



PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

**“CONTRIBUYENDO EN EL BIENESTAR SOCIAL Y HUMANO EN EMPRESA LA
PASTELERÍA FLORIDA 2017.”**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO PARA OPTAR POR EL TITULO DE
TRABAJADORAS SOCIALES.**

PRESENTADO POR: ERIKA MARCELA ROMERO MORENO.

YULY ANDREA LEÓN RAMÍREZ.

ASESOR: NORMA BARRIOS MENESES



CONTRIBUYENDO EN EL BIENESTAR SOCIAL Y HUMANO EN LA EMPRESA PASTELERÍA FLORIDA 2017.

AUTORAS:

ERIKA MARCELA ROMERO MORENO.
YULY ANDREA LEÓN RAMÍREZ.

Objetivo general

Diseñar e implementar un Programa de Bienestar Social Laboral que favorezca las condiciones sociales y humanas en pro del bienestar de los empleados de la empresa Pastelería Florida durante el primer y segundo semestre del 2017.

Objetivos específicos.

1. Estudiar y diagnosticar la situación problema de los empleados pertenecientes a la empresa Pastelería Florida Ltda.
2. Fortalecer las relaciones interpersonales, la comunicación y el liderazgo a través de un proceso de formación en los empleados pertenecientes a la empresa Pastelería Florida Ltda.
3. Establecer espacios de participación e integración de manera permanente en pro del bienestar laboral de los empleados, articulando en el programa de bienestar social laboral de la empresa Pastelería Florida Ltda.
4. Formular un instrumento de evaluación y seguimiento, que permita medir el cumplimiento del programa de bienestar social laboral, en la empresa Pastelería Florida Ltda.

RESUMEN

El presente documento tiene como fin dar a conocer el proceso llevado a cabo con los empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda, en el proceso de diseño, implementación y ejecución del programa de Bienestar Social laboral, denominado “Contribuyendo en el Bienestar Social y Humano Pastelería Florida Ltda” El cual, tiene como fin mejorar el clima organizacional de la compañía y la cultura organizacional de la misma. Lo anterior se realiza a través de la metodología de intervención Team Building, (Construcción de equipo) la cual buscaba a través de cinco momentos mejorar el clima organizacional por medio de sesiones participativas con los trabajadores de la organización, las cuales generaran impacto positivo en la misma.

Es importante resaltar, que para este proyecto de intervención se retoma el paradigma denominado Desarrollo a Escala Humana del autor Manfred Max-Neef; el cual busca mejorar la calidad de los seres a través de cambios positivos en el entorno del mismo, propendiendo por el cambio y el desarrollo de las personas, grupos y comunidades haciendo énfasis en que el ser es capaz de promover el cambio a partir de los comportamientos propios.

El presente proyecto es guiado a partir de los autores metodológicos María Del Socorro Candamill Calle y Mario Hernán López Becerra en su libro: Los proyectos Sociales, una herramienta de la gerencia social.

Objetivo General:

Diseñar e implementar un Programa de Bienestar Social Laboral que favorezca las condiciones sociales y humanas en pro del bienestar de los empleados de la empresa Pastelería Florida durante el primer y segundo semestre del 2017.

Objetivos Específicos.

1. Estudiar y diagnosticar la situación problema de los empleados pertenecientes a la empresa Pastelería Florida Ltda.
2. Fortalecer las relaciones interpersonales, la comunicación y el liderazgo a través de un proceso de formación en los empleados pertenecientes a la empresa Pastelería Florida Ltda.
3. Establecer espacios de participación e integración de manera permanente en pro del bienestar laboral de los empleados, articulando en el programa de bienestar social laboral de la empresa Pastelería Florida Ltda.
4. Formular un instrumento de evaluación y seguimiento, que permita medir el cumplimiento del programa de bienestar social laboral, en la empresa pastelería florida Ltda.

Palabras Claves: Bienestar Social-Laboral, Team Building, Clima Organizacional, calidad de vida, Trabajo Social organizacional.

Autores: Erika Marcela Romero Moreno.
Yuly Andrea León Ramírez.

ABSTRACT

The purpose of this document is to publicize the process carried out with the employees of the company Pastelería Florida Ltda, in the process of design, implementation and execution of the Social Welfare program, called "Contributing to Social Welfare and Human Pastelería Florida Ltda. "Which, was intended to improve the organizational climate of the company and the organizational culture of it. This was done through the intervention methodology Team Building, which sought through five moments to improve the organizational climate through participatory sessions with the workers of the organization, which generated a positive impact on the same

It is important to highlight that for this intervention project the paradigm called Human Scale Development of the author Manfred Max-Neef was resumed; which seeks to improve the quality of beings through positive changes in the environment of the same, favoring the change and development of people, groups and communities, emphasizing that being is capable of promoting change based on the own behaviors.

The present project was guided from the methodological authors María Del Socorro Candamill Calle and Mario Hernán López Becerra in his book: Social projects, a tool of social management.

General purpose:

Design and implement a Labor Social Welfare Program that favors social and human conditions for the welfare of the employees of the company Pastelería Florida during the first and second semester of 2017.

Specific objectives.

1. Study and diagnose the problem situation of the employees belonging to the company Pastelería Florida Ltda.
2. Strengthen interpersonal relationships, communication and leadership through a training process for employees belonging to the company Pastelería Florida Ltda.
3. Establish spaces for participation and integration on a permanent basis for the welfare of employees, articulating in the social welfare program of the company Pastelería Florida Ltda.
4. Formulate an evaluation and follow-up instrument to measure the compliance of the social welfare program in the company pastry Florida Ltda.

Key Words: Social-Labor Welfare, Team Building, Organizational Climate, quality of life, Organizational Social Work.

Authors: Erika Marcela Romero Moreno.
Yuly Andrea León Ramírez.

Esta Tesis de grado está dedicada:

A mis abuelos y razón de vida, a quienes amo profundamente y con todo mi corazón, quienes siempre han creído en mí y me han llevado de la mano a cumplir cada una de las metas propuestas en mi vida.

A ustedes: Yamile Ordoñez y German Moreno, mi gratitud y amor eterno por haberme enseñado cada una de las cosas que sé, porque gracias a su amor, compañía y apoyo incondicional soy la mujer que soy. Gracias cada día de mi vida por enseñarme a luchar por lo que deseo, a mantenerme firme en mis convicciones y dejar siempre nuestro nombre en alto; pero sobre todo gracias por estar ahí viéndome cumplir mis sueños y metas. Los amo con cada parte de mi alma y vida, este triunfo ¡es suyo!

A mi hermana, Alejandra, gracias por enseñarme el valor que tiene la vida, por ser el motor que cada día me impulsa a ser más humana y a quien amo profundamente.

A mis tías, Nathalia y Vanessa Moreno, gracias por enseñarme a ser fuerte, a luchar por mis sueños y a nunca rendirme; son un ejemplo de lucha, perseverancia, constancia, valor y amor para mí.

A mis primos, Pao, Mafe, Cami, Nico, Laura, Santiago y tíos, Mario, Omar y Charlie, gracias por estar conmigo, sí, gracias por siempre confiar en mí y permitirme ser quien soy, por cuidarme y guiarme siempre por el camino adecuado.

A Sergio Huertas, la casualidad más bonita e inesperada de mi vida, gracias por sumar cada día, por ser calma en medio de la tempestad. Por creer en mí y brindarme su amor sincero y Compañía; Por recordarme cada día que por los sueños hay que luchar y ganárselos por mérito propio, gracias por recordarme que el tiempo es el tesoro más valioso de la humanidad... Gracias por llegar a mi vida y ser parte de este logro, gracias por permitirme crecer cada día de tú mano y sobre todo por tu amor incondicional. ¡Te amo!

A mi mami, un triunfo que dedico desde el mundo terrenal... ¡Te cumplí!

A quienes estuvieron y hoy ya no están gracias por sus invaluable enseñanzas, me enseñaron a crecer y formar mi carácter. Aprendí, que todo en la vida tienen un propósito y que todas las personas que se cruzan en nuestra vida llegan para enseñarnos; unas se quedan otras se van y sin importar el tiempo las llevamos en el corazón.

A mi compañera de tesis, amiga y cómplice Andrea León, gracias por luchar conmigo por éste, nuestro sueño. No habría sido posible sin ti. Te quiero mucho.

Y por último y no menos importante a Dios, por darme la oportunidad de vivir, de ser, existir y haberme traído hasta el lugar en el que estoy hoy en día.

Gracias a él por permitirme crecer en el seno de una familia cálida, llena de amor incondicional, por permitirme cumplir mi sueño. ¡Orgullosamente, Trabajadora Social!
Erika Marcela Romero Moreno.

Esta Tesis de grado está dedicada:

A Dios, Por haberme puesto en el lugar que estoy hoy, por darme la oportunidad de ofrecerme siempre lo mejor y nunca dejarme desmallar, por guiarme en mis momentos más difíciles de la vida y permitir que este logro se haga realidad.

A mi mamá y papá, mami gracias por darme ese empujón que necesitaba, por enseñarme la valentía, la perseverancia y sobre todo esa alegría que siempre irradias todos los días, por aconsejarme y estar ahí cuando yo más necesitaba, tú fuiste esa luz al final del túnel cuando pensaba que no había nada para mí; papi agradezco esos días cuando me abrigadas y arropadas, por apoyarme y brindarme todo aquello necesario para que estoy hoy fuera posible.

A Jeison Vargas, por mostrarme el universo del conocimiento, la disciplina y constancia en este mágico mundo académico, por acompañarme en las alegrías y las tristezas, por el apoyo constante en este arduo camino, por levantarme cuando creía que no podía más y sobre todo por su compañía que me fortalece y me alienta todos los días al despertar.

A mi abuelita helena, por siempre escucharme y fortalecerme todos los días de mi vida, por enseñarme el amor, y la perseverancia.

A mi hermana Tatiana, por ser mi amiga compañera y confidente en este camino de lucha constante, por aconsejarme he incluso por a veces llamarme la atención cuando era necesario, por enseñarme el valor de la verdad y el carácter.

A mis hermanos, Brayan, Jhon, Cristian y Gabriela por el apoyo constante y el cariño que usted me brindan, que, gracias a él, me fortalece y llena de felicidad.

Yuli Andrea León Ramirez.

Agradecimientos:

*A través estas líneas **Andrea León Y Marcela Romero**, queremos expresar nuestro más grande y profundo agradecimiento a todas y cada una de las personas que hicieron parte de este proceso de formación. A cada uno de los docentes y compañeros que nos acompañaron en esta travesía académica. Gracias por sus consejos, su compañía, por permitirnos llevarnos un poco de ustedes en cada palabra, gracias por brindarnos su conocimiento, por habernos brindado las herramientas suficientes para soñar y luchar por un mundo mejor y más justo, por enseñarnos a creer en el cambio, por demostrarnos que éramos capaces aun cuando creíamos haber desfallecido.*

Nuestro agradecimiento profundo a los docentes: José Roberto Calcetero y Ana Clara Peralta, quienes fueron un pilar importante en la materialización de este sueño, por haber sido cómplices de este grandioso logro que hoy nos permite decir con orgullo: ¡somos Trabajadoras Sociales!

A la empresa Pastelería Florida LTDA, gracias por abrimos las puertas de su empresa, por permitirnos involucranos en su ambiente, por dejarnos ser parte de su mundo y hoy poderles decir que aprendimos más de lo que les dejamos a ustedes, pues como siempre lo dijimos “fue un desafío y reto personal y profesional” del cual nos llevamos la satisfacción de haber cumplido.

A Elsa Martínez, Yeimy Fernández, Hernando gracias por su apoyo incondicional para la realización y culminación de este sueño, infinidad de agradecimientos por creer en nosotras y nuestras capacidades para hacer de su empresa un lugar cada vez mejor.

Por supuesto, gracias a nuestros familiares, a nuestros padres, a nuestros tíos, primos, a nuestras parejas por apoyarnos de forma incondicional, por ser el eje fundamental de nuestra vida y retornos cada día para el logro de la gran meta, esta que estamos centímetros de cruzar.

A la universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, por ser nuestra alma mater durante el proceso de nuestra carrera, sin lugar a duda somos lo que somos gracias al aprendizaje que en sus aulas recibimos, hoy con gran nostalgia recordamos los primeros días de universidad y se nos hace increíble estar abandonando las aulas de nuestro primer logro profesional, de los muchos que cosecharemos en el tiempo.

Retribuiremos todo cuanto conocimiento obtuvimos, y se lo retribuiremos a la sociedad y con mucho orgullo hablaremos de ese lugar en donde surgió el amor por nuestra profesión, sin lugar a duda dejaremos muy en alto el nombre de nuestra profesión y el nombre de nuestra amada academia.

Gracias a todos y cada uno por ser cómplices de este sueño, un sueño que hoy con orgullo nos permitimos decir, ¡lo logramos!

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO I	17
INTRODUCCIÓN	17
1. IDENTIFICACIÓN	19
1.1. Identificación del problema	19
1.1.1 Primer nivel de análisis.....	21
1.1.1.2. Marco de referencia conceptual.....	21
1.1.1.3. Marco referente profesional.....	27
1.1.1.4. Marco referencial institucional.....	29
1.1.2. Segundo nivel de análisis.....	32
1.1.2.1 Identificación de los hechos.....	32
1.1.2.2. Análisis de los hechos.....	46
1.1.1.3Tercer nivel de análisis.....	52
1.1.1.3.1 Identificación de actores.....	52
1.1.1.4 evaluación ex ante	53
2. FORMULACIÓN DEL PROYECTO SOCIAL.....	55
2.1. El proyecto social en el contexto	55
2.2. El proyecto social en el contexto institucional.....	56
2.3. Diseño estructural del proyecto.....	56
2.3.1. Denominación del proyecto.....	56
2.3.2. Planteamiento y descripción del problema.....	57
2.3.3 objetivos	59
2.3.3.1. General.....	59
2.3.3.2. Específicos.....	59
2.3.4. Localización.....	59
2.3.5. Población o actores.....	60
2.3.6. Metas.....	60
3. Proceso metodológico.....	61
3.1. Concepción metodológica.....	61
3.1.1 Tiempos del proyecto	68
3.1.3 Presupuesto.....	69

CAPITULO II.....	71
4. Ejecución y puesta en marchas.....	71
5. SEGUIMIENTO Y EVALUCIÓN.....	89
6. . REGISTRO FOTOGRÁFICO.....	92
7. CONCLUSIONES.....	96
RECOMENDACIONES.....	98
Bibliografía.....	100
Anexos.....	102

TABLAS

Tabla 1 objetivos departamento talento humano.....	31
Tabla 2 Antecedentes históricos.....	33
Tabla 3 Antecedes prácticos.....	33
Tabla 4Matriz de descripción de problemas.....	46
Tabla 5 matriz de Vester análisis estructural.....	49
Tabla 6 Identificación de actores.....	52
Tabla 7 Elementos de la idea del proyecto.....	54
Tabla 8 Ley a nivel Nacional.....	56
Tabla 9 Metas del proyecto.....	60
Tabla 10 proceso metodológico.....	65
Tabla 11 tiempos del proyecto.....	68
Tabla 12Presupuesto.....	69
Tabla 13 ejecución.....	71
Tabla 14 fase 1.....	74
Tabla 15 fase 2.....	75
Tabla 16 Fase 3.....	77
Tabla 17 Fase 4.....	78
Tabla 18 fase 5.....	79
Tabla 19 indicadores.....	89
Tabla 20 asistencia de los empleados.....	85
Tabla 21 evaluación aplicada antes del módulo 1.....	82
Tabla 22evaluación aplicada después del desarrollo el módulo 1.....	83
Tabla 23evaluación antes módulo 2.....	84
Tabla 24 evaluación aplicada después del desarrollo del módulo 2.....	85
Tabla 25evaluación aplicada antes del módulo 3.....	85
Tabla 26evaluación aplicada después del módulo 3.....	86
Tabla 27 evaluación antes de la aplicación del módulo.....	87

GRAFICAS

Ilustración 1 Localización.....	60
Ilustración 2 sesión liderazgo.....	92
Ilustración 3	93
Ilustración 4 fase 2 modulo estilos de liderazgo.....	93
Ilustración 5 Modulo clima laboral.....	93
Ilustración 6 publicación de cronograma de actividades	94
Ilustración 7 cierre de sesión.....	94

ILUSTRACIONES

Grafica 1 Genero.....	41
Grafica 2 Conocimiento de la visión y misión.....	42
Grafica 3 Conocimiento del reglamento interno.....	42
Grafica 4 de los empleados.....	43
Grafica 5 Estado civil.....	44
Grafica 6 ¿tienen hijos?	45
Grafica 7 numero de hijos.....	43
Grafica 8 Estudios de los empleados	45
Grafica 9 Matriz de Vester – grado de causalidad.	51

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

El proyecto, “*Contribuyendo en el bienestar social y humano Pastelería Florida 2018.*” Surge por la necesidad de retomar escenarios relegados por la profesión de Trabajo Social, pero necesarios de reconstruir, logrando posicionar la carrera en este ámbito con nuevos retos y miradas; puesto que el objeto de Trabajo Social en el área organizacional está encaminado al favorecimiento de las condiciones laborales y el bienestar de los trabajadores.

Es entonces, conveniente que el Trabajo Social, rescate escenarios que generen nuevo conocimiento el cual a su vez se pueda documentar, lo que permite reconocer las de experiencias profesionales del Trabajador Social en los escenarios de intervención y acción profesional, permitiendo así que la profesión fortalezca los escenarios a los cuales se enfrenta día a día, en este caso los espacios laborales, como ambientes de participación y satisfacción laboral en la dimensión humana y social de las personas.

Es por lo anterior, que el proyecto “*Contribuyendo en el bienestar social y humano Pastelería Florida 2018*”, busca fortalecer el escenario laboral a través de un Programa de Bienestar Social Laboral, que brinde las herramientas necesarias para el fortalecimiento del clima laboral de los trabajadores, a partir de estrategias encaminadas al desarrollo integral y óptimo de estos, puesto que es el área laboral es el lugar en donde las personas pasan la mayor parte de su vida.

El presente documento, está compuesto por cuatro apartados que guían el desarrollo del proyecto. En un primer momento se encuentra la identificación del problema y de los hechos,

los cuales conducen a la elaboración del diagnóstico social, en donde se focalizan y se jerarquizan los problemas y se plantea la alternativa de solución, teniendo en cuenta los recursos de la población involucrada, como también la participación de los posibles actores durante la realización del proyecto.

En el segundo apartado, se realiza la formulación del proyecto a través del reconocimiento de la realidad social de los individuos inmersos en el escenario a intervenir, el cual tendrá como objetivo reconocer de forma integral las problemáticas existentes, como también la definición de los objetivos que guiarán la intervención. Se tendrá en cuenta, entonces, en este capítulo la metodología a trabajar, las acciones, los recursos y responsables de la realización de éste.

En la tercera sección, se podrá evidenciar la ejecución del proyecto a partir de matrices que dan cuenta de la planificación, la metodología aplicada, como también los logros, dificultades y ajustes realizados durante la ejecución del proyecto de intervención.

Por consiguiente, en el cuarto capítulo, se encuentra la evaluación del proyecto, en donde se tienen en cuenta factores críticos que permiten la construcción de indicadores de logro de acuerdo con el cumplimiento de los objetivos propuestos para la realización de este y el respectivo análisis.

Por último, se evidencia las recomendaciones finales y las conclusiones a partir de la evaluación aplicada al proyecto de intervención social.

1. IDENTIFICACIÓN

1.1. Identificación del problema

Para comprender la relación entre el Trabajo Social y el ámbito laboral es necesario retomar, Santos (2017) quien expone que en la década de 1950 en Colombia se empieza a desarrollar el movimiento de las relaciones humanas y la preocupación por la motivación del ser humano, como el principal medio o recurso de producción, esto se refleja en la utilización del mismo, o como se le denomina en la actualidad gestión humana, para designar la expresión de personal, además en la implementación de las políticas de participación de los empleados en los asuntos de la empresa.

Es por lo anterior, que dichas políticas de participación se ven reflejadas en la actualidad en la Política Pública del Trabajo Digno y Decente iniciando su construcción en el año 2013, que tiene como objetivo general promover los principios y derechos fundamentales de la OIT (Organización Mundial del Trabajo).

De igual manera, el Plan Nacional de Desarrollo (PND), en el artículo 74 “incorporó la creación de una Política Nacional de Trabajo Decente, que incluye estrategias para la formalización laboral y la protección de quienes están vinculados a los sectores público y privado” (Colombia progresando hacia un trabajo decente. Plan Nacional de desarrollo 2014-2018, p.4).

Por consiguiente, la disciplina de Trabajo Social a partir de la implementación de dichas políticas en el País permite desarrollar su quehacer en el área laboral, retomando a (Mendoza y flores 2014) indican que a través de las Políticas Públicas en lo laboral se logra incorporar y aumentar la demanda de profesionales de Trabajo Social en el campo organizacional.

En este sentido, la profesión se define por su “versatilidad e implicación en la realidad existente, por medio de la planificación, ejecución y evaluación en los proyectos sociales” Santos (2017), donde el área laboral no es exenta a ello, por lo tanto Ollero (2012) afirma: “el Trabajo Social tiene entre sus objetivos la búsqueda del bienestar social, contribuyendo en el diseño de políticas sociales que permitan potencializar, capacitar y de igual manera movilizar recursos o servicios de la empresa que logre contribuir en el medio laboral” (p.2). Lo anterior, logra favorecer en la resolución de problemas, las relaciones humanas y los conflictos existentes que se dan en el ámbito sociolaboral.

En este orden de ideas, la Ley colombiana protege los derechos de los individuos dentro de las empresas identificándose en la Constitución Política en los artículos 25 y 48, en la Ley 100 de 1993 en el artículo 6, y en el código sustantivo del trabajo en el artículo 1, dichas leyes controlan las acciones de las empresas garantizando el cumplimiento de la Ley, favoreciendo el bienestar de los trabajadores en las empresas.

Ahora bien, el proyecto de intervención titulado “*contribuyendo en el bienestar social y humano en la Empresa Pastelería Florida LTDA 2018*”, es un trabajo encaminado a favorecer el bienestar de los empleados de la pastelería, puesto que actualmente la empresa, no cuenta con un programa de bienestar social laboral, de igual manera, enfrenta diversas problemáticas a nivel interno como lo son: las relaciones interpersonales conflictivas, los pocos canales de comunicación y la falta del fomento del liderazgo, lo cual está afectando el clima organizacional y por ende el bienestar laboral de los empleados de la empresa. Es por lo anterior, que se hace pertinente la intervención de las Trabajadoras Sociales en formación.

Por lo tanto, para darle continuidad al proyecto es necesario realizar un diagnóstico social el cual, permite identificar la problemática actual de la empresa Pastelería Florida Ltda.,

de esta manera se hace necesario utilizar técnicas participativas de recolección de información, que logren identificar que está afectando el clima y por ende el bienestar laboral en la empresa.

Es por lo anterior, que el proyecto se orientó con los autores metodológicos María del Socorro Candamil Calle, y Mario Hernández López en su libro los proyectos sociales, una herramienta de la gerencia social, los cuales proponen cuatro etapas para la intervención; a partir de las cuales se pueda entender, identificar, jerarquizar y analizar la problemática dentro de la empresa y poder llevar a cabo la intervención.

1.1.1 Primer nivel de análisis.

1.1.1.2. Marco de referencia conceptual.

Ahora bien, es necesario clarificar conceptos que permiten entender, comprender y dimensionar la intervención del Trabajo Social, que se llevó a cabo en la empresa Pastelería Florida Ltda., Por lo tanto, es importante retomar en primera medida el paradigma del desarrollo a escala humana del autor Max-neff, (1993) En el área laboral a partir de los retos y desafíos que desde la profesión se deben desarrollar para fomentar cambios significativos y aportes encaminados a la contribución del desarrollo humano de las comunidades, grupos e individuos.

Es necesario entonces, enfatizar en los tres pilares básicos bajo el cual se desarrolla el presente paradigma, como lo indica Max-neff,(1993). “la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales, la auto dependencia y la articulación orgánica; esta última entendida como la interdependencia equilibrada” (p.31). En este caso en específico, la que debe existir entre el individuo y su medio.

De igual manera, el desarrollo a escala humana, no está encaminado al desarrollo de los objetos sino de las personas como objetos de desarrollo, por medio del incremento en la calidad de vida de los mismos, a través de la satisfacción de las necesidades que presentan los seres

humanos; las cuales varían y difieren unas de otras teniendo en cuenta que como seres humanos cambiantes e independientes las necesidades se adaptan de acuerdo al contexto social, familiar, emocional y cultural del individuo.

En ese sentido, y para una mejor interpretación de lo que se puede llegar a entenderse como una necesidad, es importante retomar al autor del paradigma desarrollo a escala humana el cual, categoriza las necesidades humanas de la siguiente forma, como lo indica la autora: (Lana, 2011) “ existenciales y axiológicas; la primera se entienden cómo: ser, tener, hacer y estar, y en segunda medida se entiende lo axiológico como la subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, recreación, identidad y libertad” (p.8). Dichas necesidades buscan un satisfactor que permita a los individuos potencializar su desarrollo personal por medio de acciones que generen estímulos satisfactorios de las ausencias de atributos o acciones personales o colectivas en el contexto social según al que pertenezca la persona, el grupo o comunidad.

Es por lo anterior, que se deben generar espacios que permitan visibilizar y alcanzar esos postulados básicos que permiten al individuo ser protagonista en su medio, el cual debe ser actor principal de su propio cambio por medio de espacios democráticos y participativos que brinden las garantías para la satisfacción de las necesidades humanas, puesto que el desarrollo a escala humana, permite ampliar las posibilidades de las personas en pro de un desarrollo efectivo permitiendo mayor acceso a “medios de vida más seguros, salud, participación en actividades comunitarias” (Osorio, 2016, p.7). Los cuales desarrollen el bienestar de las personas en todos los espacios de interacción de los mismos, garantizando la equidad, la igualdad y la libertad de los individuos tal como se expone en el paradigma mencionado anteriormente.

En este orden de ideas, el trabajo es el lugar donde las personas permiten ampliar las posibilidades de satisfacer dichas necesidades, dentro de las organizaciones, ya que se define como, según los autores: (Edmond & Dominique, 1992)“un sistema en el que interactúan diferentes elementos (individuos, grupos, servicios, tecnologías...) y que realiza distintas funciones (informativas, productoras, administrativas, técnicas, comerciales...) obedeciendo a ciertas reglas. Es un sistema «abierto» en la medida en que está en relación permanente de intercambio con su entorno” (p. 92).

Por consiguiente, es importante hacer hincapié que el lugar de trabajo es más que un lugar que ofrece bienes y servicios, como lo afirma: Edmond & Dominique, (1992) “Ya que este que constituye más que un factor de producción, el cual propicia la creatividad, preserva la identidad de la comunidad, despliega solidaridad, utiliza la experiencia organizacional y el saber popular para satisfacer necesidades individuales y colectivas.” (p.106).

En este sentido, los elementos mencionados, influyen en las dinámicas sociales y humanas de las personas que conforman la organización; cabe resaltar que los factores anteriormente nombrados inciden de manera directa sobre la persona, la cual posee unas dinámicas propias a nivel interno que son experimentadas de diversas formas, que pueden llegar a afectar el **clima laboral** entendiendo este como Bordas, (2016)“el contexto de trabajo, el cual se determina por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta en la actitud, motivación y comportamiento de los miembros como también en el desempeño de estos en la organización” (cap,2.)

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante resaltar que, para lograr un adecuado clima organizacional, debe existir un alto **sentido de pertenencia**, ya que este permite que los

trabajadores generen afinidad y corresponsabilidad frente a la misma, como lo argumenta Briceño, (2014) el cual indica qué:

“Es la satisfacción de sentirse parte de un grupo, una sociedad, empresa o compañía, es la clave fundamental para que una empresa pueda sobresalir en un mundo tan competitivo y globalizado, ya que los colaboradores son los que hacen la diferencia ante la competencia, son ellos los que hablan bien o mal de ella y al final, los que ayudan al desarrollo de las tareas individuales y a alcanzar los objetivos y metas de la organización” (p 12).

Es por lo anterior, que el sentido de pertenencia busca fortalecer el compromiso de los empleados hacia la empresa, permitiendo articular a los trabajadores con su actividad laboral, representando todos a la misma como uno solo y satisfaciendo esas necesidades intrínsecas del ser.

Cabe agregar, que el sentido de pertenencia es un eje fundamental de **la cultura organizacional** puesto que, estos dos conceptos, determinan los valores y las actitudes que poseen todos los miembros de la empresa, en efecto, Fuentes, (2012) define **la cultura organizacional** “como un sistema de significados que caracterizan a los individuos y estos a su vez, cómo se comportan dentro de una organización” (p.8.) Ya que dichos significados son percibidos como creencias, valores y expectativas; logrando que se diferencie de otras organizaciones.

En ese sentido, es importante reconocer dentro de la dinámica Sociolaboral la pertinencia de generar y promover una **comunicación organizacional** asertiva, dentro de la empresa, por lo tanto:

La comunicación en las organizaciones es el entramado de mensajes formados por símbolos verbales y signos no verbales que se transmiten diádicamente y de manera

seriada dentro del marco de la organización. La cual se compone de mensajes verbales y no verbales incidiendo en la comunicación interna de la empresa.

(Espiñeira, 2010, p.34).

Ahora bien, se hace importante resaltar en este marco conceptual la importancia del bienestar laboral en las organizaciones y en este caso particular de la empresa Pastelería Florida Ltda., puesto que el **Bienestar laboral** está orientado hacia el logro de un estado de satisfacción integral, que de igual manera busca el mejoramiento de la cotidianidad en el ambiente laboral promoviendo el bienestar social de los individuos y sus familias a partir de programas que contribuyan a la superación de situaciones que afectan a la empresa como: el ausentismo, la rotación constante del personal, el bajo desempeño, la poca motivación y sentido de pertenencia con la empresa (Santos, 2017.) ; por lo tanto es de gran importancia promover **el bienestar sociolaboral**, ya que como lo indica autora, Santos,(2017). “es un proceso de construcción permanente que busca mejorar las condiciones requeridas” (p.219) las cuales favorecen el desarrollo del trabajador, el progreso a nivel de vida y el de la familia, a fin de acrecentar los horizontes de satisfacción, identidad y sentido de pertenecía con su trabajo y el logro de los fines de la empresa.

No obstante, y retomando el bienestar Sociolaboral, es importante resaltar la pertinencia de articular el paradigma desarrollo a escala humana, ya que a través de este se busca satisfacer las necesidades de los empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda.; a partir de la construcción en sociedad, logrando que los trabajadores de la empresa logren interrelacionarse e identificar las necesidades, a fin de potencializar las herramienta y capacidades propias del ser, en pro motivar, movilizar y comprometer a los individuos con su propio cambio; convirtiéndolos en actores principales de su propio desarrollo a través de los Linares, (2005) “recursos no

convencionales, tales como lo son el recurso organizativo y la capacidad de gestión” (p.6). El cual permite transformar las actitudes existentes en el medio y transformarlas potencializando el desarrollo, permitiendo el crecimiento de todos los involucrados a través de estrategias participativas generadoras de conciencia crítica, los cuales generan efectos sinérgicos positivos en la organización.

Para cumplir con lo anterior, es importante que la empresa desarrolle un Programa de **Bienestar Sociolaboral** que optimice las condiciones sociales, laborales y humanas de los trabajadores. El cual tendrá como fin favorecer las relaciones **interpersonales y potencializar las herramientas del recurso humano** existente en la empresa como un elemento que incide en los vínculos de interacción y permiten al trabajador:

Desarrollarse íntegramente a través del “otro” siendo las relaciones interpersonales un pilar que genera vínculos de interacción entre una o más personas dentro de las dinámicas internas de la empresa, que, si se dan de forma adecuada, mejora las condiciones de convivencia favoreciendo espacios amenos en el lugar de trabajo, que logra fortalecer la resolución de conflictos que se viven en la cotidianidad del trabajo, reconociendo la particularidad del otro, de manera respetuosa. (Fritzen, 1999, p.18)

De acuerdo con los conceptos que se han venido retomando, el profesional en Trabajo Social está llamado a comprender, direccionar, fortalecer y potencializar las habilidades existentes en cada uno de los trabajadores de la empresa. Ya que, a través de estos se busca mejorar el ambiente laboral de cada uno de los empleados, en pro de una comunicación asertiva y propia para dicho contexto, donde la interacción es permanente y constante. Apoyándose en herramientas que fomentan la salud física, emocional, social y mental de los trabajadores por medio de la satisfacción de las necesidades axiológicas del ser tales como el respeto, la tolerancia,

la autoestima, la adaptación, la identidad y el sentido de pertenencia, competencias propias que desarrolla el Trabajador Social en las intervenciones sociales.

1.1.1.3. Marco referente profesional.

Es el área laboral, el lugar donde el Trabajo Social encuentra una amplia gama de posibilidades de acción profesional, siendo desde allí donde se favorece tanto en las personas como en la empresa ya que; es necesario que las personas encuentren en su trabajo no sólo una fuente de ingresos para satisfacer sus necesidades económicas básicas, sino el espacio propicio para satisfacer las necesidades de autoestima y autorrealización, es decir, el lugar donde a través del trabajo, puedan crecer, madurar y desarrollar sus capacidades y su potencial. (Arbeláez, 2008) Puesto que, las personas al salir de su hogar se llevan sus emociones, sus problemas, y desean estar bien en todos sus ámbitos sociolaborales.

En este sentido, el Trabajo Social organizacional cobra una vital importancia, como lo indica Raya y Caparrón, (Como se citó en Arbeláez, 2008), lo cuales indican que:

La participación del profesional en Trabajo Social dentro de una empresa se hace necesaria, ya que propicia cambios que promuevan el bienestar social y laboral que rigen el funcionamiento de las organizaciones, buscando un sentido de compromiso y pertenencia hacia la compañía, contribuyendo al mismo tiempo a elevar el nivel de satisfacción laboral del mismo, propiciando un clima organizacional favorable a la productividad, eficiencia, eficacia y calidad de sus servicios (p.1).

De igual manera, retomando a (Mesa, 2015) los objetivos y las funciones del Trabajo Social en empresas es favorecer el bienestar de los trabajadores mediante la mejora de los aspectos laborales, sociales, sanitarios, personales y familiares, a través de las gestiones internas

y externas oportunas para conseguir el equilibrio de los intereses de la empresa, para un dar un mejor servicio a la empresa y a la sociedad.

Ahora bien, Retomando a los autores, El Trabajador Social, en el Área Laboral debe tener un claro conocimiento de las políticas, normas, procedimientos y códigos de comunicación internos de la empresa, los cuales rigen y la diferencian de otras organizaciones; es decir, identificar la cultura de la organización de la cual forma parte, a fin de determinar con acierto el rol que jugará en la planeación del bienestar social laboral para el desarrollo del talento humano; de igual manera el Trabajador Social planea, diseña y desarrolla programas integrales de Bienestar Social Laboral teniendo en cuenta las áreas interdisciplinarias existentes en la compañía, los cuales se constituyen el enlace y comunicación directa con los demás trabajadores; dado que el éxito de una comunicación asertiva en el equipo de trabajo garantizan que la ejecución de los programas se realice de manera organizada a través de un compromiso y responsabilidad frente a los resultados y objetivos propuestos. (Aguilar, Cruz , & Jimenez, 2007)

De esta forma, la profesión busca cumplir con los objetivos propuesto por la empresa y asimismo la satisfacción laboral y el adecuado clima organizacional permitiendo Potencializar y capacitar a los empleados, en este sentido, se busca obtener un mayor crecimiento tanto personal como laboral.

De igual manera, el papel del Trabajo Social en el área organizacional es de orientar los diversos procesos organizativos, como lo señala la autora Santos, (2017) afirmando que:

El Trabajo Social organizacional, busca promover el desarrollo humano, crear, mejorar y aplicar las funciones administrativas en las organizaciones sociales, tanto en la intervención como en la investigación; el fortalecimiento profesional en la creación y

mejoramiento de las prácticas de gestión social y bienestar para que las organizaciones cumplan con su misión social y humanista. (p45)

Por ende, el profesional en Trabajo Social lleva a cabo programas y proyectos en pro del bienestar laboral, a partir de la programación ejecución y evaluación en el marco de la gerencia social desde la realidad social, donde también en el área laboral se ve comprometida la salud, es entonces desde allí, que la disciplina de Trabajo Social “también participa en la coordinación de actividades relacionadas con salud y seguridad en el trabajo, llevando a cabo actividades y funciones orientadas a la prevención y el control del riesgo” (Perez & Diaz, 2014, p.129). para así velar por el bienestar, de los trabajadores en las empresas.

Por consiguiente, Santos, (2017) argumenta “que en este ámbito es reconstruir los espacios ya definidos en el Trabajo Social organizacional innovando en los procesos de intervención social, con nuevas estrategias, con fortaleza operacional que asegure los resultados esperados”. (p.100)

Así pues, la participación del profesional en Trabajo Social dentro de una empresa se hace necesaria, ya que propicia cambios que promuevan el bienestar social y laboral que rigen el funcionamiento de las organizaciones, buscando un sentido de compromiso y pertenencia hacia la compañía, contribuyendo al mismo tiempo a elevar el nivel de satisfacción laboral del mismo, propiciando un clima organizacional favorable dentro de las empresas.

1.1.1.4. Marco referencial institucional

La empresa Pastelería Florida Ltda., es una empresa familiar la cual lleva en el mercado más de 80 años, Ubicada en la Cra 7 # 21-46 en la ciudad de Bogotá, Martinez, (2017) afirma:

Fue fundada en el año 1935 lo cual, la hace contar con más de 80 años de trayectoria, es reconocida por su trascendencia histórica, gastronómica y cultural; su infraestructura de

tipo republicano y su permanencia en el tiempo la hace ser reconocida como una de las pastelerías y salón de onces más tradicionales de la ciudad de Bogotá.

En cuanto a su **Misión**, es ofrecer a los visitantes una gama de productos elaborados de forma artesanal y saludable. Que al calor de una taza de chocolate acompañe los encuentros y desencuentros de miles de ciudadanos que han escogido este lugar para soñar y construir sus vidas.

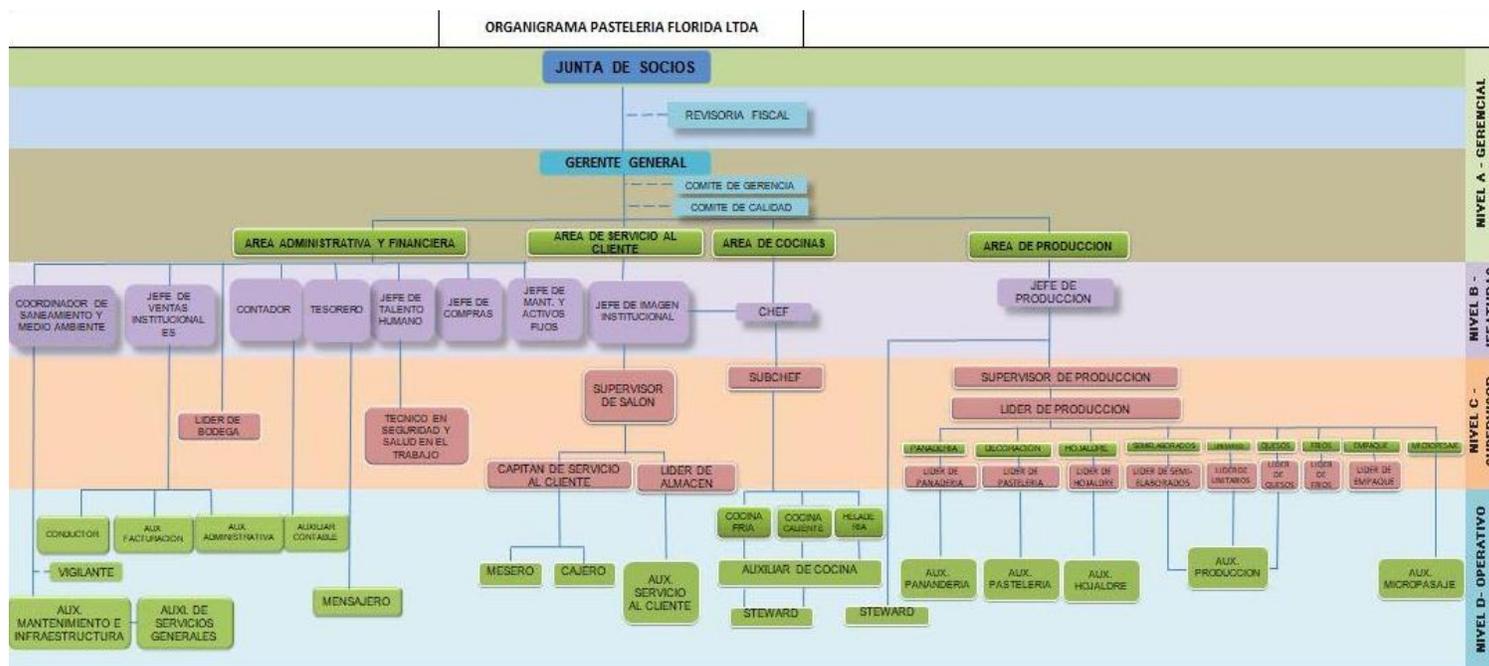
De igual manera, la **Visión** de la pastelería, es aspirar a constituirse en el lugar de encuentro de las futuras generaciones, quienes son las únicas que pueden prolongar el tiempo, el lugar que generaciones anteriores han dado como patrimonio inmaterial de la ciudad.

Ahora bien, es importante resaltar, que la empresa no cuenta con un organigrama que le permita identificar y conocer los cargos de cada uno de los trabajadores, como también las áreas por las cuales está dividida la empresa. Por ende, las Trabajadoras Sociales en formación realizan el mismo con la información suministrada y la colaboración del área administrativa, con el fin de generar productos de importancia para la compañía y el desarrollo de esta.

figura 1 organograma

Fuente: elaboración propia.

Por consiguiente, la empresa Pastelería Florida Ltda., está conformada por un total de 105



empleados, también cuenta con 4 áreas, (área administrativa y financiera, área de servicio al cliente, área de concinas y área de producción) que coordinan los procesos, de igual manera se desprende 10 departamentos que guían los procesos en la empresa, el cual las Trabajadores Sociales en formación se encuentran ubicadas en el área administrativa y financiera en el departamento de talento humano y salud y seguridad en el trabajo, los cuales tienen por objetivo:

Tabla 1 objetivos departamento talento humano.

OBJETIVOS

- 1 Disminuir la accidentalidad y aparición de enfermedades laborales.
- 2 Fortalecer los conocimientos de seguridad en el trabajo mediante la implementación del plan de formación y capacitación.
- 3 Implementar eficazmente los medios de prevención y control de acuerdo con la identificación de peligro y el bienestar.
- 4 Evaluar y valoración de riesgos.
- 5 Realizar las evaluaciones médicas requeridas, para el monitoreo de las condiciones de salud de los trabajadores.

-
- 6 Cumplir con la normatividad nacional, vigente aplicable en materia de riesgos laborales y bienestar de los empleados.
 - 7 Desarrollar programas de capacitación frente al bienestar laboral y en salud y seguridad en el trabajo.
 - 8 Aumentar el desarrollo humano de los empleados.
-

Fuente; empresa pastelería Florida, departamento de talento humano.

En el marco de lo anterior, el trabajo a desarrollar por las Trabajadoras Sociales en formación se encuentra encaminando en el cumplimiento de los objetivos y políticas de los departamentos de gestión humana y salud y seguridad de la empresa Pastelería Florida Ltda.

1.1.2. Segundo nivel de análisis.

1.1.2.1 Identificación de los hechos.

El segundo nivel de análisis según los autores Candamil & Lopez, (2004) Afirman que:

Permite la caracterización de la situación para identificar los hechos, fenómenos o circunstancias que determinan la aparición de situaciones que se configuran como problemas, para ello se requiere del uso de técnicas de recolección de información que permita escuchar tales voces de los involucrados (p.29).

Es por lo anterior, que se hace permitente la aplicación de instrumentos que permiten la identificación del problema. Para ello en un primer momento se realiza la revisión documental, mediante la cual se hace un acercamiento a la realidad y las nociones teóricas que permitan comprender el qué hacer de la intervención. (Marco legal, teórico, conceptual, institucional).

Es por ello, que las técnicas de recolección de información aplicadas son:

1.1.2.2 Revisión documental:

Para la revisión documental se realiza una revisión de libros, revistas indexadas, artículos, tesis y demás, recogido ello en una cantidad de 50 RAES, que brindan al proceso de intervención el sustento teórico y práctico para la realización del proyecto

“*Contribuyendo en el bienestar social y humano en la empresa Pastelería Florida LTDA 2018*” en el contexto nacional recopilado en las tablas (2) y Tabla (3).

Tabla 2 Antecedentes históricos.

SIGLO XLX.	Cervecería unión y tejicondor desarrollan procesos de asistencia social laboral.
SIGLOXX.	<p>El Trabajo Social en el área laboral genera de forma significativa procesos participativos, integrales y articulados. A partir de programas que tenían como fin investigar las condiciones físicas de los empleados y las repercusiones de ellas en el trabajo; convierto la intervención del Trabajador Social en una herramienta para la orientación de los trabajadores.</p> <p>Se genera un aumento considerable de ENTIDADES Y ORGANIZACIONES que implementaron programas de bienestar social laboral, ejecutados por Trabajadores Sociales.</p> <p>Aparición del Trabajo Social en el área organizacional en Colombia. (SECRETARIA SOCIAL, EMPRESA FABRICATO.) Temática central: Recursos Humanos y técnicos. La importancia del Trabajador Social en el área laboral, organizacional.</p> <p>FABRICATO crea: La Casa del Trabajador. (Plan bandera en el ámbito social.).</p> <p>IV CONGRESO PANAMERICANO DE TRABAJO SOCIAL. SAN JOSÉ DE COSTA RICA.</p> <p>Temática central: Recursos Humanos y técnicos. La importancia del Trabajador Social en el área laboral, organizacional.</p> <p>LA UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA, motivada por la demanda de Trabajadores sociales crea el programa y enmarca su estudio en miras al área laboral.</p>

Tabla 3 Antecedes prácticos

<p>siglo XXI trabajo social organizacional y en salud ocupacional en Colombia.</p>	<p>En este artículo se presentan algunas generalidades relacionadas con la evolución del bienestar social en el país colombiano, teniendo en cuenta el marco económico, social, jurídico y político en materia de seguridad y protección social a los trabajadores y familias, que favorecieron la intervención profesional del trabajo social en el campo organizacional y en salud ocupacional. publicado en la ciudad de Bogotá el 10 de febrero del 2012.</p>
<p>Trabajo Social Y Recursos Humanos.</p>	<p>En este artículo, resalta al profesional de Trabajo Social en el área de Recursos Humanos, por cuanto menciona una serie de oportunidades en el desarrollo del campo profesional, además de permite desarrollar programas orientados al trabajador en la satisfacción de las necesidades y obtener un mejor rendimiento del factor humano en la organización; cumpliendo así con los objetivos de la institución en la cual se llega a realizar el accionar profesional.</p>

Intervención De Trabajo Social En La Sección De Salud Ocupacional, Para La Prevención

El presente es un trabajo de grado, de la Universidad Industrial de Santander en la facultad de Ciencias Humanas, escuela de Trabajo Social.

Esta intervención, permite ver de una manera estructurada donde en primer lugar permite identificar los referentes teóricos, la teoría de los sistemas sociales, la relación sistema de calidad de vida laboral y así mismo la prevención del riesgo, la promoción de la salud en el entorno laboral, la autora menciona el concepto de Riesgo Psicosocial, ya que este se encuentra dentro de los riesgos laborales y es el que, en su mayoría, se trabaja desde el área de Trabajo Social.

Diseño de la política de bienestar sociolaboral desde trabajo social, en la empresa Sescaribe S.A.S

El presente programa se desarrolla desde el área de gestión humana, en el área de Trabajo Social, la cual cuenta con tres fases, a partir de lo anterior, la primera fase describe el referente institucional, en donde se genera un proceso de fortalecimiento de la formación integral de los estudiantes de Trabajo Social; a partir del diseño de la política de Bienestar Sociolaboral de la empresa.

Seguidamente la segunda fase hace hincapié sobre el proceso de intervención en lo social, a partir de los referentes teórico-conceptuales, epistemológicos y metodológicos que soportan la propuesta de intervención, en caminados a mejorar la calidad de vida de los empleados, tanto en el área operativa como administrativa. Por último, en la tercera y última fase, describe los logros y aprendizajes obtenidos a partir de la intervención en lo social.

Perspectivas del trabajo social en Colombia. una reflexión a partir del trabajo social laboral.

A través del presente artículo la autora rescata la importancia del Trabajador social en el área laboral, mencionando todas aquellas capacidades y habilidades que posee el profesional para desempeñarse en este campo. Retoma la importancia de la creación de programa de bienestar social encaminados a la satisfacción de las necesidades de los empleados y el rol mediador que adquiere el profesional en Trabajo Social entre la empresa y los empleados; generando condiciones laborales óptimas para el desarrollo y efectividad de la productividad.

Los anteriores antecedentes, de Trabajo Social en el área laboral permiten dar cuenta de la importancia de la profesión en esta área y como por medio de ella, genera de forma significativa procesos participativos, integrales y articulados a partir, de programas que buscan mejorar las condiciones sociales y humanas de los trabajadores. De igual manera, se hace

hincapié en la participación en el área de Recursos Humanos, a través del cual se desarrollan programas orientados al trabajador para la satisfacción de las necesidades, para lograr un mejor rendimiento en la empresa; Cumpliendo así, con los objetivos de esta que, en efecto, se realiza desde el accionar profesional.

Por consiguiente, el Trabajo Social cuenta con todas aquellas capacidades y habilidades para desempeñarse en esta área, permitiendo desarrollar e implementar programas de bienestar social laboral, encaminados a la satisfacción de las necesidades de los empleados de igual manera, el rol mediador que adquiere el profesional entre la empresa y los empleados; generando así condiciones laborales óptimas y el bienestar del trabajador.

Además de lo anterior, se retoma el diagnóstico psicosocial, denominado: **“Evaluación de factores de riesgo Psicosocial Pastelería Florida Ltda.”** Realizado en el año 2016 en la empresa Pastelería Florida, en el cual se evidencian factores negativos en la dimensión social y humana de los empleados, dicho diagnóstico permite poner al descubierto aspectos que afectan el clima organizacional de la empresa y el óptimo desempeño laboral, social y humano de los empleados, Empresa Pastelería Florida Ltda., (2016) en el cual se afirma que:

Se evidencia el inadecuado manejo de autoridad, la ausencia del liderazgo positivo, el manejo poco asertivo de las relaciones interpersonales de los trabajadores y la forma inapropiada en que se evalúa el desempeño laboral; además de ello la inexistencia de estímulos que potencialicen el desempeño laboral de los empleados, como por ejemplo: los estímulos motivacionales, los reconocimientos económicos y emocionales; entendido ello como incentivos en bonos, viajes, integraciones, días libres, entre otros, como también la expresión de ideas u opiniones referentes al desempeño, equidad entre

empleados, flexibilidad en los horarios y el reconocimiento frente a la planta de empleados,. (p.12)

De igual manera, se identifica dentro del diagnóstico mencionado que “los empleados no poseen sentido de pertenencia, ya que un 50% no siente afinidad con su labor” Empresa Pastelería Florida Ltda., (2016), por ende no se percibe el sentido de liderazgo, puesto que el 60% no lo encuentra necesario; finalmente se observa que la empresa cuenta con 28 hombres, 59 mujeres, en un rango de edad entre 20 -30 años y el personal más antiguo posee edades entre los 40 -60 años, siendo esto un dato importante, ya se evidencia que hay mayor población de mujeres que hombres.

Para poder corroborar los datos anteriormente identificados, en el diagnóstico psicosocial nombrado, se hizo necesario realizar entrevistas semiestructuradas por las profesionales en formación, a través de las cuales se pudiera dar cuenta de la información encontrada, de forma tal que se pudiese verificar y recolectar los datos suficientes para la elaboración del diagnóstico ello a la luz del paradigma de desarrollo a escala Humana; de manera tal que permitieran entender e identificar las necesidades y problemáticas de los trabajadores de la empresa Pastelería Florida Ltda.

1.1.2.3. Entrevista semiestructurada. (Ver Anexo 1.)

Para la aplicación de esta técnica, se realiza el acercamiento a dos trabajadores del área administrativa lo cual, permite identificar desde sus propias vivencias las preocupaciones que sienten los empleados frente a las problemáticas evidenciadas en el clima organizacional, ya que las acciones mencionadas anteriormente están afectando notablemente las relaciones interpersonales de los empleados de la empresa, los entrevistados manifiesta, Fernandez, (2017) “el incremento en las renuncias de los empleados y las relaciones entre ellos ”.también

argumentan “el poco liderazgo en los empleados”, Finalmente, añaden “la presencia de problemáticas ocasionadas por la inadecuada comunicación que se da entre los trabajadores”.

De igual manera, en la entrevista se identifica que no hay un manual de funciones y procedimientos, de igual manera no existe un manual de convivencia y finalmente el organigrama no está actualizado a más de 10 años.

Por consiguiente, se logra recolectar información valiosa en el diagnóstico, permitiendo identificar falencias en la comunicación desde la gerencia hacia las demás dependencias, es decir la información no se da en un momento oportuno.

Por otra parte, los entrevistados manifiestan que: “hay falencias en la parte de la dependencia de gestión humana, ya que la persona que estaba a cargo del área hace poco renunció y la persona que está a cargo, conoce la empresa de una manera empírica, puesto que no tiene formación en ello”, además, indican que “los empleados no participan en las actividades que realiza la empresa, ya que las pocas capacitaciones se hacen fuera del turno de trabajo”.
Fernandez, (2017)

Teniendo en cuenta el paradigma de desarrollo a escala humana y los objetivos en sí mismo que este busca alcanzar, es importante reconocer el ámbito social en el cual se desarrollan los individuos, como también los espacios que frecuenta y las garantías que este mismo le brinda para su óptimo desarrollo.

Es por ello, que se retoma la técnica de cartografía temática, la cual permite identificar las áreas a las cuales se pueda atribuir como zonas de conflicto interpersonal, o que representen algún tipo de riesgo que les permita a los trabajadores desarrollarse de forma óptima y eficaz de acuerdo a la satisfacción de las necesidades axiológicas tal como se expone en el paradigma del desarrollo. (Max-neff, 1993)

1.1.2.4. Cartografía temática. (Ver anexo 2.)

En este sentido, continuando con la recolección de información se lleva a cabo una Cartografía temática Ojeda Zújar (como se citó en Clared, Cabrera, & Ramirez , 2010) afirma que “es especializada y destinada específicamente a la representación de cualquier elemento, proceso de actividad, con el énfasis puesto en la correcta identificación y caracterización de dicha situación o realidad social”. (p.20)

Por lo tanto, para la aplicación de la cartografía temática se hace necesario, hacer un recorrido por toda la empresa, iniciando por las oficinas administrativas, las áreas de panadería, restaurante cocina fría, cocina caliente, cuartos fríos zona de aseo entre otros; lo cual, permite desde la dimensión social, identificar con mayor claridad las áreas de conflicto y los lugares en donde se evidenciaba relaciones interpersonales conflictivas estas, evidenciadas en la parte del restaurante. También se logra identificar que en las oficinas se comparten de 2 y 3 personas esto generando desacuerdo entre ellos.

Finalmente, en el recorrido, se logra observar que el reglamento interno está publicado en la pared, pero la mayoría de los empleados manifiesta no conocerlo a profundidad.

Ello permite identificar la necesidad de “satisfacer esas ausencias axiológicas” Linares, (2005). Tales como la receptividad que tienen los trabajadores de la empresa Pastelería Florida Ltda. Por su lugar de trabajo, como también: la participación, la identidad, la pertenencia y adaptabilidad que deben tener el mismo en su contexto laboral, los cuales le permitirían desarrollarse y alcanzar el estado de satisfacción ideal como lo propone el paradigma.

Considerando que la intervención desde Trabajo Social busca conocer todos los aspectos que influyen en los contextos sociales e impulsado también por el objetivo de generar sociedades participativas y coautoras de su propio cambio, se hace necesario aplicar la técnica Metaplan, la

cual busca que los trabajadores de la empresa participen activamente en la identificación de las problemáticas internas que afectan el clima laboral, las cuales interfieren directamente a la forma en que los trabajadores se identifican con la compañía.

1.1.2.4. Metaplan. (Ver anexo 3.)

La técnica Metaplan, según Epise, (2007) “es una herramienta de comunicación participativa, para realizar un diagnóstico buscando ideas y soluciones para los problemas planteados buscando acuerdos, recomendaciones y planes de acción”. (p. 3).

Dado lo anterior, se aplica la técnica mencionada, la cual estuvo compuesta por preguntas claves que permitieron reconocer las problemáticas y necesidades de los trabajadores, estas tuvieron como fin diagnosticar la situación problema; a través de esta metodología participativa, se logró reconocer a los individuos como actores principales en la problemática referida, pero también como participes de su propio cambio y artífices de las posibles soluciones satisfactorias que dieran respuesta a las necesidades que ellos manifestaron.

La aplicación del Metaplan y las preguntas realizadas estuvieron encaminadas para que los trabajadores de la empresa pudiesen identificar, comunicar y transmitir las necesidades que afectan su desarrollo en la organización.

Esta técnica abordó preguntas relacionadas con la comunicación entre los trabajadores, las relaciones interpersonales y el liderazgo,

La actividad, logró poner al descubierto la siguiente información: 35 de los empleados participes, manifestaron la existencia de relaciones interpersonales conflictivas, 20 de ellos, expresaron la existencia de falencias en la comunicación organizacional y finalmente, 7 de los

trabajadores manifestaron inconformidad frente a la manera en la que se lideran los procesos organizacionales, como también factores estructurales de la empresa que influyen en el desarrollo de las actividades del trabajo. Con un total de 62 trabajadores que participantes en la actividad.

Es necesario recalcar que la técnica permitió identificar los posibles medios de solución a las necesidades evidenciadas y sentidas de los trabajadores, por medio de la intervención y participación activa de los mismos en la aplicación de la técnica, lo cual responde en primera medida al objetivo principal de paradigma Desarrollo a escala humana, logrando que los actores principales del medio social, en este caso los trabajadores de la empresa Pastelería Florida, tengan la capacidad de responder a su propio desarrollo potencializando los medios existentes; a través de alternativas que permitan potencializar las conductas existentes en el medio para la satisfacción de estas, teniendo en cuenta que el paradigma se enfoca Lana, (2011) “de las personas en la sociedad y las relaciones entre estas”. (P.4).

A su vez, los trabajadores de la empresa Pastelería Florida Ltda., hacen énfasis sobre la importancia de realizar encuentros a través de los cuales se puedan generar actividades de integración y reconocimiento entre los compañeros de trabajo; identifican también la importancia de abordar temas que les brinde las herramientas necesarias para aprender a trabajar en equipo y abordar aspectos a nivel personal y emocional (necesidades axiológicas) (Max-neff, 1993) los cuales, en ocasiones, ponen en riesgo relaciones interpersonales y la forma de relacionarse de los trabajadores entre sí.

Además de las técnicas mencionadas anteriormente, se aplica la encuesta, este como instrumento de recolección de información, que permite reconocer el tipo de población con la cual cuenta la empresa Pastelería Florida Ltda.

Éste instrumento, permitió identificar datos básicos de la población, tales como edad, genero, estado civil, entre otras; además de ello dio paso a generar preguntas encaminadas a las políticas de la empresa y el conocimiento que tienen ellos sobre el lugar en el que desempeñan sus actividades laborales.

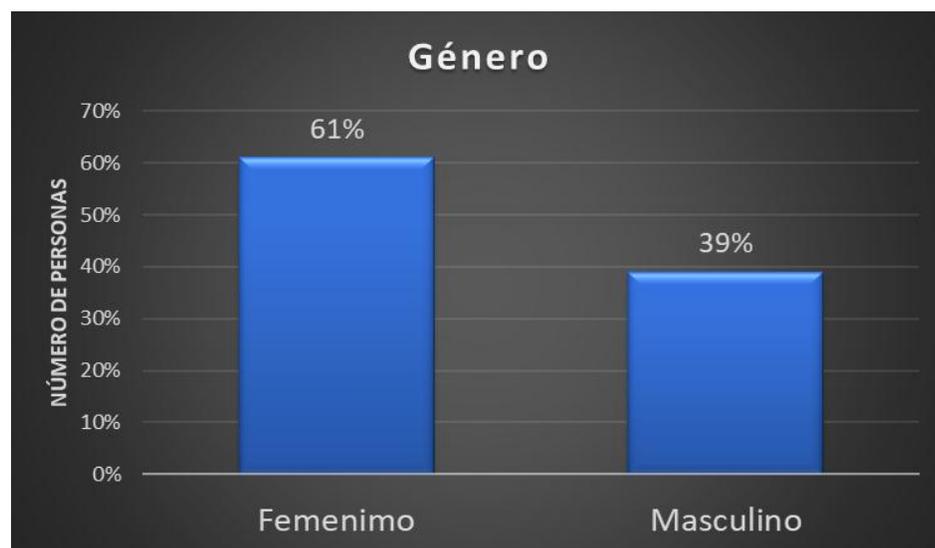
La aplicación de este instrumento también permite guiar la forma en la que se va a realizar la intervención, el tipo de sesiones que se pueden efectuar y el contenido de las mismas, teniendo en cuenta la población a abordar.

Conviene subrayar que, si bien la entrevista busca conocer la población y el conocimiento de esta en ciertos temas, también permite identificar diversas técnicas de intervención, necesarias para generar motivación y movilización de los trabajadores en la participación constante de las sesiones que se realizaran con la implementación del programa de bienestar social laboral.

1.1.2.5. Encuesta (ver anexo 4)

Se aplica una encuesta a ciento cinco (105) trabajadores dando un cien por ciento de la (100%) de la población ver el cual, arroja los siguientes resultados.

Grafica 1 Género



Fuente: Elaboración propia

En el grafica 1, se identifica un el 61% de los empleados de la empresa son del género femenino, mostrando que este género, es el que predomina en la empresa Pastelería Florida ahora, el 39% corresponde al género masculino, una muestra totalmente desproporcional al género femenino

Grafica 2 Conocimiento de la visión y misión



Fuente: Elaboración propia

La grafica número 2, permite inferir que el 95% de los empleados de Pastelería Florida no tiene conocimiento sobre la misión y la visión de la empresa, siendo un % considerable, concluyendo que los empleados presentan poco sentido de pertenecía con su labor, frente al ¿qué? y al ¿para qué? de su trabajo, ahora el 5% restante afirma conocer la misión y la visión un % bastante bajo, concluyendo que se debe trabajar en el aspecto de la cultura organizacional, que permita fortalecer , la identidad y el sentido de pertenecía de los empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda.

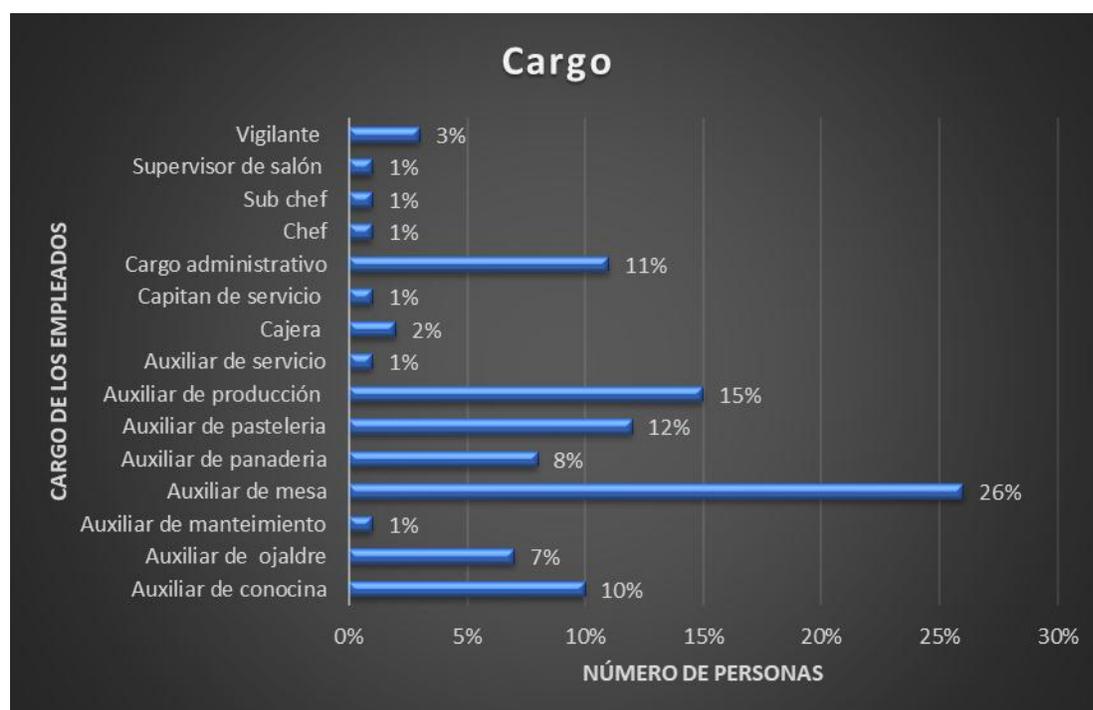
Grafica 3 Conocimiento del reglamento interno



Fuente: Elaboración propia.

La grafica número 3, muestra que la mayoría de la población no conoce el reglamento interno, a pesar de estar publicado en los pasillos de la empresa, infiriendo que no se realiza una debida retroalimentación, o no se lleva a cabo un proceso de información estratégica para que se conozca y se interiorice, ahora bien, el 33% de los trabajadores indica que, si conoce el manual interno siendo un porcentaje bajo, ya la mayoría de la población debería conocerlo.

Grafica 4; cargo de los empleados.



Fuente: Elaboración propia.

La grafica anterior, muestra que la mayoría de la población con un 26% son auxiliares de mesa, el 15%, son auxiliares de producción, el 12% son auxiliares de pastelería, el 10% corresponde a auxiliares de cocina y cargos administrativos, seguidamente el 8% son auxiliares de panadería el 7% son auxiliares de hojaldre, el 3% corresponde a los vigilantes, 2% son cajeros y los cargos de chef, auxiliar de servicio de mantenimiento, capitán del servicio al cliente, supervisor de salón y sub chef corresponde a un 1% es decir que solo hay una persona para estos cargos, lo anterior permite inferir que los auxiliares de mesa, que son de cocina fría y caliente y auxiliares de producción son los que más se pueden relacionar y por ende pueden presentar mayores conflictos, en este sentido se sugiere desarrollar y profundizar en resolución de conflictos durante la intervención.

Grafica 5 Estado civil



Fuente elaboración propia

La grafica número 5, muestra que la mayoría de los empleados con un 51% tiene un estado civil de unión libre, infiriendo que este porcentaje de trabajadores ya conformaron su hogar conviviendo con su pareja, el 40% se observa que son solteros y el 9% son casados los

datos anteriores, se logran concluir que la mayoría de la población se podría realizar un trabajo en red como proyecto de vida involucrando a la familia.

Grafica 6 ¿tienen hijos?



Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica 6 se observa que el 76% de los empleados tiene hijos siendo la mayoría de la población y el 24% indica no tener hijos, ratificando que se debe realizar un trabajo articulado con la familia.

Grafica 7 Estudios de los empleados



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico 8, permite evidenciar que el 50% de los trabajadores estudiaron hasta la secundaria, el 30% tiene un técnico, el 10% tiene estudios profesionales, infiriendo que pueden ser los de las áreas administrativas ya que en la gráfica 4 el 10% corresponde al personal de esta área, ahora el 3% de los trabajadores solo tiene primaria, llevando a que es importante realizar procesos de capacitación y realizar trabajos en red que permita articular a los trabajadores en una formación en temas de su interés incluso en la labor que realizan en la empresa, ya que el 50% solo estudio la secundaria.

1.1.2.2. Análisis de los hechos.

A partir de la información recolectada, anteriormente, se procede a hacer un análisis de toda la información; de tal manera que se pueda identificar hechos y problemáticas presentes en el ambiente laboral, con las respectivas evidencias.

Tabla 4 Matriz de descripción de problemas

PROBLEMA. (SITUACIÓN QUE AFECTA EL CLIMA	FACTOR (CAUSA QUE PROVOCA LA PROBLEMÁTICA PRINCIPAL.)	EVIDENCIA. (RELATOS Y NÚMERO DE PARTICIPANTES QUE SOPORTAN LO
--	---	---

ORGANIZACIONAL PASTELERÍA FLORIDA.)	ANTERIORMENTE EXPRESADO.)	
RELACIONES INTERPERSONALES NEGATIVAS.	<p>Los trabajadores de la empresa expresan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comentarios inapropiados respecto a los demás. ✓ Poca unión y colaboración entre compañeros. ✓ Faltas de respeto, intolerancia, y poco compañerismo. ✓ No existe compromiso por las actividades propias y se descargan las responsabilidades sobre los demás empleados de la empresa. 	<p>35 (Treinta y cinco.) de los trabajadores que participaron expresan su inconformidad con las dinámicas actitudinales y las relaciones interpersonales que se presentan en la empresa Pastelería Florida. Añadieron además que ese factor se podría mejorar a partir de estrategias de cambio en la actitud de las personas, lo cual mejoraría el ambiente laboral al de la empresa.</p>
FALENCIAS EN LA COMUNICACIÓN Y ORGANIZACIÓN ENTRE OPERARIOS, AUXILIARES Y ADMINISTRATIVOS.	<p>Los trabajadores expresan que el factor que causa esta problemática se evidencia en acciones tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La falta del dialogo. ✓ El desorden en las actividades propuestas. ✓ La poca claridad en las funciones de cada área. ✓ La inexistente socialización de la información que se da entre las diversas áreas. ✓ No existen en la empresa directrices claras o normas visibles a seguir. ✓ No existe respuesta a las solicitudes de los empleados o solución a las diversas problemáticas que se originan en la empresa. 	<p>15 (Quince.) de las personas p, hicieron referencia a la falencia en la comunicación, añadiendo que a partir de ello se generaba un clima laboral tenso, fomentando así la desorganización y el poco compromiso con las áreas de trabajo, además de ser un factor que afectaba el sentido de pertenencia por la empresa.</p>
<p>Los participantes expresan que:</p>	<p>4 (Cuatro.) De los trabajadores que participaron mostraron apatía con el</p>	

**FALTA DE INTERÉS O
INCONFORMIDAD CON
LOS
PROCESOS QUE
REALIZAR LA
EMPRESA.**

- ✓ Existen diversos puntos de vista y al no ser tomados en cuenta se desinteresan de los procesos que realiza la empresa.
- ✓ No se le da importancia a las actividades y responsabilidades que cada persona tiene en su lugar de trabajo o área.
- ✓ No expresan inconformidad o por el contrario conformidad con los procesos realizados por la empresa.
- ✓ Se evidencia apatía al proceso a realizar por el área de Trabajo Social.

proceso durante el de principio a fin, puesto que da a entender al profesional que no le interesa el proceso.

Por otro lado, 3 (Tres.) participantes abandonaron el recinto, reforzando la idea de un evidente desinterés por los procesos que realiza la empresa para el mejoramiento del clima organizacional y el ambiente laboral de los empleados de la empresa.

PROBLEMÁTICAS DE LA EMPRESA QUE INFLUYEN EN EL NORMAL DESARROLLO DE ACTIVIDADES LABORALES.

Los empelados expresan la existencia de factores que dependen de las directivas, las cuales afectan el normal desarrollo y eficiencia en las actividades laborales, tales como:

- ✓ No existe una motivación a los empleados que permita un alto nivel de cohesión con sus puestos de trabajo y sus responsabilidades.
- ✓ Poca existencia de capacitación a los empleados que llegan nuevos a cada puesto de trabajo, lo cual dificulta el buen desarrollo de este.
- ✓ se realizan pocas actividades de integración que permitan el reconocimiento entre el personal que trabaja en la empresa.

5 (Cinco.) De los trabajadores participantes en la actividad manifiestan que se realizan pocas actividades de integración de igual manera poco reconocimiento sobre su labor desarrollada como un estímulo frente a su labor desarrollada.

Fuente: Elaboración Propia. A partir de la guía de María del Socorro Candamil (2004).

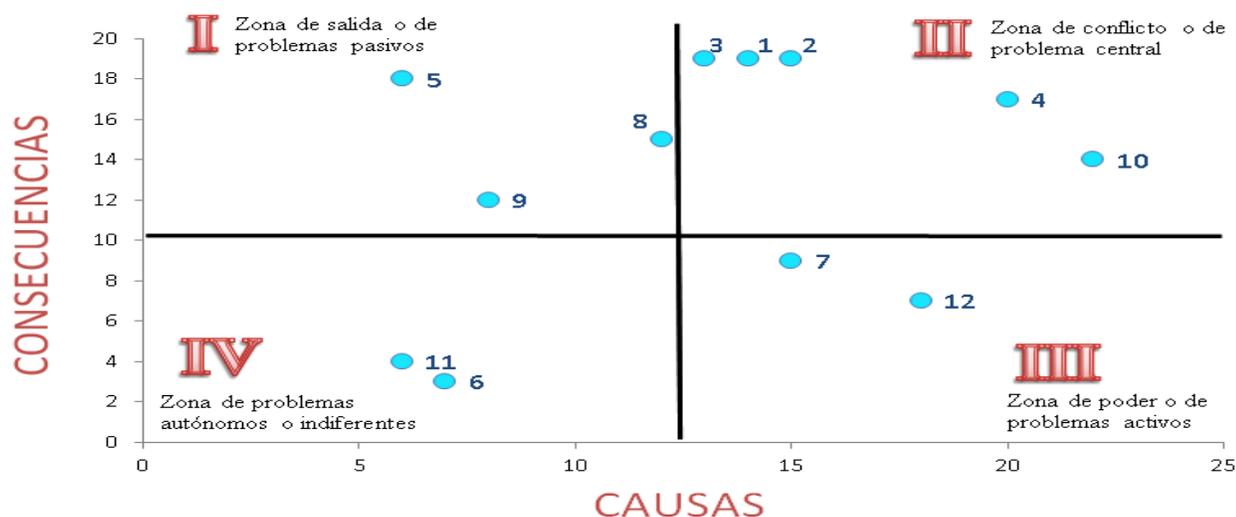
Tabla 5 matriz de Vester análisis estructural.

N	problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	causalidad
1	Comentarios inapropiados respecto a los demás	0	3	3	0	0	1	0	1	2	3	0	1	14
2	Poca unión y colaboración entre compañeros	3	0	3	2	1	0	0	2	0	2	1	1	16
3	Faltas de irrespeto, intolerancia y poco compañerismo	3	3	0	1	2	0	2	0	0	2	0	0	13
4	Poco liderazgo por parte de los empleados	3	3	3	0	2	2	0	1	3	2	1	0	20

5	Las funciones y procedimientos no son claros	1	0	0	2	0	0	2	0	1	0	0	0	6
6	Poca existencia de directrices y normas de convivencia	0	0	0	1	3	0	2	0	1	0	0	0	7
7	Insuficientes respuestas a las solicitudes que se dan por parte de los empleados	3	3	1	2	2	0	0	3	0	1	0	0	16
8	Desinterés por las pocas actividades que se realizan en la empresa.	0	1	1	0	2	0	0	0	2	2	1	3	12
9	Insuficientes medios de incentivación a los empleados.	2	1	2	1	0	0	0	2	0	0	0	0	8
10	Poco direccionamiento pertinente por parte del área administrativa.	2	2	3	3	2	0	2	3	2	0	1	2	22
11	Insuficiente capacitación y retroalimentación para los empleados.	1	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	6
12	Pocas actividades de integración ocio y recreación para los empleados de la empresa	1	3	3	3	1	0	1	3	1	2	0	0	18
consecuencias		19	19	19	17	18	3	9	16	12	14	4	7	

Fuente: Elaboración Propia. A partir de la guía de María del Socorro Candamil (2004)

Grafica 8 Matriz de Vester – grado de causalidad.



Fuente: Elaboración Propia. A partir de la guía de María del Socorro Candamil (2004).

Ahora bien, al analizar las cuatro zonas en el plano cartesiano, en el primer cuadrante se ubican aquellos problemas que presentan menor causalidad y mayor dependencia, donde podría entrar {la poca comunicación en las diferentes áreas}, lo anterior quiere decir que la comunicación es un factor determinante dentro de la empresa, y se debe fortalecer y trabajar en este aspecto. En el segundo cuadrante se ubican los problemas de mayor causalidad y mayor dependencia, es decir, aquel problema que tiene relación fuerte y directa con los otros problemas y que al resolverse desliga procesos que dan salida a otros problemas. Aquí se ubican como, por ejemplo: {se realizan pocas actividades de integración}. Es importante resaltar que se logra identificar que la empresa no cuenta con un programa de bienestar social laboral, por ende no se llevan a cabo actividades de integración, y bienestar entre otras encaminadas a satisfacer las necesidades de los sujetos que son intrínsecas del ser en cada uno de los trabajadores para el desarrollo de la vida que son de vital importancia en el desarrollo de las potencialidades de las personas, en este sentido como es el problema de mayor causalidad y mayor dependencia se debe enfocar la intervención en la solución de esta problemática.

En el tercer cuadrante, se ubican los problemas que presentan mayor valoración como causa o influencia y menor valoración como consecuencia o dependencia. Donde se ubica {pocas respuestas a las solicitudes de los empleados o solución a las diversas problemáticas que se originan en la empresa}. Lo anterior permite determinar que, aunque es un problema de menor grado es importante, realizar acciones que permitan reducir dicha problemática.

Finalmente, en el cuarto cuadrante se ubican aquellos problemas que obtuvieron la más baja valoración tanto como causa y como consecuencia. Se denomina zona de problemas autónomos o problemas indiferentes, es decir, no afectan a otros directamente, sin embargo, no deben desecharse ya que pueden ser importantes. Aquí se encuentran {No existe capacitación a los empleados que llegan nuevos a cada puesto de trabajo, lo cual, dificulta el buen desarrollo de este y las pocas directrices claras a seguir, puesto que no existen canales de comunicación.}.

1.1.1.3 Tercer nivel de análisis.

1.1.1.3.1 Identificación de actores.

El presente nivel de análisis permite conocer las personas o también llamados actores involucrados en la problemática anteriormente identificada; como también los recursos que cada uno de ellos pueda aportar para la solución del problema central. Reconociendo así, la percepción de cada uno de ellos, el interés y el aporte a la solución final.

Tabla 6 Identificación de actores

ACTORES Y PARTICIPANTES DEL PROCESO.	PERCEPCIÓN DE LA SITUACIÓN.	INTERÉS EN LA SOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN.	RECURSOS QUE PUEDE OFRECER PARA LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA.
	Los empleados del área administrativa muestran interés en conocer las problemáticas que afectan el clima organizacional de Pastelería Florida.	El área administrativa de la empresa considera de gran importancia mejorar el canal de comunicación y eliminar las divisiones entre operarios, auxiliares	El área administrativa ofrece su disposición y participación en el proceso, el cual tiene como fin la mejora

<p>Trabajadores Administrativos De La Empresa Pastelería Florida Ltda.</p>	<p>Expresando su preocupación e inconformidad con muchas de las actitudes de los operarios y auxiliares que trabajan en la empresa. Son conscientes de la existencia de la problemática, sin embargo, no lo señalan como un factor importante dentro de las dinámicas de la empresa.</p>	<p>su y administrativos de la empresa. Reconocer e identificar factores y recursos orientados a la solución de las problemáticas evidenciadas.</p>	<p>del clima organizacional de la empresa.</p>
<p>Trabajadores Auxiliares Y Operarios Pastelería Florida Ltda.</p>	<p>Los empleados de las áreas operativas y de auxiliares perciben la situación como un factor negativo que está afectando gravemente las dimensiones personales y humanas de todos los trabajadores.</p>	<p>El interés de los empleados del área de operarios y auxiliares está encaminado a la resolución de la problemática. Buscando alternativas de solución que impulsen el cambio desde ellos mismos y para ellos mismos.</p>	<p>Se denota actitud y disposición de su parte para la solución en las problemáticas identificadas.</p>
<p>Ministerio De Trabajo. (No Participante En El Proceso.)</p>	<p>Entidad del estado que busca la equidad, cumplimiento y garantía de los derechos de los trabajadores.</p>	<p>El interés de esta institución es brindar asesoría y acompañamiento a todas las empresas para el efectivo cumplimiento de la normatividad existente.</p>	<p>Ofrece el marco legal y toda la normatividad que se debe tener en cuenta para la garantía de los derechos de los trabajadores y los deberes del empleador.</p>

Fuente: Elaboración Propia.

1.1.1.4 evaluación ex ante

Teniendo en cuenta las alternativas de solución planteadas en la tabla seis.

(Figura 5) se procede a hacer la pertinencia y oportunidad que tiene el proyecto.

Oportunidad Política: A nivel nacional el proyecto responde a las legalidades enmarcadas en la resolución 2646 del 17 de julio de 2008, emitida por el Ministerio De Trabajo lo cual proclama: “responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.” Ministerio de la protección social, (2008) Dando así respuesta a las problemáticas causada por el estrés laboral.

1.1.1.4.1. Oportunidad de mercado: La presente alternativa genera interés para la aplicación de ese tipo de trabajos en diversas empresas y compañías que deben enmarcar sus políticas empresariales hacia el bienestar del empleado.

1.1.1.4.2. Oportunidad Institucional: La empresa Pastelería Florida ofrece el acompañamiento y la disposición en los procesos a realizar. La empresa incursiona por primera vez en esta área de abordaje a sus empleados, lo cual despierta el interés de las directivas de la empresa por la mejora en la calidad de vida de sus empleados y en respuesta a la normatividad SISO.

1.1.1.4.3. Oportunidad ambiental: La alternativa no genera ningún impacto a nivel ambiental que deba ser considerado como beneficioso o problemático.

1.1.1.4.5. Oportunidad Legal: La alternativa se acoge al decreto 1443 expedido el 31 de julio de 2014, en donde se estipula que todas empresas deben garantizar trabajo en condiciones dignas y de calidad y las áreas de salud y seguridad en el trabajo, deberá considerar como factores indispensables la salud física, mental y psicosocial de sus empleados; sin excepción alguna.

A continuación, se presentan los aspectos importantes para tener en cuenta en la conveniencia de la idea de proyecto.

Constituir el equipo que elabora el proyecto.	El proyecto será construido por 2 trabajadoras sociales en formación, y las áreas involucradas de la empresa teniendo en cuenta la información recogida en el diagnóstico.
Delimitar un área o campo problemático de intervención profesional.	El área de intervención determinada radica en el clima organizacional en la empresa Pastelería Florida y el bienestar social integral.
Identificar la situación inicial (sin proyecto): identificación de problemas y/o necesidades que se presentan en individuos, grupos o colectividades en un determinado contexto.	En la empresa Pastelería Florida, los empleados en su mayoría expresan que la comunicación entre las directivas y los empleados es poco asertiva y desapacible.
Elaborar un pronóstico acerca de cómo evolucionará el problema o necesidad de no atenderse correcta y oportunamente.	El clima organizacional de la empresa se deteriorará, lo cual radica en la escasa asertividad de la comunicación interna, desencadenando las relaciones interpersonales conflictivas afectando el bienestar de los empleados de la empresa.
Identificar aspectos del contexto externo o interno, que pueden afectar positiva o negativamente el problema analizado.	Aspectos del Contexto Interno: Positivos: expectativa de la población frente al proyecto a ejecutar. Negativos: falta de recursos económicos, y la naturalización de la ausencia del bienestar sociolaboral en la empresa. Aspectos del Contexto Externo: Positivos: apoyo de la ARL. Negativos: No se identifican que apliquen.
Enunciar la situación deseada (situación con proyecto), o situación base optimizada o “imagen objetivo”.	Lograr el diseño del plan de bienestar social laboral, que permita fortalecer el clima organizacional, permitiendo a su vez brindar herramientas propicias en las relaciones interpersonales de los empleados, de la Pastelería Florida.
Plantear algunas alternativas de solución orientadas a alcanzar la situación.	Diseño e implementación del programa de bienestar social laboral Módulos de intervención para trabajar las relaciones interpersonales y el fortalecimiento del bienestar sociolaboral.

Fuente: Elaboración propia, a partir de la guía de María del Socorro Candamil (2004).

2. FORMULACIÓN DEL PROYECTO SOCIAL

2.1. El proyecto social en el contexto

A continuación, se hace una exposición de los elementos a nivel nacional respecto, a normas vigentes que sustentan la factibilidad del proyecto.

Tabla 8 Ley a nivel Nacional

LEY	
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.	Artículos 25 Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas. Artículo 48 La Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado,
LEY 100 DE 1993.	Se crea el sistema de seguridad social integral, para la protección y servicios sociales
DECRETO 1567 DE 1998.	Crea el sistema de estímulos, los programas de bienestar y los programas de incentivos.
LEY 1562 DE 2012	Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. Permitiendo mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, el bienestar físico, mental y social del empleado.

Fuente: Elaboración propia.

2.2. El proyecto social en el contexto institucional

El proyecto se realiza en la empresa Pastelería Florida Ltda., como prioridad desde el acompañamiento y el resultado que se espera generar con el presente proyecto a partir de la ejecución de este. Las directivas de la empresa y las áreas de Salud y seguridad en el trabajo y gestión humana se comprometen a brindar el acompañamiento pertinente, al proceso y dar continuidad a este articulándolo las acciones de las áreas mencionas anteriormente.

2.3. Diseño estructural del proyecto.

2.3.1. Denominación del proyecto

El proyecto se denomina “*Contribuyendo en el bienestar social y humano en la Empresa Pastelería Florida LTDA 2017*”

2.3.2. Planteamiento y descripción del problema

La Ley colombiana en el aspecto laboral, permiten garantizar el bienestar y la salud de los empleados dentro de las empresas, de esta manera la Ley 100 de 1993 indican la garantía de “las prestaciones económicas y de salud a quienes tienen una relación laboral en cuanto a pensiones, salud, riesgos profesionales y los servicios sociales complementarios” (Ley 100, 1993 p.55).

Por otro lado, también se dispone la ley 1562 del año 2012, la cual se decreta la importancia y obligatoriedad que deben tener todas las instituciones, empresas y compañías, públicas y privadas; de implementar el programa de seguridad y salud en el trabajo, entendiéndose como el área encargada de la atención, protección y promoción de la salud de los trabajadores; por su parte tendrá como objetivo mejorar las condiciones y el medio ambiente laboral, en el cual se garantice la seguridad de los trabajadores a través de la promoción de la salud física, mental y social en todas las áreas de la empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior, se retoma el diagnóstico psicosocial, “**Evaluación de factores de riesgo psicosocial pastelería florida LTDA**” proporcionado por la empresa, en el cual se evidencian factores negativos en la dimensión social y humana específicamente **en el clima organizacional** de los empleados.

Como consecuencia de lo identificado en el informe y teniendo en cuenta las primeras indagaciones con los directivos de la empresa, el área de salud ocupacional, y posteriormente el diagnóstico llevado a cabo por las Trabajadoras Sociales en formación, por medio del Meta-plan, y cartografía temática, entrevistas semiestructuradas y encuestas se logra detectar aspectos poco favorables, que influyen en el óptimo desempeño laboral, social y humano de los empleados tales como: el inadecuado manejo de autoridad, la ausencia del

liderazgo, el manejo poco asertivo de las relaciones interpersonales, la inadecuada comunicación y la poca evaluación en desempeño laboral (recompensa económica, es decir los estímulos, que potencialicen la labor de los empleados de la pastelería tales como bonos, viajes, integraciones, entre otros; de igual forma de estima como el empleado del mes, poder expresar ideas, equidad flexibilidad y poder ser reconocido frente a la planta de empleados, con respecto a la realización exitosa y de calidad de las actividades laborales desempeñadas), las problemáticas en el manejo de la comunicación, la escucha, la motivación y las respuestas actitudinales frente a sus roles laborales; lo anterior con respecto a los operarios y auxiliares de producción.

Por otro lado, los empleados manifiestan “que no hay un buen trato al personal por parte de las directivas de la empresa lo cual genera ambientes tensos de trabajo”, desligando en el impropio clima organizacional de la empresa, además de las falencias en la comunicación y organización entre operarios, auxiliares y administrativos, faltas de respeto, intolerancia y poco compañerismo.

En este orden de ideas, se evidencia el deterioro del clima organizacional, afectando la disminución de la productividad, ya que posiblemente este factor incida de alguna manera en la baja productividad laboral de los empleados de la “Pastelería Florida Ltda.”

En el marco de las observaciones anteriores, el proyecto de intervención, plantea una propuesta que permita diseñar un programa de bienestar social laboral, buscando optimizar las problemáticas internas de la empresa que afectan en el desarrollo laboral, social de los empleados, trabajando principalmente en el bienestar social laboral de los empleados de la misma, a su vez orientar las pertinentes relaciones interpersonales, la cultura organizacional la comunicación y el liderazgo y, llegando así a potencializar a los empleados en busca de un

crecimiento tanto personal como laboral; el cual beneficie el bienestar social y humano de los trabajadores a través del desarrollo humano de los mismo.

2.3.3 objetivos

2.3.3.1. General

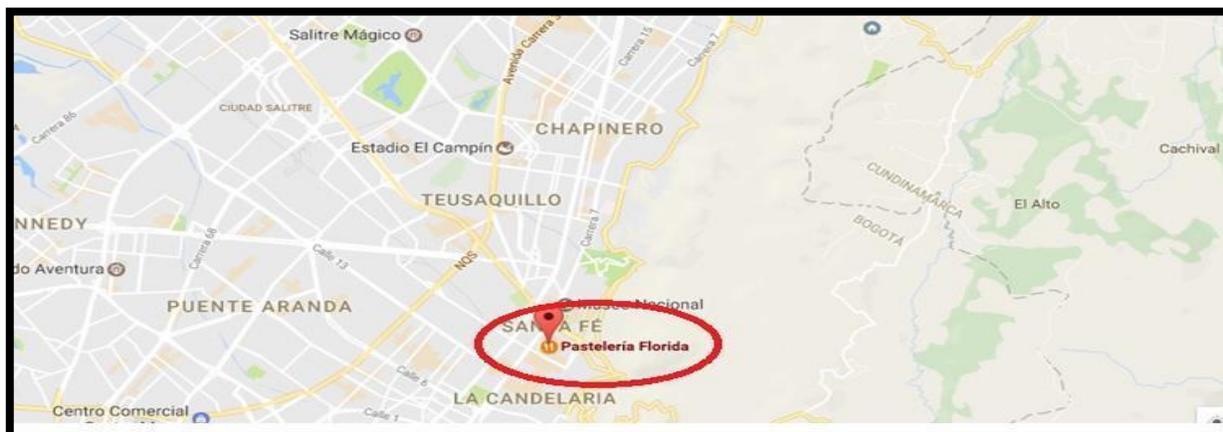
Diseñar e implementar un Programa de Bienestar Social Laboral que favorezca las condiciones sociales y humanas en pro del bienestar de los empleados de la empresa Pastelería Florida durante el primer y segundo semestre del 2017.

2.3.3.2. Específicos.

1. Estudiar y diagnosticar la situación problema de los empleados pertenecientes a la empresa Pastelería Florida Ltda.
2. fortalecer las relaciones interpersonales, la comunicación y el liderazgo a través de un proceso de formación en los empleados pertenecientes a la empresa Pastelería Florida Ltda.
3. Establecer espacios de participación e integración de manera permanente en pro del bienestar laboral de los empleados, articulando en el programa de bienestar social laboral de la empresa Pastelería Florida Ltda.
4. Formular un instrumento de evaluación y seguimiento, que permita medir el cumplimiento del programa de bienestar social laboral, en la empresa pastelería florida Ltda.

2.3.4. Localización.

Ilustración 1 Localización.



Fuente: Google maps <https://www.google.com.co/maps/place/Pasteleria>

La ubicación del lugar donde se desarrollará el proyecto es en la UPZ 93 localidad Santa Fe Barrio las Nieves, Ubicada en Cra 7 # 21-46 en la ciudad de Bogotá.

2.3.5. Población o actores.

La población beneficiaria a intervenir son los de 105 empleados de la empresa. Por otro lado, la gestión del proyecto es llevada a cabo por 2 Trabajadoras Sociales en formación, en colaboración con el área de salud y seguridad en el trabajo y gestión humana.

2.3.6. Metas.

En este orden de ideas, se plasman de manera cuantitativa de lo que se pretende obtener con el proyecto:

Tabla 9 Metas del proyecto.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METAS
1. Estudiar y diagnosticar la situación problema de los empleados pertenecientes a la empresa pastelería florida Ltda.	Al 17 de marzo del 2017, se logra diagnosticar y estudiar la situación problema en un 100%.

-
- | | |
|---|--|
| <p>2. fortalecer las relaciones interpersonales, la comunicación y el liderazgo a través de un proceso de formación en los empleados pertenecientes a la empresa Pastelería Florida Ltda.</p> | <p>Al 25 de octubre de 2017, se fortalece el 70% las relaciones impersonales la comunicación y el liderazgo de los empleados de la Empresa pastelería Florida, contribuyendo en el bienestar de los mismo.</p> |
| <p>3. Establecer espacios de participación e integración de manera permanente en pro del bienestar laboral de los empleados, articulando en el programa de bienestar social laboral de la empresa Pastelería Florida Ltda.</p> | <p>Al 25 de octubre de 2017 se establece el 80% de los espacios de integración y participación para el desarrollo y el fortalecimiento del programa de bienestar social laboral de la empresa, optimizando las condiciones sociolaborales de los trabajadores de la empresa Pastelería Florida Ltda.</p> |
| <p>4. Formular un instrumento de evaluación y seguimiento, que permita medir el cumplimiento del programa de bienestar social laboral, en la empresa pastelería florida Ltda.</p> | <p>Al 20 de noviembre establecer el 80% del proceso de evaluación y seguimiento del programa de bienestar social laboral.</p> |
-

Fuente: elaboración propia.

3. Proceso metodológico

3.1. Concepción metodológica

En este sentido la intervención se guiará por medio **Team Building** (“Construcción de Equipo”) esta metodología es actualmente usada en los espacios empresariales; Rebière & Rebière, (2017) “Su orientación apunta a las empresas que valoran el capital más importante: el crecimiento personal y profesional de todo el equipo de trabajo dentro de la empresa” (p.2.)

En este orden de ideas, la anterior metodología es escogida por las Trabajadoras Sociales en formación puesto que es importante que los profesionales de las áreas Humanas y en general, de campos afines al contexto organizacional deben, como lo afirma: (Pardo & Díaz, 2014)

Apuntar a que la misión de las organizaciones sea la generación de servicios y productos con calidad y excelencia, por lo tanto, deben concebir un modelo humanista en su accionar, para ello, la capacitación y formación de su gente debe ser permanente, jugársela por la obtención de personas con proyectos de vida clara, estructurados, con capacidad de logro, autónomas, creativas, capaces de comunicarse, con actitud para trabajar en equipo, comprometidas, líderes de sí mismos para conducir con éxito el proceso de transformación organizacional, que les permita estar preparadas y adaptadas para el cambio permanente.(p.2)

Lo anterior, por medio Team building permite intervenir de una forma creativa pensada para los empleados y en su bienestar laboral, desde la construcción de 5 fases consecutivas, incorporadas en el programa de bienestar social laboral diseño y ejecutado por las Trabajadoras Sociales en formación.

En este sentido, dicha metodología es una herramienta de desarrollo organizacional, tiene como objetivo Edelstein, (2017) “mejorar la comunicación dentro de empresa fomentando las habilidades de liderazgo y de trabajo conjunto en la resolución de problemas complejos para toda la empresa” (p.3). De igual manera, logra trabajar sobre las características que hacen al liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo y otros aspectos tanto relacionales como personales, que complementan a los conocimientos.

El proceso metodológico se realiza a través de 5 fases que permiten guiar la intervención en la empresa Pastelería Florida, las cuales se muestran a continuación.

- *fase 1: Escuchamos.*
- *fase 2: Proponemos.*
- *Fase 3: Organizamos.*

➤ *Fase 4: Pensamos.*

➤ *fase 5: Evaluamos.*

En este orden de ideas, cada una de las fases la intervención se realizó de la siguiente manera

Fase 1: Escuchamos; proceso de formación : En esta fase se realiza el proceso de formación de los empleados, (auxiliares de mesa, auxiliares de cocina y producción) en 14 sesiones, las 10 primeras sesiones se desarrollan con los auxiliares y producción en temas como relaciones interpersonales, clima organizacional y liderazgo, permitiendo desarrollar las capacidades y potencialidades y de igual manera contribuyendo en el fortalecimiento del clima organizacional mejorando las relaciones y en la resolución de conflictos.

Fase 2. Proponemos; estilos de liderazgo: Esta fase realiza un proceso de formación en 4 sesiones con los jefes, líderes y supervisores en los temas de estilos de liderazgo, trabajo en equipo y comunicación logrando así, emprender el adecuado liderazgo para los empleados que se encuentran a su cargo.

Fase 3. Organizamos; cultura organizacional: Esta fase permite desarrollar la propuesta para consolidar el manual de funciones y de procedimientos de igual realizar carteleras informativas para realizar un trabajo de planeación estratégica

Fase 4 pensamos seguridad social integrada: Esta fase establece espacios de bienestar social laboral de los empleados como en, proyecto de vida, educación formal, semana de la salud y días especiales.

Fase 5 evaluamos seguimiento y evaluación: Esta fase establece un proceso de evaluación y seguimiento del programa de bienestar social laboral, permitiendo realizar una retroalimentación del proceso.

El proceso anteriormente descrito se desarrolla en un periodo de 12 meses, donde se realizarán los cuatro momentos establecidos metodológicamente, la identificación, la formulación, la ejecución y la evaluación.

A continuación, en la siguiente tabla se muestra todo el proceso de intervención de manera detalla que se llevó a cabo en la empresa Pastelería Florida Ltda. Evidenciando la fase, el objetivo, el nombre de la actividad a realizar con las técnicas tiempos recursos y participantes.

Con base en lo anterior, como producto de cada una de las fases de la intervención se obtiene como resultado el programa de Bienestar Social laboral, denominado “***contribuyendo en el bienestar social y humano de la empresa Pastelería Florida***” (Ver Anexo 10).

Proceso metodológico						
Fases	objetivo	Actividades	Técnicas	Recursos	Tiempo	Participantes
Fase 1	Favorecer las relaciones humanas y potencialidades de los empleados de la empresa pastelería florida que contribuya en la mejora de las dinámicas internas de la empresa de manera permanente.	<p>Módulo 1: RELACIONES INTERPERSONALES</p> <p>comunicación <i>“expresando mis sentimientos”</i></p> <p>Habilidades sociales. <i>“Tú Vales”</i></p> <p>Relaciones interpersonales <i>“Avioncitos de papel</i></p> <p>Módulo 2: cultura organizacional</p> <p>Misión y visión <i>“Que somos y para dónde vamos”</i></p> <p>Sentido de pertenecía <i>“ponte la camiseta”</i></p> <p>cultura organizacional <i>“Nuestra cultura organizacional”</i></p> <p>Estrés laboral: <i>“Manejo del estrés”</i></p> <p>Módulo 3: LIDERAZGO</p> <p>Motivación y compromiso. <i>“Con los ojos de otro”.</i></p>	<p>Técnica rompe hielos.</p> <p>Dinámicas de integración.</p> <p>Dinámicas de reflexión.</p>	<p>Talento humano</p> <p>Espacio físico</p> <p>Materiales didácticos</p>		<p>Trabajadoras Sociales en formación.</p> <p>Empleados de la Pastelería Florida.</p>

		Capacidades y habilidades.					
		<i>“Nuestro líder”</i>					
		Como formar un líder					
		<i>“Aprendiendo a ser un líder”</i>					
Fase 2	Formar a los jefes y supervisores de la Empresa Pastelería Florida en estilos de dirección, contribuyendo en el desarrollo planes de acción y en la capacidad de influir en las personas para conducir sus esfuerzos hacia una visión común.	Temas	Estilos de liderazgo. <i>“Juego de roles”</i> <i>“Los papeles pasivos”</i> <i>“Los papeles activos”</i> La comunicación. <i>“El lenguaje del cuerpo”</i> <i>“Qué recibe cada mensaje”</i> <i>“El consenso”</i> Trabajo en equipo. <i>“Efecto Pigmalión”.</i>	Dinámica de integración. Dinámica de reflexión. participación y discusión en grupo	Talento humano. Espacio físico. Materiales para la sesión. Avaluaciones	15 días	Trabajadoras sociales en formación Personal encargado de la empresa Pastelería Florida.
Proponemos	Estilos de dirección						
Fase 3	Propiciar herramientas en la organización interna, contribuyendo en la cultura organizacional en los empleados de la empresa Pastelería Florida.	Realizar manual de convivencia. Realizar manual de funciones y procedimientos Realizar cartelera informativas.			Papelería. Talento humano. Espacio físico.	30días.	Trabajadoras sociales en formación. Personal encargado de la empresa Pastelería Florida.
Organizamos	Proceso administrativo						

<p>Fase 4 <i>Pensamos</i> <i>Motivación laboral</i> <i>incentivos</i></p>	<p>Brindar espacios de bienestar social integral de los empleados de la empresa Pastelería Florida contribuyendo en la calidad de vida laboral.</p>	<p>Semana de la salud Programa de educación formal Proyecto de vida</p>	<p>Espacio físico. Herramientas informáticas.</p>	<p>1 mes</p>	<p>Trabajadoras sociales en formación. Personal encargado de la empresa Pastelería Florida.</p>
<p>Fase 5 <i>Evaluamos</i> <i>Seguimiento y</i> <i>evaluación del</i> <i>programa</i></p>	<p>Establecer un seguimiento y evaluación, permitiendo retroalimentar el programa de bienestar social laboral en la empresa pastelería florida.</p>	<p>Realizar evaluación.</p>	<p>Herramientas informáticas.</p>	<p>15 días.</p>	<p>Trabajadoras sociales en formación. Personal encargado de la empresa Pastelería Florida.</p>

3.1.1 Tiempos del proyecto

Tabla 11 tiempos del proyecto.

	Momento	Proceso	Actividades	2017											
				Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sep	oct	Nov	Dic		
 <p>Contribuyendo en el bienestar social y humano en la empresa Pastelería Florida LTDA.</p>	Identificación	Diagnóstico	Identificar situaciones												
			Establecer relaciones de intercausalidad												
			Delimitar o focalizar el problema												
			Jerarquizar												
			Identificación de actores												
			Planear alternativas												
<p>Proceso por María Socorro Candamil, Mario Hernando López</p>	Formulación	Programación	Estructura de Propuesta												
			Objetivos												
			Metodología												
			Acciones												
			Tiempo												
<p>Los proyectos sociales, una herramienta de la gerencia social.</p>	Aplicación	Ejecución	Gerencia												
			Desarrollo de acciones												
			Gestión												
			Resultados												
Evaluación	Retroalimentación	Monitorio													
		Seguimiento													
		Ajuste													
		Verificación													
	Tipo de evaluación	Ex –ante													
		Concurrente													
		Ex - pos													

Fuente: Elaboración Propia. A partir de la guía de María del Socorro Candamil (2004).

3.1.3 Presupuesto.

A continuación, se hace la descripción del presupuesto de los materiales y recursos a necesitar durante el desarrollo del proyecto de intervención.

Tabla 12 Presupuesto

RECURSOS	VALOR HORA	Cantidad de HORAS	TOTAL
Trabajadoras Sociales.	(X2.) \$25.000	210	\$10.500.000

RECURSOS MATERIALES			
RECURSO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO.	TOTAL.
Papel kraff	15 pliegos	\$300	\$4.500
Papel periódico	15 pliegos	\$300	\$4.500
Marcadores permanentes y de colores	2 cajas	\$8.000	\$16.000
Cartulina	5 pliegos	\$1000	\$5.000
Esferos	1 caja	\$6.000	\$12.000
Lápices	1 caja	\$8.000	\$8.000
Papel iris oficina	2 block	\$4.000	\$8.000
Hojas blancas carta	2 resma	\$15.000	\$30.000
Colbón	2 tarros	\$7.000	\$14.000
Cinta de enmascarado delgada	1 rollos	\$2.500	\$2.500
Impresión plotter	2 plotter	\$6.000	\$12.000
Fotocopias e impresiones	2 semestre	\$25.000	\$25.000
TOTAL			\$141.500

RECURSOS TÉCNICOS		
RECURSO	CANTIDAD	TOTAL
Internet	\$40.000 (Alquiler por mes) 7 meses	\$280.000
Video Beam	\$50.000	\$350.000

(alquiler por mes)	
Total	\$ 378.000

COSTOS	
TOTAL, PRESUPUESTO:	

Recursos Humanos	
Recursos Materiales	\$141.500
Recursos Técnicos	\$378.000
Costos	\$1.848.000
TOTAL	\$11.019.500

Fuente: Elaboración propia.

Para finalizar se hace hincapié que la financiación del proyecto la mayor parte surge de la empresa Pastelería Florida LTDA.

CAPITULO II

4. Ejecución y puesta en marchas

Tabla 13 ejecución

Fase 1.				
ESCUCHAMOS				
<i>Proceso de formación.</i>				
<p>En esta fase se desarrollan 10 sesiones por medio de las cuales se busca formar a los empleados de la empresa permitiendo fortalecer el clima laboral y las relaciones interpersonales de los empleados de la empresa Pastelería Florida, buscando que los trabajadores establezcan relaciones interpersonales adecuadas, disminuyendo los conflictos internos contribuyendo en los canales de comunicación; lo anterior, a partir de un módulos de intervención denominado <u>“Estrategias de intervención.”</u> creado por las estudiantes para el programa de bienestar social laboral, en donde se abordan los temas de relaciones interpersonales, clima laboral y liderazgo; los cuales permiten guiar y potencializar a los empleados de Florida de manera reflexiva dinámica y participativa; generando un impacto positivo.</p>				
<i>Actividades</i>	<i>Producto</i>	<i>Procedimiento</i>	<i>Tiempo y lugar</i>	<i>Responsables</i>
<p>Primera sesión: Socialización del diagnóstico y objetivos a trabajar durante el desarrollo del proyecto, acuerdos con el grupo</p>	<p>Acuerdos en el grupo</p>	<p>Se da a conocer a los asistentes el resultado del diagnóstico. Se socializa el proyecto a llevar a cabo y el objetivo</p>	<p>-junio -Empresa Pastelería Florida.</p>	<p>Trabajadoras Sociales en formación.</p>

		de este.		
		Se establecen los acuerdos y expectativas del proceso.		
Se da inicio al módulo número 1 relaciones interpersonales desgarrado en 3 sesiones abordando los siguientes temas y actividades	Dibujos expresivo frete a las relaciones interpersonales.	Dar a conocer el concepto de las relaciones interpersonales, como también la de inteligencia emocional y comunicación organizacional,	junio	Trabajadoras Sociales en Empresa Pastelería formación. Florida.
Módulo 1: RELACIONES INTERPERSONALES		Aplicar la evaluación de conocimientos.		
Sesión 2, comunicación: <i>“expresando mis sentimientos”</i>				
Sesión 3, Habilidades sociales. <i>“Tú Vales”</i>				
Sesión 4, Relaciones interpersonales <i>“Avioncitos de papel</i>				
Modulo número 2 se desarrolla en 4 sesiones abordando la temática de clima organizacional desligando los siguientes temas y actividades:	Propuesta de valores corporativos.	Dar a conocer los conceptos de cada uno de los temas a desarrollar	Empresa Pastelera Florida LTDA.	
	Propuesta de	Dar a conocer las		

Sesión 5, Misión y visión <u>“Que somos y para dónde vamos”</u>	cambio de misión y visión.	Instrucciones para cada actividad.			
Sesión 6, Sentido de pertenecía <u>“ponte la camiseta”</u> cultura organizacional <u>“Nuestra cultura organizacional”</u>					
sesión 7, Estrés laboral: <u>“Manejo del estrés”</u>					
Modulo número 3 liderazgo En este módulo se desarrollan en 4 sesiones a partir de las siguientes temáticas y actividades.	➤ artelera habilidades de un líder positivo. ➤ onformación de líderes.	Desarrollo de los temas a trabajar a partir del concepto. Elegir a los líderes potenciales.	Julio. Empresa Florida.	Pastelería	Estudiantes de trabajo social.
					Módulo 3: LIDER

AZGO

Sesión 8 Motivación y

Compromiso.

“Con los ojos de otro”.

Sesión 9,

Capacidades

y habilidades.

“Nuestro líder”

Sesión 10, Como formar un líder

“Aprendiendo a ser un líder”

Sesión 11, retroalimentación del proceso.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 14 fase 1

Fase 1	
ESCUCHAMOS	
Proceso de formación.	
Descripción	Logros.
<p>En esta primera fase se lleva a cabo un proceso de formación con los empleados de la empresa Pastelería Florida, a partir de 3 módulos desarrollando los temas de relaciones interpersonales, clima organizacional y liderazgo, los martes y viernes en un horario de 11:00 am a 12:00 am y 2:00 pm a 3:00 pm, ya que se da la apertura de 2 grupos, para que sea posible la participación de los trabajadores que tiene turno diferente.</p> <p>En este orden de ideas el primer módulo permite desarrollar el tema de las relaciones interpersonales, la comunicación organizacional, habilidades sociales, cada uno de estos conceptos, se desarrollan en cada sesión con dinámicas acordes a la temática, con diferentes técnicas dinámicas que logren la participación de los empleados y de igual manera interioricen lo trabajado.</p> <p>En el segundo módulo se desarrolla el clima organizacional, en aras de trabajar la misión y la visión de la empresa, seguidamente la cultura organizacional y como esta determina a cada empresa, el sentido de pertenecía y finalmente el manejo del estrés desarrollado</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se logra aumentar la participación de los empleados en las sesiones de formación. - e muestran empáticos con las actividades. - mayor Puntualidad en las sesiones. -Aumento en la integración con los demás empleados, ya que la mayoría no se conocía con las demás personas de las diferentes áreas. <p style="text-align: center;">Dificultades.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El ruido de las maquinas dificulta el desarrollo de las primeras sesiones. - El segundo grupo se cierra unificando con el primer grupo, puesto que los empleados salían más tarde o tenían otros

por una experta en el tema.

Al desarrollo de cada tema, se realiza al inicio con técnicas rompe hielo que permite integrar al grupo participante y mejorar la cohesión grupal, de igual manera fomentando la reflexión y la importancia de estos conceptos para promover un clima organización propicio dentro de empresa.

El tercer módulo, se desarrolla el liderazgo, a partir de la motivación y el compromiso que se tiene en el trabajo y el cumplimiento de la misión de la empresa; Por otro lado, se desarrolla las capacidades y habilidades que tiene los lideres para guiar, así mismo se realiza como formar un líder, finalmente se realiza una retroalimentación del proceso para así aplicar la evaluación.

compromisos.

ambio de fechas para una sesión puesto que los empleados no podían asistir.

Fuente:
elaboración
propia.

Tabla 15 fase 2

Fase 2
PROPONEMOS
Estilos de dirección

Esta fase permite desarrollar un proceso de formación en estilos de dirección con los jefes, líderes y supervisores, de la empresa Pastelería Florida.

<i>Actividad</i>	<i>Producto</i>	<i>Procedimiento</i>	<i>Tiempo y lugar</i>	<i>Responsables</i>
Estilos de liderazgo. "Juego de roles" "Los papeles pasivos" "Los papeles activos"	Manual de convivencia Manual de procedimientos	de Dar a conocer el objetivo de las sesiones. Permitir impartir la importancia de los estilos de dirección en la empresa.	Septiembre Empresa Pastelera Florida LTDA.	Trabajadoras Sociales en formación Personas expertas en el tema.

La comunicación.

“El lenguaje del cuerpo”

“Qué recibe cada mensaje”

“El consenso”

Trabajo en equipo.

“Efecto Pigmalión”.

Fase 2**PROPONEMOS***Estilos de dirección.***Descripción**

Esta segunda fase permite desarrollar un proceso de formación con los líderes, supervisores y jefes de la empresa Pastelería Florida, a partir del tema estilos de liderazgo, la comunicación y trabajo en equipo, por medio de 4 sesiones 1 vez a la semana con duración de 50 minutos, logrando así desarrollar la importancia de los estilos de dirección por medio, del lenguaje del cuerpo, la comunicación y trabajo en equipo, preparando a este grupo de trabajo a dirigir y dar ejemplo de forma acertada, afrontando diferentes situaciones que se puedan presentar.

Logros

Se logra el 99% de la participación de los líderes, supervisores y jefes de la empresa

Se logra obtener ideas claves para el diseño del manual de convivencia

Se logra aumentar los canales de comunicación, fortaleciendo las relaciones interpersonales de los empleados de la empresa.

dificultades

Cambio de horarios en las sesiones.

Tabla 16 Fase 3

Fase 3				
ORGANIZAMOS				
<i>Proceso Administrativo</i>				
<i>Actividad</i>	<i>Producto</i>	<i>Procedimiento</i>	<i>Tiempo y lugar</i>	<i>Responsables.</i>
Proponer la forma de organización en la cultura empresarial.	Manual de convivencia. Manual de funciones. Organigrama. Cronograma de fechas conmemorativas.	de Reunir las propuestas desarrolladas en las fases anteriores permitiendo articular la información y realizar cada uno de los manuales, cronograma y organigrama.	Septiembre. Empresa Pastelería florida.	Estudiantes de trabajo social.

Fase 3	
ORGANIZAMOS	
<i>Cultura organizacional.</i>	
Descripción	Logros

En esta fase se desarrolla el proceso de organizar las propuestas desarrolladas en la fase número 2, articulando la información del manual de funciones y el manual de convivencia.

De igual manera, con un experto se lleva a cabo la actualización del organigrama de la empresa, por otra parte, se llevan a cabo 4 reuniones mensuales para articular información obtenida en el proceso de formación, permitiendo diseñar el manual de convivencia, de igual manera se realizan 2 reuniones para así concretar información valiosa para hacer el manual de funciones y procedimientos.

- e logra el diseño del 100% del manual de convivencia y el manual de funciones y procedimientos
Se logra aumentar el sentido de pertenencia, puesto que se obtiene mayor conocimiento de los procedimientos de cada área y perfil laboral.

dificultades

Estar de acuerdo con las diferentes decisiones.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 17 Fase 4

Fase 4				
PENSAMOS				
<i>Motivación laboral e incentivos</i>				
<i>Actividad</i>	<i>Producto</i>	<i>Procedimiento</i>	<i>Tiempo y lugar</i>	<i>Responsables.</i>
Realizar un contacto en red para permitiendo realizar Proyecto de vida. Semana de la salud. Educación formal.	-Semana de la salud. -cartelera informativas.	Realizar el contacto con las entidades de la ARL, de formación. Finalmente realizar las cartelera informativas y ser publicadas.	Septiembre. Empresa Pastelería Florida.	Estudiantes de trabajo social. Personas encargadas de cada una de las entidades del trabajo en red.

Fase 4
PENSAMOS
Motivación laboral incentivos.

Descripción

En esta fase se desarrolla un trabajo en red con las ARL, permitiendo desarrollar la articulación de actividades, como la semana de la salud, proceso de formación y proyecto de vida. Y finalmente realizar cartelera informativas de lo que se llevara a cabo en materia del programa de bienestar social laboral de la empresa Pastelería Florida.

Logros

- e logra consolidar el 100% de espacios de participación en integración como el día de la familia la semana de la salud, Proyecto de vida y celebración de días especiales.

Dificultades

Coincidir en las fechas para desarrollar cada una de las actividades.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 18 fase 5

Fase 5
Evaluamos

<i>Seguimiento y evaluación del programa</i>				
<i>Actividad</i>	<i>Producto</i>	<i>Procedimiento</i>	<i>Tiempo y lugar</i>	<i>Responsables.</i>
Llevar a la evaluación y retroalimentación del programa de bienestar social laboral	-instrumento de evaluación para ser aplicado en la empresa.	de Realizar el instrumento de evaluación y seguimiento para así reforzar y retroalimentar el programa.	Septiembre. Empresa Pastelería Florida.	Estudiantes de trabajo social.

Fase 5

Evaluamos

Seguimiento y evaluación del programa

Descripción	Logros	Dificultades
En esta fase, se lleva a cabo el proceso de establecer el seguimiento y evaluación de programa de bienestar social laboral, permitiendo realizar un seguimiento de manera permanente, que logre retroalimentar la información y verificar si se están cumpliendo los objetivos del programa.	-Se logra establecer el instrumento de evaluación y seguimiento del programa de bienestar social laboral	No se presentan las dificultades.

Evaluación concurrente:

En este orden de ideas, se realiza una evaluación antes y después de cada módulo, con el objetivo de saber que conocimientos previos poseen los empleados y que conocimientos finales tiene acerca los temas a desarrollar a lo largo de cada una de las sesiones, en ese sentido dentro de la evaluación se tiene en cuenta en una escala estimativa con **nada, poco, suficiente, mucho** y finalmente cuenta con una casilla que permite justificar las respuestas anteriores, por lo tanto, la escala estimativa afirma Ortiz, (2015) que:

Es un listado de indicadores que pueden tener varias escalas de valoración para determinar el grado en el cual está presente dicha característica; puede haber escala de conocimientos, de habilidades, valorativas de conocimiento.

Sin embargo, la autora Ortiz, (2015) también reitera que en la escala estimativa en la actualidad es una de las mejores y más funcionales técnicas de medida y evaluación, donde se enfatiza su uso en la evaluación de logros educativos, también. Las escalas estimativas concentran la atención sobre un rasgo determinado exclusivamente, pero lo matizan de tal manera que se pueda conocer en qué grado de ese rasgo es poseído por el sujeto.

Tabla 19 evaluación aplicada antes del módulo 1.

Tema	N° de Empleados encuestados	Escala de respuesta			
		Nada (%)N°	Poco (%)N°	Suficiente (%)N°	Mucho (%)N°
Relaciones interpersonales	37	13.5%(5)	81%(30)	5.4% (2)	0%(0)
Habilidades humanas	37	51.3%(7)	81% (30)	0% (0)	0%(0)
Comunicación organizacional	37	59%(22)	32.4%(12)	8.1% (3)	0%(0)

Fuente: Elaboración Propia.

En la segunda sesión, iniciando el módulo de relaciones interpersonales se encuestan a 37 de los empleados asistentes al proceso de formación, al aplicar la encuesta en conocimientos, los resultados permiten identificar que 13.5%(5) empleados indica saber **nada** sobre relaciones interpersonales, seguidamente el 81% (30) manifiestan saber **poco** sobre este

tema y el 5.4%(2) de los trabajadores indica saber lo **suficiente** referente a las relaciones interpersonales.

Ahora bien, en la misma encuesta la mayoría de los asistentes con 51.3%(7) manifiesta tener **poco** conocimiento acerca de habilidades sociales, posteriormente el 81%(30) indica saber lo **suficiente**, sobre este concepto y finalmente el 0%(0) de los trabajadores asistentes en la sesión afirman tener **nada** de conocimiento en el tema, por ende, se infiere que la mayoría de la población con más del 60% de la población conoce **poco** y **nada** sobre las relaciones interpersonales.

Tabla 20 evaluación aplicada después del desarrollo el módulo 1

Tema	N° de Empleados encuestados	Escala de respuesta			
		Nada (%)N°	Poco (%)N°	Suficiente (%)N°	Mucho (%)N°
Relaciones interpersonales	25	4% (1)	12% (3)	84% (21)	0% (0)
Habilidades sociales	25	0% (0)	20% (5)	60% (15)	0% (0)
Comunicación organizacional	25	0% (0)	8% (2)	92% (23)	0% (0)

Fuente: elaboración propia

Ahora bien, después al terminar el modulo1 denominado relaciones interpersonales en la sesión 4 se aplica la evaluación, para poder identificar si realmente se adquirieron conocimientos en los temas mencionados anteriormente.

En este sentido, se identifica que el 84%(21) de la población afirma tener conocimientos suficientes acerca del tema de relaciones interpersonales, de igual manera el 12%(3) de la población manifiesta tener **poco** conocimiento sobre el tema y el 4%(1) indica tener **nada** de conocimiento.

De igual manera, en los datos se observa que la mayoría de la población con 92%(23) afirma tener el **suficiente** conocimiento sobre la comunicación organizacional, posteriormente el 8%(2) indica tener **poco** conocimiento acerca de este tema, por último, el 0%(0) de los empleados tienen **nada** de conocimientos al igual que mucho en el tema de comunicación organizacional.

En este sentido los datos anteriores, permite se concluir el 60% de la población afirma tener el suficiente conocimiento, sobre el módulo 1.

Tabla 21 evaluación antes módulo 2

Tema Módulo 2	N° de Empleados encuestados	Escala de respuesta			
		Nada (%)N°	Poco (%)N°	Suficiente (%)N°	Mucho (%)N°
Misión y visión	25	80%(20)	20%(5)	0% (0)	0%(0)
Cultura organizacional	25	88%(22)	12% (3)	0% (0)	0%(0)
Sentido de pertenecía	25	40%(10)	60%(15)	0% (0)	0%(0)
Estrés laboral	25	24%(6)	84%(21)	0% (0)	0%(0)

Fuente: elaboración propia

La tabla anterior permite identificar que, la mayoría de la población encuestada manifiesta no saber **nada**, sobre la misión y la visión de la empresa, seguidamente el 20% (5) de los participantes indican conocer **poco** acerca del tema abordado, así mismo el 88% (22) de los encuestados afirman conocer **nada** sobre la cultura organizacional, posteriormente el 12% (3) argumentan que saber poco del concepto.

Respecto al tema de sentido de pertenencia, los encuestados refieren no saber **nada**, con un total de 40% (10) el otro 60% (15) conoce **poco** sobre este tema. Por último, en la categoría de estrés laboral, los trabajadores expresan no conocer **nada con un porcentaje del 24% (6) al igual que expresa su poco conocimiento del tema de estrés laboral con un 84% (21)**.

Por lo anterior se infiere, que la mayoría de la población con un 60% desconoce los temas a desarrollar durante las sesiones de intervención, por ende, es necesario clarificar conceptos y realizar sesiones que permitan la comprensión de los temas a abordar como también la capacidad para generar motivación y participación en los trabajadores de la empresa.

Tabla 22 evaluación aplicada después del desarrollo del módulo 2

Tema Módulo 2	N° de Empleados encuestados	Escala de respuesta			
		Nada (%)N°	Poco (%)N°	Suficiente (%)N°	Mucho (%)N°
Misión y visión	25	4%(1)	8%(2)	84% (21)	4%(1)
Cultura organizacional	25	0%(0)	24% (6)	76% (19)	0%(0)
Sentido de pertenecía	25	0%(0)	0%(0)	100% (25)	0%(0)
Estrés laboral	25	12%(3)	20%(5)	68% (17)	0%(0)

Fuente: elaboración propia

En la tabla anterior se identifica que la mayoría de los empleados con 84%(21) manifiestan saber lo suficiente sobre la misión y visión, por otro lado 8%(2) indica conocer poco sobre ello, así mismo el 4%(1) argumenta saber **nada** y el 4%(1) indica conocer mucho sobre la misión y la visión.

Ahora para la cultura organizacional el 76%(19) argumenta conocer lo suficiente, el 24%(6) indica saber **poco** sobre ello por otro lado, el 100%(25), de la población, afirma saber suficiente sobre el sentido de pertenecía, finalmente para el tema de estrés laboral, el 68%(17) manifiesta conocer lo **suficiente** sobre ello, así mismo el 20%(3) de los encuestados argumenta saber poco, **finalmente** el 12%(3) indica conocer **nada** sobre estrés laboral,

Lo anterior permite concluir que la mayoría de la población con el 81%(20) manifiesta conocer lo **suficiente** sobre los temas desarrollados (misión y visión, sentido de pertenecía, cultura organizacional y estrés laboral), puesto que en la encuesta anterior tabla 17 los empleados argumentan conocer **nada** sobre ello.

Tabla 23 evaluación aplicada antes del módulo 3

Tema Módulo 3	N° de Empleados encuestados	Escala de respuesta			
		Nada (%)N°	Poco (%)N°	Suficiente (%)N°	Mucho (%)N°
Motivación y compromiso.	25	32%(8)	52%(13)	16% (4)	0%(0)

Capacidades y habilidades.	25	60%(15)	40% (10)	0% (0)	0%(0)
Como formar un líder.	25	68%(17)	32%(8)	0% (0)	0%(0)

Fuente elaboración propia

En la tabla 18 se observa que la mayoría de la población desconoce el tema de motivación y compromiso; el 52%(13) de los participantes, manifiestan conocer **poco** sobre el tema. posteriormente el 68%(8) indica no saber **nada** sobre ello, y el 16%(4) manifiesta conocer lo suficiente respecto al tema de motivación y compromiso.

Ahora bien, los asistentes con un 60% indican conocer nada sobre capacidades y habilidades, seguidamente el 40%(10) argumenta conocer **poco** sobre el tema; finalmente para la temática de como “formar un líder” los empleados manifiestan saber **nada**, de igual manera el 32%(8) conoce poco en como formar un líder.

finalmente se lograr concluir que la mayoría de los asistentes con más del 50% de la población refiere conocen **nada** sobre los temas a trabajar en el módulo 3.

Tabla 24 evaluación aplicada después del módulo 3

Tema Módulo 3	N° de Empleados encuestados	Escala de respuesta			
		Nada (%)N°	Poco (%)N°	Suficiente (%)N°	Mucho (%)N°
Motivación y compromiso.	25	0%(0)	0%(0)	60% (15)	40%(10)
Capacidades y habilidades.	25	0%(0)	24% (6)	56% (14)	0%(0)
Como formar un líder.	25	0%(0)	16%(4)	72% (18)	12%(3)

Fuente elaboración propia.

En la tabla anterior, se identifica que para el tema de motivación y compromiso los empleados indican conocer lo **suficiente** del tema, lo anterior con un porcentaje del 60%(15), seguidamente el 40%(10) de los asistentes, manifiesta que conocen **mucho** sobre el tema anteriormente abordado; ahora bien, para la temática de capacidades y habilidades, los trabajadores asistentes al desarrollo de las sesiones indica conocer lo **suficiente** con 56%(14). Por otra parte, el 24%(6) argumenta saber **poco** del tema, finalmente para el tema relacionado

con “cómo formar un líder” el 72%(18) de los trabajadores indica saber lo **suficiente** sobre ello, posteriormente el 16%(12) indica que conoce **mucho** acerca de cómo formar un líder.

Por ende, se identifica que más 60% de la población, logran adquirir los conocimientos suficientes en los 3 temas trabajados, puesto que en la tabla anterior (tabla 18) la mayoría de la población encuestada indicaba, conocer nada antes del proceso de formación en el módulo N°3.

Estrategias de intervención en estilos de dirección.

Para la formación de los líderes jefes y supervisores se realiza un proceso aparte que permite brindar herramientas sobre estilos de dirección, comunicación y trabajo en equipo.

Para la evaluación se realiza el mismo procedimiento anteriormente descrito
Evaluación antes de la aplicación del módulo.

Tabla 25 evaluación antes de la aplicación del módulo.

Tema	N° de Empleados encuestados	Escala de respuesta			
		Nada (%)N°	Poco (%)N°	Suficiente (%)N°	Mucho (%)N°
Estilos de liderazgo	17	0%(0)	41%(7)	58% (10)	0%(0)
Comunicación	17	0%(0)	47% (8)	53% (9)	0%(0)
Trabajo en equipo	17	0%(0)	47%(8)	53% (9)	0%(0)

Fuente elaboración propia.

En la tabla 20 se muestra que el 58%(10) de la población indica conocer **suficiente** sobre estilos de liderazgo, y el 41%(7) manifiesta que conoce **poco** sobre el tema, para el concepto de comunicación la mayoría con 53% un indica saber **suficiente** y el restante con un 47%(8) indica conocer poco sobre comunicación, por último, para el concepto de trabajo en equipo el 53%(8) de la población reconoce saber lo **suficiente** y el 47%(8) afirma conocer poco sobre el tema. Por ende, se infiere que más del 50% no conoce lo suficiente sobre estilos de liderazgo en los jefes, líderes y supervisores.

Tema	N° de Empleados encuestados	Escala de respuesta			
		Nada (%)No	Poco (%)No	Suficiente (%)No	Mucho (%)No
Estilos de liderazgo	17	0%(0)	0%(0)	100% (17)	0%(0)
Comunicación	17	0%(0)	47% (8)	76% (13)	0%(4)
Trabajo en equipo	17	0%(0)	0%(0)	100% (17)	0%(0)

Tabla 26 evaluación después de la aplicación del módulo.

Fuente elaboración propia.

La tabla 21 permite identificar los conocimientos después de la aplicación del módulo de formación muestra que el 100%(17) de la población manifiesta conocer lo suficiente sobre estilos de dirección, para comunicación el 76%(13) afirma saber lo suficiente y el 47%(8) conoce poco sobre el tema, y para trabajo en equipo el 100% de los trabajadores reconocen saber lo **suficiente** en trabajo en equipo, por lo tanto, se infiere que más del 90% de la población argumenta poseer el conocimiento suficiente sobre el tema general del módulo estilos de liderazgo identificando que la formación llevada a cabo logra alcanzar las metas esperadas, aportando al fortalecimiento del clima organizacional y el alcance de objetivos.

Evaluación ex-pos (buscar fortalecer el grado de cumplimiento de los objetivos)

5. SEGUIMIENTO Y EVALUCIÓN.

Para la evaluación final del proyecto se tiene en cuenta los indicadores de logro puesto que (Quintero, 2000) afirma que “Los indicadores de logro son hechos concretos verificables medibles, evaluables, que se establecen a partir de cada objetivo” de esta manera se logra la valoración de los planes, programas y proyectos sociales permitiendo resolver dicha situación existente que se adelanta en la empresa Pastelería Florida Ltda.

Lo anterior se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 26 indicadores

	Objetivo general	Área De Interés	Objetivos Específicos	Metas	Indicador	resultado
<i>Indicadores De Logro</i>	Diseñar e implementar el programa de bienestar social laboral que favorezca las condiciones sociales y humanas en pro del bienestar de los empleados de	Formación en Relaciones interpersonales, Cultura organizacional y Liderazgo en los empleados de la empresa Pastelería	1.Estudiar y diagnosticar la situación problema de los empleados pertenecientes a la empresa pastelería florida Ltda.	Al 17 de marzo del 2017, se logra diagnosticar y estudiar la situación problema en un 100%.	Al 17 de marzo el 100% de los instrumentos utilizados dan cuenta de la situación problema de la empresa.	Se cumple en un 100% ya que se logra diagnosticar y conocer a profundidad las problemáticas por medio de los instrumentos de recolección de información que permitieron dar cuenta de dichas problemáticas.

la empresa pastelería Florida
florida durante el
primer y segundo
semestre del 2017.

2.fortalecer las relaciones interpersonales, la comunicación y el liderazgo a través de un proceso de formación en los empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda.

Al 25 de octubre de 2017, se fortalece el 70% las relaciones impersonales la comunicación y el liderazgo de los empleados de la Empresa pastelería Florida, contribuyendo en el bienestar de los mismo.

Al 30 de noviembre se fortalecen las relaciones impersonales, comunicación y liderazgo en los empleados de la empresa por lo menos el 85%.

Se cumple en un 100% ya que se logra fortalecer las relaciones interpersonales en los empleados asistentes demostrado en cada una de las evaluaciones aplicadas, ya que la el 81% de la población que asiste indica conocer poco sobre las relaciones interpersonales. En este sentido tras la aplicación del módulo se logra evidenciar que el 84% manifiesta conocer lo suficiente respecto a la temática desarrollada.

De igual manera, se evidencia que para la temática de liderazgo se identifica que más 60% de la población, logran adquirir los conocimientos suficientes en los 3 temas trabajados, puesto que antes de la aplicación la mayoría de la población encuestada con un 50% indicaba, desconoce el tema de formación y liderazgo.

Finalmente el tema de comunicación, se identifica que el 60% de la población manifiesta desconocer sobre comunicación organizacional.

<p>3. Establecer espacios de participación e integración de manera permanente en pro del bienestar laboral de los empleados, articulando en el programa de bienestar social laboral de la empresa Pastelería Florida Ltda.</p>	<p>Al 25 de octubre de 2017 se establece el 80% de los espacios de integración y participación para el desarrollo y el fortalecimiento del programa de bienestar social laboral de la empresa, optimizando las condiciones sociolaborales de los trabajadores de la empresa Pastelería Florida Ltda.</p>	<p>Al 30 de noviembre contar con el 100% de los espacios de participación para el desarrollo y fortalecimiento de las condiciones sociolaborales de los empleados pertenecientes a la empresa Pastelería Florida Ltda.</p>	<p>Se cumple al 100% puesto que, se logra establecer un calendario de actividades anuales, igual manera se establece dentro del programa de bienestar social laboral.</p>
<p>4. Formular un instrumento de evaluación y seguimiento, que permita medir el cumplimiento del programa de bienestar social laboral, en la empresa Pastelería Florida Ltda.</p>	<p>Al 20 de noviembre establecer el 80% del proceso de evaluación y seguimiento del programa de bienestar social laboral.</p>	<p>Al 30 de noviembre 2017 contar con el 100% del instrumento de evaluación y seguimiento de programa de bienestar social laboral en la empresa Pastelería Florida Ltda.</p>	<p>Se logra al 100%, ya que se cuenta con el instrumento de evaluación y seguimiento en su totalidad dentro del programa de bienestar social laboral.</p>

6. . REGISTRO FOTOGRÁFICO

El presente capítulo tiene como fin dar a conocer de forma minuciosa el proyecto de implementado en la empresa Pastelería Florida, denominado “Contribuyendo en el bienestar social y humano, pastelería Florida 2017” realizado con el grupo de trabajadores pertenecientes a la empresa. Para lo cual se retomarán en este capítulo el origen de este y el desarrollo.

Origen programa de bienestar social laboral. Ilustración 2 sesión liderazgo

Como ya se mencionó anteriormente, el Programa de Bienestar Social Laboral es un proyecto desarrollado en la empresa pastelería Florida LTDA, durante el año 2017 con el grupo de trabajadores de la empresa, el cual tiene como fin fortalecer el clima organizacional de la empresa y las relaciones interpersonales entre los empleados de la misma, después de llevar a cabo el diagnóstico y encontrar las problemáticas más apremiantes, se propone como alternativa de solución el diseño e implementación de un Programa de Bienestar Social Laboral encaminado a crear, mantener y mejorar las condiciones labores y el desarrollo óptimo e integral de los trabajadores la empresa Pastelería Florida LTDA. En donde se lleva a cabo por medio la metodología team bulding, a través de 5 fases.



Fase 1: Escuchamos, proceso de formación : En esta fase se realiza el proceso de formación de los empleados, (jefes, supervisores, líderes,

auxiliares de mesa, auxiliares de

cocina, producción) en 14 sesiones,

las 10 primeras sesiones se desarrollan con los auxiliares y

producción en temas como

relaciones interpersonales, clima

organizacional y liderazgo,

permitiendo desarrollar las

capacidades y potencialidades y

Ilustración 5 Modulo clima laboral



Ilustración 4 fase 2 modulo

de igual manera contribuyendo en el fortalecimiento del clima organizacional mejorando las relaciones y en la resolución de conflictos, estas sesiones se realizaron durante 1 mes, los días martes y viernes, con una duración de una hora, los actividades se guiaron por medio de

Ilustración 3

estrategias de intervención en los

sesión 2 relaciones



empleados de la empresa Pastelería

Florida, compuesto por 3 módulos de

intervención y cada día a 3 y 4 unidades.

En este orden de ideas en la

Fase 2. Proponemos estilos de

liderazgo: Se lleva a un proceso de

formación en 4 sesiones con los jefes,

líderes y supervisores en temas como estilos de liderazgo,

trabajo en equipo y comunicación logrando así, emprender el adecuado direccionamiento los

empleados que se encuentran a su cargo, guiado por **el módulo estrategias de intervención**

estilos de liderazgo, el cual fue realizado por personas expertas en el tema, cada sesión con

una duración de hora cada uno.



Seguidamente en la **Fase 3. Organizamos cultura organizacional**: esta fase permite desarrollar la propuesta para consolidar el manual de funciones, manual de convivencia, reglamento interno, permitiendo realizar una planeación estratégica y carteras informativas.

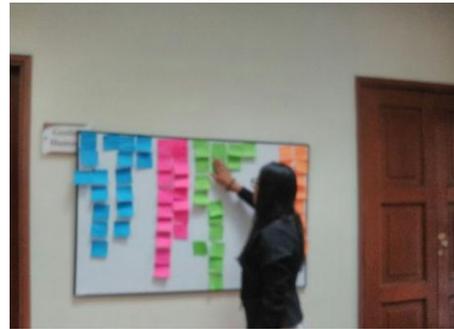
Posteriormente en la **fase 4 pensamos seguridad social integrada**: Esta fase establece espacios de bienestar social laboral de los empleados como: proyecto de vida, educación formal, semana de la salud y días espaciales, una cartilla para realizar un trabajo en red, que contiene información sobre programas de formal, y en proyecto de vida y finalmente una cartilla de pausas activas, riesgos psicosociales y enfermedades profesionales.



Finalmente, en la **Fase 5 evaluamos seguimiento y evaluación**: se realiza el seguimiento y del programa de bienestar social laboral, permitiendo realizar una retroalimentación del proceso.

Ilustración 7 cierre de sesión





7. CONCLUSIONES.

En este último apartado es importante concluir e insistir sobre la importancia de generar procesos encaminados a la satisfacción de las necesidades de las personas, grupos o comunidades, tal como se llevó a cabo en la empresa Pastelería Florida Ltda., bajo un enfoque que permita la articulación de procesos integrales que beneficien y propendan por el cambio y el bienestar social, reconociendo a los sujetos como artífices de su propio transformación personal y social.

Es necesario, enfatizar en que el ser debe ser entendido como un ser social que se ve permeado por todos aquellos aspectos de la vida cotidiana, los cuales definen constantemente su actuar frente a los contextos sociales a los que se enfrentan día a día

Es pertinente entonces reconocer e identificar los escenarios y contextos sociales que se viven actualmente y en los que se desenvuelven los sujetos, para así comprender las realidades y poder intervenir sobre las mismas.

Además de lo anterior permite al profesional hacer una interpretación de la realidad más amplia, crítica y real de las situaciones; generar diagnósticos mayormente pertinentes y sobre los cuales sea más efectiva la intervención, identificando no solo las situaciones problema sino también las potencialidades de los seres humanos.

Por ello, surge la importancia entonces, de retomar, espacios, conceptos, metodologías, paradigmas y demás elementos que le permitan a la profesión de Trabajo Social, potencializar su actuar, de forma tal que brinde herramientas a la persona empoderándola como una acción liberadora frente a su propio cambio, su desarrollo en la medida de sus necesidades humanas.

Ahora bien, es pertinente insistir en la importancia de recuperar los escenarios proscritos de la profesión, retomar campos de acción que urgen de la necesidad de la intervención del Trabajador Social, tal como lo es el retomado en la empresa Pastelería Florida Ltda., haciendo hincapié en el ámbito laboral, entendiendo dicho contexto como

el lugar en el que las personas pasan la mayor parte de su vida; por lo mismo, es importante brindar al trabajador herramientas que le permitan un desarrollo integral, sistémico y con ello se hace referencia a todas las dimensiones que lo componen.

No solo interviniendo a la persona como un ser individual sino como un ser multidimensional, abierto a toda una cantidad de estímulos axiológicos que influyen en su desarrollo integral y su conducta social y personal, en donde se ven inmersas las emociones, la salud física, mental, psicosocial, la solidaridad, la adaptación, el sentido de pertenencia y demás estados axiológicos de ser que juegan un papel fundamental en la sinergia de la organización.

La cual se entiende como aquella que (Medrano, 2011) “promueve el trabajo en equipo y por ende el rendimiento de los trabajadores para el logro de los objetivos bajo una visión común o compartida.” (p.2.) Así las empresas alcanzan las metas y logros bajo una competencia no solo individual, sino grupal.

Cabe señalar que bajo los postulados anteriormente expuestos se evidencia la necesidad de diseñar e implementar programas de Bienestar Social laboral encaminados al desarrollo humano de los trabajadores y por ende de las empresas y de la sociedad en general.

Teniendo en cuenta lo anterior, es pertinente enfatizar que durante la realización del proyecto de intervención social se logró fortalecer el bienestar social de los empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda., como también potencializar las habilidades y de igual manera brindar herramientas que puedan contribuir al clima laboral, generando espacios armónicos de trabajo en pro de una cultura organizacional que incida en el crecimiento de la organización y las mismas personas.

Por medio de los programas de Bienestar Social Laboral, se puede satisfacer las necesidades de los empleados tanto axiológicas como existenciales; puesto que el trabajo permite el autodesarrollo individual y a su vez social, mejorando la calidad de vida de estos

RECOMENDACIONES.

A LA UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA:

A la academia, que promueva la formación de profesionales en áreas tan importantes como el Trabajo Social Organizacional, de manera tal que la profesión vuelva a retomar los escenarios laborales teniendo en cuenta “su evolución y los problemas contemporáneos del mundo del trabajo.” Haciendo hincapié en la multifuncionalidad del Trabajo Social en la intervención y la comprensión de las dinámicas sociales y de los espacios en los que se ven inmersos los sujetos como entes de deberes y derechos.

A LA EMPRESA PASTELERÍA FLORIDA:

Es realmente valioso y pertinente el esfuerzo que hace las empresas por la formación de sus trabajadores, la recomendación va encaminada a la generación de espacios para la participación y la integración de los empleados en escenarios diferentes a sus áreas de trabajo.

Se recomienda a la empresa dar continuidad al programa de Bienestar Social Laboral, el cual permitirá garantizar el bienestar social y humano de los trabajadores de la empresa Pastelería Florida LTDA.

A LA PROFESIÓN:

Retomar los espacios de intervención en el área laboral y la actualización de la profesión, en los retos propuestos en los nuevos espacios de intervención laboral; a partir de la programación, ejecución y evaluación de programas de Bienestar Social Laboral.

Reconocer la importancia y la especificidad del Trabajo Social en la empresa e identificar la pertinencia de este en el ámbito laboral.

Es importante fomentar la cultura de la sistematización de la información para el avance de la profesión el área organizacional desde la profesión de Trabajo Social.

Bibliografía.

- Aguilar, V., Cruz, D., & Jimenez, C. (2007). Bienestar Social laboral desde la perspectiva de calidad de vida de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas. 1995-2005 en Bogotá, D,C estado del arte. *Revista tendencia & retos*, 247-249.
- Apellidos, n. s. (Año). Título del artículo. *Título del diario*, Páginas desde - hasta.
- Apellidos, n. s. (Año). *Título del libro*. Nombre de la ciudad: Nombre del editor.
- Arbeláez, B. (2008). Intervención del Trabajador Social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional. . *Revista de facultad de Trabajo Social.Medellin Colombia.*, 82-88.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estrategica del clima laboral*. . Madrid: Universidad Nacional de educación a Distancia de Madrid.
- Briceño, P. (2014). *El sentido de pertenencia como estrategia organizacional para el aporte de los objetivos de la empresa* . Bogotá. : Universidad Militar Nueva Granada.
- Candamil, M. S., & Lopez, M. (2004). *Los proyectos Sociales, Una herramienta de la gerencia social*. Manizales: Universidad de Caldas.
- Clared, R., Cabrera, C., & Ramirez, L. (2010). Cartografía temática presentaciones cartograficas de implantación puntual y lineal: mediante sistemas de información geograficas. . *Revista geografica digital IGUNNE*.
- Edelstein, B. (15 de octubre de 2017). *factorhuma.org*. Obtenido de factorhuma.org: https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8261/activitats_team_building_cast.pdf
- Edmond, M., & Dominique, P. (1992). *La interción social*. Barcelona: Paidós Ibérica.S.A.
- Empresa Pastelería Florida Ltda. (2016). *Bateria factor de riesgos psicosociales*. Bogotá : Pastelería Florida Ltda. .
- Epise. (2007). *Formación mas desarrollo*. Barcelona: Epise Madrid.
- Espiñeira, P. (2010). *la comunicación en las organizaciones en la sociedad del crecimiento*. Coruña: Escuela Universitaria de relaciones laborales de A.Coruña.

- Fernandez, Y. (07 de Marzo de 2017). Entrevista Semiestructurada. (A. León, & E. Romero, Entrevistadores)
- Fritzen, S. (1999). *Relaciones Humanas interpersonales en la convivencia de grupos y comunidades*. . Malaga: Sal Terrae.
- Fuentes, A. (2012). *la cultura organizacional: factor clave de éxito en las empresas del siglo XXI*. Cartagena de Indias. : Universidad de Cartagena .
- Lana, J. (2011). *Desarrollo a escala humana e intervención social*. . Pamplona: Cáritas.
- Linares, E. (2005). *Un enfoque integral de desarrollo a Escala Humana*. Barcelona: Cáritas .
- Martinez, E. (7 de marzo de 2017). Entrevista semiestructurada. (A. León, & M. Romero, Entrevistadores)
- Max-neff, M. (1993). *Desarrollo a escala humana*. Barcelona: Nordan-comunidad.
- Medrano, S. M. (2011). *SINERGIA EN EL AMBIENTE DE TRABAJO*. Majibacoa.
- Mesa, F. (2015). El Trabajo Social de empresa: otro ambito de trabajo. *Revista Busqueda*, 62-75.
- Ministerio de la protección social. (23 de Julio de 2008). *Alcaldía Mayor De Bogotá*.
Obtenido de Alcaldía Mayor De Bogotá.:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=31607>
- Pardo, C., & Díaz, O. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C. *Suma de Negocios*, 39-48.
- Perez, L., & Diaz, Y. (2014). Trabajo Social organizacional y Salud ocupacional en Colombia.Inicios, desarrollos y desafíos. *Eluthera*, 121-145.
- Quintero, V. M. (2000). *Evaluacion de proyectos sociales construccion de indicadores*. Colombia: Flamenco.
- Rebiére, C., & Rebiére, O. (2017). *Team Bullding inside organización*. Kindle Edition.
- Santos, Z. (2017). *Trabajo Social organizacional*. Bogotá: Universidad Nacional De Colombia

Anexos

Anexo 1 Raes *FICHA No. 1*

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA *Riesgos psicosociales*

FORMATO FICHA UNIFICADA

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

- **TÍTULO:**

Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo

- **AUTOR(ES):**

Jose M. Peiro

- **TIPO DE AUTOR**

Unipersonal

- **INFORMACION SOBRE LA PUBLICACIÓN**

Este artículo colombiano hecho en 3 ciudades, donde se lleva a cabo la investigación, publicado el 20 de noviembre del 2009, con el objetivo de describir el clima organizacional los factores de riesgo y los estilos de liderazgo.

- **TIPO DE DOCUMENTO:**

Artículo

- **DELIMITACIÓN CONTEXTUAL**

Espacial: España.

Temporal: 2004.

2. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO

Palabras claves: liderazgo, clima organizacional, factores de riesgo, bienestar del trabajador, responsabilidad social empresarial.

- **Temas:**

- ✓ Liderazgo
 - ✓ Factores de riesgo
 - ✓ Método
 - ✓ Resultados

- **Resumen**

Este estudio tiene como propósito describir el clima organizacional, los factores de riesgo psicosocial y los estilos de liderazgo que perciben un grupo de 400 trabajadores del sector salud en cuatro ciudades colombianas, y observar si existen

diferencias significativas entre ellas. De acuerdo con los resultados, los participantes presentaron riesgos psicosociales de diversa índole, siendo más relevantes los referidos a las relaciones interpersonales. El clima organizacional, aunque no es óptimo, tampoco es desfavorable, de esta manera en primer lugar hace referencia al método de investigación seguido de los resultados.

Disciplinas que soportan conceptualmente el documento

Psicología.

Referentes Conceptuales

No hay

- **Conceptos principales**

Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales

Disciplinas que soportan conceptualmente el documento

Ciencias de la salud.

Psicología.

Referentes Conceptuales

Víctor Guédez,

- **Conceptos principales**

Responsabilidad Social Empresarial, Riesgo Psicosocial

1. DESCRIPCIÓN DE LAS TABLAS, GRÁFICOS E ILUSTRACIONES

El artículo muestra 6 tablas donde se puede evidenciar los resultados a partir de los riesgos psicosocial clima laboral y liderazgo en las 4 ciudades.

Figuras

1. Puntuaciones totales obtenidas por los participantes en el cuestionario de riesgo psicosocial.
2. Presencia de riesgos psicosociales en la unidad promotora de salud en las cuatro ciudades

Tablas

1. Características sociodemográficas de los participantes, expresadas en frecuencia y porcentaje.
2. Características sociodemográficas según la distribución por ciudades y grado de significación de las diferencias.
3. Características sociodemográficas (variables categóricas) según por distribución por ciudades y grado de significación de las diferencias.
4. Paso de los adjetivos en las dimensiones obtenidas en el cuestionario de liderazgo.

2. CONCLUSIONES

Los dos estilos de liderazgo resultantes en el estudio fueron evidenciados solamente en Bogotá. Se encontraron diferencias significativas en la mayoría de

las variables estudiadas, lo cual podría deberse al efecto de aspectos culturales. Se discuten estos hallazgos.

Es importante tener y capacitar al personal laboral frente al liderazgo, que permita guiar a los demás personas que se encuentran en el área organizacional donde comparten un mismo espacio, para logra así un liderazgo efectivo, basado en un comportamiento ético que fomente la productividad mejorando la calidad de vida de las personas el bienestar y la satisfacción personal laboral.

3. COMENTARIOS A LA BIBLIOGRAFÍA

No hay

4. OBSERVACIONES

Sin observaciones

FICHA No. 2

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Intervención laboral desde el área de Trabajo Social

FORMATO FICHA UNIFICADA

3. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO.

- **TÍTULO:**

Ley 1562 año 2012: “Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional”.

- **AUTOR(ES):**

Colectivo.

- **TIPO DE AUTOR**

Autoridad Nacional.

- **INFORMACION SOBRE LA PUBLICACIÓN**

Decretada para Colombia, el 11 de Julio de 2012. La presente ley de obligatoriedad se expide como normatividad para las empresas, compañía e instituciones de orden público y privado, como respuesta a la garantía de los derechos laborales de los empleados, enmarcando los deberes de los empleadores. Lo anterior en concordancia con el código laboral y las normatividades existentes en protección a los trabajadores de las diversas empresas, compañías e instituciones que funcionen en el territorio nacional.

El contenido de la ley ha sido seleccionado y estudiado en un proceso de revisión bibliográfica por pares.

- **TIPO DE DOCUMENTO:**

Jurídico normativo.

- **DELIMITACIÓN CONTEXTUAL**

Espacial: Colombia.

Temporal: 2012

4. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO

Palabras claves: Salud ocupacional, seguridad y salud en el trabajo, bienestar físico, mental y social.

- **Temas:**

Definiciones de la ley.

- **Resumen**

Se retoma toda la ley, concretamente el Artículo 1°. Definiciones, a partir del cual se indaga en los conceptos que otorga la ley para el cumplimiento de la misma y dicta la normatividad a tener en cuenta.

Se ahonda en tres aspectos específicos; sistema general de riesgos laborales, salud ocupacional y programa de salud ocupacional. Por medio del cual se estipula el cambio de nombre y las nuevas especificidades de cada una de ellas.

Se nombra entonces el área de salud ocupacional como **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**, en siglas SST; la cual será la encargada de la protección y prevención de la salud de los empleados abordándolo desde la dimensión física, mental y social.

También se dictamina en la ley, que el programa de salud ocupacional será de carácter obligatorio y pasará a llamarse **SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**, en siglas SG-SST. Por medio del cual las empresas, instituciones y compañías presentes en el territorio nacional, implementaran proyectos encaminados al bienestar laboral de los empleados teniendo en cuenta todas las disposiciones de la ley; mediante un proceso claro y de planeación que permita la organización, la planificación y la acción con el fin de valorar y controlar los riesgos, que puedan afectar la salud del trabajador en los ámbitos físicos, mentales y sociales.

El análisis de la ley reside en el estudio de la normatividad vigente en Colombia, respecto al área laboral y la responsabilidad de las empresas en cuanto al bienestar social de los empleados y los deberes existentes como empleadores.

Asimismo, conocer la ley permite establecer y generar procesos de intervención efectivos en relación con el bienestar laboral de los empleados, mediante un proceso de calidad y responsabilidad empresarial.

- **Disciplinas que soportan conceptualmente el documento**

Constitucionales.

Referentes Conceptuales

Código sustantivo del trabajo.

- **Conceptos principales**

Laboral, salud, seguridad social y económica.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS TABLAS, GRÁFICOS E ILUSTRACIONES

No aplica.

6. DESCRIPCIÓN DE LOS ANEXOS

No hay anexos.

7. CONCLUSIONES

Es pertinente la consulta de la ley, puesto que brinda elementos de suma importancia en cuanto a la normatividad vigente, que rige los procesos laborales en el país. Se retoman aspectos fundamentales de la misma orientando la intervención social mediante un marco jurídico normativo que le da sustento a la intervención desde el área social.

8. COMENTARIOS A LA BIBLIOGRAFÍA

No hay comentarios a la bibliografía

9. OBSERVACIONES

Sin observaciones

FICHA No. 3

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Intervención laboral desde el área de Trabajo Social.

FORMATO FICHA UNIFICADA

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO:

- **TÍTULO:** El Estado del bienestar social y el neoliberalismo ante los derechos laborales.

- **AUTOR(ES):**

Carmen Añez Hernández.

- **TIPO DE AUTOR:**

Personal.

- **INFORMACION SOBRE LA PUBLICACIÓN:**

La Revista de Ciencias Sociales es un documento que se expide cada cuatro meses, pertenece a la facultad de ciencias económicas y sociales; de la Universidad de Zulia; ubicada en Venezuela.

Todos los documentos ahí publicados se encuentran en idioma español.

El presente documento fue redactado en el año 2004, en la entrega del volumen número 10 de la revista académica, siendo este su primer artículo.

Todos los artículos contenidos en esta revista son de orden investigativo y relacionados con las ciencias sociales. Esta revista tiene como finalidad generar un intercambio de conocimientos y estimular la producción de textos en el área de las ciencias sociales.

- **TIPO DE DOCUMENTO:**

Artículo.

- **DELIMITACIÓN CONTEXTUAL**

Espacial: Zulia, Venezuela.

Temporal: 2004

2. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO

Palabras claves: derechos laborales, calidad de vida, protección social, clase social.

- **Temas:**

El Estado del bienestar social y el neoliberalismo ante los derechos laborales.

- **Resumen**

Los derechos laborales son el punto central de la discusión política y social a escala mundial, de ahí su importancia de explorar la regulación de dichos derechos desde la óptica del Bienestar Social y del Neoliberalismo. Los resultados reflejan; que en el modelo de Bienestar Social, el Estado asume la regulación de los costos laborales, garantizando a los trabajadores una mejor calidad de vida y su reconocimiento como clase social, así como la reproducción del capital. El Estado se convierte en el sujeto social ordenador de las relaciones sociales y del mercado. Con el surgimiento del Neoliberalismo se sustituyen las propuestas del Bienestar Social

por nuevos patrones que agudizan los derechos de la clase trabajadora, generando la ruptura de las formas tradicionales de protección social. Se concluye, que los derechos laborales están en el centro de la estructura social, existiendo una tendencia hacia una variación no favorable en la regulación de los beneficios de la fuerza laboral, imponiéndose la flexibilización de las relaciones laborales y la privatización de la protección social, lo cual profundiza la inseguridad social, la precarización y la pobreza extrema.

A partir de lo anterior se puede evidenciar el comparativo histórico desde las ciencias sociales centrado en el modelo neoliberal el cual ubica a los derechos laborales en un lugar irrelevante, dejándolos en un segundo plano lo cual profundiza las desigualdades entre el trabajador y los empleadores.

- **Disciplinas que soportan conceptualmente el documento:**

Economía y empresa, ciencias sociales

- **Referentes Conceptuales**

No se retoma ninguno.

- **Conceptos principales**

- Laboral, bienestar social, fuerza laboral, relaciones laborales.

3. DESCRIPCIÓN DE LAS TABLAS, GRÁFICOS E ILUSTRACIONES

No aplica.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS ANEXOS

No aplica.

5. CONCLUSIONES:

Es importante retomar este tipo de artículos, puesto que se hace un análisis histórico de la significancia del trabajo hasta la época actual. Contextualizando la precarización de la seguridad laboral.

6. COMENTARIOS A LA BIBLIOGRAFÍA

No hay comentarios a la bibliografía

7. OBSERVACIONES

Sin observaciones

*Intervención laboral desde el área de Trabajo Social.***FORMATO FICHA UNIFICADA****1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO**

- **TÍTULO:** PERSPECTIVAS DEL TRABAJO SOCIAL EN COLOMBIA. UNA REFLEXIÓN A PARTIR DEL TRABAJO SOCIAL LABORAL.

- **AUTOR(ES):**

Gloria María Jiménez G

- **TIPO DE AUTOR**

Personal.

- **INFORMACION SOBRE LA PUBLICACIÓN:**

En el presente artículo se disponen algunas ideas y contextualizaciones respecto a los antecedentes y problemáticas del sector laboral en Colombia. Retoma también temas relacionados con la dinámica económica cambiante, la globalización y las influencias que esta ejerce sobre las relaciones de producción. Lo cual lleva a la autora del presente artículo a abordar estas perspectivas desde el Trabajo Social y su intervención en el área laboral.

- **TIPO DE DOCUMENTO:**

Artículo.

- **DELIMITACIÓN CONTEXTUAL**

Espacial: Medellín, Antioquia.

Temporal: 2010

2. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO:

Palabras claves: Trabajo, Trabajo social laboral, Asistencialismo, Gestión del talento humano.

- **Temas:**

- Antecedentes y problemas laborales en Colombia.
- Situación colombiana y globalización
- El trabajo social laboral y su origen en el contexto colombiano

- **Resumen:**

- Se profundiza sobre la tercera parte del artículo, “El trabajo social laboral y su origen en el contexto colombiano”, considerándolo de más relevancia sobre los anteriores, dados que este rescata información oportuna respecto al tema de intervención a realizar.

A través del presente artículo la autora rescata la importancia del Trabajador social en el área laboral, mencionando todas aquellas capacidades y habilidades que posee el profesional para desempeñarse en este campo. Retoma la importancia de la creación de programa de bienestar social encaminados a la satisfacción de las necesidades de los empleados y el rol mediador que adquiere el profesional en Trabajo Social entre la empresa y los empleados; generando condiciones laborales óptimas para el desarrollo y efectividad de la productividad.

También se genera la reflexión en torno al rol asistencialista del profesional en épocas pasadas y como debe haber un cambio actitudinal, a través de la tecnicidad de la profesión y la generación de nuevos conocimientos y formas de intervención en el área laboral. Dejando de ser relegados por distintas disciplinas que si bien realizan un trabajo efectivo y eficaz no abordan en su totalidad dimensiones que si son abordadas por el Trabajador social en el área laboral.

- **Disciplinas que soportan conceptualmente el documento**

Trabajo Social, psicología, talento humano, salud.

- **Referentes Conceptuales**

No aplica.

- **Conceptos principales**

Rol, talento humano, empelados, bienestar laboral, salud.

3. DESCRIPCIÓN DE LAS TABLAS, GRÁFICOS E ILUSTRACIONES

No aplica.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS ANEXOS

No aplica.

5. CONCLUSIONES

Es importante reconocer este tipo de artículos a partir de los actuales se genere un conocimiento actualizado de la profesión en diversas áreas, en esta oportunidad desde el área laboral. Dado que refuerza los conocimientos presentes y genera discusión y diversas miradas respecto al que hacer de la profesión en esta área y bajo esta modalidad de intervención.

6. COMENTARIOS A LA BIBLIOGRAFÍA

Se retoman varios autores, que abordan diversos aspectos de la profesión generado una mayor científicidad y especificidad del Trabajador Social en el área laboral.

7. OBSERVACIONES

Sin observaciones

FICHA No. 5

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Intervención laboral desde el área de Trabajo Social.

FORMATO FICHA UNIFICADA

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

- **TÍTULO:** “Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento”
- **AUTOR(ES):**

Esther Raya Diez
Neus Caparrós Civera
- **TIPO DE AUTOR**

Colectivo.
- **INFORMACION SOBRE LA PUBLICACIÓN**

El artículo en mención fue desarrollado por profesoras de la universidad de la Rioja, juntas han publicado un sin número de artículos y libros encaminados hacia el Trabajo Social.

El presente artículo se clasifica en la edición número 52 de la revista documentos de Trabajo Social.
- **TIPO DE DOCUMENTO:**

Artículo.
- **DELIMITACIÓN CONTEXTUAL**

Espacial: España.

2. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO

Palabras claves: Trabajo social empresarial, responsabilidad social, emprendedor social.

- **Temas:**

- Nuevos escenarios para el Trabajo Social del siglo XXI.
- Trabajo Social y Empresa.
- Vías para el emprendimiento en Trabajo Social.
- Síntesis final.

- **Resumen**

La trayectoria de la profesión del trabajador social ha pasado por diferentes enfoques desde sus orígenes. Asistencialismo, beneficiarios, servicios sociales son palabras que están unidas intrínsecamente a su desarrollo y que forman parte del imaginario del trabajo social. No obstante, en la actualidad y, ante la nueva situación económico-social a la que nos enfrentamos, el trabajo social debe abrir nuevos campos en los que pueda desarrollarse, nuevas vías laborales y nuevas vías de expansión. Y es en este sentido en el que su actor principal, el trabajador social, se presenta como un emprendedor social, siendo el trabajo social en empresas uno de los nuevos escenarios de su profesión. El presente artículo versa sobre estos nuevos escenarios que se abren ante el trabajador social como emprendedor social y del recorrido del trabajo social llamado de empresa, teniendo en cuenta tanto la evolución histórica del término como la realidad actual y las posibilidades que ofrece trabajar en el mundo empresarial y de las relaciones laborales.

Las autoras retoman varios conceptos y contextualizan el mismo al momento actual y a la labor y los espacios que el Trabajador Social por sus conocimientos debe recupera y abordar, entiendo el Trabajo Social Laboral como una potente e importante rama de la intervención social.

- **Disciplinas que soportan conceptualmente el documento**

Trabajo Social, economía, administración de empresas.

Referentes Conceptuales

No aplica.

- **Conceptos principales**

Psicosocial, desarrollo, relaciones laborales, salud en el trabajo, proyección social empresarial, responsabilidad social corporativa.

3. DESCRIPCIÓN DE LAS TABLAS, GRÁFICOS E ILUSTRACIONES

No aplica.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS ANEXOS

No aplica.

5. CONCLUSIONES

A partir del presente artículo se determina la importancia del Trabajador Social en el área laboral como protector de los derechos del trabajador e impulsor de los deberes del empleador.

6. COMENTARIOS A LA BIBLIOGRAFÍA

No hay comentarios a la bibliografía

7. OBSERVACIONES

Sin observaciones

FICHA No. 6

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Intervención laboral desde el área de Trabajo Social.

FORMATO FICHA UNIFICADA

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

- **TÍTULO:** “Decreto ley 1567 de 1998. Capítulo III, programas de bienestar social.”
- **AUTOR(ES):**
Colectivo.
- **TIPO DE AUTOR**
Autoridad nacional.
- **INFORMACION SOBRE LA PUBLICACIÓN**

Decretada para Colombia, el 5 de agosto de 1998. La presente ley de obligatoriedad se expide como normatividad para las empresas, compañía e instituciones de orden público y privado, como respuesta a la garantía de los derechos laborales de los empleados, enmarcando los deberes de los empleadores. Lo anterior en concordancia con el código laboral y las normatividades existentes en protección a los trabajadores de las diversas empresas, compañías e instituciones que funcionen en el territorio nacional.

El contenido de la ley ha sido seleccionado y estudiado en un proceso de revisión bibliográfica por pares

- **TIPO DE DOCUMENTO:**

Jurídico normativo.

- **DELIMITACIÓN CONTEXTUAL**

Espacial: Colombia.

Temporal: 1998

2. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO

Palabras claves:

Salud ocupacional, seguridad y salud en el trabajo, bienestar físico, mental y social.

- **Temas:**

- Título preliminar. Capítulo I, disposiciones comunes.
- Capítulo II, inducción y reinducción.
- Capítulo III, áreas y modalidades de la capacitación.
- Capítulo IV, régimen de obligaciones.
- Título II. Sistema de estímulos para los empleados del estado.
- Capítulo II, programas de bienestar social e incentivos.
- Capítulo III, programas de bienestar social.
- Capítulo IV, programas de incentivos.
- Capítulo V, disposiciones varias.

- **Resumen**

Se retoma en la revisión bibliográfica el capítulo II, programas de bienestar social artículo 20° y 21° los cuales disponen y reglamentan la obligatoriedad de las empresas, instituciones o compañías a implementar programas de bienestar social, a partir de las iniciativas de los empleados, ello como procesos de permanencia encaminados a mejorar las condiciones laborales de los empleados, el mejoramiento en su calidad de vida. Generando en el empleado altos niveles de satisfacción, participación, identidad laboral, valores organizacionales, la responsabilidad social y fomentando la cultura del autocuidado no solo personal sino también familiar. Abordado dimensiones físicas, habitacionales, sociales y humanas; desde la prevención y la promoción de la salud y la salud ocupacional.

- **Disciplinas que soportan conceptualmente el documento**

Constitucionales.

Referentes Conceptuales

Código sustantivo del trabajo.

- **Conceptos principales**

Laboral, salud, seguridad social y económica.

3. DESCRIPCIÓN DE LAS TABLAS, GRÁFICOS E ILUSTRACIONES

No aplica.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS ANEXOS

No aplica.

5. CONCLUSIONES

Es pertinente la consulta de la ley, puesto que brinda elementos de suma importancia en cuanto a la normatividad vigente, que rige los procesos laborales en el país. Se retoman aspectos fundamentales de la misma orientando la intervención social mediante un marco jurídico normativo que le da sustento a la intervención desde el área social.

6. COMENTARIOS A LA BIBLIOGRAFÍA

No hay comentarios a la bibliografía

7. OBSERVACIONES

Sin observaciones

FICHA No. 7

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Intervención laboral desde el área de Trabajo Social.

FORMATO FICHA UNIFICADA

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

- **TÍTULO: “Código de ética profesional de los trabajadores sociales en Colombia”**

- **AUTOR(ES):**

Colectivos.

- **TIPO DE AUTOR**

Autoridad académica.

- **INFORMACION SOBRE LA PUBLICACIÓN**

- **TIPO DE DOCUMENTO:**

Jurídico normativo.

- **DELIMITACIÓN CONTEXTUAL**

Espacial: Colombia.

Temporal: 2016

2. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO

El presente documento, denominado como el código de ética profesional para los Trabajadores Sociales Colombianos, dispone de las normatividades y obligaciones que debe cumplir el profesional, en los diversos ámbitos laborales y al cual debe ser fiel por su ética y preparación encaminada al servicio social y la prestación de sus servicios a la comunidad.

Palabras claves:

Normatividad, Trabajo Social, principios, deberes, ética, responsabilidad.

- **Temas:**

- Capítulo I. Disposiciones Generales.
- Capítulo II. Objeto del Código.
- Capítulo III. Principios.
- Capítulo IV. Deberes y prohibiciones.
- Capítulo V. Normas para el ejercicio de la profesión.
- Capítulo VI. Régimen disciplinario: sanciones, instancias y procedimiento.

- **Resumen**

- **El código de ética profesional está encaminado a la orientación de la intervención de diversos grupos focales que aborda el Trabajador Social en sus diversas áreas de intervención. Sin embargo, se retoman para el estudio y análisis el capítulo IV, que aborda los deberes y prohibiciones. Y el cual establece que el profesional en Trabajo Social está capacitado para “orientar y promover procesos de desarrollo humano sostenible en los diversos niveles del espacio social, como ámbitos del quehacer” del Trabajo Social. También establece la importancia del Trabajo Social en aspectos tales como la “participación en la gestión y evaluación de servicios, programas y proyectos de bienestar y desarrollo humano y social”. Como último dentro de este capítulo se destaca la habilidad y capacidad del profesional, dentro de**

su quehacer profesional el “dirigir y gestionar programas de bienestar social laboral, seguridad social y salud ocupacional.”

Por último es importante resaltar lo enmarcado en el art 12, en el cual normativiza las acciones que puede el profesional desarrollar en los aspectos relacionados con el desempeño en las organizaciones: “cooperará con las entidades e instituciones cuyas políticas, planes, programas y proyectos estén dirigidos a propiciar el desarrollo humano y social en el área del bienestar laboral” y como último el Trabajador Social tendrá la responsabilidad y según los conocimientos adquiridos por su disciplina la potestad para “Promover, dirigir o apoyará procesos de gestión social en empresas u otros tipos de organizaciones” todo ello dentro de sus funciones como Trabajador Social del área laboral.

- **Disciplinas que soportan conceptualmente el documento**

Trabajo Social y derecho.

Referentes Conceptuales

No aplica.

- **Conceptos principales**

Desarrollo humano, promoción y prevención, bienestar social laboral.

3. DESCRIPCIÓN DE LAS TABLAS, GRÁFICOS E ILUSTRACIONES

No aplica.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS ANEXOS

No aplica.

5. CONCLUSIONES

Es de vital importancia conocer la normatividad que rige a la profesión y abordar temáticas del interés particular del Trabajador Social en su quehacer profesional y sus áreas de intervención. Destacando sus capacidades y fomentando la participación de este en diversos ámbitos y áreas de intervención.

6. COMENTARIOS A LA BIBLIOGRAFÍA

No hay comentarios a la bibliografía

7. OBSERVACIONES

Sin observaciones



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

Pastelería Florida Ltda.

Nº. 860002054-7

2017

ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA

Objetivo de la entrevista: determinar la información relevante para la recolección de información.

1. ¿Qué cargo desempeña en la empresa?
2. ¿Hace cuánto labora en la empresa?
3. ¿Qué problemáticas son más recurrentes en la empresa?
4. ¿Qué vacíos ve en la empresa?
5. ¿Desde su área que ha podido aportar?
6. ¿Qué se puede mejorar en la empresa?
7. ¿Qué cree que hace falta en la empresa para mejorar el clima organizacional?

Observaciones:

Anexo3 Cartografía temática

La cartografía temática se realiza por medio de un recorrido tomando fotos de la empresa.



Anexo 4 Meta-Plan



empresa buscando acuerdos, recomendaciones y planes de acción.

Para realizar el metaplan se convoca y se realizan 4 preguntas las cuales son:

1. ¿Cuál cree usted que es el problema que afecta el desarrollo y el buen clima organizacional?
2. ¿Qué factores influyen para que se dé el mal clima organizacional?
3. ¿Que considera usted que se debería cambiar frente a lo anterior?
4. ¿Cuál sería la situación ideal en la empresa para que haya un adecuado clima organizacional?



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
 PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

Pastelería Florida Ltda.

N^o: 860002054-7

2017

Anexo 5. Encuesta



NOMBRE: _____

EDAD: _____ **GÉNERO:** _____

FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO: _____

DIRECCIÓN: _____ **BARRIO:** _____ **TELEFONO:** _____

FECHA DE INGRESO: _____

CARGO: _____ cuánto tiempo lleva en la empresa

TIENE HIJOS	SI:	NO :	Edad:	Género:	Estado	Soltera:	Casada:	Viuda:	U. libre:
Cuantos:			Edad:	Género:	Civil	Soltero:	Casado:	Viudo:	U. libre:
Educación: Grado Alcanzado.		Ninguno	Primaria	Secundaria	Técnico	Profesional	Otro		

Que problemática cree que está afectando el clima laboral _____

Tiene conocimiento de la misión y visión de la empresa	Si	No:	No le interesa:
--	----	-----	-----------------

Conoce el reglamento interno	Si:	No:	No le interesa:
------------------------------	-----	-----	-----------------

¿Asistiría en procesos de formación antes o después de su jornada laboral?	Si:	No:	No le interesa:
--	-----	-----	-----------------

Le gusta su trabajo	Si:	No:
---------------------	-----	-----

Cuál es su proyecto de vida:

¿Qué hace en su tiempo libre?:



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

Pastelería Florida Ltda.

Nº: 860002054-7

2017

Anexo 6



INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN FINAL DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL (CONTRIBUYENDO EN EL BIENESTAR SOCIAL LABORAL 2017)

OBJETIVO: Evaluar la implementación del programa de bienestar social laboral en la empresa pastelería florida durante el año 2017.

El siguiente instrumento de evaluación se diseña con el fin de evaluar el proceso del programa de bienestar social estimado (a) empleado comedidamente se le solicita que evalúe el desarrollo del proceso de formación de manera objetiva, con base en la percepción personal y acorde al tema desarrollado.

EVALUACION SESIONES DE FORMACIÓN

ASPECTOS	NADA	POCO	SUFICIENTE	MUCHO	RAZONES
Conocían de los temas tratados.					
Sabían manejar el grupo.					
Sabían desarrollar las sesiones					
Tenían facilidad al comunicarse (lenguaje claro, sencillo y comprensible)					
Respetaron los pensamientos y opiniones de los participantes					

EVALUACIÓN ACTIVIDADES DE BIENESTAR

ASPECTOS	NADA	POCO	SUFICIENTE	MUCHO	RAZONES
El número de actividades fueron suficientes					
Las actividades realizadas son importantes para usted					
Le gustaron las actividades realizadas en la semana de la salud					
Es importante para usted el desarrollo de actividades que promueva su proyecto de vida					
Generaron nuevos conocimientos por medio del proceso de formación					
Reconoció nuevas habilidades que no sabía que tenía					
El proceso de formación le brindo herramientas para la vida personal y laboral					
Los canales de comunicación se han fortalecido					
Las relaciones interpersonales se han fortalecido					
Siente sentido de pertenencia por la empresa					
Siente que la empresa se preocupa por el bienestar de los empleados.					

EVALUACION DE LAS HERRAMIENTAS UTILIZADAS

ASPECTOS	NADA	POCO	SUFICIENTE	MUCHO	RAZONES
Las herramientas utilizadas (pinturas, dibujos, juegos, etc.) ayudaron a la comprensión del tema.					
Las actividades fueron acordes					
El tiempo fue suficiente					

EVALUACION DE LOS RECURSOS

ASPECTOS	BUENOS	REGULARES	MALOS	RAZONES
El espacio utilizado fue				
Los materiales fueron				
Los marcadores				
El papel				
La calidad de los materiales				

Espacio para colocar recomendaciones, observaciones y/o sugerencias:

¡Muchas gracias!

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN POR MODULO
Anexo 8

Fecha: Día ____ Mes ____ Año ____

Objetivo: Identificar y reconocer los conocimientos obtenidos a través del proceso de formación en los empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda.

Estimado (a) empleado comedidamente se le solicita que evalúe el desarrollo del proceso de formación de manera objetiva, con base en la percepción personal y acorde al tema desarrollado.

Nota: El presente instrumento contiene los temas abordados en el proceso de formación frente a cada tema se presenta una escala (nada, poco, suficiente, mucho), que usted marcará con una equis (x), para afirmar como esta su conocimiento frente a cada tema.

ASPECTOS	Nada	poco	Suficiente	Mucho	RAZONES
Relaciones impersonales					
Clima laboral					

Liderazgo					
------------------	--	--	--	--	--

Espacio para colocar recomendaciones, observaciones y/o sugerencias:

¡Muchas gracias

Programa de Bienestar Social Laboral

Contribuyendo en el bienestar social y humano en la Empresa Pastelería Florida Ltda.



Contenido

<u>INTRODUCCIÓN</u>	131
1. <u>MARCO JURÍDICO</u>	132
2. <u>MISIÓN Y VISIÓN</u>	133
3. <u>OBJETIVOS</u>	134
3.1. <u>General</u>	134
3.2. <u>Específicos</u>	134
4. <u>ALCANCE DEL PROGRAMA</u>	134
5. <u>RESPONSABILIDADES</u>	134
6. <u>SUBPROGRAMA PROCESO DE FORMACIÓN</u>	134
6.1. <u>Estrategias De Intervención Proceso De Formación</u>	134
6.2. <u>Estrategias De Intervención Estilos De Liderazgo</u>	168
7. <u>SUBPROGRAMA, CULTURA ORGANIZACIONAL</u>	178
7.1. <u>Manual de funciones y procedimientos</u>	178
7.2. <u>Manual de convivencia</u>	231
8. <u>SUBPROGRAMA; MOTIVACIÓN LABORAL INCENTIVOS</u>	243
8.1. <u>Reconocimiento Y Beneficios</u>	244
8.2. <u>Construcción de tejido social</u>	244
8.3. <u>Inspiración y compromiso</u>	244
8.4. <u>Relación vida- trabajo</u>	244
8.4.4. <u>Recreación</u>	247
9. <u>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</u>	248
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	253



Tablas

Tabla 1, funciones y competencias; ventas (almacén).	181
Tabla 2, funciones y competencias, Almacenista (Bodega).	182
Tabla 3, funciones y competencias; auxiliar contable	184
Tabla 4, funciones y procedimientos; cajero(a).	186
Tabla 5, funciones y competencias; auxiliar de producción	188
Tabla 6, funciones y competencias; auxiliar de cocina.....	190
Tabla 7, funciones y competencias; chef.....	193
Tabla 8, funciones y competencias; contador.....	195
Tabla 9, funciones y competencias; coordinador de SST.....	198
Tabla 10, funciones y competencias; gerente.	200
Tabla 11, funciones y competencias, gestión humana.....	202
Tabla 12, funciones y competencias; hornero	205
Tabla 13, funciones y competencias; jefe de compras- socio.	206
Tabla 14 funciones y competencias; jefe de producción.....	208
Tabla 15, funciones y competencias; jefe de ventas- socio.....	210
Tabla 16, funciones y competencias; mantenimiento.....	212
Tabla 17, funciones y competencias, mensajero	213
Tabla 18, funciones y competencias; mesero.	215
Tabla 19, funciones y competencias; panadero.	217
Tabla 20, funciones y competencias, procesos.	218
Tabla 21, funciones y competencias; recepción.....	219
Tabla 22, funciones y competencias, revisor.	220
Tabla 23, funciones y competencias; servicios generales	222
Tabla 24, funciones y competencias, supervisor.	224
Tabla 25, funciones y competencias; supervisor de cocina.	225
Tabla 26, funciones y competencias; supervisor de producción.....	227
Tabla 27, funciones y competencias; tesorero.....	229



INTRODUCCIÓN.

La empresa Pastelería Florida Ltda., es una sociedad de orden familiar con una trascendencia en el mercado de más de ochenta años, icono de la ciudad de Bogotá. la cual fue “fundada en el año 1936 sobre el corredor de la séptima en la ciudad de Bogotá, siempre se ha caracterizado por la variedad de sus productos, pero sin lugar a duda, por su tradicional bebida de chocolate, siendo de este lugar un espacio único y mágico” (Defelipe, 2015).

Por otra parte, Florida Ltda., en el transcurso del tiempo a “visto y vivido muchos de los acontecimientos históricos y trascendentales para la ciudad de Bogotá.” (Defelipe, 2015). Es por lo anterior, que la pastelería espera ser declara patrimonio inmaterial de la ciudad, garantizando su permanencia en el tiempo.

En este sentido, la empresa Pastelería Florida Ltda, además de brindar calidad y buen servicio a los clientes, también se preocupa por sus trabajadores buscando, que sus empleados cuenten con un programa de bienestar social laboral, con el fin de mejorar las condiciones frente al bienestar laboral.

Es así, que la empresa, en colaboración de las Trabajadoras Sociales en formación diseñan el programa, denominado “**contribuyendo en el bienestar social y humano en la Empresa Pastelería Florida Ltda**” a partir de las necesidades identificadas en un previo diagnóstico, con el fin de motivar a los empleados bajo el desarrollo de actividades lúdico-participativas, permitiendo fortalecer el sentido de pertenencia, las relaciones interpersonales el clima laboral y la participación de estos.

Por consiguiente, se crea el presente manual del programa de bienestar social laboral, permitiendo guiar y dar cumplimiento lo anteriormente mencionado con el propósito de documentar todos los componentes del Programa, los recursos, disponibilidad y beneficios de este.

Lo anterior, se estructura de la siguiente manera en primer lugar, se identifica un marco jurídico, en segunda medida se observa la misión y la visión de la empresa, en tercer lugar, los objetivos del programa y finalmente los 5 subprogramas que componen el programa de bienestar social laboral de la empresa, posteriormente se encuentra la evaluación y seguimiento con su

respectivo instrumento y finalmente se observa la bibliográfica consultada que se usa para el diseño del programa.



1. MARCO JURÍDICO.

Para dar inicio al programa, en primera medida se describe a continuación un marco jurídico, que respalda ante la Ley colombiana los derechos que se deben tener en cuenta en el ámbito laboral.

Tabla 27; Marco jurídico.

<p>Constitución política de Colombia.</p>	<p>Artículo 25: El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.</p> <p>Artículo 48: La Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley. Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la Seguridad Social. El Estado, con la participación de los particulares, ampliará progresivamente la cobertura de la Seguridad Social que comprenderá la prestación de los servicios en la forma que determine la Ley. La Seguridad Social podrá ser prestada por entidades públicas o privadas, de conformidad con la ley. No se podrán destinar ni utilizar los recursos de las instituciones de la Seguridad Social para fines diferentes a ella. La ley definirá los medios para que los recursos destinados a pensiones mantengan su poder adquisitivo constante.</p>
<p>Ley 100 de 1993.</p>	<p>Se crea el sistema de seguridad social integral, para la protección y servicios sociales.</p>
<p>Decreto 1567 de 1998.</p>	<p>Crea el sistema de estímulos, los programas de bienestar y los programas de incentivos.</p>
<p>Ley 1562 de 2012</p>	<p>Por la cual, se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. Permitiendo mejorar las condiciones y el medio</p>

	ambiente de trabajo, el bienestar físico, mental y social del empleado.
1857 del 2017	<p>"Por medio de la cual se modifica la Ley' 1361 de 2009 para adicionar y complementar las medidas de protección de la familia y se dictan otras disposiciones"</p> <p>La presente ley tiene por objeto fortalecer y garantizar el desarrollo integral de la familia, como núcleo fundamental de la sociedad.</p> <p>Artículo 5A. Los empleadores podrán adecuar los horarios laborales para facilitar el acercamiento del trabajador con los miembros de su familia, para atender sus deberes de protección y acompañamiento de su cónyuge o compañera(o) permanente, a sus hijos menores, a las personas de la</p> <p>tercera edad de su grupo familiar o a sus familiares dentro del 3er grado de consanguinidad que requiera del mismo; como también a quienes de su familia se encuentren en situación de discapacidad o dependencia.</p> <p>El trabajador y el empleador podrán convenir un horario flexible sobre el horario y las condiciones de trabajo para facilitar el cumplimiento de los deberes familiares mencionados en este artículo.</p>

Fuente: elaboración propia

2. MISIÓN Y VISIÓN.

Misión: ofrecer a los visitantes una gama de productos elaborados de forma artesanal y saludable. Que al calor de una taza de chocolate acompañe los encuentros y desencuentros de miles de ciudadanos que han escogido este lugar para soñar y construir sus vidas.

Visión: Aspirar a constituirse en el lugar de encuentro de las futuras generaciones, quienes son las únicas que pueden prolongar el tiempo, el lugar que generaciones anteriores han dado como patrimonio inmaterial de la ciudad.



3. OBJETIVOS.

El presente programa de bienestar social laboral tiene los siguientes objetivos:

3.1. General.

Diseñar e implementar el Programa de Bienestar Social Laboral que favorezca las condiciones sociales y humanas en pro del bienestar de los empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda. durante el primer y segundo semestre del presente año.

3.2. Específicos.

1. Propiciar espacios de participación en pro de bienestar social laboral de los empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda.
2. Fortalecer el clima laboral a través de actividades de esparcimiento e integración, por medio de programas que fomenten el desarrollo integral en los empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda.
3. Brindar herramientas a los empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda. en estilos de dirección para el mejoramiento de la cultura organizacional y el sentido de pertenencia.

4. ALCANCE DEL PROGRAMA.

El programa de bienestar social laboral está a disposición de todos los empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda.

5. RESPONSABILIDADES.

El programa “**contribuyendo en el bienestar social y humano en la empresa pastelería florida Ltda.**”, está a cargo del área de salud y seguridad en el trabajo. Siendo responsable de planificar, dirigir y controlar los programas de Salud Ocupacional y Bienestar Laboral de la empresa.

6. SUBPROGRAMA PROCESO DE FORMACIÓN.

6.1 . Estrategias De Intervención Proceso De Formación.

Estrategias de intervención es un módulo de formación, para los empleados de la Pastelería Florida Ltda. de todas las áreas, buscando fortalecer el clima laboral, a través de las relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, y liderazgo, el cual se presenta a continuación.



*“Contribuyendo En El Bienestar Social Y Humano
En Pastelería Florida Ltda.”*



MÓDULO, ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PROCESO DE FORMACIÓN



Módulo; Estrategias de intervención empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda.

El presente módulo, estrategia de intervención en empresa Pastelería Florida Ltda. nace con el objetivo, de favorecer las relaciones interpersonales y potencialidades de los empleados de la empresa, que contribuya en la mejora de las dinámicas internas de la misma, de forma permanente, logrando la satisfacción de necesidades del trabajador frente al bienestar, de manera positiva frente al trabajo y el interés en su propio desarrollo y el de la empresa.

Por lo anterior, el apoyo de la profesión de Trabajo Social fue fundamental para su elaboración, supuesto que, a través de ella permite entender la función social dentro de la empresa, buscando el bienestar y el desarrollo del individuo, grupo y sociedad en sus diferentes ámbitos, logrando en Pastelería Florida Ltda., una mirada social y humana frente a los procesos internos que se viven en la cotidianidad de la empresa.

En este sentido, el módulo se estructura por medio de 3 elementos indispensables denominados; relaciones interpersonales, clima laboral y liderazgo, es entonces que a partir de estos elementos se explica su objetivo, su propósito y como de manera grupal llevar a cabo la intervención.

Finalmente, estrategias de intervención permite guiar y potencializar a los empleados de la empresa, de manera reflexiva dinámica y participativa generando un impacto positivo y que posteriormente se replique por medio de los líderes de cada área.

Es así, que el orden de los temas a desarrollar en cada uno de los módulos se muestra a continuación.

Módulo N° 1: Relaciones Interpersonales.

- ✚ Unidad 1: Comunicación.
- ✚ Unidad 2: Inteligencia Emocional.
- ✚ Unidad 3: Relaciones interpersonales.



Módulo N° 2: Clima Laboral.

- ✚ Unidades 1: Misión, visión y reglamento interno.
- ✚ Unidad 2: Sentido de pertenencia.
- ✚ Unidad 3: Cultura organizacional.

Modulo N° 3: Liderazgo.

- ✚ Unidad 1: Motivación y compromiso.
- ✚ Unidad 2: Capacidades y habilidades.

MÓDULO N° 1: RELACIONES INTERPERSONALES.

Amar a la vida a través del trabajo, es intimar con el más recóndito secreto de la vida.

Khalil Gibran

Las relaciones humanas están encaminadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basadas en ciertas reglas aceptadas por todos y fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana, son vínculos entre los seres humanos y personas.” (Cruz., 2017)

En este sentido, trasladándolo a la empresa, las relaciones humanas, son un pilar que permite tener vínculos de interacción dentro de las dinámicas internas de la organización, que, si sedan de forma adecuada, permite mejorar las

condiciones de convivencia permitiendo espacios amenos en el trabajo, que permite fortalecer la resolución de conflictos que se viven en la cotidianidad del trabajo, reconociendo la particularidad del otro, de manera respetuosa.



Objetivo del módulo

Potencializar las relaciones humanas de los empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda., contribuyendo en la mejora de las dinámicas internas de la misma de manera permante.

Unidad N° 1: Comunicación

La comunicación juega un papel fundamental en las directrices que se imparten en una empresa, siendo de manera elemental, como lo menciona (Sánchez y Ospina 2014) indicando que la comunicación se debe dar de manera asertiva, puesto que si no existe una comunicación apropiada, en los escenarios de interacción los roles de los empleados no se desarrollaran de forma adecuada, existiendo un cruce de información y no se reflejará en la productividad de la empresa, permitiendo así, la aparición de conflictos internos que perjudicaran las dinámicas internas de la empresa y se verán reflejadas en el funcionamiento de la misma; desatando caos y desinformación.



Por otra parte, “La comunicación es el intercambio de información y la transmisión de significados, es el elemento vital de una organización, este proceso de comunicación proporciona una forma de desarrollar la comprensión entre las personas a través de un intercambio de hechos, opiniones, ideas, actitudes y emociones” (Perez, 2010).

Es por lo anterior, que en la empresa Pastelería Florida Ltda. en el interior de cada una de sus áreas, debe fortalecer la comunicación, permitiendo mejorar así, las relaciones en cada uno de los empleados de la empresa.

Objetivo de la unidad

Fortalecer los canales de comunicación existentes de manera eficiente, a los trabajadores de la empresa Pastelería Florida Ltda., permitiendo lograr un mejor resultado en el funcionamiento de cada una de las áreas de la empresa.

Para cumplir con lo anterior, se propone la siguiente actividad, que permitan al grupo de trabajadores interactuar y comprender la importancia que se le debe atribuir al establecimiento de canales de comunicación apropiados en la empresa.

Actividad para realizar ejemplo



El coordinador de la actividad da a conocer el orden de la sesión y el contenido de esta, como la también el tiempo y duración de esta, recordando al grupo el objetivo mismo del encuentro.

En este primer momento el líder propone una actividad que permita la integración y unificación del grupo, por ejemplo: el coordinar puede utilizar las técnicas rompe hielos el cual permite crear una atmósfera de armonía y unidad en el grupo.

Técnica rompe hielos:

Encuentra 10 cosas en común.

Esta dinámica consiste en ser rápida, fácil y divertida; permitiendo interactuar y relacionar desde el inicio en las relaciones humanas y las cosas en común que tienen los empleados los unos con los otros.

Instrucciones:

Hacer grupos de 4-5 personas aleatoriamente.



Proponer a cada grupo que encuentren diez cosas que tienen en común con cada una de las personas del equipo con una

condición: que no tengan que ver con trabajo, ni anatomía es decir (“todos tenemos brazos”) ni ropa (“todos llevamos zapatos”).

Decir a cada grupo que una persona debe tomar notas y estar preparada para leer la lista después de que hayan terminado.

Puesta en común de las listas de cada grupo.

N° de participantes: Grupos de 4-5 personas, sin límite máximo de grupos.

Duración de la actividad: 10 minutos.

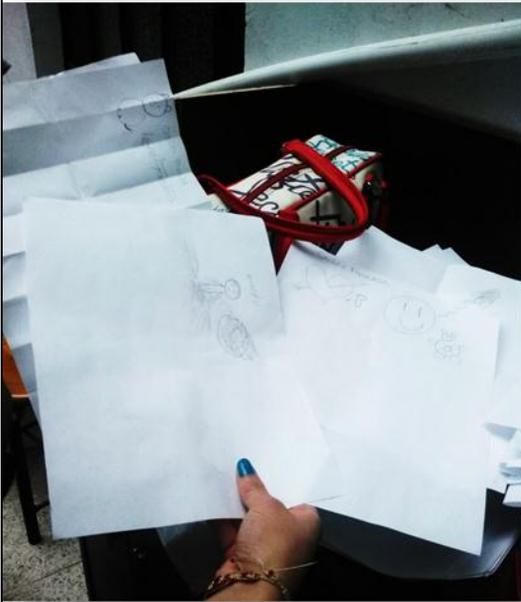
En segundo momento; la sesión de intervención trabajará el tema de canales de comunicación por medio de la empatía utilizando el dibujo como un medio de expresión de sentimientos, ideas y opiniones de cada uno de los trabajadores frente a sus compañeros; para lo siguiente se tendrá en

cuenta:

Materiales: Hojas blancas, colores, lápices, material auditivo y evaluaciones del proceso.

1. asistentes a la sesión, cuando todos tengan el material deben formar parejas con compañeros que posean un color diferente al de ellos, una vez conformadas las parejas deberán sentarse cara a cara con una hoja de papel cada uno, en la cual expresan o dibujan algo que deseen compartir con su pareja de actividad. Durante el desarrollo de la actividad no está permitido hablar.

2. Para el desarrollo de la actividad se utilizarán herramientas auditivas y material didáctico que le permitan al grupo relajarse y tener un mejor desempeño en la actividad.



3. Las profesionales en formación observaran de forma continua y atenta el proceso de la sesión, como también la disposición de cada uno de los participantes.

Duración de la actividad: 35 minutos.

Para el tercer momento; una vez terminadas las actividades propuestas se hará un procesos de reflexión que permita conocer lo que han sentido y los medios que han utilizado para expresar sus sentimientos, emociones u opiniones a través de sus dibujos; también se escuchara atentamente lo que han sentido durante el tiempo que no han podido hablar; posterior a ello el líder o coordinador de la actividad deberá desarrollar las conclusiones frente a la sesión y se dará a conocer a los trabajadores los pros y los contra durante el desarrollo de la sesión.

Unidad N° 2: Habilidades sociales.

Es importante reconocer la pertinencia de las habilidades sociales en especial la inteligencia emocional en las organizaciones, dado que, “La inteligencia emocional tiene que desempeñar un papel a fin de satisfacer las necesidades acuciantes a las que se enfrentan todas las organizaciones” (Goleman 2017), como por ejemplo afrontar los grandes cambios a los que se enfrenta, entre otras cosas la habilidad de percibir y comprender el impacto emocional del cambio en nosotros mismos y en los demás.



Es así, para ser eficaces a la hora de ayudar a la organización con los cambios, el autor también indica que “los líderes deben, en primer lugar, ser conscientes y manejar sus propias

sensaciones de ansiedad e incerteza. También debe ser consciente de las reacciones emocionales de otros miembros de la organización y actuar para ayudar a que la gente lidie con dichas reacciones.” (Goleman., 2013)

Por lo tanto, que la siguiente unidad tiene como fin desarrollar el tema de inteligencia emocional, el cual permite potencializar las habilidades existentes en cada uno de los empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda. Ya que a través de ella se busca mejorar las relaciones interpersonales teniendo en cuenta hábitos de la vida cotidiana, como también potencializar las habilidades existentes en cada uno de los empleados, en pro de una comunicación asertiva y apropiada para el contexto, donde la interacción es permanente y constante.

Objetivo de la unidad

Potencializar habilidades de compañerismo y comunicación de ideas y sentimientos desde la inteligencia emocional a través de labores cotidianas en el grupo de empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda.

para el cumplimiento de lo anterior, es necesario realizar actividades de dinámicas las cuales participen todos los miembros de la empresa para lograr así, el impacto deseado; acá un ejemplo para aplicar en la sesión.

Actividad para realizar ejemplo



El guía, da a conocer el orden de la sesión y el contenido de esta, como la también el tiempo y duración de esta; puesto que como se menciona en el objetivo específico el cual busca potencializar las habilidades de compañerismo y comunicación de ideas y sentimientos desde la inteligencia emocional.

Como primer momento el experto propone la actividad rompe hielos, denominada:



Partes del cuerpo.

Esta dinámica consiste en ser rápida, fácil y divertida; la cual permite que los miembros del grupo interactúen y eliminen el estrés, así como también es una actividad que permite comunicar ideas, sensaciones y sentimientos. Dando paso al tema a trabajar durante la sesión.

Instrucciones:

El coordinador del grupo pide a los empleados de la sesión formar dos círculos (uno dentro del otro) en el cual debe haber igual número de personas y se pide que se ubiquen frente a frente.

A continuación, les pide a los miembros del grupo que se presenten con la mano y digan su nombre, qué hacen, qué le gusta hacer, y que no les gusta hacer y qué los hace llorar o poner sentimentales. (Lo anterior debe ser acerca de su personalidad no se deben tener en cuenta actividades laborales.

Inmediatamente el coordinador de la actividad da la señal para que giren los círculos, cada uno en sentido contrario, de tal forma que ahora tenga enfrente a una persona diferente a la anterior en frente.

Se les asigna la misma instrucción, que se saluden dándose un abrazo y pregunten a la otra persona las mismas preguntas que hicieron antes, después vuelven a girar de nuevo y esta vez se saludan con los pies, posteriormente con los codos, los hombros y así sucesivamente, con diversas partes del cuerpo.

Duración de la actividad: 10 a 15 minutos.

Para el segundo momento de la sesión se trabaja el tema **inteligencia emocional** a través de una actividad dinámica y participativa llamada “**¡Tu Vales!**” en donde se utiliza el efecto Pigmalión como un medio para reconocer las capacidades de los integrantes del grupo desde la motivación señalando la importancia de la inteligencia emocional, el apoyo, el compañerismo y la comunicación de ideas y sentimientos.

Materiales: hojas blancas, esferos, diez monedas y una cartulina con un círculo dibujado en medio.

Instrucciones.

1. El coordinador de la actividad pide a cuatro de los integrantes que abandonen el salón por un corto periodo de tiempo (3 minutos será suficientes.) y que esperen afuera, asegurándose de que las personas que saldrán no tengan conocimiento de lo que sucederá con las personas que permanecerán en el salón.
2. Posteriormente se explica a los integrantes del grupo que permanecen en el salón la actividad denominada ***¡Tu vales!*** La cual consiste en dividir el grupo que permanece en el salón en dos subgrupos, asignando un número a cada grupo: Grupo 1 y grupo 2.

3. Para ellos se solicita al Grupo 1 que reciba uno de los integrantes que está afuera de forma animada, con cariño, amabilidad y motivación.

4. Contrario a ello se solicita al Grupo 2 que reciba otro de los participantes de forma neutra, poco animada y sin motivación.
5. Luego se entrega diez monedas a las personas que ingresaron y se pide que deben lanzarlas al círculo dibujado en la cartulina el cual posteriormente se ha ubicado, los participantes deben estar a 20 metros de la cartulina.
6. Cada grupo según las indicaciones dadas previamente anima o desanima a cada uno de los participantes que tiene las monedas.
7. El coordinador de la actividad deberá observar de forma continua y atenta el proceso de la sesión, como también la disposición de cada uno de los participantes y las actitudes que asume cada uno de ellos y la respuesta que obtiene cada uno de los integrantes según el estímulo que cada uno de los grupos ha puesto en ellos.

Duración de la actividad: 35 minutos.





como tercer momento una vez terminadas las actividades propuestas se hará un proceso de reflexión y se tendrá en cuenta el efecto Pigmalión explicando lo que significa y la importancia de motivar, animar y transmitir emociones positivas a los compañeros de trabajo; puesto que así los resultados serán mejores como el nivel de productividad aumenta y hace que los empleados se sentirán más a gusto con su puesto de trabajo. El coordinador debe realizar una breve reflexión sobre la importancia de la inteligencia emocional en la empresa y en los diferentes espacios de la vida cotidiana.

Después de ello, se pide a cada uno de los participantes que expresen como se sintieron durante la actividad, que sentimientos y sensaciones pudieron experimentar.

Finalmente se concluye la sesión con una reflexión personal de cada una de las actitudes de los integrantes del grupo frente a la actividad.

Unidad N° 3: Relaciones interpersonales.

Es evidente que los humanos como seres sociales estamos llamados a mantener relaciones interpersonales con otros, para compartir y convivir en grupo.

En este sentido las relaciones humanas son necesaria para el alcance y logro de objetivos, como también, es un espacio que permite relacionarse con otros.

De igual manera, las relaciones interpersonales son necesarias y vitales para todos los seres humanos ya que: “las personas necesitan de otra sencillamente para ser humanos” (Dobber, 2005).

Por consiguiente, las relaciones humanas son todo tipo de interacción que se establece con otras personas y lo que permite a los seres humanos generar empatía y cercanía con otros, es por esto, que es importante establecer relaciones humanas asertivas en donde todos puedan alcanzar la satisfacción de las necesidades personales y grupales.

De esta manera, en las empresas Pastelería Florida Ltda es fundamental establecer una adecuada comunicación, puesto que a través de ella se pueden propiciar “canales de comunicación para el mejor funcionamiento de todas las áreas de la empresa, permitiendo resolver conflictos de forma eficaz y alcanzar las metas propuestas por la empresa” (Ongallo., 2007).

Por lo anterior, la presente unidad hace énfasis en las relaciones humanas como un medio para mejorar la interacción entre los empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda. Con el fin de fortalecer los canales de comunicación, la interacción y el alcance de objetivos Teniendo en cuenta la pertinencia de las relaciones interpersonales, el objetivo de la unidad N° 3 es:

Objetivo de la unidad

Fortalecer el trabajo en equipo permitiendo desarrollar habilidades para la resolución de conflictos a partir de las relaciones interpersonales en los empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda.

Para el logro y alcance de este objetivo se proponen actividades que permitan que el grupo de trabajadores interactúe y comprenda la importancia de desarrollar habilidades que le permita dar un manejo adecuado a sus relaciones interpersonales.

Actividad para realizar ejemplo



Para el primer momento de la actividad el guía da a conocer el orden de la sesión y el contenido de esta, haciendo énfasis en el objetivo de la actividad, el cual busca fortalecer el trabajo en equipo y desarrollar habilidades para la resolución de conflictos a partir de las relaciones interpersonales.

Ahora como segundo momento, el experto puede proponer una actividad para generar un ambiente óptimo para la realización de la actividad, la cual es una técnica rompe hielos, la cual es la que se muestra a continuación.

Palmada en la espalda.

Esta dinámica consiste en ser fácil, lúdica y divertida como también busca potencializar la habilidad de la comunicación de sentimientos hacia los compañeros de trabajo.

Instrucciones:

El coordinador de la actividad hace entrega de hojas blancas y lápices a cada uno de los integrantes del grupo, seguidamente, se pide a cada uno de los integrantes de la actividad dibujar en la hoja el contorno de su mano, de forma clara y con trazos firmes.

Inmediatamente el coordinador de la actividad pide que con ayuda de un compañero peguen el dibujo con cinta del contorno de su mano en la espalda de cada uno.

Lo que se procede a hacer es que cada uno de los integrantes de la actividad debe escribir sobre la hoja que tiene su compañero en la espalda algo positivo o algo que le gusta de cada una de las personas. Todos deben participar de la actividad y se deben resaltar solamente **aspectos positivos** que piensan o sienten entre ellos.

Duración de la actividad: 10 a 15 minutos.



Para el tercer momento la sesión se trabajará el tema **relaciones interpersonales** a través de una actividad dinámica y participativa llamada **avioncitos de papel** la idea de esta actividad es motivar a cada uno de los integrantes del grupo sobre cooperación, el seguimiento de instrucciones y el desarrollo de la creatividad bajo un ambiente lúdico; ello a partir de las relaciones interpersonales, el desarrollo de habilidades de comunicación y liderazgo. Buscando el alcance de objetivos personales y grupales.

Materiales: Hojas blancas o de reciclaje, tijeras (una por grupo) y cinta adhesiva, colbón y lápices o colores.

Instrucciones.

1. El coordinador de la actividad da la instrucción, de forma tal que se formen grupos de no más de 5 personas.
2. Se da la instrucción de hacer avioncitos de papel en donde ganara el grupo que logre fabricar más aviones.
3. El coordinador debe dejar la instrucción abierta, de manera tal que los grupos puedan innovar en cuanto al tamaño, forma y detalles de los aviones a fabricar.
4. Dado que el material es reducido (no se deben dar más de 4 hojas tamaño carta)
5. Los grupos deberán organizar el trabajo, estimar el material y de ser necesario buscar hojas en otros grupos. Igualmente, pueden optar por hacer aviones minúsculos y sin detalles, para lograr la meta de cantidad. (Esta es una opción válida pero no debe decirse previamente al grupo.)
6. Se da un tiempo límite de no más de 10 minutos para que cada grupo haga la mayor cantidad de aviones.
7. Por último, el coordinador procede a contar los avioncitos de cada grupo.
8. Gana quién haga más aviones, dado que era la instrucción o la solicitud principal.



9. Los detalles estéticos, así como el tamaño no se toman en cuenta. Sólo se considera que realmente parezca un avión de papel.

Duración de la actividad: 25 minutos.

Después de terminar la actividad, se brinda un espacio para que los grupos participes puedan expresar sus sentimientos y opiniones sobre lo ocurrido y que extraigan una moraleja. Es importante que el grupo ganador **logre identificar algunos factores que los llevaron al éxito**. Posiblemente la cooperación, división del trabajo y la innovación, surjan como aspectos importantes en el grupo ganador.



En este sentido, el coordinador cierra con una reflexión sobre la actividad. Indicando que el mercado del trabajo habrá iguales solicitudes y debe manejarse el criterio de calidad con eficacia, eficiencia, ética, cooperación, trabajo de equipo y la innovación permitiendo ser de gran ayuda, sin apartarse de la instrucción o solicitud de la clientela.

Posteriormente para el cuarto y último momento, una vez terminadas las actividades propuestas se hará un proceso de reflexión donde el grupo ganador pueda expresar lo que sintió al momento de enfrentarse a ese reto, como también a los grupos perdedores. Es importante que ambos grupos logren identificar y manifestar aquellos factores que los llevaron al éxito o aquellos que por el contrario los hicieron fracasar en la tarea asignada.

Finalmente, el coordinador de la actividad debe hacer énfasis en el trabajo en equipo, la división de tareas y la innovación de cada uno de los grupos para lograr la tarea final. Es importante también hacer una reflexión frente a la importancia del manejo de grupo que tuvo cada uno,

así como el liderazgo y las relaciones interpersonales que se establecieron durante el desarrollo de la actividad.

MÓDULO N° 2 CLIMA LABORAL.

“Mi trabajo es tomar a estas grandes personas y empujarlas a ser aún mejores”.

En el presente módulo se abordará el tema de clima laboral y la importancia de este en la empresa; además de ello el valor que tiene el ello en las actividades que desempeñan los empleados de la empresa Pastelería Florida y cómo influye en la motivación frente a los compromisos empresariales que asume cada integrante de la empresa.

Para tal efecto es importante reconocer, identificar y reflexionar en aspectos tales como: la misión, la visión y el reglamento interno de la empresa; puesto que los empleados deben conocer el qué y el porqué del trabajo, la labor que desempeñan y la importancia de ésta en la empresa Pastelería Florida LTDA. Ya que esto permitirá que los empleados se sientan identificados, generando en ellos sentido de pertenecía, contribuyendo de tal manera a fomentar un adecuado clima laboral dentro de la empresa.

Por lo tanto, los temas abordar en este módulo serán

- ✚ Misión, visión y reglamento interno.
- ✚ Sentido de pertenecía.
- ✚ Cultura organizacional.

En este orden de ideas es necesario conocer el concepto de clima laboral, Según Idalberto Chiavenato “El Clima Organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización” (Chiavenato., 2001) es decir que el ambiente interno que perciben los empleados influye en su comportamiento dentro de la empresa, siendo este un factor determinante, puesto que el clima laboral está estrechamente ligado a la motivación de los empleados frente a sus tareas diarias, puesto que este permite la adaptación de los trabajadores en la empresa.

Objetivo de la unidad

Fortalecer y reflexionar acerca de la importancia del adecuado clima laboral de la empresa Pastelería Florida, fomentado en los empleados la motivación frente al desarrollo de los compromisos empresariales y el rol que asume cada integrante de la empresa.

Unidad: N°1 Misión, visión y reglamento interno

En esta primera unidad del módulo 2, se aborda la misión, visión y el reglamento interno de la empresa Pastelería Florida Ltda., puesto que es de gran importancia que conozca que hace y para dónde la misma, así

mismo conocer las reglas internas que permiten fortalecer la convivencia de los empleados contribuyendo a un adecuado clima organizacional por otra parte también es importante hacer hincapié acerca de interiorizar su importancia para así poder identificarse con la empresa y con el trabajo mismo que desempeña cada uno de los empleados.



En este orden de ideas, para el desarrollo de la presente unidad, es significativo identificar la importancia de la consecutividad en las temáticas, ya que el **módulo 1: relaciones interpersonales**, está ligado al desarrollo del **módulo 2 Clima laboral**; puesto que, las relaciones interpersonales que se viven día a día en la empresa Pastelería

Florida Ltda. Pueden llegar a favorecer o desfavorecer el clima laboral de la empresa.

Por ende, las relaciones interpersonales juegan un papel elemental en el clima laboral, puesto que ellos son lo viven y lo experimentan, dado que “las organizaciones están constituidas por personas que trabajan en conjunto para lograr los diferentes objetivos esto hace que surja la

necesidad de relacionarse entre sí, estas relaciones contribuyen al clima laboral” (Rubio, 2015).

Es por lo anterior, que se debe fomentar en la pastelería relaciones interpersonales, optimas que contribuyan al clima laboral y a la resolución de conflictos.

En este sentido el objetivo de la unidad 1 del módulo 2 es:

Objetivo de la unidad

Contribuir a la importancia la misión, visión de la empresa Pastelería Florida Ltda., para así lograr identificarse con la misma; con el fin de aportar al adecuado clima organizacional y el sentido de pertenecía de los empleados.

Actividad para realizar, ejemplo



Para alcanzar y hacer efectivo el logro del objetivo planteado es necesario realizar actividades participativas, acá un ejemplo para aplicar en la sesión.

Ahora bien, como primer momento se realiza una actividad rompe hielos, que permitirá amenizar el grupo, ya que así la actividad logra dar pie para el contenido de la sesión.

Actividad rompe hielos:

“El rey de los elementos”

Tiempo: 15 min.

Materiales: una pelota de cualquier tipo.

Instrucciones:

los expertos piden al grupo que se forme un circulo con todos los participantes, el líder de la actividad tendrá la pelota y se la pasara a cualquiera de las personas participantes, cuando la tire debe mencionar

un elemento (Aire, Agua o Tierra) el que atrape la pelota debe mencionar un animal que pertenezca al elemento que mencionaron ejemplo. (Agua: tiburón) y pasársela a otro diciendo un elemento antes que la atrape el otro participante, no se vale repetir animales y debe responderse rápido, los que pierden van saliendo hasta elegir al ganador.

Después de finalizar la técnica rompe hielos, se pide a grupo organizarse para el desarrollo de la sesión, en donde se aborda la misión, visión de la empresa.

En este orden de ideas, como segundo momento se da a conocer la actividad a realizar, resaltando el objetivo de la unidad. El coordinador de la actividad organiza el grupo de forma tal que los participantes conformen 4 subgrupos.

Posteriormente, al estar formados los 4 grupos, se hace entrega a cada grupo una hoja en blanco y un lápiz.

Seguramente, se les indica a los 4 grupos, que escriban la misión y la visión de la empresa Pastelería Florida LTDA, y algunas reglas que conozcan acerca del reglamento interno, después de ello cada grupo elige un líder para socializar lo que han hecho, además dará a conocer si realmente lo conocen o no.

Duración 30 minutos.

Para el tercer momento, Una vez finalizada la exposición de cada líder de los subgrupos, el coordinador de la actividad deberá dar a conocer de manera exacta la misión y la visión de la empresa.

Es importante hacer hincapié, porque es vital conocer la misión y la visión de la empresa y como ellos se proyectan en la empresa, de forma tal que los empleados puedan reconocer como contribuyen en la misión de la empresa, desde su rol el trabajo.



posteriormente como cuarto y último momento se les pide a 3 personas que, de manera voluntaria, hagan una reflexión sobre el tema de la sesión y como puede aportar para mejorar o fortalecer el clima organizacional de la empresa Pastelería Florida LTDA.

Unidad N° 2. Sentido De Pertenencia.

En esta unidad se aborda el sentido de pertenencia puesto que ello, permite ligar al empleado con los objetivos de esta, es por esta razón que lo anterior logra tener un compromiso frente a la labor que se está haciendo, como lo argumenta (Sanz 2014) “el compromiso y el sentido de pertenencia de los empleados hacia la empresa son factores tan valiosos que pueden llegar a marcar la diferencia con respecto a los competidores”.



Es por lo anterior, que el sentido de pertenencia permite tener confianza con los compañeros de trabajo ya que permite un trabajo en equipo armonioso y ameno. En este sentido es necesario tener claro el concepto sobre el sentido de pertenencia lo cual (Sanz., 2014) refiere que es “la satisfacción de sentirse parte de un grupo, una sociedad o de una compañía”

Por lo tanto, es vital trabajar el sentido de pertenencia en la empresa Pastelería Florida Ltda. Ya que los trabajadores logran ser más proactivos, y felices.

Por otra parte “El sentido de pertenencia es la clave fundamental para que una empresa pueda sobresalir en un mundo tan competitivo y globalizado, ya que los colaboradores son los que hacen la diferencia ante la competencia, son ellos los que hablan bien o mal de la empresa y al final, los que ayudan al desarrollo de las tareas individuales y a alcanzar los objetivos y metas de la organización” (Muñoz., 2014).

Después de haber resaltado la pertinencia de la temática a bordo en la presente unidad, es importante reconocer el objetivo de esta unidad:

Objetivo de la unidad



Fortalecer el sentido de pertenencia de los empleados de la Pastelería Florida, logrando hacer parte de los objetivos de la empresa y hacerlo sentir parte de esta y como esto contribuye al mejoramiento del clima organizacional.

Para el cumplimiento de lo anterior, es necesario realizar actividades dinámicas las cuales todos los miembros de la empresa participen para lograr así, logar el impacto deseado; acá un ejemplo para aplicar en la sesión.

Actividad para realizar, ejemplo



Como primer momento el coordinador del grupo, dan a conocer el tema a trabajar, haciendo énfasis en el objetivo de la actividad.

Duración 10 minutos.

Seguidamente se realiza la técnica rompe hielos de esta sesión.

Actividad rompe hielos “**El Náufrago**”.

Tiempo: 15 minutos.

Materiales: papel periódico.

Instrucciones:

como segundo momento se dan las instrucciones el guía explica la dinámica, la cual consiste en formar grupos de 3 o 4 personas, después de ello se reparten un pedazo de papel periódico y este lo utilicen como bote salvavidas en donde ninguna persona debe quedar fuera, todos deben salvarse.

Posteriormente se cuenta la historia “iba una vez un barco que cruzo con una tempestad y se formaron botes salvavidas les da unos segundos para subirse al bote, al terminar se verifica si todos los grupos están en el bote, es decir quienes sobrevivieron, se continua la dinámica doblando el papel por la mitad y así sucesivamente haciendo el papel más pequeño hasta encontrar el bote ganador. Al término se comparte la experiencia de salvarse de naufragar.

En el tercer momento, después de terminar la actividad rompe hielos, se procede al desarrollo del contenido de la sesión referente al sentido de pertenecía.

Posteriormente se pide a los asistentes formar grupos que ya están estipulados desde el inicio, al estar conformados se les entrega el material el cual será una hoja blanca y un lápiz para cada uno, después de haber entregado los materiales, se les indica que dibujen cómo les gustaría que fuera la Pastelería Florida referente con el trabajo que desempeñan de manera real y objetiva, escriban ¿por qué? les gusta trabajar en ella, y de qué manera se identifican con ella.

Duración 15 minutos.

En el cuarto y último momento al terminar todos, se les pide que cada socializar el dibujo posteriormente el experto, hace su intervención frente el sentido de pertenecía que se percibe en cada uno, como poderla fortalecer en el día a día en el trabajo.

Duración de la actividad: 10 minutos.

Unidad N° 3, Cultura Organizacional

En esta última unidad del módulo 2, se pondrá en manifiesto la cultura organizacional, ya que con este concepto permite dar continuidad a la anterior unidad frente al sentido de pertenencia y a su vez logra confluir en esta unidad, ya que el sentido de pertenencia y la cultura organizacional, determinan los valores, actitudes que poseen todos los miembros de la empresa. En este sentido se define la cultura organizacional “como un sistema de significados compartidos, una percepción común mantenida entre los miembros de una organización y que la distingue de otras” (Interconsulting Bureau S.L., 2015); por lo tanto, los significados son percibidos como creencias, valores, normas, formas de pensar expectativas sentir y actuar; permitiendo que identifique de otras organizaciones.

Por lo anterior, el objetivo de esta unidad es:



Objetivo de la unidad

Fomentar la importancia de la cultura organizacional en los empleados de la Pastelería Florida para así aumentar el progreso y el trabajo en equipo logrando los objetivos de la empresa.

para el cumplimiento de lo anterior, es necesario realizar actividades de dinámicas las cuales, participen todos los miembros de la

empresa para lograr así, el impacto deseado; acá un ejemplo para aplicar en la sesión.

Actividad a realizar ejemplo



Como primer momento, el coordinador de la actividad le indica al grupo, la dinámica rompe hielos y se dan a conocer las instrucciones, esta técnica se realiza con el fin de generar empatía en el grupo y fortalecer la participación de los miembros participantes.

Actividad rompe hielos **“Cambia de madriguera”**.

Duración 15 minutos.

Materiales: personas de la sesión.

Instrucciones:

En el segundo momento el coordinador del grupo presenta a los participantes de la sesión una pequeña charla sobre los conejos y la forman en que viven. Les pide a los participantes que imaginen que son conejos y que viven en madrigueras, seguidamente se les indica que cuando de la señal, deberán reunirse en sus madrigueras con quien ellos quieran. Ya reunidos, el coordinador de la actividad deja pasar tres minutos y les dice que tienen que cambiar de madriguera porque la que actualmente ocupan se inundó y se da la señal para que cambien de madriguera.

Nuevamente reunidos se deja pasar cinco minutos y les indica que viene una tempestad y que nuevamente tienen que cambiar de madriguera. Al volver a formar las madrigueras se les dice que vienen unos cazadores y que tienen que cambiarse lo más rápido que pueda.



Como tercer momento, después de terminar la técnica rompe hielos, se le indica al grupo de la sesión, el tema a trabajar, se les da conocer el concepto de cultura organizacional, y la actividad a realizar.

En este orden de ideas, el facilitador indica agruparse en 4 grupos, al momento de estar reunidos, se hace entrega el material correspondiente en cada grupo el cual es: hojas blancas, lápiz y marcadores.

Luego de ello, se le pide a cada una de las personas presentes en la sesión escribir en el papel, los valores que los caracteriza y como estos los ponen en práctica en su cotidianidad y en el trabajo.

Después de haber terminado la primera parte se les pide a 5 voluntarios leer lo que se escribió, posteriormente de terminar el facilitador complementan la información y la importancia de ello, ahora en la segunda parte, referente a la cultura organizacional es importante tener unos valores, tanto personales como empresariales, si la empresa no cuenta con unos, entre todos los empleados y con la ayuda del coordinador se plantean cinco valores empresariales, los cuales serán desarrollados en cada grupo, desarrollando así una la propuesta.

Seguidamente al grupo se les pide elegir un líder, para que socialice lo que se realizó en el grupo, y por qué eligieron esos valores.

Como cuarto y último momento, al concluir la actividad, los coordinadores dan a conocer la importancia de fomentar la cultura organizacional y como esta nos ayuda a mejorar el clima organizacional.

Duración: 35 minutos.



MODULO N°3 LIDERAZGO.

“Trata a un ser humano como es, y seguirá siendo como es. Trátalo como puede llegar a ser, y se convertirá en lo que puede llegar a ser.”

-Blaise Pascal.

Este módulo busca trabajar el liderazgo, puesto que permite a los miembros de la empresa sobresalir ya que, con la ayuda de un buen líder capacitado, logra la aceptación de los trabajadores logrando guiar y dirigir acciones y direccionar en lo que se trabaja. Como lo argumenta

(Blinder., 2013) indicando que un líder “Tiene las ideas claras, las expresa de manera coherente y delega en cada miembro una responsabilidad importante, puede o no dejar para sí mismo la última palabra, pero sabe hacer que su entorno sea tan responsable como el de las acciones y decisiones que impulsa”.

Es por lo anterior, que en la empresa Pastelería Florida Ltda. Se debe de impulsar, trabajar y dar herramientas frente al liderazgo, ya que con este concepto se podrá sacar a flote las capacidades de las personas que poseen liderazgo, permitiendo así contribuir al cumplimiento de los objetivos empresariales, logrando resaltar el valioso trabajo que desempeñan los empleados.

Ahora bien, para continuar con este módulo es necesario conocer el concepto sobre qué es el liderazgo por lo tanto (Chiavenato., 2001), afirma que “El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos”.

En este orden ideas, la influencia interpersonal permite establecer un equipo de trabajo más armónico, a partir de herramientas que brinden un liderazgo adecuado, no obstante, este no se debe confundir



con mandar, ya que esta cualidad va más allá de este acto, puesto que ser líder marca la acción y toma la decisión guiando y motivando al equipo de trabajo.

Es esta razón, este módulo pretende trabajar los siguientes temas:

Motivación y compromiso.

Capacidades y habilidades.

Teniendo en cuenta lo anterior, la presente unidad tiene por objetivo:

Objetivo del módulo

Potencializar habilidades y capacidades de liderazgo en los empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda., a través de la motivación y la participación contribuyendo en el crecimiento empresarial.

Unidad N°1, Motivación Y Compromiso.

En esta primera unidad, la motivación y el compromiso es fundamental a la hora de hablar sobre liderazgo, ya que estos dos conceptos van de la mano puesto que, un líder que no es motivado difícilmente guiará a su equipo de trabajo.

En consecuencia, el compromiso es vital puesto que este “es la capacidad del individuo para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado. Dicho trabajo debe ser asumido con profesionalidad y responsabilidad” (Cádiz, 2017).

Por lo tanto, la motivación debe ir de la mano con el compromiso ya que al estar motivados es posible cumplir y responder con la labor que se ha pedido, es decir que un líder comprometido y motivado permitirá hacer cambios significativos en la empresa.



Objetivo de la unidad

Fortalecer la motivación y el compromiso de los empleados de la Pastelería Florida. Para superar los obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos de la empresa.

para el cumplimiento de lo anterior, es necesario realizar actividades de dinámicas las cuales participen todos los miembros de la empresa para lograr así, el impacto deseado; acá un ejemplo para aplicar en la sesión.

Actividad para realizar ejemplo



Como primer momento: los facilitadores de la actividad dan a conocer el desarrollo del módulo 3, y el inicio con la unidad 1 denominada motivación y compromiso.

En el segundo momento se pide a los participantes de la sesión estar atentos para iniciar con la técnica rompe hielos, la cual les permitirá integrarse e interaccionar con personas de diversas áreas de trabajo.

Actividad rompe hielos.

“Simón dice”

Duración 15 minutos.

Materiales: participantes de la sesión (empleados).

Instrucciones:

Se les pide a los trabajadores formar un círculo, y seguir las instrucciones del que este liderando el juego, al inicio el juego lo comienzan las trabajadoras sociales en formación.

EJ: si Simón dice: “Simón dice-salten”, todos



tienen que saltar. Si dice: “Simón dice-tóquense las orejas”, entonces todos tienen que tocarse las orejas. Pero si solo dice: “Rásquense la cabeza,” no se le debe obedecer esta orden, aunque el mismo haga el gesto y se toca.

Al dar las órdenes, Simón puede también hacer la acción que pide para que los otros entiendan exactamente que está pidiendo o puede engañar haciendo otra acción. Los participantes de la sesión deben hacer lo que Simón dice más no, lo que hace.

Si una persona hace lo que pide Simón sin que él haya dicho “Simón dice” primero o hace otra acción que no sea lo que Simón dice, pierde y sale de la fila. La dinámica continúa hasta que Simón ha podido sacarles a todos de la fila o solo queda un jugador.

después de ello, el guía le pide a otra persona que lidere, de manera voluntaria se hace otra ronda y se finaliza la técnica rompe hielos.

Seguidamente en el tercer momento se les pide a los participantes de la sesión, organizarse para continuar con el desarrollo de la sesión,

Ahora bien, se les pide a los empleados hacerse de a parejas, al estar conformados se les entrega el material correspondiente, y se les indica.

- a) Elegir cuál de los dos se tapaná los ojos.
- b) El que no se pone la venda tiene que guiar al su compañero para hacer un dibujo de un paisaje.
- c) Después de haber culminado el tiempo, se les pide a los participantes quitarse la venda y cambiar de posición, es decir hacer el dibujo con los ojos tapados y la otra persona lo guiara.
- d) Posteriormente de repetir lo anterior cada uno socializara la experiencia de la sesión.

Materiales: hojas blancas, marcadores, lápices.

Duración 30 minutos.

Para finalizar, el facilitador de la actividad hablara sobre lo visto y como esto se relaciona con el tema de la sesión, he indicar quienes poseen habilidades para ser buenos líderes y como potencializar esta habilidad, después de la intervención del coordinador del grupo se les



pide a 3 personas hablar sobre la sesión, sobre cómo se sintieron y si fue productivo para la persona.

Unidad N° 2 capacidades y habilidades

En esta unidad se adoran las capacidades y habilidades que debe tener un líder, para que de esta manera se logre potencializar las habilidades para el que posea esta cualidad.

Objetivo de la unidad

Identificar las habilidades y capacidades que debe tener un buen líder en la empresa Pastelería Florida Ltda.

para el cumplimiento de lo anterior, es necesario realizar actividades de dinámicas las cuales participen todos los miembros de la empresa para lograr así, el impacto deseado; acá un ejemplo para aplicar en la sesión.

Actividad a realizar ejemplo



En el primer momento, el coordinador de la actividad da a conocer el orden de la sesión y el contenido de esta, como la también el tiempo y duración de esta; puesto que como se menciona en el objetivo específico se pretende trabajar en un primer momento qué es el liderazgo y las habilidades y capacidades. Para ello tiene propuesto una duración de 60 minutos.

Posteriormente, se propone en primera medida la actividad rompehielos denominada “Juego de roles.” La cual busca integrar y dinamizar el grupo como también introducir al contenido de la sesión frente al tema de Liderazgo.

Actividad rompe hielos: “Juego de roles”.

Esta técnica busca la interacción entre los compañeros de trabajo, a partir de unos roles previamente asignados, contribuye a que los trabajadores se enfrenten a posibles situaciones que pueden surgir o que surgen en la empresa.

Se conforman grupos de trabajo y se asignan diferentes papeles entre los empleados; tales como: (el pesimista, el experto, el líder, el proactivo, el gracioso, el apático, “a mí no me corresponde”) y se plantean diversos escenarios en donde cada uno de los integrantes interactúe representando a cada personaje asignado. (Dicha actividad está prevista para una duración de 20 minutos.)



Tras la representación en sí, es importante que, como participantes, se analicen los fallos y aciertos que se han cometido durante el juego de rol.

En segundo momento, se explica en que consiste el liderazgo, cuáles son las capacidades y habilidades que debe poseer un buen líder y cómo identificarlo en el grupo. Para ello se utilizar herramientas didácticas que permitan explicar de forma clara y precisa el tema de la sesión.

Instrucciones:

1. Se elabora un cartel con el concepto de liderazgo y se desarrolla a partir de conocimientos adquiridos y previamente estudiados para la sesión, se aborda desde ejemplos cotidianos que se viven en la empresa, en la familia y en el grupo, además se retoma autores y material bibliográfico que pueda sustentar la explicación.
2. En un segundo momento y con los grupos establecidos desde el principio en la actividad “rompe hielos” se hace la entrega de un material previamente realizado por el coordinador de la actividad, en donde se tendrán en cuenta características y habilidades que debe poseer un buen líder y se pide a cada uno de los participantes que exponga lo que conoce del término que encuentra en el material entregado, lo anterior con cada uno de los grupos presentes en la

sesión; posteriormente se explicara de forma clara y concisa lo que significa el termino respaldado por autores y revisión bibliográfica realizada previamente con el fin de aclarar dudas frente al concepto.

3. Para el tercer momento se hace la entrega de un sobre, el cual contiene un material del cual cada grupo podrá hacer uso; con la finalidad de armar una frase que haga alusión al buen líder, retomando las fichas anteriormente expuestas y las cuales se encontraran en una superficie a la vista de todos los participantes.

Cuarto y último se realiza un proceso de reflexión frente a la sesión realizada, en dónde los participantes puedan expresar.



Bibliografía.

Blinder., F. (25 de Marzo de 2013). *La importancia del liderazgo*. Obtenido de La importancia del liderazgo: <http://maestrofinanciero.com/la-importancia-del-liderazgo/>

Cádiz, U. d. (2017). *Plataforma para la formación, cualificación y certificación de las competencias profesionales*. Obtenido de Plataforma para la formación, cualificación y certificación de las competencias profesionales: http://csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=152:compromiso&catid=55:competencias

Chiavenato., I. (2001). *Administración de recursos humanos*. . Bogotá, Colombia. : Mc Graw Hill.

Cruz., M. A. (2017). *UniversiPlataforma para la formación, cualificación y certificación de las competencias profesionales*. . Universidad de Cádiz. .

Dobber, I. G. (2005). *el desarrollo de las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales: Una adaptación del enfoque centrado en la persona*. Mexico, D.F.

Elsa Adriana Rubio, Y. S. (2015). *CLIMA LABORAL UNA MIRADA DESDE TRABAJO SOCIAL*. Bogotá, Colombia. : Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.



- Goleman., C. C. (2013). *La inteligencia emocional en el trabajo. Cómo seleccionar y y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones.* . Barcelona, España. : Kairós. .
- H, S. E. (1998). *Cultura organizacional y Liderazgo.*
- Muñoz., P. A. (2014). *El sentido de pertenencia es la clave fundamental para que una empresa.* Bogota, Colombia. : Universidad Militar Nueva Granada.
- Ongallo., C. (2007). *Manual de comunicación: Guía para gestionar el conociemitos y las relaciones humana en empresas y organizaciones.* . Madrid, España. : Dykinson .
- Rebière., C. R. (2017). *Team Bullding Inside. edición N° 1.* REBIERE. S.L., P. V. (2008). *Comunicación interna.* Malaga, España. : Editorial Vértice .
- Sanz., C. (2014). *La nueva ruta del empleo.* . Obtenido de La nueva ruta del empleo. : <http://www.lanuevarutadeempleo.com/Noticias/el-sentido-de-pertenencia-clave-para-el-exito-de-una-empresa>

6.2 Estrategias De Intervención Estilos De Liderazgo

El presente módulo denominado estrategias de intervención estilos de liderazgo, es una guía diseñada por Trabajadoras Sociales en formación, el cual busca proporcionar herramientas en los estilos de liderazgo, capacitando a los líderes, supervisores y jefes en la forma de liderar y como su liderazgo influye en otras personas en este caso los empleados de la empresa que ocupan cargos como auxiliares de mesa, cocina, panadería, pastelería y entre otros.



¡Contribuyendo En El Bienestar Social Y Humano En Pastelería Florida!



Modulo; estrategias de intervención estilos de liderazgo.



INTRODUCCIÓN

Este módulo **“estrategias de intervención; estilos de liderazgo”** permite mostrar de manera detallada cómo se dan los estilos de liderazgo, sustentado bajo autores que trabajan dichas temáticas, ya que con ello logra conocer el liderazgo y como se determina en el ámbito laboral.

En este sentido, la comunicación es un concepto amplio, pero solo se desarrolla para el ámbito empresarial que lo encontrar en la unidad 2, mostrando como se determina el emisor y el receptor y como la información es determinante en la organización.

Finalmente, en la unidad 3 se desarrolla el efecto Pigmalión, y como este influye en el trabajo en equipo y por consiguen en los empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda.



Objetivo del módulo

El módulo estrategias de intervención, estilos de liderazgo tiene como objetivo Formar a los jefes y supervisores de la Empresa Pastelería Florida Ltda. en estilos de dirección, contribuyendo en el desarrollo planes de acción y en la capacidad de influir en las personas para conducir sus esfuerzos hacia una visión común.

UNIDAD N° 1, ESTILOS DE LIDERAZGO

Para poder empezar con el tema, es importante poder aclarar que son estilos de liderazgo, por lo tanto, (Goleman, 2017) indica que los estilos de liderazgo es una motivación al logro, siendo ello pasión para trabajar por razones que van más allá, del estatus y el dinero, con preferencia a lograr metas, con energía y persistencia, distinguiéndose por un fuerte impulso hacia el logro, también, tiene un fuerte optimismo hacia el fracaso y un fuerte compromiso organizacional.

Por lo tanto, Goleman expone que hay diferentes estilos de liderazgo.

Los cuales se muestran a continuación:

1 estilo coercitivo.

El líder ordena y manda, buscando el cumplimiento inmediato de las tareas a través de instrucciones precisas. Los subordinados actúan para evitar castigos. Funciona bien en situaciones de emergencia, cuando hay que dar un cambio radical al negocio o con trabajadores problemáticos. Lo anterior solo se utiliza en circunstancias solamente concretas puesto que, a largo plazo se estropea seriamente el ambiente de Trabajo, es decir el clima organizacional siendo esto bastante negativo para el logro de los objetivos.

Logrando trabajadores desmotivados, poco colaborativos, dejando de transmitir ideas e información.



Por lo tanto, se debe formar a los jefes líderes y supervisores de la empresa Pastelería Florida Ltda, para que estas circunstancias no se presenten, mejorando el clima organizacional y por lo tanto el logro de objetivos.

Estilo participativo.

El líder obtiene ideas y toma decisiones de manera conjunta, “facilita la aceptación de las decisiones y mejora el ambiente de trabajo” (Goleman, 2017) lo anterior permite poseer empleados más realistas.

Estilo orientativo.

Este estilo, permite tener una visión clara en un largo plazo, entusiasmando y movilizandolos a los empleados, también los motiva haciéndoles ver, cuál es su papel en la empresa. Siendo este estilo efectivo mejoran notablemente el ambiente de trabajo, también

el liderazgo es un gran aliado en la empresa, es por lo tanto que Pastelería Florida Ltda, se trabaja para que se den este tipo de liderazgo.

Estilo capacitador.

Este líder indica (Goleman, 2017) que “ayuda a los empleados a identificar sus puntos fuertes y débiles y los ligan a sus expectativas personales y de carrera. Anima a sus empleados a establecer objetivos a largo plazo y les ayudan a crear un plan para lograrlos. Este es el estilo menos utilizado, pero afecta muy positivamente al ambiente de trabajo”. Lo anterior es de gran ayuda, cuando se puede brindar apoyo, pero el líder debe tener una gran experiencia para así capacitar a los que lo necesitan.

Estilo afiliativo.

Este líder retomando a (Goleman, 2014) cuida los sentimientos de sus empleados, genera vínculos afectivos y crea armonía entre los miembros del grupo. Esto permite una fuerte lealtad, crea motivación y facilita la comunicación, mejorando el clima organizacional.

Por ende, este estilo deja en libertad a las personas para que realicen el trabajo, este liderazgo no se puede poseer todo el tiempo ya que, puede dejar empleados sin un rumbo, donde puede dejar la impresión que se



acepta un rendimiento mínimo, por lo tanto, es recomendable combinar con el estilo orientador, es importante en la empresa Pastelería Florida que este estilo se trabaje de manera clara, asumiendo que es importante, pero no se puede dejar que se vea como un líder que acepta el trabajo sin esfuerzo y sin compromiso.

Estilo imitativo.

Este líder detecta a los trabajadores con bajo rendimiento y les exige más. En caso de no responder los reemplaza por otros más capaces. Este estilo funciona bien en equipos muy motivados y cualificados o cuando hay que realizar tareas en un tiempo limitado. Si se utiliza en exceso este estilo estropea el ambiente de trabajo, de igual manera este se debe trabajar con cuidado ya que la empatía es importante desarrollarla, ya que si, este liderazgo se llegase a dar en la Pastelería Florida, podría afectar el clima laboral desencadenando relaciones conflictivas.

Unidad N° 2, comunicación organizacional

La comunicación en las organizaciones es importante ya que esta ayuda a tener un direccionamiento dentro de la misma, logrando que las funciones administrativas alcancen sus objetivos y enfrenten sus dificultades. Por consiguiente, la comunicación debe estar conformada por emisor y receptor, el emisor transmite el mensaje y el receptor adopta el mensaje, dándole un significado.

En este sentido, la comunicación en las organizaciones es “importante ya que esta ayuda a tener un direccionamiento dentro de la misma” (Florez, 2005), logrando que las funciones administrativas alcancen sus objetivos y enfrenten las dificultades.

Por lo tanto, la comunicación debe estar conformada por emisor y receptor, el emisor transmite el mensaje y el receptor adopta el mensaje, dándole un significado.

Es por ello, por lo que la comunicación es importante trabajarla en los espacios de la empresa Pastelería Florida, y en este caso con los jefes, supervisores y líderes ya que la comunicación es un aspecto determinante, a la hora de dirigir al personal que se tenga a cargo.

Puesto que, sin la existencia de la comunicación en las organizaciones, no podrían realizar un buen trabajo dentro de la misma, los empleados de la empresa no sabrían que hacen sus compañeros de trabajo. Los administradores no recibirán información y los supervisores

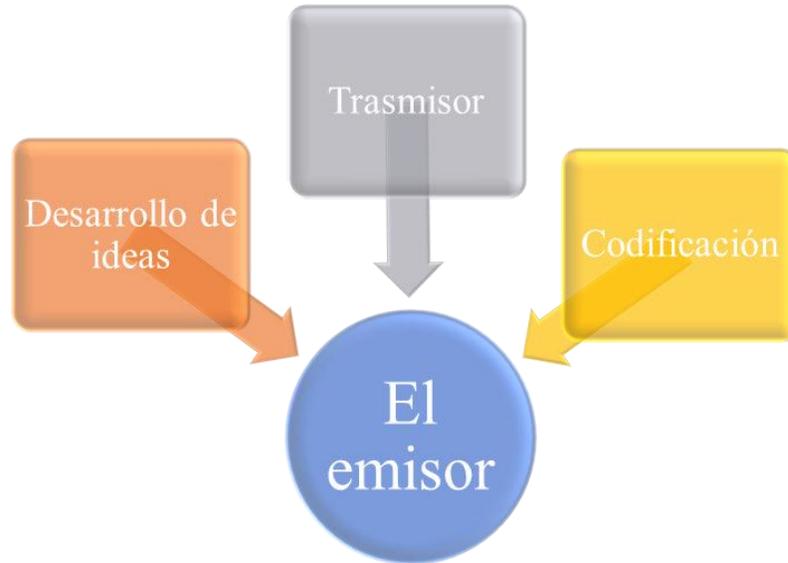


no impartirán instrucciones, se puede decir que la comunicación es una gran herramienta que está presente en todas las organizaciones.

En este orden de ideas, la comunicación retomando a (Florez, 2005) se encuentra en un proceso de bidireccional, que es el método en el cual el emisor llega al receptor con un mensaje.

A Continuación, se muestra los elementos que debe tener el emisor.

Grafica 1, Elementos del emisor.



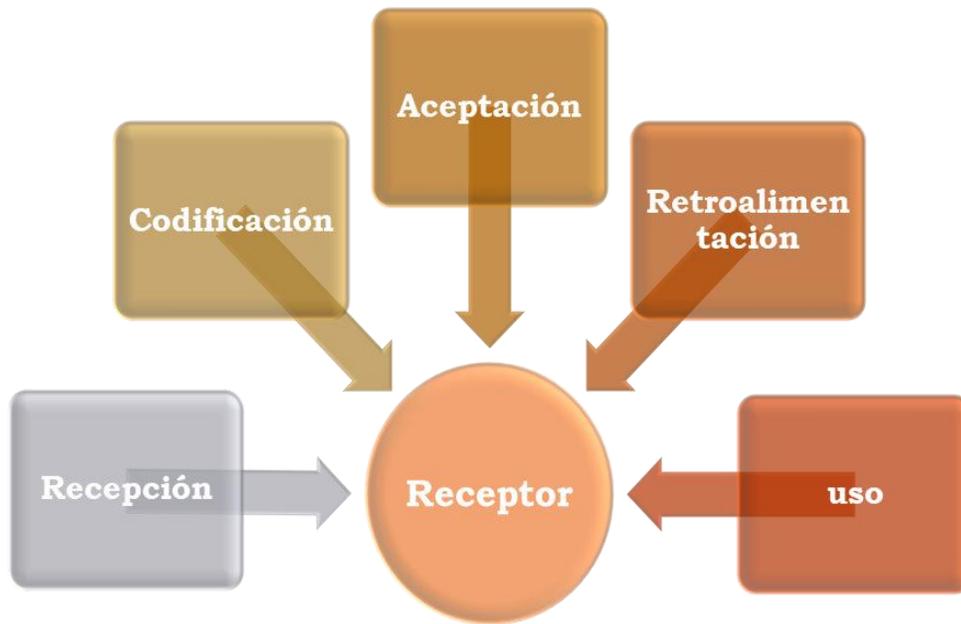
Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior, indica que el emisor debe desarrollar la idea, el cual debe transmitir por medio de símbolos codificados, las informaciones indican que el emisor consiste en desarrollar la ideas pretendiendo transmitir. Esta es clave, ya que todos los demás resultan un tanto inútiles si no se tiene un mensaje valioso.

Finalmente, una vez creado el mensaje, el trasmisor consiste en transmitir la información por el método que elija como:

- Memorando.
- Una llamada telefónica.
- Una visita personal.

Grafica 2, Elementos del receptor.



Fuente: elaboración propia.

Ahora para el receptor como lo muestra la gráfica anterior, es necesario que este desarrolle, una recepción, codificación, aceptación, retroalimentación y finalmente un uso, logrado recibir la información de manera clara y precisa entendiendo lo que está abstrayendo.

En este orden de ideas, las 2 graficas anteriores son importantes de conocer que estos elementos logran desarrollar una comunicación ideal en los espacios de la empresa Pastelería Florida.

La comunicación es vital de trabajar en los jefes, líderes y supervisores ellos son los que en su gran mayoría transmiten mensajes de sus superiores frente a los que están a su cargo y si el mensaje no es claro la información se desviara, generando malestar y no se responde las solicitudes de los empleados ni de los jefes.

Unidad 3 Trabajo en equipo

Para esta unidad, se desarrolla el trabajo en equipo, instancias de importancia ya que el trabajo en equipo determina la construcción de objetivos puesto que, en la empresa Pastelería Florida el servicio al cliente y la calidad de sus productos son lo que marca la diferencia, y ello se logra de manera más efectiva con el trabajo en equipo.

Ahora dentro del trabajo en equipo el efecto Pigmalión ya que es un “proceso mediante el cual las creencias y expectativas respecto a alguien, afectan su conducta a tal punto que se provoca la confirmación de dichas expectativas” (Pérez, 2017).

En este sentido, este efecto logra una motivación por parte de los empleados, puesto que los trabajadores necesitan creer en ellos mismos, que se sienta apoyados y animados a desarrollar el mayor potencial.

En la empresa es vital la gestión de equipos, ya que el efecto “Pigmalión es una potente herramienta de liderazgo y motivación. El modelo de la profecía autocumplida aplicado a la consecución de objetivos puede ser un acicate para lograr la máxima implicación de los trabajadores en cualquier proyecto, si se desarrolla adecuadamente. (Gabe bissines school, 2017).



Es por ello por lo que el trabajo en equipo y el efecto Pigmalión, logra en los supervisores líderes y jefes proporcionar espacios de trabajo en equipo y fortalecer las capacidades y habilidades de las personas, ya que el rendimiento aumentara y el clima organizacional mejorara.

Bibliografía.

Florez, M. V. (2005). *Comunicacion Organizacional* . Mexico: Ciespal.

Gabe bussines school. (23 de agosto de 2017). *Gabe* . Obtenido de Gabe :

<http://gadebs.es/blog/liderazgo/el-efecto-pigmalion-como-practica-de-liderazgo/>

Goleman, D. (2014). *Liderazgo*. Debolsillo.

Goleman, D. (23 de agosto de 2017). *Que define a un lider* . Obtenido

deQue define a un lider :

<http://www.bikume.com/descargas/4/archivos/que-define-a-un-lider-goleman.pdf>

Pérez, C. J. (23 de Agosto de 2017). *Liderazgo y trabajo en equipo* .

Obtenido de Liderazgo y trabajo en equipo :

<http://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/15477/1/Liderazgo%20y%20trabajo%20en%20equipo.pdf>



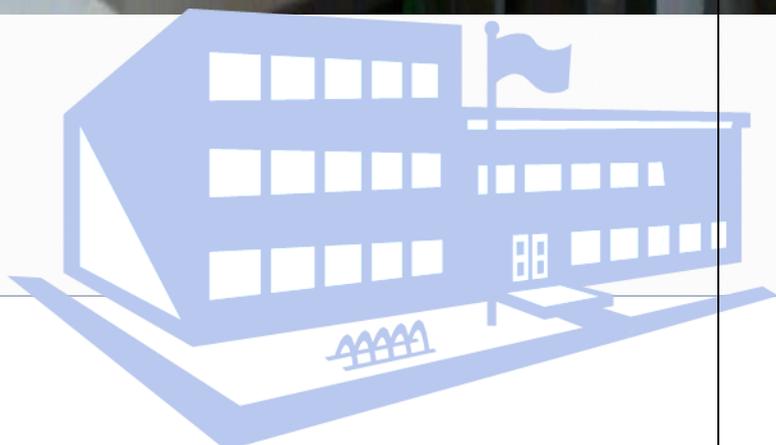
7.SUBPROGRAMA, CULTURA ORGANIZACIONAL.

En este subprograma permite desarrollar la propuesta para consolidar el manual de funciones y de procedimientos, el manual de convivencia de igual realizar carteleras informativas para realizar un trabajo de planeación estratégica. Por lo tanto, se presenta el manual de funciones y procedimientos, con el fin de tener claridad de la funcionalidad los requisitos que se necesita en cada uno de los puestos de trabajo, de la empre pastelería florida Ltda.

7.1. Manual de funciones y procedimientos.



MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS



Pastelería Florida

INTRODUCCIÓN

El presente manual de funciones y procedimientos de la empresa Pastelería Florida Ltda., tiene por finalidad definir regular y organizar cada una de las funciones tanto generales, específicas el perfil ocupacional y los procedimientos de las áreas de la empresa.

De igual Manera, dicho manual permite ser una herramienta técnica, ya que “Es un elemento del Sistema de Control Interno, que se convierte en un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en la empresa. (Rodríguez, 2002).

Por otro lado, el manual de funciones y procedimientos permite ser un proceso donde se definen las actividades, acciones y eventos, orientados a obtener un resultado específico y predeterminado de igual manera, este manual está sustentado bajo la Clasificación Nacional de Ocupaciones (C.N.O), ya que es necesaria para la identificación ocupacional, la intermediación laboral, orientación ocupacional logrando selección del talento humano desde el perfil adecuado para el cargo que se aspira.

En este sentido, todos los empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda. deberán consultar permanentemente este manual para conocer su perfil actividades y responsabilidades, evaluando su resultado y ejerciendo apropiadamente el autocontrol.



Tabla 28,funciones y competencias; ventas (almacén).

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: ventas (almacén)

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: ninguno

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA denominación: seis (6)

OBJETIVO GENERAL

Lograr que el cliente quede satisfecho y se sienta a gusto.

FUNCIONES.

- ✓ Atender al cliente en forma cortés, amable y con respeto.
- ✓ Revisar diariamente los productos que se encuentran en las vitrinas y determinar si están aptos para la venta o se dan de baja con la debida autorización del jefe inmediato y o supervisor de producción.
- ✓ Mantener limpias, organizadas y surtidas las diferentes vitrinas del almacén.
- ✓ Aplicar el sistema de inventarios "PEPS" primeros en entrar primeros en salir a todos los productos que se manejan en el almacén.
- ✓ Solicitar a producción los refuerzos de los productos de acuerdo con la necesidad de estos. Mantener las vitrinas cerradas para que no se dañen los productos.
- ✓ Darles buena manipulación a los productos para su conservación y presentación.
- ✓ Llevar el registro diario en la planilla movimientos productos almacén con relación al inventario inicial, pedidos, entradas, salidas traslados, bajas e inventario final. Este control se realiza en los dos turnos.
- ✓ Hacer los pedidos a producción de los diferentes productos que se venden en el almacén en los horarios establecidos y previamente autorizados por el jefe inmediato.
- ✓ Hacer los inventarios a diario de forma que se pueda hacer la requisición de implementos de empaque y aseo a bodega principal de acuerdo con los stocks establecidos por la empresa. Debe realizar labores de Limpieza, lavado y desinfección propias de su área de trabajo y mantener limpios los implementos de trabajo.
- ✓ Mantener una excelente presentación personal con el uniforme impecable y hacer buen uso del tapabocas
- ✓ Realizar inventario de los productos en almacén al finalizar cada turno de trabajo.
- ✓ Realizar el inventario mensual y entregarlo al jefe inmediato.
- ✓ Cumplir con los horarios de trabajo establecidos por la empresa.



- ✓ Informar y transmitir las inquietudes de los clientes de forma oportuna, e informar sobre cualquier situación anómala que impida la prestación del servicio.
- ✓ Responder por el buen uso del menaje a su cargo y en general cumplir con todas las órdenes e instrucciones que le imparta el empleador y que emanen de la naturaleza o labor contratada.
- ✓ Recibir los productos en el área de producción verificando la calidad del producto Para proceder a bajarlos y exhibirlos en las correspondientes vitrinas.

RESPONSABILIDADES.

- ✓ Pedido diario para el área.
- ✓ Requisición diaria.
- ✓ Manipulación de los productos.
- ✓ Cuidado de los equipos muebles nevera y utensilios.

REQUERIMIENTO DEL CARGO.

- ✓ Disponibilidad de tiempo.
- ✓ Conocimiento de área.
- ✓ Excelente servicio al cliente.
- ✓ Tener carné de manipulación vigente.
- ✓ Responsabilidad.

Formación académica: bachiller.

Experiencia: mínimo un (1) año de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda.

Tabla 29, funciones y competencias, Almacenista (Bodega).

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.



IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Almacenista (Bodega)

DEPENDENCIA JERARQUICA: jefe de compras-socio

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: ninguno

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA denominación: uno (1)

OBJETIVO GENERAL

Supervisar los procesos de almacenamiento y despacho de las materias primas, revisando, organizando y distribuyendo los mismos; a fin de mantener los niveles de inventarios necesarios y garantizar un servicio eficiente a la organización.

FUNCIONES.

- ✓ Atender al cliente en forma cortés, amable y con respeto.
- ✓ Revisar diariamente los productos que se encuentran en las vitrinas y
- ✓ determinar si están aptos para la venta o se dan de baja con la debida
- ✓ autorización del jefe inmediato y o supervisor de producción.
- ✓ Mantener limpias, organizadas y surtidas las diferentes vitrinas del almacén.
- ✓ Aplicar el sistema de inventarios "PEPS" primeros en entrar primeros en salir a
- ✓ todos los productos que se manejan en el almacén.
- ✓ Solicitar a producción los refuerzos de los productos de acuerdo con la necesidad de estos.
- ✓ Mantener las vitrinas cerradas para que no se dañen los productos.
- ✓ Dar la buena manipulación a los productos para su conservación y presentación.
- ✓ Llevar el registro diario en la planilla movimientos productos almacén con
- ✓ relación al inventario inicial, pedidos, entradas, salidas traslados, bajas e inventario final. Este control se realiza en los dos turnos.
- ✓ Hacer los pedidos a producción de los diferentes productos que se venden en el almacén en los horarios establecidos y previamente autorizados por el jefe
- ✓ inmediato.
- ✓ Hacer los inventarios a diario de forma que se pueda hacer la requisición de implementos de empaque y aseo a bodega principal de acuerdo con los stocks establecidos por la empresa.
- ✓ Debe realizar labores de Limpieza, lavado y desinfección propias de su área de trabajo y mantener limpios los implementos de trabajo.
- ✓ Mantener una excelente presentación personal con el uniforme impecable y hacer buen uso del tapabocas.
- ✓ Realizar inventario de los productos en almacén al finalizar cada turno de



trabajo. Realizar el inventario mensual y entregarlo al jefe inmediato.

- ✓ Cumplir con los horarios de trabajo establecidos por la empresa.
- ✓ Informar y transmitir las inquietudes de los clientes de forma oportuna, e informar sobre cualquier situación anómala que impida la prestación del servicio.

RESPONSABILIDADES.

- ✓ **MATERIALES:** Maneja constantemente equipos y documentos de la empresa; además de materia primase e insumos.
- ✓ **SUPERVISIÓN:** El cargo recibe supervisión específica, de manera directa y periódica y ejerce una supervisión específica de manera directa y constante.
- ✓ **RELACIONES INTERNAS:** El cargo mantiene relaciones continuas con el personal de las unidades administrativas y su jefe inmediato, a fin de ejecutar y/o coordinar lo relativo al área.
- ✓ Pedido diario para el área.
- ✓ Requisición diaria.
- ✓ Manipulación de los productos.
- ✓ Cuidado de los equipos muebles nevera y utensilios.

REQUERIMIENTO DEL CARGO.

- ✓ Disponibilidad de tiempo.
- ✓ Conocimiento de área.
- ✓ Excelente servicio al cliente.
- ✓ Tener carné de manipulación vigente.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Compromiso.
- ✓ Honestidad.

Formación académica: Técnico.

Experiencia: un (1) año de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda.

Tabla 30, funciones y competencias; auxiliar contable



FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar contable

DEPENDENCIA JERARQUICA: Gerencia y Contador(A)

PROCESOS: Contable

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: ninguno

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA denominación: uno (1)

OBJETIVO GENERAL

Efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la empresa.

HABILIDADES

- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Flexibilidad y adaptabilidad.
- ✓ Pensamiento crítico.
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Lógica matemática.

CONOCIMIENTOS

- ✓ Normas de Contabilidad e Información Financiera, auditoria y aseguramiento de la Información, tributaria y demás del sector privado y/o público.
- ✓ Economía y contabilidad.
- ✓ Finanzas.
- ✓ Matemáticas.

FUNCIONES

- ✓ Atención al cliente presencial y telefónicamente del conmutador de la empresa. (Toma de pedidos, recepción de mensajes, transferir llamadas despejar inquietudes que puedan tener el cliente).
- ✓ Informar sobre portafolio de productos, precios, horarios de apertura y cierre de servicios. De acuerdo con las políticas de la empresa.
- ✓ Realizar cotizaciones, enviarlas de acuerdo con las instrucciones que le sean impartidas por el jefe inmediato.
- ✓ Realizar la atención telefónica de los clientes para la Atender la gestión de la correspondencia de la empresa y hacer los registros correspondientes.



- ✓ Autorizar el ingreso de visitantes al área administrativa.
 - ✓ Controlar la entrega de suministros de oficina al personal.
 - ✓ Realizar llamadas que le sean solicitadas y controlar el uso de los teléfonos, especialmente los celulares.
 - ✓ Elaborar oficios y digitar la información que le sea solicitada.
 - ✓ Colaborar con las demás actividades de la pastelería y en general cumplir con todas órdenes e instrucciones que le imparta el empleador.
- ✓ **MATERIALES:** Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso, siendo su responsabilidad directa y maneja periódicamente equipos y materiales medianamente complejos, siendo su responsabilidad indirecta.
 - ✓ **DINERO:** Es responsable indirecto de títulos y valores.
 - ✓ **SUPERVISIÓN:** El cargo recibe supervisión específica de manera directa y constante y no ejerce supervisión.
 - ✓ **RELACIONES INTERNAS:** El cargo mantiene relaciones continuas con personal de la unidad de contabilidad, a fin de ejecutar lo relativo al área; exigiéndose para ello una normal habilidad para obtener cooperación.

REQUERIMIENTO DEL CARGO.

Conocimientos en principios de contabilidad, procedimientos de oficina, procesamiento electrónico de datos, sistemas operativos, hojas de cálculo y transcripción de datos.

Formación académica: técnico o tecnólogo en contabilidad.

Experiencia: un (1) año de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda. tomado y ajustado del

Documento Clasificación Nacional de Ocupaciones (2016, p. 93).

Tabla 31, funciones y procedimientos; cajero(a).

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO.

NOMBRE DEL CARGO: Cajero(a)



DEPENDENCIA JERARQUICA: jefe inmediato

PROCESOS: servicios

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: cuatro (4)

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA denominación: uno (1)

OBJETIVO GENERAL

Garantizar las operaciones de caja, efectuando actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo además de lograr que el cliente quede satisfecho y se sienta a gusto.

HABILIDADES

- ✓ Escucha activa.
- ✓ Orientación al Servicio.
- ✓ Comunicación asertiva.

CONOCIMIENTOS

- ✓ Servicio al cliente.
- ✓ Matemáticas.

FUNCIONES

- ✓ Atender los pagos de los diferentes clientes en efectivo y con tarjeta débito o crédito.
- ✓ Orientar al cliente en los servicios y productos que ofrece la pastelería.
- ✓ Dar la orientación telefónica inicial y poner al cliente en contacto con el área que pueda resolver su necesidad.
- ✓ Mantener y conservar la información de la empresa para que este a disposición de organismos de control como la DIAN.
- ✓ Tener conocimiento de la forma como está organizado el servicio de mesa, de los productos en vitrina y del servicio de domicilios.
- ✓ Decepcionar las quejas y comentarios de los visitantes para informarlo al jefe inmediato.
- ✓ Organizar su puesto de trabajo y garantizar que se tengan los implementos para efectos del desarrollo de la labor.
- ✓ Garantizar un buen uso de los teléfonos tanto fijo como celular que estén a su cargo para que sean utilizados en función de la empresa.
- ✓ Conocer de las medidas de seguridad para efectos del manejo del dinero, de la información y de los documentos y equipos a su cargo.
- ✓ Ser puntual en el ingreso a la empresa, ya que de él depende la apertura y cierre de la misma.
- ✓ Cuidar el dinero y seguir los procedimientos de seguridad para su disposición.
- ✓ Atender de forma estricta los procedimientos del sistema de facturación respetado



- ✓ tanto los permisos y no hacer uso del sistema de forma diferente a lo indicado.
- ✓ Estar atento a los errores del sistema.
- ✓ Informar de las anomalías en el servicio que afecten el servicio de caja.
- ✓ Conocer y aplicar el protocolo de servicio de la empresa en lo que atañe a la prestación del servicio de caja: amabilidad- saludo – despedida y opinión del cliente.
- ✓ Desarrollar trabajo en equipo para efectos de seguridad en la empresa.

RESPONSABILIDADES

- ✓ Es responsable directo de dinero en efectivo
- ✓ Manejo y cuidado de los equipos de su área
- ✓ Atención del cliente
- ✓ Información de la entrada y salida del personal

REQUERIMIENTO DEL CARGO.

- ✓ Carné de manipulación vigente
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Pro actividad.
- ✓ Manejo de relaciones interpersonales.
- ✓ Comunicación Eficaz.
- ✓ Desarrollar procesos con calidad.

Formación académica: técnico en panadería o pastelería.

Experiencia: un (1) año de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda., tomado y ajustado del Documento Clasificación Nacional de Ocupaciones (2016, p. 106).

Tabla 32, funciones y competencias; auxiliar de producción.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: auxiliar de producción

DEPENDENCIA JERARQUICA: jefe inmediato



PROCESOS: supervisor (a)

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: ninguna

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA catorce (14)

OBJETIVO GENERAL

Garantizar que la fórmula de cada uno de los productos se realice de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

HABILIDADES

- ✓ Pensamiento crítico.
- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Comprensión de lectura.
- ✓ Escucha activa.
- ✓ Trabajo en equipo.

CONOCIMIENTOS

- ✓ Servicio al cliente.
- ✓ Servicios de oficina y administrativos.
- ✓ Producción y procesamiento.
- ✓ Matemáticas.

FUNCIONES

- ✓ Ejecutar todos los procesos y procedimientos de la línea de producción de pastelería.
- ✓ Garantizar la calidad de los productos elaborados en la línea correspondiente.
- ✓ Responder por los equipos y utensilios a su cargo.
- ✓ Mantener en perfecto estado de aseo, higiene y desinfección su sitio de trabajo.
- ✓ Mantener una excelente presentación personal con el uniforme completo e impecable, usando el asignado a diario.
- ✓ Responder por los elementos a su cargo y el buen uso de estos.
- ✓ Entregar en forma ordenada y completa los inventarios a su cargo.
- ✓ Cumplir con el horario establecido.
- ✓ Informar de manera oportuna sobre cualquier situación anómala que impida el pleno desarrollo de su función.
- ✓ Presentar los informes que sean requeridos por la Gerencia. Y en general cumplir con todas las órdenes e instrucciones que le imparta el empleador y que emanen de la naturaleza o labor contratada.

RESPONSABILIDADES

Manejo de equipo: Tiene una alta responsabilidad en el manejo de equipos y



utensilios, por tal razón es su responsabilidad mantener en buen estado los bienes a su cargo y hacer una utilización óptima de los demás recursos asignados para el buen desempeño de su labor.

REQUERIMIENTO DEL CARGO.

- ✓ Disponibilidad de tiempo.
- ✓ Conocimiento de área.
- ✓ Excelente servicio al cliente.
- ✓ Tener carné de manipulación vigente.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Compromiso.
- ✓ Honestidad.

Formación académica: Bachillerato

Experiencia: un (1) año de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda., tomado y ajustado del Documento Clasificación Nacional de Ocupaciones (2016, p. 122).

Tabla 33, funciones y competencias; auxiliar de cocina.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar de cocina

DEPENDENCIA JERARQUICA: supervisor y jefe inmediato

PROCESOS: elaboración

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: ninguna

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA Dieciocho (18)

OBJETIVO GENERAL

Realizar las preparaciones y distribución de los alimentos, así como mantener en orden limpio todo el equipo de cocina.

HABILIDADES

- ✓ Escucha activa.
- ✓ Trabajo en equipo.

- ✓ Orientación al Servicio.
- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Evaluación y control de actividades.

CONOCIMIENTOS

- ✓ Servicio al cliente.
- ✓ Producción de alimentos.
- ✓ Producción y procesamiento.

FUNCIONES

- ✓ Llegar a su lugar de trabajo en perfecto estado de aseo, con su uniforme limpio, portando el gorro y el tapabocas.
- ✓ Conocer el tiempo de cocimiento de los alimentos.
- ✓ Conocer las técnicas para evaluar por medio del olor, color o sabor, los alimentos en mal estado.
- ✓ Evitar el desperdicio de material sobrante en el área de trabajo.
- ✓ Aplicar la técnica de rotación de inventarios determinada por la empresa.
- ✓ Conocer las recetas estándar de cocina.
- ✓ Responder por el equipo y materiales a cargo.
- ✓ Mantener siempre limpio el lugar de trabajo y los utensilios.
- ✓ Informar acerca de las novedades y daños que se presenten en su área de trabajo.
- ✓ Realizar el aseo de las áreas de cocina fría o caliente de acuerdo con las instrucciones que para el efecto imparta la empresa.
- ✓ Recibir y despachar los pedidos que hacen los meseros mediante las comandas.
- ✓ Asistir y colaborar a los demás auxiliares.
- ✓ Responder por los equipos y utensilios de cocina, garantizando su buen uso e informar a su jefe inmediato de cualquier equipo en mal estado para proceder a su mantenimiento.
- ✓ Responder por el menaje de cocina que manipule, teniendo el debido cuidado para evitar roturas.
- ✓ Realizar estas mismas funciones en cualquier otra área de la empresa, bien sea en la sede principal o la alguna sucursal.
- ✓ Cumplir con los horarios de trabajo establecidos por la organización.
- ✓ Las demás que le sean asignadas por la empresa y que estén de acuerdo con la naturaleza de la labor contratada las demás inherentes a la naturaleza del cargo y en general cumplir con todas las órdenes e instrucciones que le imparta el empleador.
- ✓ Llegar a su lugar de trabajo en perfecto estado de aseo, con su uniforme limpio, portando el gorro y el tapabocas.
- ✓ Conocer el tiempo de cocimiento de los alimentos.
- ✓ Conocer las técnicas para evaluar por medio del olor, color o sabor, los



alimentos en mal estado.

- ✓ Evitar el desperdicio de material sobrante en el área de trabajo.
- ✓ Aplicar la técnica de rotación de inventarios determinada por la empresa.
- ✓ Conocer las recetas estándar de cocina.
- ✓ Responder por el equipo y materiales a cargo.
- ✓ Mantener siempre limpio el lugar de trabajo y los utensilios.
- ✓ Informar acerca de las novedades y daños que se presenten en su área de trabajo.
- ✓ Realizar el aseo de las áreas de cocina fría o caliente de acuerdo con las instrucciones que para el efecto imparta la empresa.
- ✓ Recibir y despachar los pedidos que hacen los meseros mediante las comandas.
- ✓ Asistir y colaborar a los demás auxiliares.
- ✓ Responder por los equipos y utensilios de cocina, garantizando su buen uso e informar a su jefe inmediato de cualquier equipo en mal estado para proceder a su mantenimiento.
- ✓ Responder por el menaje de cocina que manipule, teniendo el debido cuidado para evitar roturas.
- ✓ Realizar estas mismas funciones en cualquier otra área de la empresa, bien sea en la sede principal o la alguna sucursal.
- ✓ Cumplir con los horarios de trabajo establecidos por la organización.
- ✓ Las demás que le sean asignadas por la empresa y que estén de acuerdo con la naturaleza de la labor contratada las demás inherentes a la naturaleza del cargo y en general cumplir con todas las órdenes e instrucciones que le imparta el empleador.

RESPONSABILIDADES

- ✓ **Manejo de equipo:** Tiene una alta responsabilidad en el manejo de equipos y utensilios, por tal razón es su responsabilidad mantener en buen estado los bienes a su cargo y hacer una utilización óptima de los demás recursos asignados para el buen desempeño de su labor.
- ✓ **Preparaciones:** Tener claro y ser acertado en los tiempos de preparación del producto.

REQUERIMIENTO DEL CARGO.

- ✓ Tener el carné de manipulación vigente.
- ✓ Principios básicos de higiene.
- ✓ Conocimientos de la normatividad y disposiciones sanitarias para cocinas.
- ✓ Disponibilidad de tiempo.
- ✓ Compromiso.



- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Respeto.

Formación académica: Bachiller o técnico en gastronomía.

Experiencia: un (1) año de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda., tomado y ajustado del Documento Clasificación Nacional de Ocupaciones (2016, p. 330).

Tabla 34, funciones y competencias; chef.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Chef

DEPENDENCIA JERARQUICA: jefe inmediato

PROCESOS: (20)

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: uno (1)

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA: uno (1)

OBJETIVO GENERAL

Realizar las preparaciones culinarias conforme a las recetas indicadas, empleando las técnicas, tipo, calidad y cantidad de ingredientes requeridos, así como los equipos y utensilios, con base en los estándares de calidad y procedimientos de la empresa, la reglamentación sanitaria vigente y los sistemas de gestión en higiene de los alimentos que marcan las normas nacionales, a fin de contribuir al logro de los objetivos del servicio.

HABILIDADES

- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Evaluación y control de actividades.
- ✓ Pensamiento crítico.
- ✓ Gestión de Recursos de Personal.

CONOCIMIENTOS



- ✓ Producción de alimentos.
- ✓ Administración y gerencia.
- ✓ Servicio al cliente.
- ✓ Educación y capacitación.
- ✓ Producción y procesamiento.

FUNCIONES

- ✓ Verificar y solicitar insumos de acuerdo con los requerimientos del servicio, siguiendo el procedimiento establecido.
- ✓ Organizar los materiales, utensilios y equipo necesarios para preparar los alimentos a ofrecer. Planear y preparar la producción del día.
- ✓ Elaborar y ensamblar platillos de acuerdo con el recetario maestro.
- ✓ Supervisar la limpieza de las cocinas.
- ✓ Elaborar la lista de materia prima para la producción del día siguiente, siguiendo el procedimiento establecido.
- ✓ Reportar cualquier accidente de forma inmediata a la persona adecuada, de acuerdo con el procedimiento establecido.
- ✓ Usar el equipo y recursos de cocina de manera eficiente para reducir el gasto innecesario de energía y agua.
- ✓ Identificar e informar a la persona correspondiente sobre riesgos laborales para su correcta atención.
- ✓ Informar de cualquier falla en el equipo a la persona correspondiente.
- ✓ Comprobar que los ingredientes seleccionados para el platillo cumplen con los requisitos establecidos.
- ✓ Verificar que el sabor, color y presentación del platillo cumplen con los estándares establecidos.
- ✓ Coordinar la correcta ejecución del plan de aseo y desinfección de las cocinas

RESPONSABILIDADES

- ✓ Manejo de personas: tiene una alta responsabilidad en el manejo de las personas que están a su cargo. Manejo de información: Responder por la confidencialidad de la información a su cargo.
- ✓ Manejo de equipos: Mantener en buen estado los bienes a su cargo y hacer una utilización óptima de los demás recursos asignados para el buen desempeño de su labor.

REQUERIMIENTO DEL CARGO

Tener el carné de manipulación vigente Principios básicos de higiene Conocimientos de la normatividad y disposiciones sanitarias para cocinas Ética en el trabajo Responsabilidad Respeto.

Formación académica: Profesional En Gastronomía.

Experiencia: un (1) año de experiencia.



Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda., tomado y ajustado del Documento Clasificación Nacional de Ocupaciones (2016, p. 310).

Tabla 35, funciones y competencias; contador.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Contador(a)

DEPENDENCIA JERARQUICA: gerente

PROCESOS: contables y financieros

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: 1

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA uno (1)

OBJETIVO GENERAL

Analizar la información contenida en los documentos contables generados del proceso de contabilidad en una determinada dependencia, verificando su exactitud, a fin de garantizar estados financieros confiables y oportunos.

HABILIDADES

- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Flexibilidad y adaptabilidad.
- ✓ Pensamiento crítico.
- ✓ Trabajo bajo presión.
- ✓ Lógica matemática.

CONOCIMIENTOS

- ✓ Normas de Contabilidad e Información Financiera, auditoria y aseguramiento de la Información, tributaria y demás del sector privado y/o público.
- ✓ Economía y contabilidad.
- ✓ Finanzas.
- ✓ Matemáticas.
- ✓ Idioma extranjero.

FUNCIONES

- ✓ Recibe y clasifica todos los documentos, debidamente enumerados que le sean asignados (comprobante de ingreso, cheques nulos, cheques pagados,



cuentas por cobrar y otros).

- ✓ Examina y analiza la información que contienen los documentos que le sean asignados.
- ✓ Codifica las cuentas de acuerdo con la información y a los lineamientos establecidos.
- ✓ Prepara los estados financieros y balances de ganancias y pérdidas. Contabiliza las nóminas de pagos del personal de la empresa.
- ✓ Revisa y conforma cheques, órdenes de compra, solicitudes de pago, entre otros.
- ✓ Prepara proyecciones, cuadros y análisis sobre los aspectos contables.
- ✓ Desarrolla sistemas contables necesarios para la empresa.
- ✓ Elabora comprobantes de los movimientos contables.
- ✓ Analiza los diversos movimientos de los registros contables.
- ✓ Corrige los registros contables.
- ✓ Elabora los asientos contables, de acuerdo con el manual de procedimientos de la unidad de registro, en la documentación asignada.
- ✓ Verifica la exactitud de los registros contables en el comprobante de diario procesado con el programa de contabilidad.
- ✓ Lleva el control de cuentas por pagar.
- ✓ Lleva el control bancario de los ingresos de la empresa que entran por caja.
- ✓ Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- ✓ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo reportando cualquier anomalía.
- ✓ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- ✓ Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

RESPONSABILIDADES

- ✓ **MATERIALES:** Maneja constantemente equipos y documentos de la empresa
- ✓ **DINERO:** Es responsable directo de títulos y valores.
- ✓ **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:** Maneja en forma indirecta un grado de confidencialidad medio.
- ✓ **TOMA DE DECISIONES:** Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias anteriores para la ejecución normal del trabajo, a nivel operativo.
- ✓ **SUPERVISIÓN:** El cargo recibe supervisión específica, de manera directa y periódica y ejerce una supervisión específica de manera directa y constante.
- ✓ **RELACIONES INTERNAS:** El cargo mantiene relaciones continuas con el personal de las unidades administrativas, a fin de ejecutar y/o coordinar lo relativo al área.

REQUERIMIENTO DEL CARGO

Principios y prácticas de contabilidad. Aplicación y desarrollo de sistemas



contables. Leyes, reglamentos y decretos con el área de contabilidad. Clasificación y análisis de la información contable. Sistemas operativos. Hoja de cálculo.

Formación académica: Profesional.

Experiencia: un (1) año de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda., tomado y ajustado del Documento Clasificación Nacional de Ocupaciones (2016, p. 702).

Tabla 36 funciones y competencia; coordinador de calidad.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Coordinador (a) de calidad

DEPENDENCIA JERARQUICA: Gerencia

PROCESOS: Administrativo y gestión

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: 4

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA Uno (1)

OBJETIVO GENERAL

Garantizar que el Sistema de Gestión de la Calidad, se implemente, mantenga y mejore continuamente; centralizar y consolidar la información, y revisar la información levantada haciendo el respectivo control de los documentos.

FUNCIONES

- ✓ Actualización del plan de saneamiento de la Planta de producción.
- ✓ Actualización del plan de saneamiento del Restaurante y del Salón Florida.
- ✓ Actualización del programa de control de plagas.
- ✓ Actualización del programa de residuos sólidos.
- ✓ Actualización del programa de Capacitación en BPM.
- ✓ Actualización del programa de agua potable.
- ✓ Actualización del programa de mantenimiento.
- ✓ Actualización del programa de trazabilidad de la planta.
- ✓ Actualización del programa del programa de proveedores.
- ✓ Diseño de formatos para cada una de las áreas
- ✓ Diseño de procedimientos.
- ✓ Realización de auditorías.
- ✓ Seguimiento de no conformidades.
- ✓ Recolección de formatos diligenciados de los programas.



- ✓ Calibración de balanzas.
- ✓ Cronograma de microbiológicos.
- ✓ Las demás inherentes a la naturaleza del cargo en general cumplir con todas las órdenes que le imparta el empleador.

RESPONSABILIDADES

- ✓ **MATERIALES:** Manejo de documentos y registros
- ✓ **RELACIONES INTERNAS:** Interacción con la comunidad y el entorno
- ✓ **SUPERVISIÓN:** El cargo recibe supervisión específica de manera directa y constante.

REQUERIMIENTO DEL CARGO

Responsabilidad Trabajo en equipo Amplio conocimiento de las normas de calidad ISO 9000

Formación académica: Técnico o Tecnólogo.

Experiencia: un (1) año de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda.

Tabla 37, funciones y competencias; coordinador de SST.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Coordinador(a) de SST

DEPENDENCIA JERARQUICA: Gerencia

PROCESOS: Administrativo

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO:

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA Uno (1)

OBJETIVO GENERAL

Velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos de higiene y seguridad industrial, inspeccionando sitios de trabajo e investigando accidentes



y/o enfermedades, a fin de garantizar la salud y seguridad de la comunidad en general.

HABILIDADES

- ✓ Comprensión de lectura.
- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Pensamiento crítico.
- ✓ Escucha activa.
- ✓ Evaluación y control de actividades.

CONOCIMIENTOS

- ✓ Servicio al cliente.
- ✓ Idioma extranjero.
- ✓ Administración y gerencia.
- ✓ Servicios de oficina y administrativos.
- ✓ Transporte.

FUNCIONES

- ✓ Diseño del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo Socialización del SGST.
- ✓ Implementación del Plan de Trabajo y el cronograma del SGST.
- ✓ Desarrollo de auditorías en El SST.
- ✓ Elaboración de listas de chequeo.
- ✓ Elaboración de ATS según la necesidad.
- ✓ Análisis de ausentismo.
- ✓ Coordinación y Seguimiento de las acciones de la ARL.
- ✓ Diligenciamiento del FURAP.
- ✓ Atención de primeros auxilios.
- ✓ Seguimiento al funcionamiento de la Brigada de Emergencias.
- ✓ Seguimiento al funcionamiento del COPAST y al Comité de Convivencia
- ✓ Elaboración de Indicadores.
- ✓ Presentación de indicadores.
- ✓ Solicitar los EPP y hacer la entrega al trabajador correspondiente.
- ✓ Seguimiento de exámenes de ingreso, periódicos de retiro de trabajadores.
- ✓ Realizar seguimiento a las recomendaciones emitidas para los trabajadores resultado del diagnóstico riesgo psicología.

RESPONSABILIDADES

- ✓ **MATERIALES:** Maneja equipos y materiales de fácil uso y maneja periódicamente equipos y materiales medianamente complejos, siendo su responsabilidad directa.
- ✓ **DINERO:** Es responsable directo de custodia de materiales y equipos.

- ✓ **TOMA DE DECISIONES:** Las decisiones que se toman se basan en políticas específicas, en procedimientos definidos para lograr objetivos específicos, mejorar métodos o establecer técnicas y estándares, a nivel operativo.
- ✓ **SUPERVISIÓN:** El cargo recibe supervisión general de manera directa y periódica y no ejerce supervisión.
- ✓ **RELACIONES INTERNAS:** El cargo mantiene relaciones frecuentes con todas las unidades administrativas y demás áreas a fin de apoyar y/o ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una buena habilidad para obtener cooperación.
- ✓ **RELACIONES EXTERNAS:** El cargo mantiene relaciones ocasionales con organismos e instituciones de higiene y seguridad industrial, a fin de ejecutar lo relativo al área; exigiéndose para ello una buena habilidad para obtener cooperación.

REQUERIMIENTO DEL CARGO

Manejo de equipos e instrumentos de medición de riesgos. Inspección de condiciones ambientales en sitios de trabajo. Estudios evaluativos en el ambiente de trabajo. Analizar y detectar la existencia de riesgos en sitio de trabajo.

Formación académica: Tecnólogo o Profesional en Salud Ocupacional

Experiencia: Un (1) año de experiencia progresiva de carácter operativo en el área.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda., tomado y ajustado del Documento Clasificación Nacional de Ocupaciones (2016, p. 179).

Tabla 38, funciones y competencias; Gerente.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Gerente

DEPENDENCIA JERARQUICA: Ninguna

PROCESOS: Administrativo Y financiero

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: Todo el personal en su totalidad

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA Uno (1)

OBJETIVO GENERAL

Liderar la gestión estratégica, dirigiendo y coordinando a las distintas áreas para asegurar la rentabilidad, competitividad, continuidad y sustentabilidad de la empresa, cumpliendo con los lineamientos estratégicos del directorio y las normativas y reglamentos vigentes.

HABILIDADES

- ✓ Comprensión de lectura.
- ✓ Pensamiento crítico.
- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Escucha activa.
- ✓ Evaluación y control de actividades.

CONOCIMIENTOS

- ✓ Idioma extranjero.
- ✓ Administración y gerencia.
- ✓ Servicio al cliente.
- ✓ Leyes y gobierno.
- ✓ Matemáticas.

FUNCIONES

- ✓ Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.
- ✓ Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.
- ✓ Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.
- ✓ Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.



- ✓ Coordinar con el Ejecutivo de Venta y la secretaria las reuniones, aumentar el número y calidad de clientes, realizar las compras de materiales, resolver sobre las reparaciones o desperfectos en la empresa.
- ✓ Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo.
- ✓ Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.
- ✓ Realizar cálculos matemáticos, algebraicos y financieros.
- ✓ Deducir o concluir los análisis efectuados anteriormente.

RESPONSABILIDADES

- ✓ **SUPERVISIÓN:** Controlar y supervisar los reportes financieros, comparando resultados reales con los presupuestados.
- ✓ **CONTROL OPERACIONAL:** Controlar la administración de los recursos monetarios y el cumplimiento de regulaciones en materia tributaria, arancelaria y demás obligaciones legales.
- ✓ **DINERO:** Controlar los costos y rentabilidad de la empresa, administrar los presupuestos operacionales y las inversiones de la empresa
- ✓ **RELACIONES INTERNAS:** El cargo mantiene relaciones continuas con el personal de unidades administrativas, a fin de ejecutar y/o coordinar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para obtener cooperación.

REQUERIMIENTO DEL CARGO

- ✓ Gestión de los recursos necesarios para el logro.
- ✓ Cumplimiento del Plan Estratégico.
- ✓ Liderazgo.
- ✓ Negociación.
- ✓ Pensamiento Estratégico.
- ✓ Impacto e influencia.
- ✓ Dirección y Delegación.
- ✓ Apertura y Sensibilidad Cultural.

Formación académica: Profesional.

Experiencia: Cinco (5) años de experiencia

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda., tomado y ajustado del Documento Clasificación Nacional de Ocupaciones (2016, p. 62).

Tabla 39, funciones y competencias; gestión humana.



FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Gestión Humana

DEPENDENCIA JERARQUICA: Gerencia

PROCESOS: Administrativo

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: Todo el personal en su totalidad

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA Uno (1)

OBJETIVO GENERAL

Ejecutar planes y programas pertinentes a la administración de personal, aplicando técnicas administrativas relacionadas con el recurso humano, a fin de contribuir con el desarrollo de los procesos administrativos relacionados con la gestión de recursos humanos.

HABILIDADES

- ✓ Comprensión de lectura.
- ✓ Pensamiento crítico.
- ✓ Escucha activa.
- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Resolución de problemas complejos.

CONOCIMIENTOS

- ✓ Servicio al cliente.
- ✓ Administración y gerencia.
- ✓ Idioma extranjero.
- ✓ Computadoras y electrónica.
- ✓ Servicios de oficina y administrativos.

FUNCIONES

- ✓ Coordinar el área de Gestión Humana.
- ✓ Proponer políticas para el buen desarrollo del área de Gestión Humana.
- ✓ Coordinar los procesos de selección, contratación, retiro, capacitación, bienestar y nomina en el área de gestión humana.
- ✓ Aplicar los reglamentos y normas de la empresa y la legislación laboral.
- ✓ Apoyar y Auditar los procesos de SST.
- ✓ Controlar la Planta de Personal.
- ✓ Proponer mejoras para la planta de personal.



- ✓ Presentar indicadores de los diferentes procesos del área.
- ✓ Coordinar la entrega de dotación al personal.
- ✓ Adelantar en primera instancia los procesos disciplinarios de acuerdo con el reglamento interno de trabajo.
- ✓ Demás asignaciones correlacionadas al cargo de manera eventual o permanente que Gerencia otorguen. Las demás inherentes a la naturaleza del cargo y en general.
- ✓ cumplir con todas las órdenes e instrucciones que le imparta el empleador.

RESPONSABILIDADES

- ✓ **MATERIALES:** Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso y documentación e información del personal de la empresa.
- ✓ **DINERO:** Es responsable directo por ejecución presupuestaria.
- ✓ **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:** Maneja en forma directa un grado de confidencialidad bajo.
- ✓ **TOMA DE DECISIONES:** Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias anteriores para la ejecución normal del trabajo, a nivel operativo.
- ✓ **SUPERVISIÓN:** El cargo recibe supervisión específica de manera directa y constante.
- ✓ **RELACIONES INTERNAS:** El cargo mantiene relaciones continuas y/o frecuentes con personal de la dependencia y/o con todo el personal de las dependencias o unidades administrativas de la Institución, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para obtener cooperación.

REQUERIMIENTO DEL CARGO

Conocimientos en las prácticas del sistema de recursos humanos Técnicas de administración de recursos humanos la Ley Orgánica del Trabajo y su Reglamento, la Ley de Carrera Administrativa la Ley Procedimientos Administrativos.

Formación académica: Profesional En Gestión Humana.



Experiencia: Un (1) año de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de Administración de Recursos Humanos.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda., tomado y ajustado del Documento Clasificación Nacional de Ocupaciones (2016, p. 86).

Tabla 40, funciones y competencias; Hornero.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Hornero

DEPENDENCIA JERARQUICA: Supervisor(A)

PROCESOS: Administrativo

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: Ninguna

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA Uno (1)

OBJETIVO GENERAL

Monitorear el proceso de fermentación y cocción de pan en horno, de acuerdo con el tipo de pan, horno y condiciones de trabajo seguro.

HABILIDADES

- ✓ Evaluación y control de actividades.
- ✓ Pensamiento crítico Aprendizaje aplicado.
- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Trabajo en equipo.

CONOCIMIENTOS

- ✓ Producción y procesamiento.
- ✓ Servicio al cliente.
- ✓ Producción de alimentos.
- ✓ Idioma extranjero.
- ✓ Matemáticas.

FUNCIONES

- ✓ Monitorear proceso de fermentado de masas según tipo de pan y condiciones de trabajo seguro.
- ✓ Realizar proceso de horneado de pan según tipo y condiciones de trabajo seguro.

RESPONSABILIDADES

- ✓ Cámaras de fermentación y equipos que realicen esta función.
- ✓ Hornos de distintos tipos.
- ✓ Vaporizador.
- ✓ Cámaras de frío.
- ✓ Utensilios de panadería: Pala cocedora, bandejas de horno, cuchillos, espátulas, moldes de corte, palas, brochas, cepillos.
- ✓ Elementos de protección personal: Mascarilla, ropa de trabajo, sombrero panadero, guantes aislantes de temperatura.

REQUERIMIENTO DEL CARGO

Conocimientos necesarios para realizar la competencia.

Formación académica: Bachillerato.

Experiencia: Un (1) años de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda., tomado y ajustado del Documento Clasificación Nacional de Ocupaciones (2016, p. 327).

Tabla 41, funciones y competencias; Jefe de compras- socio.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Jefe De Compras - Socio

DEPENDENCIA JERARQUICA: Gerente

PROCESOS: Gestión

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: Ninguna

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA Uno (1)

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar actividades relacionadas con la adquisición de materiales y equipos; analizando, tramitando y controlando órdenes de compras, cuentas de gastos y otros, a fin de atender las solicitudes y necesidades de la empresa.

HABILIDADES

- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Pensamiento crítico.
- ✓ Escucha activa.
- ✓ Comprensión de lectura.
- ✓ Persuasión.

CONOCIMIENTOS

- ✓ Servicio al cliente.
- ✓ Idioma extranjero.
- ✓ Matemáticas.
- ✓ Mercadotecnia y ventas.
- ✓ Administración y gerencia.

FUNCIONES

- ✓ Compra de materia prima y menaje.
- ✓ Elaborar el plan de compras.
- ✓ Análisis de precios.
- ✓ Escogencia de proveedores.
- ✓ Negociación con proveedores.
- ✓ Recolectar documentación de los proveedores (RUT, cámara de comercio, fichas técnicas).
- ✓ Elaboración de guía de compras.
- ✓ Verificación de facturas.
- ✓ Autorización de notas crédito y devoluciones.
- ✓ Seguimiento desde pedido hasta recepción de los productos.

RESPONSABILIDADES



- ✓ **TOMA DE DECISIONES:** Las decisiones que se toman se basan en políticas específicas y en procedimientos definidos para lograr objetivos específicos y/o establecer técnicas o estándares, a nivel de sección y/o unidad.
- ✓ **RELACIONES INTERNAS:** El cargo mantiene relaciones continuas con todas las unidades administrativas, a fin de ejecutar y/o coordinar lo relativo al área
- ✓ **RELACIONES EXTERNAS:** El cargo mantiene relaciones continuas con proveedores a fin de ejecutar y/o coordinar lo relativo al área; exigiéndose para ello una buena habilidad para negociar y obtener cooperación.

REQUERIMIENTO DEL CARGO

Excelente manejo de Relaciones públicas. Analizar y sintetizar información.
Conocimiento del área de compras Responsabilidad Compromiso.

Formación académica: Bachillerato.

Experiencia: Un (1) años de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda., tomado y ajustado del Documento Clasificación Nacional de Ocupaciones (2016, p. 327).

Tabla 42 funciones y competencias; jefe de producción.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Jefe De Producción

DEPENDENCIA JERARQUICA: Gerencia

PROCESOS: Administrativo

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: 18

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA Uno (1)

OBJETIVO GENERAL

Planeamiento, organización dirección y control a fin de lograr objetivos establecidos

HABILIDADES

- ✓ Gestión del Tiempo.
- ✓ Gestión de Recursos de Personal.
- ✓ Evaluación y control de actividades.
- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Relaciones interpersonales.

CONOCIMIENTOS



- ✓ Servicio al cliente.
- ✓ Administración y gerencia.
- ✓ Educación y capacitación.
- ✓ Recursos humanos y de personal.

FUNCIONES

- ✓ Programación de la producción.
- ✓ Realización del inventario.
- ✓ Verificar que el proceso de producción se esté realizando bajo los estándares de calidad establecidos por la empresa.
- ✓ Verificar que el producto terminado se haya realizado bajo los estándares de calidad establecidos, antes de ser despachados al cliente final.
- ✓ Toma de decisiones dentro de la organización.
- ✓ Planeación de la compra de materia prima e insumos.
- ✓ Realizar la contabilización de todos los movimientos contables que se realizan diariamente. Adoptar los reglamentos, manuales de funciones, dictar normas y procedimientos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- ✓ Crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas de grupo, optimizando los recursos disponibles.
- ✓ Seleccionar personal competente y desarrollar programas de entrenamiento para potenciar sus capacidades.
- ✓ Desarrollar un ambiente de trabajo que motive positivamente a los individuos y grupos organizacionales.
- ✓ Aprobar la contratación y despido de personal.

RESPONSABILIDADES

- ✓ **MANEJO DE PERSONAS:** tiene una alta responsabilidad en el manejo de las personas que están a su cargo.
- ✓ **MANEJO DE INFORMACIÓN:** Responder por la confidencialidad de la información a su cargo.
- ✓ **MANEJO DE EQUIPOS:** Mantener en buen estado los bienes a su cargo y hacer una utilización óptima de los demás recursos asignados para el buen desempeño de su labor.

REQUERIMIENTO DEL CARGO

- ✓ Trabajo en equipo. Pro actividad. Manejo de relaciones interpersonales.
- ✓ Comunicación Eficaz.
- ✓ Orientación a resultados.
- ✓ Desarrollar procesos con calidad.
- ✓ Planear Organizar y Coordinar
- ✓ Facilitar procesos con resultados Analizar y sintetizar resolver problemas



- ✓ Controlar y evaluar.
- ✓ Liderazgo.

Formación académica: Ingeniería De Alimentos.

Experiencia: Dos (2) años de experiencia

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda., tomado y ajustado del Documento Clasificación Nacional de Ocupaciones (2016, p. 29).

Tabla 43, funciones y competencias; jefe de ventas- socio.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Jefe De Ventas - Socio

DEPENDENCIA JERARQUICA: Gerencia

PROCESOS: Administrativo

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: Todas Las Áreas De Cocinas Y Servicio
NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA Uno (1)

OBJETIVO GENERAL

Coordinar las actividades de la fuerza de ventas, los planes de comercialización y mercadeo, a fin de lograr el posicionamiento de la empresa, en base a políticas establecidas para la promoción, distribución y venta de productos a fin de lograr los objetivos de ventas.

HABILIDADES

- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Evaluación y control de actividades.
- ✓ Relaciones interpersonales.
- ✓ Persuasión.
- ✓ Escucha activa.

CONOCIMIENTOS

- ✓ Mercadotecnia y ventas Servicio al cliente.
- ✓ Idioma extranjero.
- ✓ Administración y gerencia.
- ✓ Matemáticas.



FUNCIONES

- ✓ Organizar, dirigir y coordinar el funcionamiento del área de ventas de acuerdo con un pronóstico de ventas.
- ✓ Planeación y presupuesto de ventas.
- ✓ Análisis del volumen de ventas, costos y utilidades.
- ✓ Medición y evaluación del desempeño de la fuerza de ventas.
- ✓ Monitoreo y control clientes, prospectos y proyectos.
- ✓ Seguimiento a las propuestas comerciales
- ✓ Apoyo en la facturación, entrega de productos y cartera.
- ✓ Lograr las certificaciones requeridas por la empresa.
- ✓ Compromiso para identificar los cursos, seminarios, materiales, recursos y medios disponibles que apoyen su desarrollo profesional con el objeto de mejorar los beneficios de la empresa.

RESPONSABILIDADES

- ✓ **MANEJO DE PERSONAS:** tiene una alta responsabilidad en el manejo de las personas que están a su cargo.
- ✓ **MANEJO DE INFORMACIÓN:** Responder por la confidencialidad de la información a su cargo.
- ✓ **MANEJO DE EQUIPOS:** Mantener en buen estado los bienes a su cargo y hacer una utilización óptima de los demás recursos asignados para el buen desempeño de su labor.

REQUERIMIENTO DEL CARGO

- ✓ Habilidades y experiencia en la gerencia de personas.
- ✓ Uso de un proceso de ventas efectivo con resultados comprobables.
- ✓ Relacionar a nivel administración, finanzas y directores generales de su cartera de clientes Experiencia en la negociación y cierre de proyectos.
- ✓ Seguimiento y cierre de ventas. Establecimiento de presupuestos, planes y programas.

Formación académica: Profesional En Administración De Empresas.

Experiencia: Dos (2) años de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda., tomado y ajustado del Documento Clasificación Nacional de Ocupaciones (2016, p. 295).



Tabla 44, funciones y competencias; mantenimiento.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Mantenimiento

DEPENDENCIA JERARQUICA: Gerencia Y Jefe Inmediato

PROCESOS: Administrativo

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: ninguno

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA Uno (1)

OBJETIVO GENERAL

Ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo en los módulos o áreas de la empresa, utilizando los procedimientos necesarios para garantizar el óptimo estado de estos.

FUNCIONES

- ✓ Realizar inventario de herramientas.
- ✓ Revisar periódicamente todo equipamiento e instalaciones existentes en la empresa.
- ✓ Realizar el suministro, traslado, montaje y desmontaje de material, mobiliario y equipamiento dentro de las instalaciones y locales, utilizando para ello los medios adecuados, exceptuando las mudanzas generales.
- ✓ Realizar obras de plomería.
- ✓ Realizar funciones básicas de mantenimiento, limpieza de trampas de grasa y redes hidrosanitarias.
- ✓ Efectuar la colocación de cuadros, y repisas
- ✓ Apoyar el grupo de aseo y las brigadas que se realicen a nivel general de la compañía, sacar la basura y el reciclaje.
- ✓ Realizar el inventario del reciclaje.
- ✓ Revisar y mantener todas las conexiones eléctricas y tomacorrientes.
- ✓ Diligenciar todos los formatos que le sean asignados.

RESPONSABILIDADES

- ✓ **MANEJO DE EQUIPO:** Tiene una alta responsabilidad en el manejo de equipos y utensilios, por tal razón es su responsabilidad mantener en buen estado los bienes a su cargo y hacer una utilización óptima de los demás recursos asignados para el buen desempeño de su labor.



REQUERIMIENTO DEL CARGO

Disponibilidad de tiempo Responsabilidad Compromiso Conocimiento de área.

FORMACION ACADEMICA: Bachillerato.

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda.

Tabla 45, funciones y competencias, Mensajero.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Mensajero

DEPENDENCIA JERARQUICA: Gerencia Y Tesorería

PROCESOS: Gestión

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: ninguno

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA Uno (1)

OBJETIVO GENERAL

Realizar las labores de mensajería y de apoyo, de acuerdo con las normas de y necesidades organizacionales implementadas por la empresa.

HABILIDADES

- ✓ Orientación al Servicio.
- ✓ Escucha activa.
- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Relaciones interpersonales.
- ✓ Pensamiento crítico.

CONOCIMIENTOS

- ✓ Servicio al cliente.
- ✓ Idioma extranjero.
- ✓ Transporte.
- ✓ Seguridad pública.
- ✓ Administración y gerencia.

FUNCIONES

- ✓ Acudir a bancos para realizar consignaciones, pagos, cambios de cheques y demás actividades relacionadas con entidades bancarias.



- ✓ Hacer traslado de efectivo a los bancos cuando sea necesario.
- ✓ Reparto de cartas e informes.
- ✓ Realizar transacciones bancarias en bancos.
- ✓ Retiro de efectivo en pesos.
- ✓ Tramitar transferencias bancarias nacionales.
- ✓ Entregar y recibir documentos de las diferentes aéreas.
- ✓ Coordinar y controlar la recepción de documentación
- ✓ Recibir, clasificar y modificar el material para archivar, de acuerdo con el procedimiento establecido por la empresa.
- ✓ Suministrar documentos a las diferentes áreas, según normatividad vigente.
- ✓ Archivar los documentos en orden lógico.
- ✓ Realizar inventarios de archivos para evacuación de expedientes inactivos.
- ✓ Llevar el control documental de préstamos y expedientes.
- ✓ Todas aquellas demás funciones que por las condiciones inherentes a su cargo y que estén de acuerdo con la naturaleza de la labor contratada y/o le sean asignadas por el jefe inmediato o Gerencia.

RESPONSABILIDADES

- ✓ **MATERIALES:** Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso, siendo su responsabilidad directa.
- ✓ **DINERO:** Es responsable directo de dinero, títulos valores, cheques y custodia de materiales.
- ✓ **TOMA DE DECISIONES:** Las decisiones que se toman se basan en políticas específicas, en procedimientos definidos para lograr objetivos específicos, mejorar métodos o establecer técnicas y estándares, a nivel de departamento.
- ✓ **SUPERVISIÓN:** El cargo recibe supervisión general de manera directa y periódica y ejerce una supervisión general de manera directa y constante.
- ✓ **RELACIONES INTERNAS:** El cargo mantiene relaciones continuas con las diferentes unidades administrativas de la empresa.
- ✓ **RELACIONES EXTERNAS:** El cargo mantiene relaciones continuas con entidades bancarias y financieras, a fin de ejecutar y/o controlar lo relativo al área.

REQUERIMIENTO DEL CARGO

Disponibilidad de tiempo Manejo de técnicas para la elaboración y revisión de documentos Capacidad de colaborar para establecer relaciones de cooperación con las demás áreas Disposición para realizar cualquier otra tarea afin que le sea asignada.

FORMACION ACADEMICA: Bachillerato.

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda., tomado y ajustado del Documento Clasificación Nacional de Ocupaciones (2016, p. 121).



Tabla 46, funciones y competencias; Mesero.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Mesero (a)

DEPENDENCIA JERARQUICA: Supervisor

PROCESOS: Servicios

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: Ninguno

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA diecinueve (19)

OBJETIVO GENERAL

Lograr que el cliente quede satisfecho y se sienta a gusto.

HABILIDADES

- ✓ Orientación al Servicio.
- ✓ Escucha activa.
- ✓ Relaciones interpersonales.
- ✓ Evaluación y control de actividades.
- ✓ Trabajo en equipo.

CONOCIMIENTOS

- ✓ Servicio al cliente.
- ✓ Idioma extranjero.
- ✓ Producción de alimentos.
- ✓ Seguridad pública.
- ✓ Educación y capacitación.

FUNCIONES

- ✓ Conocer y ejecutar el protocolo de servicio establecido por la empresa, lo que incluye entre otras funciones.
- ✓ Hacer los alistamientos necesarios para el servicio.
- ✓ Atender al cliente en forma cortés, amable y con respeto.
- ✓ Darle la bienvenida al cliente y ofrecerle los diferentes productos que tenemos. para su servicio.
- ✓ Tomar el pedido del cliente de forma rápida y clara.
- ✓ Llevar el pedido al cliente completo y en tiempos estipulados.
- ✓ Recoger la loza de las mesas en el orden establecido y con la oportunidad debida.
- ✓ Entregar la información al cliente sobre productos, precios, tiempos de preparación, la clave de los baños, entre otras.
- ✓ Mantener una excelente presentación personal con el uniforme impecable.
- ✓ Hacer el secado, brillo de cristal y cubertería.
- ✓ Apoyar a las áreas de cocina en el proceso de cierre.



- ✓ Realizar inventario de loza o cristalería con el personal asignado.
- ✓ Entregar en forma ordenada y completa las comandas al cajero del área.
- ✓ Cumplir con el horario establecido.
- ✓ Responder por el buen uso del menaje a su cargo.
- ✓ Mantener el área y los implementos de trabajo limpios.
- ✓ Informar y transmitir las inquietudes de los clientes de forma oportuna, e informar sobre cualquier situación anómala que impida la prestación del servicio.
- ✓ Debe realizar labores de limpieza, lavado y desinfección propias de su área de trabajo.
- ✓ Realizar lavado de loza, cristalería, cubertería y equipos del área. Y en general cumplir con todas las órdenes e instrucciones que le imparta el empleador y que emanen de la naturaleza o labor contratada.
- ✓ Capacitarse sobre temas del servicio, salud y seguridad en el trabajo, buenas prácticas de manufactura y asistir a todas las capacitaciones que programe la empresa.
- ✓ Participar en los comités de salud ocupacional, en las brigadas de emergencia, en el Comité de Convivencia y en otros comités que la empresa decida organizar.
- ✓ Atender los eventos con el protocolo definido por la empresa, tanto en los salones de la empresa, como fuera de ella.

RESPONSABILIDADES

Atención al cliente Conocimiento del menú Atender sugerencias, quejas o reclamos de los clientes Mantener la limpieza en el área de trabajo Velar por el cuidado de equipos de digitación, los muebles, mantelería, cristalería y cubertería.

REQUERIMIENTO DEL CARGO

Tener carné de manipulación vigente Disponibilidad de tiempo Conocimiento de área Excelente servicio al cliente Responsabilidad Compromiso Honestidad.

FORMACION ACADEMICA: Bachiller O Técnico En Mesa Y Bar.

EXPERIENCIA: Mínimo Un (1) año de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda., tomado y ajustado del Documento Clasificación Nacional de Ocupaciones (2016, p. 328).



Tabla 47, funciones y competencias; Panadero.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Panadero

DEPENDENCIA JERARQUICA: Supervisor(a)

PROCESOS: Servicios

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: Ninguno

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA Dos (2)

OBJETIVO GENERAL

Garantizar que la fórmula de cada uno de los productos se realice de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

HABILIDADES

- ✓ Evaluación y control de actividades.
- ✓ Pensamiento crítico.
- ✓ Aprendizaje aplicado.
- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Trabajo en equipo.

CONOCIMIENTOS

- ✓ Producción y procesamiento.
- ✓ Servicio al cliente.
- ✓ Producción de alimentos.
- ✓ Idioma extranjero.
- ✓ Matemáticas.

FUNCIONES

- ✓ Hacer el moje. Manipular la máquina cilindadora.
- ✓ Cortar y pesar la masa. Moldear.
- ✓ Hornear.
- ✓ Realizar todas las actividades inherentes a la realización del pan, las tortas y los bizcochos.
- ✓ Realizar el aseo diariamente a la mojadora y a la cilindadora.
- ✓ Asear los hornos semanalmente.
- ✓ Demás funciones que se le sean asignadas por su jefe inmediato.

RESPONSABILIDADES

- ✓ **MANEJO DE EQUIPO:** Tiene una alta responsabilidad en el manejo de equipos y utensilios, por tal razón es su responsabilidad mantener en buen estado los bienes a su cargo y hacer una utilización óptima de los demás

recursos asignados para el buen desempeño de su labor.

- ✓ **MANEJO DE INFORMACIÓN:** Tiene una alta responsabilidad en el manejo de información por conocer las fórmulas de los productos, por esta razón debe responder por la confidencialidad de la información a su cargo.
- ✓ **MANEJO DE PERSONAS:** este cargo tiene una baja responsabilidad puesto que no maneja personal.

REQUERIMIENTO DEL CARGO

Trabajo en equipo. Pro actividad. Comunicación Eficaz. Desarrollar procesos con calidad.

FORMACIÓN ACADÉMICA: Bachiller O Técnico En Procesos De Panadería.

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda., tomado y ajustado del Documento Clasificación Nacional de Ocupaciones (2016, p. 328).

Tabla 48, funciones y competencias, procesos.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Procesos

DEPENDENCIA JERARQUICA: Gerencia

PROCESOS: Gestión

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: Ninguno

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA Uno (1)

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la adaptabilidad de la estructura organizacional y la mejora continua de los procesos en función de las estrategias definidas.

FUNCIONES

- ✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades relativas a la gestión del Departamento.
- ✓ Participar en el diseño de los nuevos procesos que se requieran asegurando su integración al sistema de gestión existente.
- ✓ Supervisar la elaboración de normas, reglamentos, manuales de organización y de procedimientos de los sistemas de administración.
- ✓ Supervisar la realización, en coordinación con las distintas unidades organizativas, de los formularios de forma que soporten eficientemente los procesos.
- ✓ Generar reportes de los resultados de su gestión. Conocer la documentación del Sistema de Gestión
- ✓ Mantener buenas relaciones con las directivas y demás miembros de la empresa.



- ✓ Velar por el mejoramiento continuo.
- ✓ Brindar apoyo al mejoramiento de todos los procesos.
- ✓ Programar auditorias y asegurar el cumplimiento de lo programado.
- ✓ Hacer seguimiento al cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.
- ✓ Hacer seguimiento de los procesos y de las acciones emprendidas.
- ✓ Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos y materiales Realizar todas aquellas funciones asignadas por el jefe inmediato.

RESPONSABILIDADES

Preocuparse de estar permanentemente actualizado con las técnicas, dispositivos y herramientas para la gestión de cada proceso.

REQUERIMIENTO DEL CARGO

- ✓ Desarrollo del Equipo Liderazgo de equipo.
- ✓ Pensamiento estratégico Orientación a los resultados.

FORMACIÓN ACADEMICA: Certificaciones en materia de Planificación Estratégica, Gestión de Proyectos, Organización y Métodos, Calidad, etc.

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda.

Tabla 49, funciones y competencias; Recepción.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Recepción

DEPENDENCIA JERARQUICA: Gerencia

PROCESOS: Gestión

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: Ninguno

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA Uno (1)

OBJETIVO GENERAL

Satisfacer las necesidades de comunicación del personal de la unidad, operando una central telefónica, atendiendo al público en sus requerimientos de información, ejecutando y controlando la recepción y despacho de la correspondencia, para servir de apoyo a las actividades administrativas de la unidad.

FUNCIONES

- ✓ Operar la central telefónica, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas,
- ✓ Atender al público que solicita información dándole la orientación requerida.



- ✓ Mantiene el control de llamadas.
- ✓ Corroborar si las personas que son anunciadas pueden ingresar, ya que estas deben ser autorizadas previamente.
- ✓ Tomar y tramitar los pedidos del área de institucional.
- ✓ Recibe la correspondencia y mensajes dirigidos a la unidad.
- ✓ Anota los mensajes dirigidos a las diferentes personas y secciones de la unidad.
- ✓ Entrega la correspondencia recibida a las diferentes personas y secciones, así como también los mensajes recibidos.
- ✓ Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- ✓ Servir de apoyo a las actividades administrativas de la unidad.
- ✓ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- ✓ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- ✓ Realiza cualquier otra tarea afin que le sea asignada.
- ✓ Reforzar servicio al cliente y por solicitud; ya sea llamada o escrita, enviar presentación y la carta de onces o restaurante para posibles clientes.

RESPONSABILIDADES

- ✓ **MATERIALES:** Maneja constantemente equipos y documentos de la empresa
- ✓ **SUPERVISIÓN:** El cargo recibe supervisión específica de manera directa y constante y no ejerce supervisión.
- ✓ **RELACIONES INTERNAS:** El cargo mantiene relaciones continuas con el personal de la unidad, a fin de ejecutar lo relativo al área; exigiéndose para ello una normal habilidad para obtener cooperación.
- ✓ **RELACIONES EXTERNAS:** El cargo mantiene relaciones continuas con el público en general, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para obtener cooperación.

REQUERIMIENTO DEL CARGO

Atender personal y público en general. Expresarse y comunicarse correcta y claramente en forma oral. Seguir instrucciones orales y escritas. Recibir mensajes. Tratar en forma cortés al público en general.

FORMACION ACADEMICA: Técnica.

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda.

Tabla 50, funciones y competencias; Revisor.



FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Revisor(a)

DEPENDENCIA JERARQUICA: Gerencia

PROCESOS: Gestión

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: Ninguno

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA: Uno (1)

OBJETIVO GENERAL

Se encarga de dictaminar los Estados Financieros de una organización y, además velar por el buen funcionamiento del sistema de control interno de la entidad.

FUNCIONES

- ✓ Cerciorarse de que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de la sociedad se ajustan a las prescripciones de los estatutos, a las decisiones de la asamblea general o Junta de Socios.
- ✓ Dar oportuna cuenta, por escrito, a la asamblea o junta de socios, o al gerente, según los casos, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la sociedad y en el desarrollo de sus negocios.
- ✓ Colaborar con las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia de las compañías y rendirles los informes a que haya lugar o le sean solicitados.
- ✓ Velar por que se lleven regularmente la contabilidad de la sociedad y las actas de las reuniones de la asamblea, de la junta de socios y de la junta directiva, y por qué se conserven debidamente la correspondencia de la sociedad y los comprobantes de las cuentas, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.
- ✓ Inspeccionar asiduamente los bienes de la sociedad y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de estos y de los que ella tenga en custodia a cualquier otro título.
- ✓ Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente sobre los valores sociales.
- ✓ Autorizar con su firma cualquier balance que se haga, con su dictamen o informe correspondiente.
- ✓ Convocar a la asamblea o a la junta de socios a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario.
- ✓ Cumplir las demás atribuciones que le señalen las leyes o los estatutos y las que, siendo compatibles con las anteriores, le encomiende la asamblea o junta de socios.

RESPONSABILIDADES



- ✓ **MATERIALES:** Maneja los títulos valores y demás documentación interna de la empresa.
- ✓ **TOMA DE DECISIONES:** Las decisiones que se toman se basan en políticas específicas, en procedimientos definidos para lograr objetivos específicos, mejorar métodos o establecer técnicas y estándares, a nivel de departamento.
- ✓ **SUPERVISIÓN:** Ejerce una supervisión general de manera directa y constante.
- ✓ **RELACIONES INTERNAS:** El cargo mantiene relaciones continuas con las diferentes unidades administrativas de la empresa.
- ✓ **RELACIONES EXTERNAS:** El cargo mantiene relaciones continuas con entidades bancarias y financieras, a fin de ejecutar y/o controlar lo relativo al área.

REQUERIMIENTO DEL CARGO

Manejo de técnicas para la elaboración y revisión de documentos.

FORMACION ACADEMICA: Profesional.

EXPERIENCIA: Dos (2) año de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda.

Tabla 51, funciones y competencias; Servicios generales.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Servicios Generales.

DEPENDENCIA JERARQUICA: jefe inmediato.

PROCESOS: Servicios.

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: Ninguno.

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA Tres (3)

OBJETIVO GENERAL

Brindar y proporcionar los servicios de mantenimiento, seguridad y limpieza de las oficinas e infraestructura de la empresa a fin de garantizar un ambiente de trabajo adecuado y seguro para todo el personal y público en general.

HABILIDADES

- ✓ Orientación al Servicio.
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Evaluación y control de actividades.
- ✓ Gestión del Tiempo.
- ✓ Comunicación asertiva.



CONOCIMIENTOS

- ✓ Servicio al cliente.
- ✓ Administración y gerencia.
- ✓ Idioma extranjero.
- ✓ Educación y capacitación.
- ✓ Seguridad pública.

FUNCIONES

- ✓ Atender los programas y seguir la rutina de aseo que le asigne la empresa. Y seguir los procedimientos de limpieza y desinfección en concordancia a lo establecido.
- ✓ Cumplir con los registros asignados (minuta, formatos y demás relacionados). Llevar a cabo las rutinas de aseo según su jornada
- ✓ Utilizar los equipos con el debido cuidado e informa de cualquier avería de los equipos.
- ✓ Liderar con sus compañeros de trabajo las acciones para mejorar el aseo de las áreas.
- ✓ Rotular los productos dotados (desengrasante, desinfectante, lustra muebles, jabón en todas sus presentaciones y otros).
- ✓ Dotar los baños de los implementos básicos para su servicio (toallas, jabón, papel higiénico). Hacer los inventarios a diario de forma que se pueda hacer la requisición de implementos de aseo a bodega principal de acuerdo con los stocks establecidos por la empresa.
- ✓ Mantener organizado y aseado el cuarto de aseo asignado.
- ✓ Responder por el buen uso de los materiales e insumos a su cargo y dar un uso óptimo a los mismos.
- ✓ Debe realizar labores de limpieza, lavado y desinfección propias de su área de trabajo y mantener limpios los implementos de trabajo.
- ✓ Mantener una excelente presentación personal con el uniforme impecable y hacer buen uso del tapabocas.
- ✓ Garantizar para sí y para los demás empleados y personas que transiten o circulen por la empresa las medidas de atención y señalización.
- ✓ Cumplir con los horarios de trabajo establecidos por la empresa.
- ✓ Informar y transmitir las inquietudes que su labor le genere de forma oportuna, e informar sobre cualquier situación anómala que impida el buen desempeño de esta.
- ✓ Entregar los informes que le sean requeridos por el jefe inmediato y cumplir con todas las órdenes e instrucciones que le imparta EL EMPLEADOR y que emanen de la naturaleza o labor contratada.

RESPONSABILIDADES

Control de insumos Inventario Aseo y el cuidado de las zonas o áreas que le sean asignadas cuidado y buen manejo de los equipos de trabajo.

REQUERIMIENTO DEL CARGO



Disponibilidad de tiempo Conocimiento de área Responsabilidad Compromiso honestidad.

FORMACION ACADEMICA: Bachillerato.

EXPERIENCIA: Mínimo Un (1) año de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda., tomado y ajustado del Documento Clasificación Nacional de Ocupaciones (2016, p. 328).

Tabla 52, funciones y competencias, Supervisor.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Supervisor

DEPENDENCIA JERARQUICA: jefe inmediato

PROCESOS: Servicios

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: 7

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA Tres (3)

OBJETIVO GENERAL

Atender a los clientes, ofreciendo los servicios disponibles, según el estándar de calidad definido por la empresa, teniendo en vista la satisfacción del cliente. Adoptar procedimientos que atiendan a los estándares exigidos de higiene y seguridad alimentaria teniendo en vista asegurar la salud y el bienestar del cliente.

FUNCIONES

- ✓ Debe supervisar, responder, dirigir y garantizar la calidad, rapidez, cortesía y continuidad en el proceso de servicio.
- ✓ Auditar todas las etapas del proceso de alistamiento para el servicio del salón, almacén y cocinas.
- ✓ Distribuir las diferentes funciones que estructuran el servicio entre el equipo de meseros.
- ✓ Coordinar la recepción del cliente, la atención a la mesa, el pago y la despedida del cliente, indagando acerca de cómo pasó este tiempo en Florida.
- ✓ Revisar uniformes en el cambio de turno garantizar la entregar al otro supervisor de los requerimientos y el alistamiento para arrancar el servicio
- ✓ para eventos: entrevistarse y comunicarse con el cliente para la contratación, atención, liquidación y evaluación del evento.
- ✓ Registrar las anomalías que encuentre en los puntos anteriores y las que observe durante el servicio.
- ✓ Hacer cumplir el proceso de servicio.
- ✓ Establecer reuniones con el grupo para evaluar el servicio.
- ✓ Tener bases sólidas ante las preparaciones y las presentaciones de cada uno de los platos que se ofrecen en la carta; al igual que realizar sesiones de capacitación al personal a cargo acerca de las preparaciones y del proceso de



servicio.

- ✓ Realizar mediciones de la calidad del servicio mediante la construcción de indicadores e informes y su levantamiento diario.
- ✓ Atender las quejas de los clientes, llenando del formato de sugerencias.
- ✓ Garantizar la realización de los inventarios de materias primas.
- ✓ Elaborar con ayuda del encargado de cocina el inventario de loza una vez por semana.
- ✓ Tener una buena comunicación con el personal de servicio. Se entiende por esta una comunicación respetuosa, cordial pero enfática.
- ✓ El supervisor debe informar a la jefa de servicio todos y cada uno de los inconvenientes que encuentre con el personal a su cargo, y debe dejar consignadas estas observaciones en el cuaderno de novedades.
- ✓ Debe supervisar las comandas y cuentas para su respectivo y correcto cobro. Igualmente, en el caso de anulaciones, cambio de producto, y demás inconvenientes con los pedidos debe dejar registrado en la comanda el problema y debe firmar la misma.
- ✓ Debe generar procesos de trabajo en equipo, ya que esta es la condición para poder tener un buen servicio que garantice la satisfacción del cliente.
- ✓ Las demás inherentes a la naturaleza del cargo y en general cumplir con todas las órdenes e instrucciones que le impartan el jefe inmediato y Gerencia.

RESPONSABILIDADES

Personal del área Servicio a la mesa atención al cliente conocimiento del menú inventario diario atender sugerencias, quejas o reclamos de los clientes Mantener la limpieza en el área de trabajo velar por el cuidado de equipos de digitación, los muebles, mantelería, cristalería y cubertería.

REQUERIMIENTO DEL CARGO

Tener carné de manipulación vigente disponibilidad de tiempo conocimiento de área excelente servicio al cliente responsabilidad compromiso honestidad.

FORMACION ACADEMICA: Tecnólogo Administración Hotelera

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda.

Tabla 53, funciones y competencias; Supervisor de cocina.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Supervisor(a) de cocinas

DEPENDENCIA JERARQUICA: Chef Y Jefe Inmediato

PROCESOS: Elaboraciones



NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: 18

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA Dos (2)

OBJETIVO GENERAL

Realizar las preparaciones culinarias conforme a las recetas indicadas, empleando las técnicas, tipo, calidad y cantidad de ingredientes requeridos, así como los equipos y utensilios, con base en los estándares de calidad y procedimientos de la empresa, la reglamentación sanitaria vigente y los sistemas de gestión en higiene de los alimentos que marcan las normas nacionales, a fin de contribuir al logro de los objetivos del servicio.

HABILIDADES

- ✓ Gestión del Tiempo.
- ✓ Gestión de Recursos de Personal.
- ✓ Evaluación y control de actividades.
- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Relaciones interpersonales.

CONOCIMIENTOS

- ✓ Servicio al cliente.
- ✓ Administración y gerencia.
- ✓ Educación y capacitación.
- ✓ Recursos humanos y de personal.
- ✓ Idioma extranjero.

FUNCIONES

- ✓ Verificar y solicitar insumos de acuerdo con los requerimientos del servicio, siguiendo el procedimiento establecido.
- ✓ Organizar los materiales, utensilios y equipo necesarios para preparar los alimentos a ofrecer. Planear y preparar la producción del día.
- ✓ Elaborar y ensamblar platillos de acuerdo con el recetario maestro.
- ✓ Supervisar la limpieza de las cocinas.
- ✓ Elaborar la lista de materia prima para la producción del día siguiente, siguiendo el procedimiento establecido.
- ✓ Reportar cualquier accidente de forma inmediata a la persona adecuada, de acuerdo con el procedimiento establecido.
- ✓ Usar el equipo y recursos de cocina de manera eficiente para reducir el gasto innecesario de energía y agua.
- ✓ Identificar e informar a la persona correspondiente sobre riesgos laborales para su correcta atención.
- ✓ Informar de cualquier falla en el equipo a la persona correspondiente.
- ✓ Comprobar que los ingredientes seleccionados para el platillo cumplen con los requisitos establecidos.
- ✓ Verificar que el sabor, color y presentación del platillo cumplen con los estándares establecidos.
- ✓ Coordinar la correcta ejecución del plan de aseo y desinfección de las



cocinas.

- ✓ Supervisar el almacenamiento de los insumos y alimentos cocinados, de acuerdo con procedimiento.
- ✓ Verificar que el almacenamiento de los ingredientes y alimentos de cocinados se realice de manera inmediata.
- ✓ Operar el equipo de cocina, siguiendo las instrucciones del fabricante y respetando los parámetros establecidos.
- ✓ Clasificar y separar los desechos de acuerdo con su composición, reutilización y reciclaje, en su caso.

RESPONSABILIDADES

- ✓ **MANEJO DE PERSONAS:** tiene una alta responsabilidad en el manejo de las personas que están a su cargo.
- ✓ **MANEJO DE INFORMACIÓN:** Responder por la confidencialidad de la información a su cargo.
- ✓ **MANEJO DE EQUIPOS:** Mantener en buen estado los bienes a su cargo y hacer una utilización óptima de los demás recursos asignados para el buen desempeño de su labor.

REQUERIMIENTO DEL CARGO

Principios básicos de higiene Tratamiento para la manipulación de alimentos
 Conocimientos de la normatividad y disposiciones sanitarias para cocinas Ética en el trabajo Responsabilidad Respeto.

FORMACIÓN ACADEMICA: Técnico En Gastronomía.

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda., tomado y ajustado del Documento Clasificación Nacional de Ocupaciones (2016, p. 297).

Tabla 54, funciones y competencias; Supervisor de producción.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Supervisor(A) De Producción

DEPENDENCIA JERARQUICA: Jefe De Producción

PROCESOS: Gestión

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: 17

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA Uno (1)

OBJETIVO GENERAL

Planear, organizar, dirigir y controlar todos los procesos del área, de tal manera que se garantice un buen resultado final y la satisfacción del cliente.

HABILIDADES

- ✓ Gestión del Tiempo.
- ✓ Gestión de Recursos de Personal.

- ✓ Evaluación y control de actividades.
- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Relaciones interpersonales.

CONOCIMIENTOS

- ✓ Servicio al cliente.
- ✓ Administración y gerencia.
- ✓ Educación y capacitación.
- ✓ Recursos humanos y de personal.
- ✓ Idioma extranjero.

FUNCIONES

- ✓ Conocer las realizadas en el proceso de producción.
- ✓ Tener en cuenta que cada parte del proceso sea atendida por el personal capacitado.
- ✓ Definir responsabilidades del personal a cargo y garantizar que se lleven a cabo
- ✓ Hacer el seguimiento a cada uno de los procesos de cada área.
- ✓ Hacer la planeación y programación de la producción.
- ✓ Llevar un control estricto de la materia prima recibida y entregada para el proceso productivo.
- ✓ Supervisar a cada líder de proceso para que cumpla con las responsabilidades asignadas.
- ✓ Hacer la supervisión para el cumplimiento de horarios y presentación del personal.
- ✓ Revisión periódica de las formulaciones para recomendar mejoramiento de estas.
- ✓ Seguimiento al funcionamiento de los equipos.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de las normas sobre Buenas Prácticas de Manufactura.
- ✓ Tomar las medidas necesarias para que los días festivos y de temporada el personal cumpla con las ordenes de producción.
- ✓ Establecer los horarios extras y cuantificar las horas necesarias para la elaboración de productos.
- ✓ Llevar el control de la producción diaria.
- ✓ Optimizar el uso de los recursos humanos y de materias primas en la plata; así como estimular el ahorro de energía, agua y gas.
- ✓ Coordinar la correcta ejecución del plan de aseo y desinfección de la planta.

RESPONSABILIDADES

- ✓ **MANEJO DE PERSONAS:** tiene una alta responsabilidad en el manejo de las personas que están a su cargo. Manejo de información: Responder por la confidencialidad de la información a su cargo.
- ✓ **MANEJO DE EQUIPOS:** Mantener en buen estado los bienes a su cargo y hacer una utilización óptima de los demás recursos asignados para el buen



desempeño de su labor.

REQUERIMIENTO DEL CARGO

Trabajo en equipo. Pro actividad. Manejo de relaciones interpersonales. Comunicación Eficaz. Orientación a resultados. Desarrollar procesos con calidad. Planear Organizar y Coordinar Facilitar procesos con resultados resolver problemas Controlar y evaluar. Liderazgo.

FORMACIÓN ACADÉMICA: Técnico O Tecnólogo En Proceso De Alimentos.

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda., tomado y ajustado del Documento Clasificación Nacional de Ocupaciones (2016, p. 297).

Tabla 55, funciones y competencias; Tesorero.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Tesorero (a)

DEPENDENCIA JERARQUICA: Gerencia

PROCESOS: Contable y Financiero

NÚMERO DE PERSONAS A CARGO: 4

NÚMERO DE CARGOS CON LA MISMA Uno (1)

OBJETIVO GENERAL

Velar por el cumplimiento de las actividades o procesos que garanticen la recepción y control de los ingresos de la Institución y su adecuada y correcta distribución, coordinando y supervisando la ejecución de los planes y programas de la unidad a su cargo, a fin de garantizar la cancelación de los compromisos de la empresa y apoyar a las autoridades en la colocación acertada de los recursos financieros.

FUNCIONES

- ✓ Planifica, dirige y supervisa las actividades a realizar por la Unidad de Tesorería, delegando responsabilidades en cada sección y/o unidad a su cargo.
- ✓ Dirige el proceso de emisión de cheques de acuerdo con las políticas financieras.
- ✓ Suministra información confiable sobre las disponibilidades bancarias para que las unidades de Administración puedan programar los desembolsos a realizarse.
- ✓ Suministra información confiable para que la Unidad de Administración, juntamente con las autoridades tomen decisiones en relación con: colocaciones, aperturas y cierres de cuentas bancarias.
- ✓ Coordina el proceso de apertura de cartas de crédito y el trámite de su



cancelación a proveedores, a través de los bancos.

- ✓ Controla el movimiento de las diferentes cuentas bancarias mediante los procesos ejecutados por las secciones y/o unidades adscritas al departamento.
- ✓ Mantiene informado al gerente de cualquier irregularidad detectada en el movimiento contable y/o financiero del departamento a su cargo.
- ✓ Analiza y controla el rendimiento por concepto de colocaciones financieras.
- ✓ Examina, analiza y evalúa el movimiento de ingresos y egresos de la empresa.
- ✓ Dirige, coordina y supervisa los flujos de caja.
- ✓ Mantiene contacto constantemente con los organismos públicos, encargados de procesar las órdenes de pago para la empresa.
- ✓ Presenta informes periódicos sobre la disponibilidad financiera de la empresa.
- ✓ Supervisa, controla y evalúa el personal a su cargo.
- ✓ Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- ✓ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- ✓ Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

RESPONSABILIDADES

- ✓ **MATERIALES:** Maneja de manera constante equipos y materiales de fácil uso, siendo su responsabilidad directa y maneja periódicamente equipos y materiales medianamente complejos, siendo su responsabilidad indirecta.
- ✓ **DINERO:** Es responsable directo de dinero, títulos y valores, firma de cheques y custodia de materiales.
- ✓ **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:** Maneja en forma directa un grado de confidencialidad alto.
- ✓ **TOMA DE DECISIONES:** Las decisiones que se toman se basan en políticas específicas, en procedimientos definidos para lograr objetivos específicos, mejorar métodos o establecer técnicas y estándares, a nivel de departamento.
- ✓ **SUPERVISIÓN:** El cargo recibe supervisión general de manera directa y periódica y ejerce una supervisión general de manera directa y constante.
- ✓ **RELACIONES INTERNAS:** El cargo mantiene relaciones continuas con las diferentes unidades administrativas de la empresa.
- ✓ **RELACIONES EXTERNAS:** El cargo mantiene relaciones continuas con entidades.

REQUERIMIENTO DEL CARGO

Trabajo en equipo. Pro-actividad. Manejo de relaciones interpersonales. Comunicación Eficaz. Orientación a resultados. Desarrollar procesos con calidad. Planear Organizar y Coordinar Facilitar procesos con resultados resolver problemas Controlar y evaluar. Liderazgo.



FORMACIÓN ACADÉMICA: Técnico O Tecnólogo En Proceso De Alimentos.
EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia.

Fuente: Empresa Pastelería Florida Ltda.

Lo anterior, permite guiar y dar claridad acerca del perfil ocupacional de cada uno de los cargos, de la empresa Pastelería Florida, con el fin de mejorar las relaciones internas permitiendo tener un recurso humano idóneo para cada cargo.

7.2. Manual de convivencia.

Ahora bien, a continuación, se muestra el manual de convivencia de la empresa, con el fin de fortalecer la convivencia en las áreas de la empresa contribuyendo al clima laboral del mismo.





Pastelería Florida Ltda

Manual de convivencia



INTRODUCCIÓN

El presente manual de convivencia recoge las conductas deseables al interior de la Empresa Pastelería Florida Ltda., con el ánimo de fomentar un trato amable y respetuoso entre los empleados de la empresa, ya que es importante que existan unas normas de convivencia claras que permitan regular las relaciones que se dan al interior en las organizaciones, evitando con ello que se afecte el clima laboral y por ende la productividad.

En este orden de ideas, el manual de convivencia se estructura de la siguiente manera, en primer lugar, se evidencia los valores corporativos de la empresa, en segundo lugar se observa los horarios que tiene los colaboradores de la empresa, en tercer lugar se expone las llegadas tarde, como cuarto se muestra el uso adecuado del uniforme con su respectivo horario y los días que se debe portar, en quinto lugar se evidencia las normas de salud y seguridad en el trabajo, posteriormente se observa las buenas prácticas de manufactura, y por último se expone las normas generales que se deben tener en cuenta para la convivencia en los lugares de la empresa Pastelería Florida Ltda.

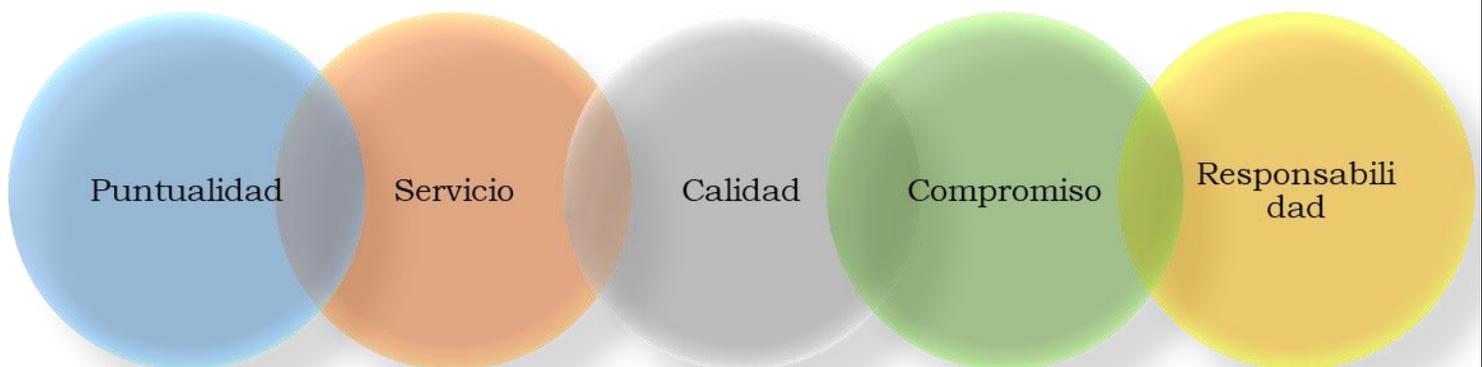


Objetivo del manual de convivencia.

Diseñar una guía de comportamiento que oriente y facilite las relaciones de convivencia al interior de la empresa Pastelería Florida Ltda, con el fin optimizar las relaciones interpersonales de los empleados de la pastelería.

1.

VALORES CORPORATIVOS.



Para dar inicio a este manual de convivencia, en primer lugar, se expone los Valores corporativos de la empresa Pastelería Florida Ltda, puesto que, el valor corporativo hace parte del ADN y la personalidad de la compañía, lo cual se refleja en los comportamientos de los colaboradores. Así mismo, permiten identificar si una persona puede adaptarse exitosamente a la compañía con su forma de ser y relacionarse con los otros.

2. HORARIOS.

Es importante tener claridad, respecto a los horarios de los colaboradores de la empresa Pastelería Florida Ltda. En este sentido, se describen a continuación.

Restáurate:

El área de restaurante se divide en dos espacios; el primero es el salón de onces, destinado al consumo de productos como:

Desayunos y onces, este se encuentra ubicado en la primera planta de la empresa Pastelería Florida Ltda.

En este orden, el horario de los colaboradores de esta área es:

✓ **Meseros de salón**

cuentan con dos horarios laborales: 6:00am a 2:00pm domingo a domingo un día de Descanso en la semana de lunes a miércoles.

(2:00pm a 10:00 pm) domingo a domingo un día de Descanso en la semana de lunes a miércoles.

El segundo espacio, está destinado al consumo de platos especiales, ubicado en la segunda planta de la Pastera Florida Ltda; siendo su horario el siguiente:

✓ **Meseros de restaurante:** cuentan un horario laboral de

(12:00 mm a 8:00 pm) domingo a domingo un día de Descanso en la semana de lunes a miércoles.

producción:

Esta área es la encargada de la elaboración de los diversos productos que ofrece la Pastelería, a sus consumidores, los horarios de estos son los siguientes:

(6:00 am a 2:00pm) de lunes a sábado y un domingo cada 15 días.

Servicios Generales:

Esta área se encarga de la limpieza de la empresa, contando con el siguiente horario:

(6:00 am a 2:00pm) de domingo a domingo y un descanso entre lunes y miércoles.

(9:00am a 5:00pm) de domingo a domingo y un descanso entre lunes y miércoles.

(12:00mm a 8:00pm) de domingo a domingo y un descanso entre lunes y miércoles.

Administrativos:

Esta área se encarga de la parte administrativa de la empresa, el cual delega las diversas funciones en las áreas anteriormente nombras, buscando la calidad del servicio al cliente y sus productos, contando con el siguiente horario:

(8:00am a 5pm) de lunes a viernes.

Lo anterior, está estipulado para el cumplimiento y el funcionamiento de la empresa Pastelería Florida Ltda, por parte de los colaboradores.

3. LLEGADAS TARDE.

Teniendo en cuenta los horarios anteriormente descrito, se permite informar a los colaboradores, que las llegadas tarde serán amonestadas de la siguiente forma:

En primer lugar, como sanción a esta falta se estipula descontar de la propina \$500 por minuto de retraso, esta propina será destina para realizar a fin de año una recolecta poder determinar el incentivo y a quien será entregado.

En segundo lugar, se realizará un llamado de atención de manera escrita si concurre tres veces las llegadas tarde.

Como tercero y último, después de tres llamados de atención tras cometer la misma falta de manera repetitiva por parte de los colaboradores de la empresa; se realizará seguimiento directo del área de talento humano; quien, tras evaluar la conducta del empleado, determinara su gravedad, ya que las actitudes negativas repetitivas, ponen en riesgo el adecuado funcionamiento de la empresa.

4. USO ADECUADO DEL UNIFORME.

Conforme a lo estipulado por la ley, (70 de 1988) art 1: “Los trabajadores permanentes vinculados mediante relación legal y reglamentaria o por contrato de trabajo, al servicio de establecimientos públicos; tendrán derecho a que la respectiva entidad les suministre en forma gratuita, cada cuatro meses, un par de zapatos y un vestido de trabajo.”

Por lo tanto, en concordancia con la reglamentación interna de la empresa pastelería Florida Ltda, el uso del uniforme es de uso obligatoria para todos los empleados, el cual deberá portarse limpio y completo según el horario asignado; estipulado en el memorando informativo ubicado en la cartelera informativa empresarial.

Horario de uniforme según áreas de servicio:

Área:	Días.	Días.	Días.
Producción.	Lunes y jueves:	Martes, viernes y domingo:	Miércoles y sábado:
	Camisa cuello bandeja, logo negro ubicado en el pecho.	Camisa cuello redondo, logo café ubicado en la manga derecha.	Camisa cuello redondo, logo negro ubicado en el pecho.



Mesas.	Lunes y jueves: Camisa modelo antiguo-abierta, logo negro 80 años.	Martes, viernes y domingo. Camisa cuello con botón, logo café con la letra F	Miércoles y sábado: Camisa cuello con botón, logo dorado 80 años.
---------------	--	--	---

5. NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

La salud y seguridad en el trabajo busca garantizar y fomentar el bienestar laboral de los trabajadores, a través de mecanismos que permitan la seguridad del personal, protegiéndolo de los diversos riesgos y peligros a los cuales se encuentran expuestos los colaboradores, es por lo anterior que se debe tener en cuenta:

Elementos de protección personal (E.P.P.)

➤ Para la cabeza:

Casco de seguridad personal de mantenimiento cuando sea necesario según la actividad a realizar



Para los ojos y la cara:

Monogafas de seguridad; Cuando tenga exposición a salpicaduras de productos químicos o ante la presencia de gases, vapores y humos.



- ✓ Mascara para material Particulado: Cuando se tenga exposición a material Particulado.
- ✓ Careta para soldar: cuando la persona realice trabajos de soldadura



la Ltda.





Para las manos:

- ✓ Guantes de caucho: Protegen las manos contra corrosivos, ácidos, aceites y solventes. Existen de diferentes materiales: PVC, Neopreno, Nitrilo, Butyl, Polivinil.
- ✓ Guantes de nitrilo: La finalidad de los guantes de nitrilo es la de proteger las manos o a los productos que se manipulen como pueden ser en sectores de alimentación o sanitario.
- ✓ Guantes para soldadura: su función es proteger de las proyecciones que podrían saltar del material que se esté soldando, así como proteger las manos y los brazos del calor conectivo de la máquina de soldar.



➤ Para los pies:

- ✓ Zapatos con suela antideslizante: Cuando está expuesta humedad en actividades de aseo.



Para trabajo en alturas:

Para realizar trabajos a una altura mayor de 1.8 metros sobre el nivel del piso use arnés de seguridad completo:

- ✓ Casco con barbuquejo
- ✓ Mosquetones y eslingas
- ✓ Arnés
- ✓ Línea de vida



Antes de realizar algún trabajo en altura, todos los Elementos de Protección Personal deben ser inspeccionados. Cada equipo deberá tener una hoja de vida en la cual se registren los datos de cada

inspección. En ninguna circunstancia, debe permitirse el uso de algún equipo defectuoso, éste deberá ser retirado inmediatamente.

Las personas que van a realizar trabajo deben contar con el curso avanzado para trabajo en alturas y este debe realizar reentrenamiento anual.

Uso del celular en la escalera:

Se prohíbe el uso del celular en las escaleras como medida de protección a los trabajadores.



Elementos distractores en las áreas de trabajo.

Se prohíbe el uso de elementos que generen distracción y que alteren el desempeño laboral de los trabajadores, tales como: reproductores de música, audífonos y demás elementos distractores.

Los colaboradores de la empresa Pastelería Florida LTDA deberán cumplir a cabalidad con las anteriores normas, estipuladas en el numeral 5, las cuales se expiden para la protección y bienestar de estos; de lo contrario deberán ajustarse a las políticas internas de la empresa y al manual que reglamente las faltas de gravedad según se considere.

5. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA.

Las prácticas de manufactura “son principios básicos y generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción”. (Buenas prácticas de manufactura, 2017) Teniendo en cuenta lo anterior la empresa Pastelería Florida Ltda., pone a disposición

de sus empleados los principios básicos que deben atender sus colaboradores para el óptimo cumplimiento con el decreto 3075 de 1997, y la satisfacción de sus consumidores, como también la seguridad para sus empleados; los cuales se relacionan a continuación.

✓ **Diseño y construcción:**

La edificación debe estar diseñada y construida de manera que proteja los ambientes de producción, e impida la entrada de polvo, lluvia, suciedades u otros contaminantes, así como del ingreso y refugio de plagas y animales domésticos.

✓ **Abastecimiento de agua:**

El agua que se utilice debe ser de calidad potable y cumplir con las normas vigentes establecidas por la reglamentación correspondiente del Ministerio de Salud.

✓ **Disposición de residuos líquidos:**

Dispondrán de sistemas sanitarios adecuados para la recolección, el tratamiento y la disposición de aguas residuales, aprobadas por la autoridad competente.

✓ **Disposición de residuos sólidos:**

Los residuos sólidos deben ser removidos frecuentemente de las áreas de producción y disponerse de manera que se elimine la generación de malos olores, el refugio y alimento de animales y plagas y que no contribuya de otra forma al deterioro ambiental.

✓ **Instalaciones sanitarias:**

Deben disponer de instalaciones sanitarias en cantidad suficiente tales como servicios sanitarios y vestideros, independientes para hombres y mujeres, separados de las áreas de elaboración y suficientemente dotados para facilitar la higiene del personal.



✓ **Equipos y utensilios:**

Los equipos y utensilios utilizados en el procesamiento, fabricación, preparación, de alimentos dependen del tipo del alimento, materia prima o insumo, de la tecnología a emplear y de la máxima capacidad de producción prevista. Todos ellos deben estar diseñados, construidos, instalados y mantenidos de manera que se evite la contaminación del alimento, facilite la limpieza y desinfección de sus superficies y permitan desempeñar adecuadamente el uso previsto.

✓ **Condiciones de instalación y funcionamiento:**

equipos deben estar instalados y ubicados según la secuencia lógica del proceso tecnológico, desde la recepción de las materias primas y demás ingredientes, hasta el envasado y embalaje del producto terminado.

PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS:

✓ **Estado de Salud:**

El personal manipulador de alimentos debe haber pasado por un reconocimiento médico antes de desempeñar esta función.

✓ **Educación y capacitación:**

Todas las personas que han de realizar actividades de manipulación de alimentos deben tener formación en materia de educación sanitaria, especialmente en cuanto a prácticas higiénicas en la manipulación de alimentos. Igualmente deben estar capacitados para llevar a cabo las tareas que se les asignen, con el fin de que sepan adoptar las precauciones necesarias para evitar la contaminación de los alimentos.

✓ **Prácticas higiénicas y medicas de protección:**

Toda persona mientras trabaja directamente en la manipulación o elaboración de alimentos, debe adoptar las prácticas higiénicas y medidas de protección.

Por último, es importante que el personal colaborador de la empresa Pastelería Florida Ltda., recuerde siempre:

- ✓ No hablar, toser o estornudar sobre los alimentos.
- ✓ Informar sobre cualquier enfermedad a sus superiores.



- ✓ Cubrir y proteger las heridas.
- ✓ Utilizar la indumentaria de protección.
- ✓ Evitar joyas y objetos personales.
- ✓ Utilizar ropa de trabajo exclusiva, limpia y en buen estado.
- ✓ No fumar, consumir bebidas alcohólicas o sustancias alucinógenas o llegar bajo el efecto de ellas.

NORMAS DE CONVIVENCIA.

Para lograr una adecuada convivencia al interior de la empresa Pastelería Florida Ltda, es importante tener en cuenta los siguiente:

Dar las gracias y pedir el favor.

Mantener los puestos de trabajo limpios y en óptimas condiciones.

Consumir alimentos en los lugares destinados para ello.

Depositar los residuos en los lugares establecidos.

Hacer un buen uso de los espacios compartidos dentro de la empresa.

Asumir las consecuencias de nuestros actos en todo momento con ética, honestidad y transparencia.

Dejar los baños como nos gustaría encontrarlos.

Utilizar una cantidad de jabón moderada al lavarnos las manos

Por lado el artículo 58, del código sustantivo del trabajo indica que el trabajador debe tener en cuenta:

1. Realizar personalmente la labor, en los términos estipulados; observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular la impartan el empleador o sus representantes, según el orden jerárquico establecido.
2. No comunicar con terceros, salvo la autorización expresa, las informaciones que tenga sobre su trabajo, especialmente sobre las cosas que sean de naturaleza reservada o cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios al empleador, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales del trabajo ante las autoridades competentes.
3. Conservar y restituir un buen estado, salvo el deterioro natural, los instrumentos y útiles que le hayan sido facilitados y las materias primas sobrantes.



4. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.
5. Comunicar oportunamente al empleador las observaciones que estime conducentes a evitarle daños y perjuicios.
6. Prestar la colaboración posible en casos de siniestro o de riesgo inminente que afecten o amenacen las personas o cosas de la empresa o establecimiento.
7. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico del patrono o por las autoridades del ramo; y
8. Observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.

8. SUBPROGRAMA; MOTIVACIÓN LABORAL INCENTIVOS.

Este subprograma, brinda a los trabajadores de la empresa Pastelería Florida Ltda, espacios de integración esparcimiento en determinadas fechas, durante el transcurso del año.

En este orden de ideas, la motivación laboral permite al empleado aumentar el compromiso con la empresa, mejorar el rendimiento y, como consecuencia de todo ello, se obtienen mejores resultados, como lo argumenta (Lopez, 2017). Indicando que los “estímulos mueven a la persona a realizar determinadas acciones para persistir en ellas en su culminación. En otras palabras, sería la voluntad para hacer un esfuerzo para alcanzar las metas de la organización”. (p.9).

Es por lo anterior, que los incentivos mueven a las personas en este caso a los empleados de la pastelería, permite en ellos realizar determinadas acciones de manera agradable. Es por es por ello qué es importante desarrollar la motivación de los empleados.

De esta forma los incentivos que busca brindar la empresa son 3

-  Reconocimiento y beneficios.
-  Construcción de tejido social.
-  Inspiración y compromiso.
-  Relación vida- trabajo.

Lo anterior, permite aumentar la motivación, la productividad de los empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda, logrando un excelente producto al igual que el servicio al cliente, permitiendo la mejorara del clima organizacional.



En este orden de ideas se muestra de manera detallada los 4 tipos de incentivos.

8.1. Reconocimiento Y Beneficios:

Este tipo de incentivo permite fortalecer la sensación de logro dentro de la empresa y al mismo tiempo de los empleados.

- ✓ Bonos de compra por \$30.000 para la misma pastelería, sujeto a términos y condiciones.
- ✓ El empleado del mes (publicación de foto) esto se realiza por cada área rotando el mes, lo anterior se realiza con una votación de manera democrática.
- ✓ Carta de felicitación por cumpleaños, torta de cumpleaños esto por áreas de la empresa, lo anterior a los empleados que tengan más de 3 meses de antigüedad.
- ✓ Felicitaciones y reconocimiento público para el área que no presente conflictos interpersonales.

8.2. Construcción de tejido social.

Este incentivo, la empresa permite crear confianza credibilidad y legitimidad generando empleo y compromiso cumpliendo las políticas y leyes ante la ley colombiana frente al trabajo, permitiendo a los trabajadores de la empresa tener un empleo digno estable y confiable. Permitiendo ser un muy sitio para trabajar.

8.3. Inspiración y compromiso.

Este incentivo, pretende ser una fuente de inspiración para los empleados, logrando que el empleado se sienta orgulloso de el mismo y de la empresa, permitiendo fortalecer el compromiso, estilos de liderazgo el compañerismo logrando el reconocimiento del individuo y la valoración del trabajo.

- ✓ Entrega de reconocimiento (medallas o trofeos) por el tiempo de cumplimiento de servicios, esto por cada 5 años.
- ✓ Reconocimiento público por compañerismo y trabajo en equipo esto cada 2 meses, que será elegido por el jefe del área.

8.4. Relación vida- trabajo.

Este incentivo busca la conciliación de vida-trabajo en la reducción y el manejo de estrés el desarrollo formativo personal, formación al empleado permitiendo gestionar la relación entre otros aspectos, busca programas que apunten al fortalecimiento de las relaciones familiares talleres y



actividades lúdicas, manejo del estrés celebración de fechas especiales y actividades de salud.

En este orden de ideas para este incentivo tenemos:

8.4.1 Fecha de días especiales.

Este incentivo permite celebrar los días especiales de cada uno de los días y meses del año, iniciando con el mes de marzo.

Marzo

<i>CONCEPTO.</i>	<i>SEMANA/DÍA.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Día del contador.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 de marzo.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Día internacional de la mujer.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • 8 de marzo.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Día del hombre.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • 19 de marzo.

Abril

<i>CONCEPTO</i>	<i>SEMANA/ DÍA.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Semana de la salud.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Del 7 al 11 de abril.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Día de la secretaria.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • 26 de abril.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Día del niño.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • 30 de abril.

Mayo

<i>CONCEPTO.</i>	<i>SEMANA/DÍA.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Día de la madre.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Segundo domingo del mes.

Junio

<i>CONCEPTO.</i>	<i>SEMANA/DÍA.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Día del padre.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • 19 de junio.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Día de la familia.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • 22 de junio.



Julio

<i>CONCEPTO.</i>	<i>SEMANA/DÍA.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Día del panadero y pastelero.</i> • <i>Día mundial de la salud en el trabajo.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • 13 de julio • 28 de julio.

Agosto

<i>CONCEPTO.</i>	<i>SEMANA/DÍA.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Día del ingeniero.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • 17 de agosto.

Septiembre

<i>CONCEPTO.</i>	<i>SEMANA/DÍA.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Amor y amistad.</i> • <i>Día de la salud y seguridad en el trabajo.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • 17 de septiembre. • 26 de septiembre.

Octubre

<i>CONCEPTO.</i>	<i>SEMANA/DÍA.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Día del mesero.</i> • <i>Día del chef.</i> • <i>Día del mensajero</i> • <i>Día de Halloween</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 de octubre. • 20 de octubre. • 27 de octubre • 31 de octubre.

Noviembre

<i>CONCEPTO.</i>	<i>SEMANA/DÍA.</i>



- **Día del vigilante.**
- **Día del administrador.**

- 1 de noviembre.
- 4 de noviembre.

Diciembre

CONCEPTO.	SEMANA/DÍA.
• Día de la integración laboral.	• 12 de diciembre.
• Navidad	• 24 de diciembre.
• Ultimo día del año en curso.	• 31 de diciembre.

8.4.2. Fortalecimiento de las relaciones familiares:

Este espacio permite la integración de la familia, por medio de talleres y actividades lúdicas, permitiendo cumplir la Ley 1857 del 2017 dicha ley, está encaminada a la Protección Integral a la Familia, cuyo objeto es fortalecer y garantizar el desarrollo integral de la familia como núcleo fundamental de la sociedad, brindando una jornada cada 6 meses, en donde el trabajador comparta tiempo con su familia. Esta obligación podrá cumplirla el empleador suministrando un espacio, de integración familiar, ya sea en los espacios de la empresa o gestionada por la caja de compensación familiar,

8.4.3. Desarrollo formativo personal:

Este espacio busca que los empleados de la empresa Pastelería Florida Ltda, realicen su proyecto de vida y busque sus propósitos personales, por medio de talleres y actividades que se realizaran 1 al año.

8.4.4. Recreación.

Este espacio, permite que los empleados de la empresa participen en actividades de recreación y deporte, tales como

- ✓ Campeonato de tejo.
- ✓ Fútbol.

- ✓ Ciclo paseo.

8.4.5. Vivienda.

Este espacio, busca que los empleados de la empresa conozcan los proyectos de vivienda, dicho evento se programa través del Fondo Nacional del Ahorro, la Caja de compensación familiar.

8.4.6. Salud:

Este espacio permite desarrollar, una jornada de salud durante toda una semana una vez al año, donde cada día se trabajarán diferentes actividades, dicho evento lo desarrolla el área de salud y seguridad en el trabajo y la EPS.

8.4.7. Actividades de integración:

Para esta actividad, se pretende realizar acciones de esparcimiento integración y goce, por lo menos una vez al menos realizando actividades como técnicas rompe hielo con duración de 30 minutos como máximo.

Para finalizar este subprograma es importante mantener motivados a los empleados, puesto que un empleado motivado se siente más cómodo en el trabajo frente al ambiente, permitiendo rendir mejor las horas de producción, en conclusión la motivación y los incentivos son vitales dentro de la gestión humana siendo una herramienta que contribuye al clima laboral y por ende la satisfacción labora de los empleados de la empresa, siendo necesario ayudando al funcionamiento de la empresa Pastelería Florida Ltda.

9. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

Es de gran importancia realizar un proceso de seguimiento y evaluación para el programa de bienestar social laboral, puesto con ello se logra evaluar el programa y realizar retroalimentación.

En este sentido, el objetivo de ello es establecer un seguimiento y evaluación, permitiendo retroalimentar el programa de bienestar social laboral en la empresa pastelería florida.

A continuación, se muestra el instrumento de evaluación y seguimiento que se debe realizar 1 veces al año.







Pastelería Florida Ltda.
N^o. 860002054-7

OBJETIVO: Evaluar el programa de bienestar social laboral contribuyendo en el bienestar social y humano de la empresa Pastelera Florida Ltda. durante el año en curso.

El siguiente instrumento de evaluación se diseña con el fin de evaluar el proceso del programa de bienestar social. Estimado (a) empleado comedidamente se le solicita que evalúe el desarrollo del proceso de formación de manera objetiva, con base en la percepción personal y acorde sobre el programa de bienestar social laboral.

**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL
CONTRIBUYENDO EN EL BIENESTAR SOCIAL LABORAL**

EVALUACION SESIONES DE FORMACIÓN.

ASPECTOS	NADA	POCO	SUFICIENTE	MUCHO	RAZONES
¿Conocían de los temas tratados?					
¿Sabían manejar el grupo?					
¿Sabían desarrollar las sesiones?					
¿Tenían facilidad al comunicarse (lenguaje claro, sencillo y comprensible)					
¿Respetaron los pensamientos y opiniones de los participantes?					
¿El proceso de formación le brindo					

Pastelería Florida Ltda.

herramientas para la vida personal y laboral?					
---	--	--	--	--	--

EVALUACIÓN ACTIVIDADES DE BIENESTAR.

ASPECTOS	NADA	POCO	SUFICIENTE	MUCHO	RAZONES
¿Los reconocimientos se han entregado de manera acorde?					
¿Le gustaron Las actividades de integración?					
¿Le gustaron las actividades realizadas en la semana de la salud?					
¿Es importante para usted el desarrollo de actividades que promueva su proyecto de vida?					
¿El incentivo de cumpleaños se ha entregado?					
¿Ha participado en las actividades de recreación y deporte?					
¿le ha gustado los componentes del programa de bienestar social labora?					
¿Fue importante para usted la información brindada sobre vivienda?					
¿Las relaciones interpersonales se han fortalecido?					

¿Siente que la empresa se preocupa por el bienestar de los empleados?					
---	--	--	--	--	--

Espacio para colocar recomendaciones, observaciones y/o sugerencias:

¡Muchas gracias!

BIBLIOGRAFIA

- Blinder., F. (25 de Marzo de 2013). *La importancia del liderazgo*. Obtenido de La importancia del liderazgo: <http://maestrofinanciero.com/la-importancia-del-liderazgo/>
- Cádiz, U. d. (2017). *Plataforma para la formacion, cualificacion y certificación de las competencias profesionales*. Obtenido de Plataforma para la formacion, cualificacion y certificación de las competencias profesionales: http://csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=152:compromiso&catid=55:competencias
- Chiavenato., I. (2001). *Administración de recursos humanos*. . Bogotá, Colombia. : Mc Graw Hill.
- Cruz., M. A. (2017). *UniversiPlataforma para la formacion, cualificacion y certificación de las competencias profesionales*. . Universidad de Cádiz. .
- Defelipe, S. (2015). Florida' cumple 80 años y se niega a morir en el "abandono de la Séptima". *Cívico*. , 1-1.
- Dobber, I. G. (2005). *el desarrollo de las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales: Una adaptación del enfoque centrado en la persona*. Mexico, D.F.
- Edgar, S. (1998). *Cultura organizacional y Liderazgo*.



Elsa Adriana Rubio, Y. S. (2015). *CLIMA LABORAL UNA MIRADA DESDE TRABAJO SOCIAL*. Bogotá, Colombia. : Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

Florez, M. V. (2005). *Comunicacion Organizacional* . Mexico: Ciespal.

Gabe bissines school. (23 de agosto de 2017). *Gabe* . Obtenido de Gabe :
<http://gadebs.es/blog/liderazgo/el-efecto-pigmalion-como-practica-de-liderazgo/>

Goleman, D. (2014). *Liderazgo*. Debolsillo.

Goleman, D. (23 de agosto de 2017). *Que define a un lider* . Obtenido de
Que define a un lider :
<http://www.bikume.com/descargas/4/archivos/que-define-a-un-lider-goleman.pdf>

Goleman., C. C. (2013). *La inteligencia emocional en el trabajo. Cómo seleccionar y y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. . Barcelona, España. : Kairós. .

Interconsulting Bureau S.L. (2015). *Planificación y gestión de recursos humanos*. Bogotá D.C: ICB Editores.

Lopez, C. R. (12 de noviembre de 2017). *America economia*. Obtenido de
America ecomonia:
<https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/recursos-humanos.pdf>



- Muñoz., P. A. (2014). *El sentido de pertenencia es la clave fundamental para que una empresa*. Bogota, Colombia. : Universidad Militar Nueva Granada.
- Ongallo., C. (2007). *Manual de comunicación: Guía para gestionar el conocimiento y las relaciones humana en empresas y organizaciones*. . Madrid, España. : Dykinson .
- Pérez, C. J. (23 de Agosto de 2017). *Liderazgo y trabajo en equipo* .
Obtenido de Liderazgo y trabajo en equipo :
<http://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/15477/1/Liderazgo%20y%20trabajo%20en%20equipo.pdf>
- Perez, R. S. (2010). Importancia de la comunicación organizacional como factor de efectividad organizacional. *ANFECA*, 4-22.
- Rebière., C. R. (2017). *Team Building Inside. edición N° 1*. REBIERE. S.L., P. V. (2008). *Comunicación interna*. Malaga, España. : Editorial Vértice .
- Sanz., C. (2014). *La nueva ruta del empleo*. . Obtenido de La nueva ruta del empleo. : <http://www.lanuevarutadeempleo.com/Noticias/el-sentido-de-pertenencia-clave-para-el-exito-de-una-empresa>.

