilidad para llevar a cabo sus responsabilidades diarias en la empresa y si han tenido un impacto adverso en su bienestar emocional.

Con este proyecto se buscó promover habilidades y competencias en las colaboradoras del área MIPE que les permitió la generación de condiciones positivas en su puesto de trabajo, esto a través del fortalecimiento de la comunicación asertiva, el trabajo en equipo, la empatía, toma de decisiones y manejo de conflictos de manera efectiva.

Este ejercicio se desarrolló en el campo organizacional de trabajo social, teniendo como protagonista la trabajadora social en formación, la cual se encargó de llevar a cabo cada una de las actividades con los grupos, empezando con la caracterización y categorización de las realidades sociales evidenciadas, hasta la ejecución de los talleres y demás componentes pedagógicos de la intervención.

El modelo de intervención utilizado fue el Conductual-Cognitivo, esto gracias a la utilidad que tiene en los procesos que le apuntan a la obtención y consolidación de una conducta o una modificación conductual, buscando con esto la reproducción de un esquema de comportamiento que se fundamente en la comunicación asertiva y la empatía.

A su vez, se actúa bajo un nivel de intervención directa en el cual se elaboran talleres reflexivos y educativos con los sujetos, estos ejercicios enfocados en el mejoramiento del clima laboral y la convivencia sana; y liderados por el practicante profesional en Trabajo Social.

Referente Conceptual

Dentro de cualquier proceso de intervención es fundamental el apartado conceptual, es por ello por lo que para entender lo que se realizó con el proyecto "Tejiendo Redes de Sororidad" es indispensable reconocer conceptos como Trabajo Social organizacional, programas de bienestar, bienestar laboral, clima laboral, salario emocional, desarrollo humano, y sororidad; por lo tanto, el objetivo de este apartado es hacer un acercamiento teórico a dichos elementos a través de un desglose gradual.

Como primer concepto encontramos Trabajo Social organizacional, sin embargo, antes de definir el concepto, es necesario comprender que la práctica profesional en trabajo social se desarrolló en el área de bienestar laboral, así que entendemos el bienestar en las organizaciones como “la gama de programas, operaciones y actividades realizadas por cualquier grupo y a cualquier nivel que sea, encaminadas a fomentar el bienestar de trabajadores y protegerlo a él de las contingencias del proceso y ambiente laboral”. (Naciones Unidas. 1961)

Es por lo anterior, que resulta oportuno enunciar el rol que tiene el trabajador social en las organizaciones, ya que fundamenta su actuar profesional en cinco pilares del trabajo social en la gestión del talento humano que según Chaparro son:

Figura 4

Cinco pilares del trabajo social en la gestión del talento humano



Nota: cinco pilares del trabajo social en la gestión del talento humano Chaparro, Urra. (2013)

Es así como un trabajador social debe siempre velar por sus colaboradores, las condiciones laborales en las que se encuentran, su bienestar; y asimismo preocuparse no solo por el colaborador sino por el entorno cercano que lo rodea, como su familia y demás esferas de interacción.

Es por lo anterior, y siguiendo con lo que nos dice Chaparro (2013), es importante el trabajador social en las corporaciones empresariales.

Es por esto que el profesional en Trabajo Social se hace fundamental dentro de una institución debido al gran impacto que este tiene sobre la permanencia del personal, la eficacia en las labores, el sentir de los trabajadores frente a cómo su manera de visualizarse dentro de la institución y la planeación de propuestas encaminadas al fortalecimiento de la calidad de vida laboral y personal del colaborador, lo que se ha abordado a partir de programas y proyectos de bienestar laboral, capacitaciones técnicas y de desarrollo

personal, procesos de orientación familiar y psicosocial o estrategias para optimizar el clima y la comunicación organizacional. (p. 155)

Convirtiéndose así el Trabajo Social en un aliado estratégico de la organización, capaz de captar talentos y promover el desarrollo humano y profesional de los colaboradores, mientras establece la coherencia y retroalimentación entre los objetivos organizacionales en busca de la satisfacción y logro de los objetivos individuales de los colaboradores, y a su vez responder a los desafíos de la organización y del contexto social, velando por la calidad de vida de los colaboradores y sus familias a través de programas y procesos de bienestar, apuntando a la generación de procesos de liderazgo.

Posterior al reconocimiento del campo organizacional en Trabajo Social, vamos a conocer que se entiende por bienestar laboral, programas de bienestar y cuál es el papel del trabajador social en estos.

Para comprender qué es el bienestar laboral, es necesario retomar lo que nos dice Pérez (2021), este define que:

El bienestar laboral tiene que ver con la productividad de los trabajadores, su participación en las actividades de crecimiento profesional y de fortalecimiento de equipos, y su respuesta de cara a los usuarios, pues en la medida en que se sientan bien, podrán transmitirlo a los clientes y demás compañeros de trabajo. (párr. 1)

Aun teniendo dicha definición, podríamos conceptualizar Bienestar laboral como el conjunto de acciones que trata de crear un entorno en el que los colaboradores se sientan valorados, cómodos y motivados en su trabajo, lo que a su vez puede llevar a un mejor desempeño y a una mayor satisfacción en la vida en general, abarcando aspectos de salud física y mental, equilibrio entre la vida laboral y la personal, bienestar, calidad en la relación entre compañeros y superiores, y el clima laboral.

El apartado conceptual no está nada alejado del plano real, ya que el profesional social encargado del área de bienestar en Flores el Trigal Sede Olas es el responsable de generar y proporcionar condiciones que fortalezcan y potencien las capacidades de los colaboradores.

Sin embargo, nada de eso sería posible sin un plan estratégico de bienestar, que en el caso de Flores el Trigal recibe el nombre de “PLAN DE BIENESTAR 2023 Y ESTRATEGIA - PLAN DE FIDELIZACIÓN”, este juega el papel de carta de navegación y su función principal es instruir el quehacer profesional en materia de bienestar. No obstante, con enunciarlo no es suficiente, por lo que se hace necesario recurrir a una definición, es por eso entonces que podemos definir los programas de bienestar según la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C como:

Los procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo también, permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la Entidad en la cual labora. (párr. 1)

Dentro de este mismo orden de ideas, y dándole continuidad a los instrumentos y estrategias que posibilitan un nivel alto de satisfacción laboral hablaremos del concepto clima laboral, El clima laboral se asemeja a un ecosistema donde las interacciones entre colaboradores, la cultura organizacional y la estructura de la empresa crean un entorno que puede impulsar o desalentar el desempeño del trabajador (Gómez, 2023), dicho factor tiene impacto en el estado de ánimo de los colaboradores, el cual influye en su satisfacción y productividad, para tener un buen clima laboral se debe tener condiciones físicas optando por cuidar el bienestar de los colaboradores, contar con liderazgo y un buen relacionamiento con el equipo de trabajo, capacitación constante a los colaboradores, motivación y reconocimiento por los logros alcanzados, satisfacción de los colaboradores y la cultura de la organización.

Así también, es fundamental reconocer que un entorno laboral no se limita únicamente a ofrecer beneficios tangibles y financieros, sino que es necesario incluir aspectos simbólicos que brinden estabilidad y bienestar a los empleados, como lo es el salario emocional que se convierte en otro instrumento generador de bienestar, el salario emocional engloba las recompensas no monetarias que una empresa ofrece a sus empleados para mejorar su bienestar y calidad de vida” (ACRIP NACIONAL, 2021). El salario emocional se implementa para mejorar la motivación, compromiso y fidelización de los colaboradores, este se emplea como forma de compensar un salario monetario generoso, ya que el salario emocional ofrece calidad de vida, este se compone de

flexibilidad horaria, relaciones de equipo donde se fortalezcan las relaciones personales, fortaleciendo la dinámica de este, desarrollo personal, vida sana, entre otros.

Como última estrategia, tenemos la sororidad, esta como herramienta para fomentar relaciones más positivas y constructivas entre las mujeres del área MIPE. La sororidad no solo fortalece el tejido social, sino que también contribuye a un ambiente laboral más saludable y productivo. Esta la podemos concebir como un término que “hace alusión al concepto de hermandad, que posibilita la resignificación y coexistencia entre mujeres” (Pérez, L. Rábago, M. Zamora, R. p.2, 2017). En términos laborales, la sororidad beneficia a los equipos de trabajo por múltiples razones, entre las que destacan: el empoderamiento y la confianza entre miembros del equipo de trabajo, así también, crea una red de apoyo que contribuye a la superación de los obstáculos personales y laborales, además, promueve el buen ambiente laboral a través de relaciones positivas y colaborativas.

Como mujeres, somos más fuertes cuando nos apoyamos, nos cuidamos y nos levantamos unas a otras, es un llamado a la unión y la empatía, una manera de afirmar que todas merecemos un lugar y el reconocimiento en este mundo, es una fuerza poderosa en la lucha por la igualdad de género y un recordatorio de que juntas podemos superar cualquier barrera.

Por último, desglosamos el concepto de desarrollo humano, entendiendo este desde la concepción que nos trae el Informe Sobre Desarrollo Humano de 1990 que lo define como:

Proceso mediante el cual se amplían las oportunidades de las personas; estas oportunidades son diversas y pueden cambiar en el tiempo, pero las más esenciales para cualquier nivel de desarrollo son: una vida prolongada y saludable, el acceso a la educación y disponer de los recursos para disfrutar de un nivel de vida decente; otras oportunidades que valoran los individuos son las libertades políticas, económicas y sociales, el respeto de los derechos humanos, la posibilidad de ser creativo y productivo, el respeto a sí mismo, entre otras. (p. 33)

Los conceptos mencionados anteriormente fueron esenciales para el desarrollo efectivo del proyecto planteado, pero a su vez, nos brindan un panorama claro sobre el cómo se comprenden los fenómenos y dinámicas sociales que hacen parte de la realidad de las corporaciones

empresariales; y también posibilita, el reconocer la verdadera importancia de tener empleados talentosos y satisfechos al interior de nuestros equipos de trabajo.

3.4 Metodología

Método de Intervención

El método que posibilitó el cumplimiento de los objetivos planteados por el proyecto de intervención “Tejiendo redes de sororidad” es el trabajo social con grupos, esto debido a su efectividad para la promoción del cambio, el apoyo emocional y el aprendizaje colaborativo. Este método resultó crucial para el abordaje de problemas y desafíos sociales a través de la interacción y colaboración de un grupo de personas que enfrentan situaciones similares o comparten objetivos comunes, que en nuestro caso fue el mejoramiento del clima laboral y la convivencia entre el equipo MIPE; y nuestro papel como practicante profesional es el de ser un facilitador, creando un entorno seguro y productivo para que los miembros del grupo se ayuden mutuamente a superar desafíos y alcanzar sus objetivos comunes.

Modelo de Intervención

Ahora bien, dentro del ejercicio de intervención fue indispensable también la definición de un modelo de actuación que fuera ese enfoque práctico que guió nuestro ejercicio profesional y a su vez, nos ayudó a comprender y abordar los desafíos sociales; para eso es necesario recurrir a la perspectiva reflexiva-generativa, esta se enfocó en la importancia de la reflexión crítica y la generación de conocimiento como parte integral de la práctica profesional.

Del mismo modo, esta nos permitió abordar el conflicto en el entorno laboral de tal manera que se fomentó la reflexión constante, el aprendizaje continuo y la participación activa de los colaboradores en la resolución de problemas. Fried, D (2012), menciona:

Un proceso generativo se orienta a que las personas o grupos sean capaces de reconocer sus recursos, posibilidades, oportunidades y nuevos caminos; a que puedan construir nuevas versiones de sí y sus circunstancias. Enriquece los lazos sociales, permite establecer

diálogos más solidarios, y promueve diversas prácticas dialógicas en el trabajo. Los modelos generativos que trabajan con el diálogo y el aprendizaje en contextos de intervención familiar, psicosocial y educativa tienen el potencial de abrir nuevos horizontes para las personas, utilizando abordajes co- participativos, complejos, no lineales. (p. 129).

Es por eso entonces que, en el marco de este modelo, se buscó no solo resolver los conflictos, sino también contribuir al cambio social en el entorno laboral y la mejora de las prácticas organizacionales, y al mismo tiempo fomentar la reflexión en los colaboradores lo que les permite comprender mejor la raíz de los conflictos y las posibles soluciones. Es aquí donde vuelve aparecer Fried, D (2012) nuevamente, esta nos indica que:

En un proceso generativo las personas involucradas trabajan simultáneamente y con otro/s en el desarrollo del diálogo y en la construcción de una visión para el futuro transformativo de las condiciones actuales y que se puedan implementar. Aprenden a aprender sobre sí mismas, clarificando sus intereses, sus objetivos y los caminos para alcanzarlos, transformando sus condiciones de existencia. Es tan importante crear como implementar y aprender. (p. 134)

En última instancia, el objetivo fue más allá de resolver los conflictos inmediatos. Se buscó promover una cultura de respeto, comunicación efectiva y relaciones laborales saludables. Esto implicó trabajar en colaboración con la dirección para implementar políticas y prácticas que mejorarían la convivencia laboral, creando un lugar de trabajo más positivo y productivo para todos los empleados.

Población Objeto

El proyecto de intervención tuvo como muestra poblacional las mujeres que forman parte del área MIPE de la empresa Flores el Trigo Sede Olas, con especial atención a las que pertenecen a las labores de Monitoreo directo y Monitoreo indirecto. El objetivo principal de esta intervención fue trabajar en la mejora de la armonización del clima laboral y destacar la importancia de este aspecto tanto en el área de trabajo como en toda la organización.

La elección de esta área específica se fundamenta en la identificación de notables deficiencias en el clima laboral en comparación con otras áreas de la empresa, por lo tanto, el proyecto se centró en abordar y resolver estas deficiencias para promover un ambiente de trabajo más positivo y productivo, lo que, a su vez, beneficia a toda la organización, es por esto que es oportuno la armonización del área de MIPE.

Técnicas y Herramientas Utilizadas

Para darle cumplimiento a lo planteado anteriormente, fue necesaria la utilización de técnicas como grupos focales, taller reflexivo, árbol de problemas y talleres educativos; sin embargo, para alcanzar esto, fue oportuno realizar un adecuado rastreo bibliográfico para la selección de instrumentos adecuados para el proceso de intervención, como dice Cerda “Es preferible excederse que quedar reducido” (1993, s.p.) cuando hablamos de herramientas y estrategias.

Es así pues como aparece la primera técnica, el grupo focal, la ventaja de utilizar grupos focales es que permiten que los empleados expresen sus opiniones de manera abierta y confidencial, lo que a menudo conduce a una comprensión más profunda de los problemas y a la identificación de soluciones más efectivas, pero algo aún más importante, lo cual es fomentar la participación activa de los colaboradores en el proceso de mejora del clima laboral, lo que ayuda a contribuir a un ambiente laboral más saludable y productivo. Según Silveria, D, et al, (2015).

El grupo focal se caracteriza por ser un grupo de discusión que posibilita el diálogo sobre un asunto en especial, vivido y compartido mediante experiencias comunes, a partir de estímulos específicos para el debate que reciben los participantes. En este sentido, el grupo focal es un proceso dinámico en el que los participantes intercambian ideas, de forma que sus opiniones pueden ser confirmadas o contestadas por otros participantes. (párr. 3)

Como profesional acompañando este tipo de actividades de corte participativo nuestra labor principal fue la construcción de redes y tejidos sociales que contribuyen al mejoramiento del bienestar y la calidad de vida de los sujetos intervenidos.

Así también, hablaremos de los talleres reflexivos como alternativas efectivas y flexibles para incentivar espacios de sensibilización y reflexión sobre la importancia de la convivencia laboral, gracias a que esta técnica se les permitió a los colaboradores expresar sus inquietudes, contribuir a la resolución de problemas y sentirse valorados en el proceso y de manera simultánea fomentar la colaboración, la empatía y la cohesión en el equipo, lo que conduce a un clima laboral más saludable y positivo.

Ahora bien, estos los entendemos según Zacarías et al. (2018):

Como estrategia de trabajo continuo y permanente pueden consolidarse en la creación de redes de trabajo comunitarias, las cuales son independientes, representativas, y se organizan a partir de la horizontalidad entre sus miembros, promueven y protegen los valores que consideran importantes para el bienestar del grupo, son entre otros aspectos, transparentes, flexibles y no lucrativas. (p. 120)

La implementación de talleres reflexivos es un planteamiento valioso para mejorar el clima laboral en una organización, estos talleres brindan a los empleados la oportunidad de reflexionar, comunicarse y colaborar en un entorno seguro y estructurado.

Además de los talleres reflexivos se dimensiona la implementación de talleres educativos, estos como estrategia de formación constante hacia los colaboradores que contribuyen de manera significativa a su desarrollo personal, de este mismo modo, haciendo una fuerte apuesta por el mejoramiento de la convivencia laboral, al proporcionar a los empleados las habilidades y conocimientos necesarios para comunicarse de manera efectiva, resolver conflictos, promover el respeto mutuo y el bienestar en el lugar de trabajo, y liderar de manera efectiva; todas estas habilidades sociales fundamentales para la sana convivencia. De igual manera, es oportuno retomar lo que nos dice Betancourt (1996):

En lo sustancial el taller es una modalidad pedagógica de aprender haciendo. Los conocimientos se adquieren en una práctica concreta que implica la inserción en la realidad que constituirá el futuro campo de acción profesional de los estudiantes y que constituye ya el campo de acción de los docentes. En ese sentido el taller se apoya en el principio de

aprendizaje formulado por Froebel en 1826: Aprender una cosa viéndola y haciéndola es algo mucho más formador, cultivador, vigorizante que aprenderla simplemente por comunicación verbal de las ideas. (p. 16)

La capacitación del personal desempeña un papel crucial en la creación y mantenimiento de un buen ambiente laboral en una organización, dado que incentiva la motivación de los empleados promoviendo no solo los procesos productivos, sino también el desarrollo personal como parte importante del salario emocional dentro de una corporación empresarial, por lo que apostarles a procesos educativos trae múltiples beneficios bidireccionalmente.

Como última técnica encontramos el árbol de problemas, este fue una herramienta valiosa para identificar y abordar las causas fundamentales de los problemas relacionados con el clima laboral, al comprender las razones, actores claves y posibles implicaciones, las organizaciones desarrollan intervenciones más efectivas para crear un ambiente laboral más positivo, por otra parte, esta “es una técnica participativa que ayuda a desarrollar ideas creativas para identificar el problema y organizar la información recolectada, generando un modelo de relaciones causales que lo explican” (Martínez, R. Fernández, A, 2015) y nos brindan un diagnóstico completo e integral de las realidades sociales que ponen en riesgo las dinámicas laborales.

Consideraciones Éticas y Políticas

La guía ética que orienta nuestra organización se fundamenta en dos pilares fundamentales, uno basado en el Código de Ética de Trabajo Social de Colombia, este marco establece las normas y valores que guían la conducta profesional del actuar del trabajador social, garantizando la confidencialidad de la información y el respeto a los derechos de las personas con las que intervenimos y el Sistema Integrado de Gestión (SIG) el cual define los lineamientos y procedimientos que regulan la toma de decisiones y la gestión dentro de la organización, estos lineamientos engloban políticas internas, regulaciones gubernamentales y procedimientos específicos relacionados con la administración y el funcionamiento de la empresa.

La convergencia de estos dos pilares, lo ético y lo político, proporciona un marco sólido para la toma de decisiones y la conducta profesional en un contexto organizacional, de esta manera, se garantiza tanto la integridad ética como el cumplimiento estricto de las políticas y regulaciones

establecidas, asegurando un ambiente de trabajo responsable, transparente y comprometido con el bienestar de nuestros colaboradores y las comunidades con las que trabajamos.

Plan Operativo y Sistema de Seguimiento y Evaluación

Cumplimiento Objetivo específico 1

Identificar y abordar las principales fuentes de tensión y conflicto en el equipo de MIPE mediante la implementación de estrategias de comunicación efectiva.

Tabla 5
Cumplimiento primer objetivo específico

Actividad	Metodología	Indicador de proceso	Fuente de verificación
Árbol de problemas	Reconocer el estado en el que se encuentra el grupo en términos de clima laboral y convivencia; y de manera complementaria, identificar el tipo de afectaciones, dificultades, recursos, actores y potencialidades con las que cuentan como equipo de trabajo y así saber cuáles son los ámbitos en los que se debe trabajar, mejorar y optar por estrategias nuevas de relacionamiento.	$\frac{\text{No. de asistentes}}{X}$ $\frac{100}{100} =$ No. de participantes convocados	Listas de asistencia Fotografías Foto del árbol de problemas.
Taller educativo: Construyendo equipo	Sensibilizar a las colaboradoras por medio de un taller educativo el cual promueva procesos de interacción que posibilite la construcción de lazos fraternos y estables entre las colaboradoras del área, con el objetivo de mejorar el clima laboral.	$\frac{\text{No. de asistentes}}{X}$ $\frac{100}{100} =$ No. de participantes convocado	Listas de asistencia Fotografías
Taller reflexivo: Cine foro	Generar conciencia a través de elementos visuales y auditivos, que posibiliten espacios reflexivos y catártico en las colaboradoras, y a su vez, permita la construcción de redes de apoyo entre el mismo equipo de trabajo.	$\frac{\text{No. de asistentes}}{X}$ $\frac{100}{100} =$ No. de participantes convocado	Lista de asistencia. Fotografías Videos de la actividad realizada.

Cumplimiento Objetivo Específico 2

Incentivar espacios de sensibilización y reflexión sobre la importancia de la convivencia laboral en el área MIPE de la empresa Flores el Trigo Sede Olas.

Tabla 6*Cumplimiento segundo objetivo específico*

Actividad	Metodología	Indicador de proceso	Fuente de verificación
Yo confío (Línea al centro)	Desarrollar en las colaboradoras un sentimiento de sororidad y empatía por la otra, por medio de un ejercicio que busca compartir sus emociones y fortalecer la conexión emocional entre ellas.	$\frac{\text{No. de asistentes } X}{100} =$ No. de participantes convocados	Lista de asistencia. Fotografías Videos de la actividad realizada.
Tejiendo relaciones	Promover un espacio de esparcimiento que posibilite la apertura mental y emocional de las colaboradoras, esto por medio de la discusión y construcción de discursos reparadores.	$\frac{\text{No. de asistentes } X}{100} =$ No. de participantes convocado	Listas de asistencia Fotografías
Círculo de Empatía y Colaboración	Incentivar el desarrollo de habilidades sociales como el trabajo en equipo, la empatía y la comunicación efectiva, a través del relacionamiento pedagógico entre ellas.	$\frac{\text{No. de asistentes } X}{100} =$ No. de participantes convocado	Lista de asistencia. Fotografías, videos de la actividad realizada.

Cumplimiento Objetivo Específico 3

Promover la colaboración activa entre los miembros del equipo MIPPE de la empresa Flores el Trigal Sede Olas.

Tabla 7*Cumplimiento tercer objetivo específico*

Actividad	Metodología	Indicador de proceso	Fuente de verificación
Taller educativo: Socialización creativa	Promover en las colaboradoras la creatividad e innovación en torno a temas como la resolución de problemas y conflictos, y las diferentes estrategias de promoción en convivencia laboral.	$\frac{\text{No. de asistentes } X}{100} =$ No. de participantes convocados	Listas de asistencia Fotografías
Parejas de comunicación	Generar una estrategia que potencie las habilidades comunicativas de las colaboradoras, y aún más importante que busque el fortalecimiento de la escucha activa como factor crucial en la construcción de cooperatividad.	$\frac{\text{No. de asistentes } X}{100} =$ No. de participantes convocado	Listas de asistencia Fotografías

Actividad	Metodología	Indicador de proceso	Fuente de verificación
Desafío Colaborativo	Fomentar el trabajo en equipo al convertir la colaboración en una competencia positiva y desafiante. Las colaboradoras tienen la oportunidad de aplicar y desarrollar sus habilidades de comunicación, resolución de problemas y liderazgo.	$\frac{\text{No. de asistentes } X}{100} = \text{No. de participantes convocado}$	Listas de asistencia Fotografías

4 Análisis de la Intervención

La siguiente tabla presenta un análisis detallado de las actividades realizadas durante las prácticas profesionales en la empresa Flores del Trigo, sede Olas, iniciadas el 15 de enero de 2023, estas prácticas se desarrollaron en el área de Gestión Humana, con un enfoque en el área de Bienestar. Laboral.

Tabla 8

Actividades Proceso de práctica

Pilar/Área	Actividades
Pilar de la Alegría	<ul style="list-style-type: none"> -Celebración del cumpleaños del gerente, directores, jefes, supervisores y colaboradores. -Celebración del día de la mujer, día del hombre, día del niño, día del profesional, día del padre, día de la madre, amor y amistad, navidad.
Pilar de oportunidades:	<ul style="list-style-type: none"> -Dialogando con nuestra gente. -Comité de convivencia laboral (COCOLAB). -Buzón de buenas ideas. -Apoyo a la comunidad. -Diagnostico sociodemográfico.
Pilar del Futuro	<ul style="list-style-type: none"> -Legalización de vivienda “SUYO” apoyo a la fundación Nicolás Jordán. -Realización de trámites, asesorías y acompañamiento en el proceso para la consecución y/o reformas de vivienda, Apoyando a la fundación Nicolás Jordán y la Caja de compensación Comfama. -Acompañamiento de Ruta Progreso (COMFAMA) en el cambio de hábitos financieros, la orientación hacia el futuro, el

Pilar/Área	Actividades
	desarrollo del potencial humano y la promoción de la salud y el bienestar.
Pilar de la Familia	<ul style="list-style-type: none"> -Becas escolares, acompañamiento al plan padrino desde la fundación Nicolás Jordán. -Entrega de Kits escolares – apoyo a la comunidad. -Incentivar a acompañar a los colaboradores en los Ciclos Lectivos Especiales Integrados, CLEI que brinda Comfama.
Pilar de salud	<ul style="list-style-type: none"> -Atención psicosocial, gestión mediante red de apoyo y visitas domiciliarias. -Acompañamiento en crisis. -Auxilio de lentes, apoyo a la fundación Nicolás Jordán. -Campañas de promoción y prevención. -Campañas de Sensibilización, no al trabajo infantil, no a las violencias basadas en género, no a la discriminación, no al maltrato, entre otros. -Apoyo en la preparación y entrega de refrigerios saludables y balanceados en los tiempos de mayor demanda en la producción.
Pilar de ahorro	-Motivar al personal al ahorro programado o ahorro de libre inversión con la entidad de cotrafa o el fondo de empleados.
Siembra Valor	<ul style="list-style-type: none"> -Evaluaciones de desempeño. -Tarjetas de cumpleaños. -Procesos disciplinarios.

Pilar/Área	Actividades
	-Formación y desarrollo. -Organizar archivos para las auditorias.
Selección de Personal	-Reclutamiento de personal. -Verificación de datos (ADDRESS, procuraduría, antecedentes en la policía). - Entrevista. -Text de habilidades (motricidad fina, gruesa y la agilidad del aspirante). -Inducción y reinducción periódicamente al personal.

4.1 Contribución al Bienestar Laboral:

La práctica profesional en Trabajo Social en la empresa Flores del Trigal, Sede Olas, se desarrolló en el área de Bienestar Laboral, comprendiendo así que el bienestar en las organizaciones, según las Naciones Unidas (1961), abarca la variedad de programas, operaciones y actividades llevadas a cabo por cualquier grupo, en cualquier nivel, con el objetivo de promover el bienestar de los trabajadores y protegerlos de los riesgos del proceso y el entorno laboral, se destaca la importancia de un enfoque holístico y preventivo en la promoción del bienestar en las organizaciones.

Para comprender qué es el bienestar laboral, es necesario retomar lo que nos dice Pérez (2021), este define que:

El bienestar laboral tiene que ver con la productividad de los trabajadores, su participación en las actividades de crecimiento profesional y de fortalecimiento de equipos, y su respuesta de cara a los usuarios, pues en la medida en que se sientan bien, podrán transmitirlo a los clientes y demás compañeros de trabajo. (párr. 1)

Aun teniendo dicha definición, podríamos conceptualizar Bienestar laboral como el conjunto de acciones que tratan de crear un entorno en el que los colaboradores se sientan valorados, cómodos y motivados en su trabajo, lo que a su vez puede llevar a un mejor desempeño y a una mayor satisfacción en la vida en general, abarcando aspectos de salud física y mental, equilibrio entre la vida laboral y la personal, bienestar, calidad en la relación entre compañeros y superiores, y el clima laboral.

Desde el rol del Trabajo Social, la intervención en esta área se presenta como facilitadores y agentes de cambio, cuyo propósito es no solo resolver problemas individuales, sino también identificar y abordar factores estructurales que afectan el bienestar de los empleados, el proceso de prácticas se centró en acompañar a los colaboradores en diversas dimensiones de su vida laboral y personal, apoyando programas de salud mental, fomentando la comunicación efectiva, promoviendo el desarrollo personal y profesional, y fortaleciendo la cohesión del equipo (presentadas en la Tabla 8).

Las actividades implementadas en los seis pilares del Bienestar Laboral tienen como propósito impactar significativamente en el clima laboral, estas acciones no solo pretenden aumentar la satisfacción y motivación de los empleados, sino que también se implementan con el fin de reducir el estrés laboral, mejorar la moral y fomentar un sentimiento de comunidad y apoyo mutuo entre los colaboradores.

Se acompañaron los asuntos de implementación de la atención psicosocial y acompañamiento en crisis, abordando tanto problemas individuales como dinámicas grupales, realice campañas de promoción y prevención en salud mental, sensibilizando sobre la importancia del autocuidado y la prevención de enfermedades psicosociales, se facilitaron espacios de diálogo y participación a través de actividades como "Dialogando con nuestra gente" y el Comité de Convivencia Laboral (COCOLAB), aporte en la promoción la cohesión grupal mediante celebraciones y actividades recreativas, contribuyendo a un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, apoye programas de educación continua, como los Ciclos Lectivos Especiales Integrados (CLEI) y talleres de desarrollo de habilidades, y aporte en la implementación del programa Siembra Valor, incentivando el buen desempeño y la actitud positiva a través de un sistema de puntos y se promovió el ahorro programado y libre inversión, ayudando a los empleados a gestionar mejor sus finanzas personales y prepararse para el futuro.

Dentro de esta área aprendí que el bienestar laboral no solo se refiere a condiciones físicas seguras, sino también a la salud mental, la satisfacción personal, y la estabilidad financiera de los empleados, la importancia de una aproximación integral que incluya salud, desarrollo personal, participación y apoyo comunitario para fomentar un ambiente laboral saludable y productivo, la práctica reforzó la necesidad de intervenir preventivamente en lugar de reactivamente, lo cual es más efectivo para mantener el bienestar a largo plazo.

Adicionalmente, destacó la importancia de involucrar a los empleados en la toma de decisiones y en el diseño de programas de bienestar siendo crucial para asegurar que estas iniciativas sean relevantes y efectivas, fomentar la comunicación abierta y la participación activa puede ayudar a mejorar la satisfacción laboral y fortalecer la relación empresa-empleado, es importante adaptar nuestras estrategias a las necesidades específicas de la organización y de los empleados la flexibilidad en la aplicación de métodos y enfoques nos ayuda a responder de manera adecuada a las dinámicas cambiantes del entorno laboral.

En conclusión, la práctica en Flores del Trigo fue una experiencia enriquecedora, en la cual subrayó la importancia de una gestión integral del bienestar laboral, desde el Trabajo Social, se puede contribuir significativamente al desarrollo de un ambiente de trabajo saludable y productivo, abordando las necesidades de los empleados de manera holística y preventiva, esta experiencia no solo amplió mi comprensión teórica y práctica del bienestar laboral, sino que también fortaleció mis habilidades como profesional en la promoción del bienestar en las organizaciones.

4.2 Ausentismo y Fidelización

La práctica en Trabajo Social se orientó a abordar problemáticas de ausentismo y fidelización laboral mediante la implementación de programas de bienestar y estrategias de apoyo a los empleados, desde una perspectiva teórica, los programas de bienestar según la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C como:

Los procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo también, permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la Entidad en la cual labora. (párr. 1)

El ausentismo laboral es una problemática crítica que afecta la productividad y la cohesión del equipo de trabajo, según Diego Baptista, et al.(2016), el ausentismo laboral, causado por múltiples factores, debe analizarse desde diferentes perspectivas como la empresarial, directiva, económica, psicológica, sociológica y pedagógica y tiene efectos negativos para el trabajador ausente, su familia, sus compañeros, la organización, el estado y la sociedad, las ausencias involuntarias, debidas a problemas de salud, afectan principalmente al trabajador, mientras que las ausencias voluntarias, como el abuso de certificaciones médicas, pueden generar conflictos en el ambiente laboral al aumentar la carga de trabajo de los demás sin compensación económica, esto crea malestar y un clima laboral negativo, además, a nivel familiar, reduce los ingresos económicos y, en la organización, disminuye la eficiencia y productividad, aumentando los costos (2016).

Desde el Trabajo Social, se abordan las causas subyacentes del ausentismo, que pueden incluir problemas de salud, conflictos personales, desmotivación y falta de compromiso, en Flores del Trigal, se implementaron diversas estrategias para mitigar el ausentismo, como la atención psicosocial y las visitas domiciliarias, que permitieron una intervención directa y personalizada, estos esfuerzos no solo buscando reducir la ausencia física del empleado, sino también su desconexión emocional con la empresa.

La fidelización laboral se refiere al compromiso y lealtad del empleado hacia la empresa, este aspecto es fundamental para mantener una fuerza laboral estable y productiva, desde el Trabajo Social, se trabaja en fortalecer la relación entre la empresa y sus empleados mediante programas que aborden tanto las necesidades tangibles como emocionales, el concepto de salario emocional, como lo describe ACRIP Nacional (2021), es vital en este contexto, ya que incluye recompensas no monetarias que mejoran el bienestar y calidad de vida de los empleados.

En Flores del Trigal, la implementación de iniciativas como la flexibilidad horaria, el desarrollo personal y la promoción de una vida sana fueron cruciales para mejorar la motivación y el compromiso de los empleados. La intervención desde el Trabajo Social en Flores del Trigal involucró acompañar a los empleados en diversos aspectos de su vida laboral y personal, esto incluyó la gestión de programas de bienestar, la atención a crisis personales, la promoción de la salud mental y física, y la facilitación de un entorno laboral positivo, a través de estas intervenciones, se buscó no solo resolver problemas inmediatos, sino también fortalecer la capacidad de los empleados para enfrentar futuros desafíos.

Uno de los aprendizajes más significativos de esta práctica fue entender la importancia de una intervención integral que aborde tanto las necesidades materiales como emocionales de los empleados, el uso de herramientas teóricas y prácticas permite desarrollar estrategias efectivas para mejorar el clima laboral y fomentar la fidelización, además, trabajar en un entorno empresarial se vuelve relevante la responsabilidad social corporativa y cómo esta puede integrarse en las estrategias de bienestar para generar un impacto positivo tanto dentro como fuera de la organización.

En resumen, una estrategia bien estructurada puede abordar problemas de ausentismo y fidelización laboral de manera efectiva mediante la implementación de programas de bienestar y estrategias de salario emocional, se puede lograr mejorar el clima laboral, incrementar la satisfacción y compromiso de los empleados, y, en última instancia, fortalecer la relación entre la empresa y su fuerza.

4.3 Mejora de la Productividad

De acuerdo con la definición de programas de bienestar proporcionada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., estos se entienden como los procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo también, permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la Entidad en la cual labora (Párr. 1), esta perspectiva subraya la importancia de abordar el bienestar del empleado de manera integral para impactar positivamente su productividad y compromiso laboral.

El Trabajo Social en el ámbito organizacional se presenta como una disciplina clave para la implementación y gestión de programas de bienestar que promuevan el desarrollo integral de los empleados, sobre este aspecto apoye en la promoción de un bienestar integral que incluye aspectos físicos, mentales, emocionales y sociales del empleado, en la implementación de campañas de promoción y prevención de la salud, y programas de apoyo psicosocial, en facilitar oportunidades de formación y desarrollo continuo, tanto en habilidades técnicas como en competencias personales, apoyar a los empleados en la gestión de sus responsabilidades familiares a través de

programas como becas escolares y asesorías en vivienda, mediar y resolver conflictos internos, fortaleciendo la convivencia laboral y el trabajo en equipo.

Reconociendo así la importancia de diseñar y ejecutar programas de bienestar que consideren todas las dimensiones del bienestar del empleado, reconociendo que su vida personal y profesional están intrínsecamente conectadas, la necesidad de mantener canales de comunicación abiertos y efectivos para comprender las necesidades y preocupaciones de los empleados, permitiendo una intervención más precisa y adecuada, promover un sentido de comunidad y pertenencia dentro de la organización es esencial para el compromiso y la productividad laboral.

La práctica del Trabajo Social en el contexto organizacional, como se ha llevado a cabo en Flores del Trigal, es esencial para mejorar la productividad laboral, a través de una intervención integral basada en la teoría y en la escucha activa, se pueden diseñar programas de bienestar que no solo mejoren las condiciones de vida de los empleados y sus familias, sino que también incrementen su satisfacción, eficiencia y compromiso con la empresa, este enfoque integral y humano del Trabajo Social no solo beneficia a los empleados, sino que también contribuye al éxito y sostenibilidad de la organización.

4.4 Selección de Personal

La selección de personal es un proceso crítico que influye directamente en el bienestar organizacional y en la eficiencia de las empresas, según Valencia citado en Charry, S. (2020), el capital humano es el activo más importante dentro de las empresas, ya que, sin un personal adecuado, las organizaciones no podrían cumplir con sus objetivos, este punto de vista resalta la importancia de contar con un equipo humano competente y bien capacitado, capaz de contribuir al desarrollo y progreso de la empresa.

La selección de personal adecuada no solo asegura que los candidatos posean las habilidades y competencias necesarias para los puestos de trabajo, sino que también se alinea con los valores y la cultura organizacional, fomentando así un ambiente laboral saludable y productivo.

Como lo afirman López y Piedra citado de Charry, S. (2020), una selección inadecuada de personal puede generar problemas significativos dentro de las organizaciones, afectando negativamente la productividad y causando una brecha entre los objetivos de la empresa y los logros alcanzados, esto ocurre cuando los empleados no cumplen con sus funciones debido a una

falta de afinidad con el perfil del puesto, lo que a menudo resulta en una alta rotación de personal, este fenómeno es costoso y disruptivo, ya que implica la constante búsqueda y capacitación de nuevos empleados, además de afectar la moral del equipo existente.

Durante mi práctica en el área de Gestión Humana de Flores del Trigo, sede Olas, desempeñé diversas funciones esenciales para la selección de personal, contribuyendo a optimizar el proceso y asegurar que la empresa contara con los mejores talentos, realicé la comprobación de antecedentes personales y laborales de los candidatos, esta verificación incluyó la consulta en bases de datos oficiales como ADRESS, Procuraduría, y antecedentes policiales para asegurar la autenticidad de la información proporcionada por los candidatos, conduje entrevistas para evaluar la idoneidad de los candidatos, apliqué pruebas de motricidad fina y gruesa para evaluar habilidades específicas requeridas para los puestos, también evalué la agilidad y destrezas de los aspirantes mediante pruebas prácticas, analizando los resultados para identificar a los candidatos más competentes y organicé sesiones de inducción para nuevos empleados, proporcionando información sobre la empresa, su cultura y expectativas, también llevé a cabo programas de reinducción periódica para empleados actuales, asegurando su continua actualización sobre procedimientos y políticas empresariales.

En este sentido aprendí que, el Trabajo Social aporta una perspectiva única y valiosa, a través de la implementación de estrategias de selección de personal que considera no solo las habilidades técnicas, sino también las características personales y la compatibilidad cultural, ayuda a mitigar la rotación de personal y sus consecuencias negativas, además promueve prácticas inclusivas y equitativas, asegurando que el proceso de selección sea justo y accesible para todos los candidatos, lo que contribuye a la diversidad y cohesión del equipo. La selección de personal desde la práctica del Trabajo Social implica una visión holística que va más allá de las competencias técnicas, considerando también el bienestar y la integración de los empleados dentro de la organización.

5 Reflexiones y Recomendaciones

Se convierte en un hecho indispensable para el crecimiento profesional el reconocer la importancia de los procesos disciplinares y profesionales en Trabajo Social, por lo que el reflexionar en torno al ejercicio de prácticas profesionales dentro de la empresa Flores el Trigo Sede Olas en el área de Gestión Humana en la dependencia de Bienestar Social Laboral y Selección se vuelve un pilar fundamental dentro de este momento reflexivo.

Para ello, es necesario retomar algunas de las principales problemáticas y necesidades de acompañamiento que se encontraron en la fase diagnóstica de mi ejercicio como practicante de Trabajo Social, entre los elementos a destacar se tienen aspectos como: De este modo y sintetizando todos los hallazgos que se lograron identificar en la fase diagnóstica del proyecto, podríamos afirmar que las principales problemáticas sociales presentes dentro del área de MIPE de Flores el Trigo Sede Olas son:

- Insuficiencia de apoyo al personal: El equipo de gestión humana, los jefes y los supervisores no brindan el apoyo necesario a sus empleados, tanto en el aspecto profesional como en el emocional,
- Ausencia de comunicación asertiva: Esta situación en particular resulta conflictiva debido a que dentro del área se evidencian agresiones verbales, inadecuada transmisión de las indicaciones de trabajo y desinformación sobre los procesos de la empresa.
- El enfoque individualista basado en la competencia desleal y la falta de cooperación entre los empleados.
- La ausencia de trabajo en equipo tiene su origen en una cultura organizacional que no promueve la colaboración, lo que propicia rivalidades y una comunicación deficiente.
- Las rivalidades entre empleados, motivadas por rencillas personales, rumores o favoritismos por parte del supervisor, generan un impacto negativo en el clima laboral.
- Procesos disciplinarios: En Flores del Trigo, se identificó una tendencia entre los supervisores de remitir problemas directamente al departamento de gestión humana, en vez de abordarlos ellos mismos, generando demora en su resolución, la mala gestión de ausentismo y otros problemas disciplinarios

- La falta de capacitación adecuada en procedimientos y políticas desde los jefes y supervisores hacia las colaboradoras y desde el área de gestión humana hacia los jefes y supervisores.

A pesar de ello, las colaboradoras del área MIPE cuentan con características positivas como la identificación de los conflictos de manera oportuno, lo que facilitó la intervención profesional, ya que brindó un panorama preciso sobre las problemáticas presentes en el área, esto contribuyó a la optimización en materia de solución y abordaje de conflictos. A su vez, cuenta con actores claves que se forman de manera constante para jugar el papel de capacitadoras dentro del grupo, posibilitando así la optimización de los procesos productivos a través del aprendizaje estratégico.

De modo que para abordar estas particularidades de la población fue necesaria la realización de talleres reflexivos, campañas de promoción y acompañamiento psicosocial, ejercicios permeados del diálogo constante, la comunicación asertiva, la cohesión grupal, la generación de espacios de participación y la escucha activa, permitiendo así la cercanía con cada uno de los actores involucrados en los procesos. A su vez, se implementaron estrategias de mejora en términos de beneficio (kit de protección femenina, canasta familiar, donaciones de alimentos para los damnificados) en términos más asistenciales, sin embargo, esto posibilitó el surgimiento de visitas domiciliarias y entrevistas.

La práctica profesional en Trabajo Social en una compañía de flores como Flores del Trigal, con su protagonismo en la región, ofrece una oportunidad única para explorar y fortalecer el rol del Trabajo Social en el ámbito organizacional, este contexto particular permite abordar desafíos específicos y generar impactos significativos en el bienestar de los colaboradores, así como en los procesos de selección de personal y en la cohesión del equipo de trabajo.

En una empresa dedicada a la producción y exportación de flores, como Flores del Trigal, los trabajadores enfrentan diversas presiones y desafíos laborales, desde las exigencias físicas del trabajo hasta las fluctuaciones del mercado internacional, en este escenario, el Trabajo Social desempeña un papel crucial al garantizar que las necesidades de los empleados sean atendidas de manera integral, contribuyendo así a la sostenibilidad y éxito de la organización y aportando a la humanización de las mismas.

Desde una perspectiva disciplinar, la capacidad de identificar conflictos de manera oportuna fue crucial para facilitar la intervención profesional, la identificación precisa de los problemas

permitió un abordaje más eficiente y efectivo, mejorando la resolución de conflictos y promoviendo un ambiente laboral más saludable, este proceso demostró la importancia del diagnóstico adecuado en Trabajo Social, ya que un entendimiento claro de las problemáticas permite diseñar estrategias de intervención más efectivas.

Además, la formación constante de actores clave como capacitadores dentro del grupo fomenta el aprendizaje estratégico y la optimización de los procesos productivos, la implementación de talleres reflexivos, campañas de promoción y acompañamiento psicosocial fue fundamental para abordar las particularidades de la población, estas actividades, permeadas por el diálogo constante, la comunicación asertiva y la cohesión grupal, facilitaron la creación de espacios de participación y la escucha activa, esenciales para una intervención integral y efectiva.

Organizacionalmente, las estrategias implementadas contribuyeron a mejorar las condiciones laborales y personales de los colaboradores, la entrega de beneficios asistenciales, como kits de protección femenina y donaciones de alimentos, no sólo respondió a necesidades inmediatas, sino que también propició la realización de visitas domiciliarias y entrevistas, estas acciones permitieron una mayor cercanía con los colaboradores y una mejor comprensión de sus contextos, facilitando intervenciones más personalizadas y efectivas.

Los programas de bienestar desarrollados en Flores del Trigal no solo mejoraron el clima laboral, sino que también promovieron el desarrollo humano integral de los colaboradores al centrar la intervención en el sujeto de manera holística, se lograron mejoras significativas en su calidad de vida y bienestar general, lo que se tradujo en un aumento de la motivación y el compromiso laboral.

A nivel personal y profesional, la práctica en Flores del Trigal representó un reto significativo debido a la necesidad de adaptarse a un nuevo entorno organizacional con dinámicas y planes de acción desconocidos, esta adaptación inicial fue desafiante, pero permitió desarrollar una mayor capacidad de resiliencia y flexibilidad, a medida que se comprendieron las dinámicas de la empresa y se establecieron relaciones de colaboración con los profesionales del equipo interdisciplinario, fortalecí las competencias en diversas áreas del conocimiento.

La experiencia de ser parte de un equipo interdisciplinario fue particularmente enriquecedora, la interacción constante con profesionales de diferentes disciplinas me permitió adquirir una visión más amplia y comprensiva de las problemáticas abordadas, facilitando la generación de ideas claras y estrategias innovadoras, este aprendizaje transversal es invaluable para

el desarrollo profesional en Trabajo Social, ya que fomenta una práctica más integral y colaborativa.

Finalmente, la práctica en Flores del Trigal se consolidó como un ejercicio formativo exitoso, que no solo fortalecí mis habilidades y competencias profesionales, sino que también me aportó significativamente al crecimiento personal, la capacidad de enfrentar y superar barreras, adaptarse a nuevas situaciones y colaborar efectivamente en un entorno profesional dinámico son aprendizajes que sin duda marcarán mi quehacer profesional futuro.

La práctica en Trabajo Social en Flores del Trigal fue una experiencia que permitió desarrollar competencias clave, mejorar el bienestar de los colaboradores y aportar significativamente a la organización, esta experiencia no sólo consolidó mi conocimiento disciplinar, sino que también me ayudó a fortalecer habilidades personales y profesionales esenciales para el ejercicio del Trabajo Social.

Ahora bien, considerando la relevancia que tiene este proyecto y que ya se encuentra concluido, a partir del análisis realizado, se describen algunas recomendaciones buscando el mejoramiento continuo.

Inicialmente es importante que el estudiante que ingresa a la agencia de práctica obtenga un contexto de esta con anterioridad, perfilando así actividades y procesos que se puedan llevar a cabo en su práctica profesional, con esto se busca que el estudiante pueda tener una información inicial con la cual pueda fortalecer componentes específicos que se trabajan dentro de su práctica, estar contextualizado sobre temas organizacionales como procesos de bienestar laboral, planes de bienestar, entre otros, todo esto con el objetivo de generar un mejor proceso práctico, por lo cual se sugiere una revisión documental previa sobre la agencia.

El tener una buena actitud es fundamental en estos procesos prácticos, por lo que se requiere tener gran capacidad mental y práctica para poderlos llevar a cabo y dar una solución adecuada frente a las situaciones que sean presentadas, en este campo organizacional, es importante apoyarse en los profesionales que están cerca, pues ellos permiten tomar mejores decisiones y que la atención sea más integral para las personas de Flores el Trigal.

Es por lo anterior que se desarrolla la segunda recomendación, está se encuentra orientada al fortalecimiento de los canales de comunicación por parte de la agencia hacia la practicante, promoviendo así en los practicantes ejercicios efectivos realizados desde el conocimiento de los

planes de acción de la empresa, evitando con esto sensaciones de poco acompañamiento y/o desorientación de los practicantes.

Por último, es recomendable para la agencia de práctica lograr un número más alto de capacitaciones y orientaciones para la practicante, buscando un mayor empoderamiento de esta y sus procesos, siendo esto de gran valor por lo que la practicante ha de generar una mejor comprensión de los entornos por medio de su proceso formativo y práctico.

Referencias

- Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (s.f). *Programa de bienestar social*.
<https://www.sdp.gov.co/transparencia/informacion-interes/glosario/programa-de-bienestar-social>
- Asmar Soto, S. (2021). *En 2020, el total de exportaciones de flores desde Colombia alcanzó us\$1.393 millones*. [Artículo en Línea] <https://www.agronegocios.co/agricultura/en-2020-el-total-de-exportaciones-de-flores-desde-colombia-alcanzo-us-1-393-millones-3126881>
- Baptista, D., Méndez, S., Zunino, N., & Baptista, D. (2016). *Ausentismo laboral*. Universidad de la República.
- Betancourt, A. (1996). *El taller educativo ¿Qué es? Fundamentos, cómo organizarlo y dirigirlo, cómo evaluarlo*. Cooperativa editorial magisterio. <https://bit.ly/4cBZEIx>
- Cardona, P. (2023). *Intervención sociodemográfica*.
<https://app.powerbi.com/groups/me/reports/5b7dcc7f-9501-444c-adf3->
- Cerda, H. (1993). *Los elementos de la investigación: cómo reconocerlos, diseñarlos y construirlos*. Editorial el búho LTDA.
https://banner9.icesi.edu.co/ic_contenidos_pdf/adjuntos/202310/202310_11266_16099.pdf
- Chaparro, M. Urra, M. (2013). Trabajo social en la gestión del talento humano: de lo operativo a lo estratégico. *Revista perspectivas* n° 24.
https://www.researchgate.net/publication/319235808_Trabajo_social_en_la_gestion_del_talento_humano_de_lo_operativo_a_lo_estrategico
- Charry Vargas, S. (2020) *Selección de personal*. [Trabajo de grado, Fundación Universidad de América] Repositorio Institucional Lumieres. <https://hdl.handle.net/20.500.11839/8066>
- CORNARE. (2016). *Plan de Acción Institucional CORNARE 2016-2019*. El Santuario, Antioquia.
<https://www.cornare.gov.co/PlanAccion/2016-2019/Plan-de-Accion-2016-2019.pdf>
- CropLife Latin America. (2017). *Manejo Integrado de Plagas: Enfoque de responsabilidad en la producción*. <https://www.croplifela.org/es/actualidad/articulos/manejo-integrado-de-plagas-enfoque-de-responsabilidad-en-la-produccion>
- Duque Castaño, Y.P. (2022). Determinación de las exportaciones del sector floricultor del municipio de Rionegro, Antioquia. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 17(17), 1–9. <https://doi.org/10.22463/24221783.3696>
- Estrada R, C. (2022). *Flores colombianas generan 200.000 empleos y son exportadas a más de 100 países*. *agronegocios*. <https://www.agronegocios.co/agricultura/flores-colombianas-generan-200-000-empleos-y-son-exportadas-a-mas-de-100-paises-3425195>
- Federación Colombiana de Gestión Humana - ACRIP Nacional (2021). *Salario emocional: ¿Cómo puedo aplicarlo en mi empresa?* ACRIP Nacional. <https://www.acripnacional.org/salario-emocional-como-puedo-aplicarlo-en-mi-empresa/>
- Flores El Trigal. (2023). [página web] <https://floreseltrigal.com/>

- Flores El Trigal. (2023). *Análisis entrevistas de retiro*. Archivo Microsoft Word.
- Flores El Trigal. (2023). *Intervención sociodemográfica*. Archivo Microsoft Power BI.
- Flores El Trigal. (2023). *Programa de inducción y reinducción* [Diapositiva de PowerPoint].
- Flores El Trigal. (2023). *Reporte MAESTRO de empleados*. Archivo Microsoft Excel.
- Fried Schnitman, D. (2012). Prácticas dialógicas generativas en el trabajo con familias. *Revista Latinoamericana de Estudios de Familia* 5. http://revlatinofamilia.ucaldas.edu.co/downloads/Rlef5_8.pdf
- GHT. (s.f). *Quiénes somos*. <https://ghtcorp.com/quienes-somos/>
- Gobernación de Antioquia. (2020). *Plan de desarrollo de Antioquia 2020-2023: Unidos por la vida*. <https://obsgestioneducativa.com/download/plan-de-desarrollo-departamental-antioquia-2020-2023/>
- Gómez, D. (2023). *Clima laboral: definición, importancia, factores y tipos*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>
- González, L. G. Jaramillo, C. A. (2022). *Manual sistema integral de gestión*. versión 32.
- Hamel, G., & Zanini, M. (2022). Humanocracia: creando organizaciones tan extraordinarias como las personas que las integran. *Reverte-Management*.
- Martínez, A. M. (2014). *Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal*. Ecobook.
- Martínez, R. Fernández, A. (2015). *Metodologías e instrumentos para la formulación, evaluación y monitoreo de programas sociales árbol de problema y áreas de intervención*. Comfama / CEPAL. <https://docplayer.es/10475143-Arbol-de-problema-y-areas-de-intervencion.html>
- Mejía Jiménez, M. M. (2020). *Asociatividad Territorial en Relación con el Desarrollo Sostenible en la Subregión del Oriente Antioqueño*. <https://bit.ly/3VDbf3b>
- ONU. (1961). Trabajo Social Laboral. *Revista de Trabajo Social* N° 36/1984
- Pardo L, M. (2019). *Metroflor en el Oriente Antioqueño*. <https://www.metroflorcolombia.com/metroflor-en-el-oriente-antioqueno/>
- Parra, G. (2015). *El objeto y el Trabajo Social: algunas aproximaciones a la problemática del objeto en el Trabajo Social*. Universidad de Costa Rica
- Pérez García, A. L. (2021). *El bienestar laboral y su importancia en las organizaciones*. Noticentral Universidad Central. <https://bit.ly/3xJWMdM>
- Pérez Sánchez, L. Rábago de Ávila, M. Guzmán Ortiz, M. & Zamora Pérez, R. de J. (2018). Sororidad en los procesos de envejecimiento femenino. *Diversitas*, 14(1), 13–26. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v14n1/1794-9998-dpp-14-01-00013.pdf>
- PNUD. (1990). *Informe sobre Desarrollo Humano 1990*. Tercer mundo editores. <https://hdr.undp.org/system/files/documents/hdr1990escompletonostatspdf.pdf>

-
- Portillo, S. R. (2021). *Regiones naturales de Colombia*. <https://www.ecologiaverde.com/regiones-naturales-de-colombia-2784.html>
- Ramírez C, M. (2022). Flores colombianas: un sector que florece con sus exportaciones este año. [Artículo en línea]. En *El Espectador*. <https://www.elespectador.com/economia/empresas/flores-colombianas-un-sector-que-florece-con-sus-exportaciones-este-ano/>
- Rivera, W. (2017). *Manejo Integrado de Plagas: Enfoque de responsabilidad en la producción*. <https://www.croplifela.org/es/actualidad/articulos/manejo-integrado-de-plagas-enfoque-de-responsabilidad-en-la-produccion>
- Silveria, D, et all. (2015). Grupo focal y análisis de contenido en investigación cualitativa. *Index Enferm* vol.24 no.1-2. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962015000100016
- SISDEAGRO SAS. (2020). *Planes para el Manejo Integrado de Plagas (MIPE)*. <https://sisdeagro.com/servicios/planes-para-el-manejo-integrado-de-plagas-mipe/>
- Zacarías Salinas, X. Uribe Alvarado, J. I. & Gómez Aro, A. R. (2018). Talleres reflexivos con mujeres: una estrategia participativa de investigación y diálogo en contextos comunitarios. *Estudios Sobre Las Culturas Contemporáneas*, vol.24 no. 47. <https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/culturascontemporaneas/article/view/1533/1514>

Anexos

Grupo Focal



Socialización en Campo



