

Capital cultural y necesidad de entendimiento: Lineamientos de un programa de formación y capacitación para los operarios de limpieza de EULEN Colombia S.A.

Investigador:

Laura Libeth Sánchez Amado

Asesora:

Diana Soler Osuna  
Profesora Facultad de Ciencias Sociales y Humanas  
Magister en Trabajo Social énfasis en Familias y Redes Sociales

Universidad Externado de Colombia  
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas  
Maestría en Gestión Social Empresarial

Bogotá D.C.

Julio 2021

## Tabla de Contenido

Introducción .....	5
Capítulo I: La problemática educativa en el contexto empresarial, operarios de limpieza formados claves para el tejido social .....	13
Capítulo II: Panorama conceptual y metodológico: Capital Cultural y la Necesidad de entendimiento hacia una visión integral del trabajador en EULEN Colombia S.A .....	34
Capítulo III: Hallazgos evidenciados .....	57
Capítulo IV: Lineamientos de un programa de formación y capacitación .....	80
Capítulo V: Conclusiones .....	96
Capítulo VI: Referencias .....	104
Anexo I: Instrumentos Aplicados .....	114
Anexo II: Matriz análisis de la información, entrevista Semiestructurada .....	121
Anexo III: Datos obtenidos de la aplicación de una encuesta .....	125

## Listado de Tablas y Cuadros

<b>Tabla 1.</b> <i>Datos sociodemográficos del Grupo EULEN a nivel mundial.....</i>	14
<b>Cuadro 1.</b> <i>Problemáticas que se presentan dentro y fuera de la organización a causa del bajo nivel educativo de sus empleados.....</i>	24
<b>Cuadro 2.</b> <i>Matriz de consistencia metodológica .....</i>	41
<b>Cuadro 3.</b> <i>Definiciones de los diferentes tipos de capital según el sociólogo Bourdieu.....</i>	49
<b>Cuadro 4.</b> <i>Análisis DOFA de las condiciones de la empresa EULEN Colombia S.A. para crear un programa de formación y capacitación .....</i>	60
<b>Tabla 2.</b> <i>Género de los operarios de limpieza de la empresa EULEN Colombia S.A.....</i>	67
<b>Tabla 3.</b> <i>Cantidad de operarios de limpieza que existen actualmente por delegación.....</i>	67
<b>Tabla 4.</b> <i>Datos sociodemográficos de operarios de limpieza .....</i>	69
<b>Tabla 5.</b> <i>Datos sociodemográficos de los participantes en la presente investigación.....</i>	70
<b>Tabla 6.</b> <i>Datos sociodemográficos comparando el género y el nivel educativo de las personas encuestadas.....</i>	71
<b>Tabla 7.</b> <i>Datos sociodemográficos comparando el nivel educativo y las edades de las personas encuestadas. ....</i>	71
<b>Tabla 8.</b> <i>Datos sociodemográficos comparando el nivel educativo y el estado civil de los encuestados. ....</i>	72
<b>Tabla 9.</b> <i>Matriz de aportes del ejercicio de investigación.....</i>	90
<b>Tabla 10.</b> <i>Alcance/Meta, actividades e indicadores de la propuesta de intervención.....</i>	92
<b>Tabla 11.</b> <i>Presupuesto de la propuesta de intervención, descrito por actividad, ejes y valor total de la misma.....</i>	93
<b>Tabla 12.</b> <i>Cronograma establecido para la propuesta de intervención.....</i>	96

## Listado de imágenes

<b>Figura 1.</b> <i>Mapa mundial de cobertura de Grupo EULEN</i> .....	13
<b>Figura 2.</b> <i>Mapa Nacional de Oficinas de EULEN Colombia S.A.</i> .....	15
<b>Figura 3.</b> <i>Organigrama área de operaciones empresa EULEN</i> .....	17
<b>Figura 4.</b> <i>Interés en la educación de diferentes sistemas de la sociedad</i> .....	29
<b>Figura 5.</b> <i>Objetivo de desarrollo sostenible - ODS 2030</i> .....	32
<b>Figura 6.</b> <i>Esquema conceptual</i> .....	42
<b>Figura 7.</b> <i>Cuadro Matriz de necesidades y satisfactores de Max Neef</i> .....	45
<b>Figura 8.</b> <i>Gráfica de categorías de desarrollo y capacitación de trabajadores claves para el engagement en la organización</i> .....	54
<b>Figura 9.</b> <i>Expectativas de la organización, trabajadores e investigador frente a la propuesta de intervención</i> .....	85
<b>Figura 10.</b> <i>Abordaje de la propuesta de intervención</i> .....	86
<b>Figura 11.</b> <i>Ejes de la propuesta de intervención a partir de los objetivos específicos</i> .....	87
<b>Figura 12.</b> <i>Objetivos y alcance de la propuesta de intervención</i> .....	89
<b>Figura 13.</b> <i>Alcance/metas, actividades e indicadores de la propuesta de intervención</i> .....	91

## Introducción

En la República de Colombia los niveles educativos se dividen en: básica primaria, básica secundaria, media, técnica profesional y tecnológica, universitaria y posgrado. Aquella enfocada en la educación para adultos es la modalidad CLEI (Ciclos Lectivos Especiales Integrados), en el año 2019 se registró un 6,4% de alumnos escolarizados del total de la población que ingresó a estudiar, esto significa que 646.389 personas adultas ingresaron bajo esta categoría educativa (DANE, 2019).

La Ley 115 de 1994 en su Capítulo 2 regula la educación formal e informal para adultos en Colombia, la cual se define como aquella enfocada en “ofrecer a las personas en edad relativamente mayor a la aceptada regularmente en la educación por niveles y grados del servicio público educativo, que deseen suplir y completar su formación, o validar sus estudios”. Es responsabilidad del Estado atender a las necesidades de las personas adultas, que por diversos motivos (personales, sociales, económicos, políticos, etc.) no pudieron cursar o finalizar los niveles educativos correspondientes a sus edades en un momento determinado y que buscan mejorar o adquirir conocimientos, competencias y habilidades técnicas.

El Estado será en encargado de regular, facilitar y promover las condiciones de educación necesarias, según dicha normatividad en su artículo 53: “se podrán ofrecer programas semipresenciales de educación formal o no formal de carácter especial, en jornada nocturna, dirigidos a personas adultas, con propósitos laborales”. Por otro lado, y el que compete al presente trabajo, en el artículo 54 manifiesta el fomento de la educación no formal para adultos, con apoyo de entidades públicas y privadas, dirigidas a personal con difícil acceso a la educación. Es aquí donde surge el papel de las entidades privadas para apoyar el objetivo educativo del país desde sus organizaciones, apalancado y apoyado por el gobierno nacional.

Jaramillo (2016) indagó acerca de la deserción de los adultos en procesos de educación formal e informal en la ciudad de Medellín, dentro de la revisión de antecedentes evidenció que las principales causas son: la formación de los docentes, los recursos, la desarticulación de los niveles educativos, fracaso escolar, abandono escolar prematuro, exclusión escolar, desigualdad social, condiciones económicas, poca diversificación de profesionales y falta de educación inclusiva. Dicha deserción se presenta en mayor medida en la secundaria. Las consecuencias dichos fenómenos en el ámbito educativo para adultos “se reconocen en la disminución de oportunidades laborales, el desarrollo de capital humano y el bienestar humano.” (pp. 12).

Uno de los objetivos específicos que se ve reflejado en la Ley 115 de 1994 (artículo 51) es el de “Desarrollar la capacidad de participación en la vida económica, política, social, cultural y comunitaria.” de los adultos que deseen formarse y continuar sus estudios, esto va encaminado con el propósito de la presente investigación, a través de la identificación de necesidades de desarrollo de la persona y el interés de esta por mejorar su capital cultural.

Este último concepto se define desde el autor Pierre Bourdieu (1984) como aquellas habilidades y conocimientos que tiene el individuo, otorgando una posición de poder a través del conocimiento. Este es adquirido a través de tres estados: incorporado (inmerso de forma voluntaria por el individuo), objetivado (herramientas a través de las cuales se adquiere el conocimiento) e institucionalizado (se alcanza por medio de entidades que otorgan una certificación de conocimiento). Dicho concepto es clave para la investigación ya que se busca indagar el capital cultural que posee una muestra estratégica de operarios de limpieza con el fin de comprender los tres estados en que se encuentra y cómo lo adquirieron y con base en esto identificar la necesidad que tienen de adquirir nuevo conocimiento. La muestra estratégica de entrevistados comprende 3 personas que son claves, ya que aun cuando tienen el mismo cargo, cada uno tiene un nivel educativo, edad, red de apoyo, antigüedad y contexto social, familiar y

cultural individual y específico, lo que hace que sea un grupo de personas estratégico de la población de interés.

La presente investigación buscó analizar una problemática en la empresa EULEN Colombia S.A. frente al nivel educativo de sus trabajadores y cómo esto afecta diversos procesos corporativos, se indaga desde una perspectiva de desarrollo humano y capital cultural y se propone una alternativa que busca impactar dicha problemática. En este proceso es clave las vivencias de los empleados, identificando sus conocimientos, necesidades e intereses frente al nivel educativo.

EULEN Colombia S.A. es una organización del sector de servicios que pertenece a la multinacional española llamada Grupo EULEN, tiene presencia directa en 14 países (España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, Estados Unidos, Costa Rica, Jamaica, Panamá, México República Dominicana, Emiratos Árabes Unidos, Qatar, Omán), e indirecta en otros 15 (Austria, República Checa, Estonia, Alemania, Hungría, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Polonia, Rumania, Suiza, China, Hong Kong, Vietnam), con un total de 81.739 empleados a nivel mundial, de estos 31.763 pertenecen al continente americano y 49.976 al continente europeo y asiático (EULEN, 2021).

Es un outsourcing prestador de servicios integrales a otras organizaciones presente en Colombia hace más de 20 años. Al ser certificada por diversas normas de calidad no aceptan personal analfabeta o con un bajo nivel educativo, pues esto genera problemáticas, reprocesos y riesgos en sus procesos. La educación media se ha convertido con el pasar del tiempo en una necesidad fundamental para las personas, sobrevivir a un entorno social que demanda obligaciones en diferentes ámbitos: político, económico e incluso laboral.

Es aquí donde la empresa EULEN Colombia S.A. presenta una necesidad, ya que la mayoría de personas que buscan un empleo en esta compañía presentan un nivel educativo bajo para el

cargo más importante, operarios de limpieza, ya que representan más del 70% de la plantilla actual de trabajadores, siendo el área de limpieza la unidad de negocio principal y más rentable en la organización.

Un porcentaje significativo de operarios de aseo tienen un nivel educativo medio 21% y bajo con el 9,59% (primaria completa, incompleta y personas que solo saben leer y escribir), la permanencia de bajos niveles educativos entre la población trabajadora trascienden los límites organizacionales y genera inconvenientes en otras esferas, como el individuo, su familia e incluso la sociedad. Se analizó el capital cultural de una muestra estratégica de colaboradores, indagando acerca de su historia educativa, las razones de la deserción y su interés por continuar sus estudios, asimismo, en una muestra mucho mayor se consultó por las temáticas de formación que llamaría su atención para capacitarse, lo anterior teniendo en cuenta sus condiciones laborales, personales y familiares, todo ello basado en la necesidad de entendimiento de cada trabajador.

Teniendo en cuenta lo anterior, tanto la problemática como el abordaje de la investigación desde el foco educativo, se origina la necesidad de proponer los lineamientos de un programa de formación y capacitación para los operarios de limpieza, que tiene como propósito generar un impacto positivo en otras esferas más amplias que la misma organización, siendo clave para el desarrollo humano del trabajador, su crecimiento profesional y personal.

Analizar la necesidad de entendimiento que tiene un grupo de trabajadores operativos de una empresa del sector de servicios comprende grandes desafíos, no solo porque es un tema poco abordado, sino porque la empresa EULEN Colombia S.A. no plantea en sus procesos el concepto de desarrollo humano ni la necesidad de formación de manera voluntaria sino para cumplir con la normatividad vigente: OHSAS 18001, ISO 9001 y 14001 normatividad que certifica a la empresa y que la rige en los procedimientos de SST, calidad y medio ambiente respectivamente, es decir, dicha normatividad obliga a la empresa a capacitar y formar a sus empleados constantemente, la empresa lo realiza pero exclusivamente en estas áreas y para cumplir con lo exigido y evitar

multas, sin embargo, no para fomentar el desarrollo individual de los empleados en otras temáticas. Por lo tanto, se evidencian oportunidades y ventajas que podría obtener la empresa al invertir en la educación básica, media y complementaria de sus trabajadores, tanto para la organización como para impactar en el tejido social del país.

Pensar en un programa de capacitación para la sede colombiana de una multinacional española, ayudará a comprender el panorama y contexto corporativo ya que se tienen distintos niveles de administración y como esto se convierte en una ventaja y oportunidad, para aprovechar el interés de casa matriz en áreas y estrategias que redunden en sus sedes en países latinoamericanos, mejorando las condiciones específicas de capacitación y formación de trabajadores de dichos territorios.

En empresas multinacionales de prestación de servicios tercerizados, el empleado trabaja la totalidad del tiempo en las instalaciones del cliente de la empresa donde presta el servicio, eso convierte al trabajador en población flotante, puesto que ni el outsourcing como empresa empleadora, ni el cliente desde su visión de RSC en la cadena de valor quiere asumir la responsabilidad y compromiso con sus trabajadores.

El espacio físico donde los trabajadores desempeñan sus labores es fundamental para garantizar procesos de bienestar, desarrollo, incluidos los programas de formación y capacitación. Al empleado estar en las instalaciones del cliente no pueden acceder fácilmente a dichos procesos, sin embargo, tampoco puede acogerse del todo a los establecidos por la empresa cliente, puesto que estos tienen una cobertura (en la mayoría de casos) exclusiva para sus funcionarios, lo que hace que los operarios de limpieza de EULEN no puedan tener acceso a los beneficios de los empleados ni de la empresa contratante, sin embargo, es importante resaltar que existen clientes que acobijan a los operarios de limpieza dentro de sus programas dando un valor agregado a la cadena de valor, en el marco de unas acciones de RSC.

De aquí surge el reto y la necesidad de apoyarse y vincular sus procesos a nivel corporativo, para sacar una ventaja competitiva que beneficie al trabajador, la organización a nivel local y corporativo con su área de RSC. Casa matriz materializa sus objetivos de desarrollo sostenible desde el año 2008 en informes anuales donde evidencia el cumplimiento de estos a través de sus distintos procesos, entre ellos su compromiso por la formación y capacitación de empleados, por ejemplo, el informe de sostenibilidad del año 2019 aduce que se han realizado 1'033.505 horas de formación en todos los países del grupo a nivel mundial en ese mismo año, 19,56% más respecto al año anterior (Eulen, 2019). Sin embargo, una oportunidad de fortalecimiento en estas memorias de sostenibilidad sería el impacto de estos objetivos en países donde la problemática es más arraigada, como en Colombia, con la dificultad ya mencionada.

Investigar en esta área ayudó a comprender los beneficios que tiene un programa de formación y capacitación para los operarios de limpieza de la organización, se analizaron inicialmente cuáles fueron las oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades del contexto organizacional frente a dicha propuesta. Posterior a ello, se indagó acerca del Capital cultural (Pierre Bourdieu, 1984) que presentaron algunos trabajadores, siendo este el concepto que abarca tres estados de conocimiento o educación del individuo y la forma en que los adhiere y desarrolla en su vida. El otro concepto clave es la necesidad de entendimiento que es comprendida a partir de la teoría del desarrollo humano de Max Neef (1986), establece que el ser humano requiere suplir dicha necesidad a través de diversos mecanismos de satisfacción, entre ellos la formación y educación, partiendo del interés particular.

Ambos conceptos se entrelazan en la medida que es fundamental comprender los tres estados de capital cultural que ha adquirido la persona a lo largo de su vida, esto ayuda a evidenciar su necesidad de entendimiento y su interés por continuar sus estudios. La empresa se podría convertir un agente activo en este proceso, puesto que podría ayudar a sus trabajadores a

satisfacer dicha necesidad como un compromiso corporativo hacia su grupo de interés primario, además, respondería a los principios y valores que tiene la organización, específicamente el número 9: “La formación y desarrollo de nuestros trabajadores” (Eulen, 2019), generando un impacto en las esferas: individual, empresarial y social.

Por todo lo anterior, la presente investigación parte de la cuestión principal ¿De qué manera el capital cultural y la necesidad de entendimiento dan aportes para un programa de capacitación y formación para los operarios de limpieza de EULEN Colombia S.A.?, la cual busca ser resuelta gracias al propósito primario que es la de generar lineamientos de una propuesta de un programa de capacitación y formación para los operarios de limpieza de EULEN Colombia S.A., teniendo en cuenta su capital cultural y necesidad de entendimiento. Lo anterior es posible a través de tres objetivos específicos: definir las condiciones y oportunidades que hay en la empresa para generar un proceso de capacitación y formación, comprender el capital cultural y su importancia en el nivel educativo de una muestra estratégica de operarios de limpieza de la empresa EULEN Colombia S.A., finalmente, identificar la necesidad e interés que tienen los operarios de limpieza por un programa de capacitación y formación y a partir de este, establecer los lineamientos del mismo.

La metodología que se utilizó fue mixta, comprendió instrumentos cualitativos (entrevistas y análisis documental) y cuantitativos (encuesta), en un estudio de caso particular que es la empresa en mención, con una población de interés: los operarios de limpieza. A través de esta metodología se investigó el interés de los trabajadores frente a un programa de capacitación siendo propositivos en los lineamientos que más se ajusten a sus dinámicas laborales, familiares y personales.

Finalmente, teniendo en cuenta todo lo anterior, se originó una propuesta de intervención que impacte de manera positiva en la problemática identificada y en las necesidades propias del grupo de interés, partiendo de los recursos de la compañía y la disposición de esta para la implementación.

En los siguientes capítulos se evidencian las fases de la investigación: Capítulo I, la problemática educativa en el contexto empresarial, operarios de limpieza formados, claves para el tejido social, allí se encuentra el planteamiento del problema, contextualización de la organización y justificación del documento. En el capítulo II: Panorama conceptual y metodológico: Capital Cultural y la Necesidad de entendimiento hacia una visión integral del trabajador en EULEN Colombia S.A, se desarrolla la metodología que se tuvo en cuenta para la investigación y el panorama teórico desde el Capital Cultural y la Necesidad de entendimiento, donde se sustenta el marco conceptual que se abordó, aquí se proponen los conceptos principales. En el capítulo III se encuentran los hallazgos evidenciados en la recolección de información respaldados por los tres anexos del final del documento. Posterior a ello, en el capítulo IV: Lineamientos de un programa de formación y capacitación, está la propuesta de intervención que se ofrece a la organización y el último capítulo contiene las conclusiones del proceso investigativo.

## Capítulo I: La problemática educativa en el contexto empresarial, operarios de limpieza formados claves para el tejido social.

EULEN Colombia S.A. es una organización del sector de servicios que pertenece a la multinacional española llamada Grupo EULEN, tiene presencia directa en 14 países (España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, Estados Unidos, Costa Rica, Jamaica, Panamá, México República Dominicana, Emiratos Árabes Unidos, Qatar, Omán), e indirecta en otros 15 (Austria, República Checa, Estonia, Alemania, Hungría, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Polonia, Rumania, Suiza, China, Hong Kong, Vietnam), con un total de 81.739 empleados a nivel mundial y un total de ventas de 1'585.944 millones de euros a cierre de 31 de diciembre de 2019, (Eulen, 2019) como se evidencia en la siguiente Figura 1:

### Figura 1.

*Mapa mundial de cobertura de Grupo EULEN. El grupo EULEN en el mundo.*



**Nota.** Tomado de Grupo EULEN. (2021). Recuperado de: <https://eulen.com/es/corporacion/el-grupo-eulen-en-el-mundo/>

La multinacional española presenta las siguientes especificaciones respecto a su actividad económica a nivel global, en la Tabla 1, se evidencian cada uno de los datos relevantes para comprender el contexto de la empresa a nivel global:

**Tabla 1.**

*Datos sociodemográficos del Grupo EULEN a nivel mundial.*

Continente	Cantidad de empleados	Ventas en millones de euros	País	Razón Social	Actividad económica	
América	31.763	353.192	Chile	Grupo EULEN Chile, S.A.	Servicios	
				EULEN Chile, S.A.	Servicios	
				EULEN Seguridad, S.A.	Seguridad	
				Inst. EULEN de Capacitación, S.A.	Educación	
				EULEN Sociosanitarios, Spa	Sociosanitario	
				EULEN de Servicios Trans.,S.A.	Transporte	
			EULEN de Serv. Aux., S.A.	Servicios		
			México	EULEN México, S.A de C.V.	Servicios	
				EULEN Mexico de Servicios, S.A.	Servicios	
				EULEN de Seguridad Privada, S.A. de C.V	Seguridad	
			Perú	EULEN Flexiplán, S.A. de C.V.	Talento humano	
				EULEN del Perú, S.A.	Servicios	
				EULEN del Perú de Servicios Complementarios, S.A.	Servicios	
				EULEN del Perú de Servicios Generales, S.A.	Servicios limpieza	
				EULEN del Perú Seguridad, S.A.	Seguridad	
				Colombia	EULEN Colombia, S.A.	Servicios
				EEUU	EULEN America,inc	Servicios
				Asmo Llc	Servicios	
				República Dominicana	EULEN Dominicana de Servicios, S.A.	Servicios
				EULEN Dominicana de Seguridad, S.R.L.	Seguridad	
Costa Rica	EULEN Costa Rica, S.A.	Servicios				
	Seguridad EULEN, S.A.	Seguridad				
Panamá	EULEN Panamá de Servicios, S.A.	Servicios				
	EULEN Panamá de Seguridad, S.A.	Seguridad				
Jamaica	Asmo Llc - Suc. Jamaica	Servicios				
Europa y Emiratos Árabes Unidos	49.976	1.232.752	Qatar y EAU	EULEN Middle East, Llc	Servicios	
				EULEN Management & Fs	Seguridad	
			Portugal	EULEN Portugal de Segurança, S.A.	Seguridad	
				Flexiplan Recursos Humanos E Empresa de Trabalho Temporario, S.A.	Talento humano	
				EULEN, S.A.-suc. Portugal	Servicios	
			España	EULEN, S.A.	Servicios	
				EULEN Seguridad, S.A.	Seguridad	
				Flexiplán, S.A. E.T.T	Servicios	
				EULEN Servicios Sociosanitarios, S.A.	Sociosanitario	
				Compañía Internacional de Protección, Ingeniería Y Tecnología, S.A. (Proinsa)	TIC	
				Instituto EULEN de Formación, S.A.	Educación	
				EULEN Integra, S.A.	Servicios	
				Codelco Mercantil, S.A.	Logística	
EULEN Centro Especial de Empleo, S.A.	Talento humano					
Corumba Tourism, S.L.	Turismo					

**Nota.** Elaboración propia basado en Informe GRI (2019). Recuperado el 4 de junio de 2021 de: <https://eulen.com/wp-content/uploads/es/2020/10/Informe-RSC-Grupo-EULEN-2019.pdf>

En Colombia comenzó su proceso productivo hacia el año 1.999 en la ciudad de Bogotá, actualmente cuenta con 2.224 empleados a nivel nacional, de los cuales 1.721 son operarios de limpieza (EULEN Colombia S.A., 2021), cuenta con oficinas en las principales ciudades del país, como se evidencia en la Figura 2. La sede nacional está ubicada en Bogotá, en Cali está la sucursal del área suroccidente y el Eje Cafetero, en Medellín hay atención para el departamento de Antioquia y en Barranquilla se prestan servicios para toda la costa atlántica, con una sede adicional en Cartagena (EULEN Colombia S.A., 2021).

### Figura 2.

*Mapa Nacional de Oficinas de EULEN Colombia S.A.*

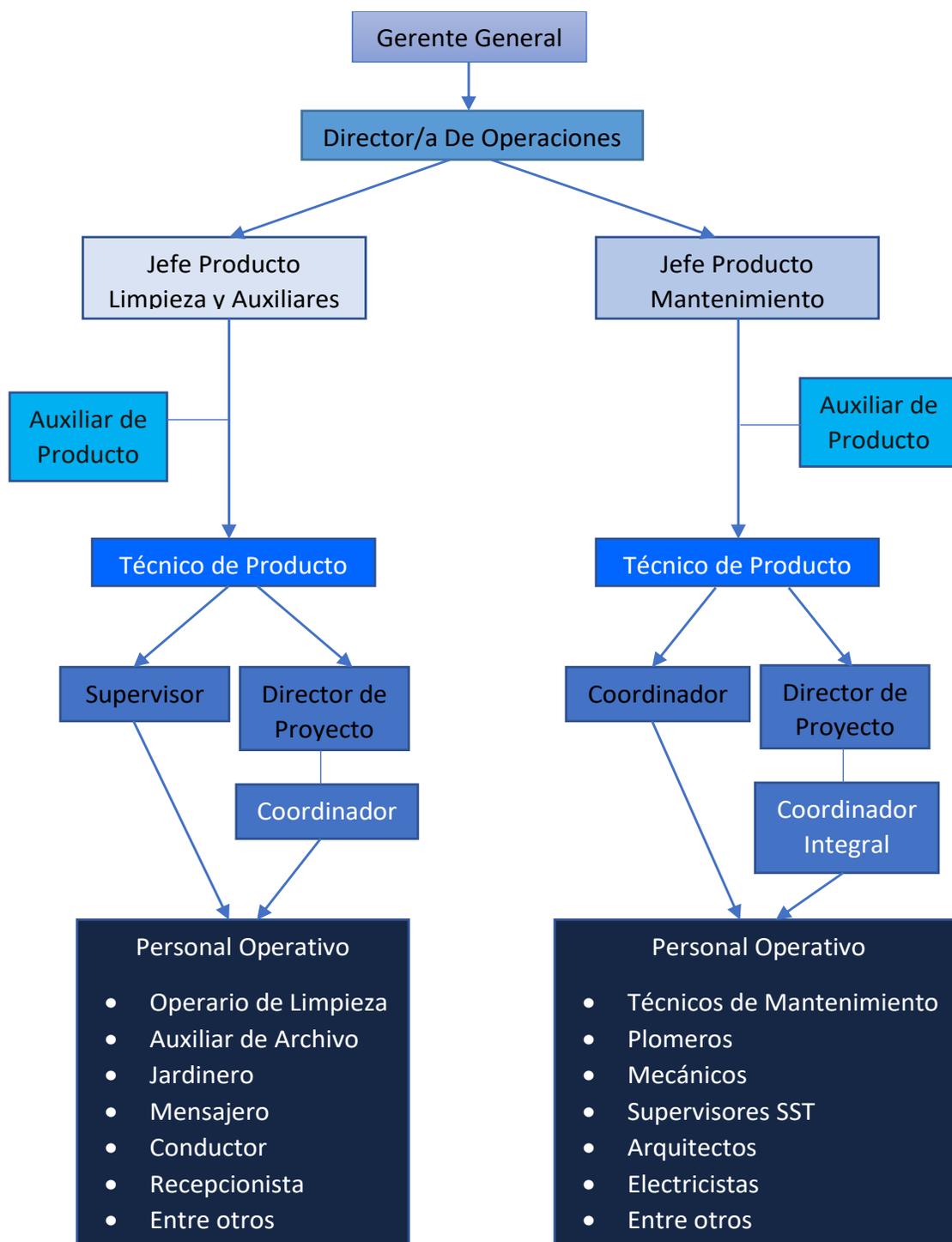


**Nota.** Tomado de Grupo EULEN. (s.f). Recuperado de: <https://bit.ly/2RWuQvp>

EULEN Colombia S.A. presta tres líneas principales de negocio: limpieza, mantenimiento y servicios auxiliares, la Figura 3 evidencia el organigrama de la empresa, allí se ilustra la estructura de los cargos según sus dependencias, en ninguno de ellos es aceptado el analfabetismo durante el proceso de selección, ya que no cumplirían con el perfil de cargo establecido por la compañía. Existe una modalidad de servicio que comprende las tres anteriores, denominada Facilityes Management, es una categoría donde se tramita y gestiona las necesidades del cliente de forma integral, esto se genera a través de un servicio holístico que comprende individuos, herramientas, insumos, tecnología, etc. (PMM Institute for Learning Copyright, 2017), y cualquier otro recurso que se requiera para dar respuesta eficaz y oportuna al usuario final, logrando así, optimizar procesos, ahorro y eficiencia en los costos. Esta organización se encuentra entre las cinco mejores empresas del sector en el país (Eulen, 2019).

**Figura 3.**

*Organigrama área de operaciones empresa EULEN*



**Nota.** Elaboración propia (2020), tomado de EULEN (2019).

El servicio más importante para la compañía y que mayor cantidad de trabajadores presenta es la limpieza, comprendiendo el 77,83% de los empleados a nivel nacional, es decir, de los 2.224 individuos 1.721 son auxiliares de aseo, así mismo, es el área que mayor nivel de rotación presenta, esto a causa de las jornadas rotativas de domingo a domingo y la carga laboral que tienen, por lo que se tiene una demanda constante por personal calificado para esta labor (EULEN Colombia S.A., 2021). Aproximadamente EULEN Colombia S.A., tiene 100 personas administrativas que le dan soporte a toda la operación a nivel nacional.

De manera transversal, en las tres líneas de operación de la compañía se desarrollan las áreas de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el trabajo, siendo este un tema fundamental e imprescindible para la organización pues se encuentra certificada bajo los estándares de las normas ISO:9001 y 14001 versión 2015; OHSAS 18001 versión 2007 y el RUC (Registro único para contratistas).

La empresa en Colombia no cuenta con un área de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), no hace ningún tipo de acción en pro de los grupos de interés (clientes internos, empleados, comunidades, proveedores, etc.), la visión de RSC es vista únicamente desde el ámbito medioambiental e impacta por normatividad con los objetivos de desarrollo sostenible. Sin embargo, en casa matriz (Grupo EULEN España) la empresa cuenta con un área de RSC sólida y conformada desde hace años con informes internacionales desde el año 2008, además, tiene una fundación llamada David Álvarez Díez (nombre del fundador de la empresa) que apoya la causa social de la organización y desde la cual se gestan programas de apoyo a empleados y comunidad impactada por las acciones de la empresa en los países que tiene presencia.

La educación media (EM) es hoy en día un requisito fundamental e indispensable para ingresar a la vida laboral, para obtener un empleo formal o mejorar las condiciones y calidad de

vida de un individuo. Una persona sin un nivel educativo básico tiende a obtener condiciones laborales precarias o a costarle más esfuerzo conseguir empleo, la EM ayuda a responder a la demanda social, económica, política y cultura del entorno, siendo estas cada vez más exigentes (Villa, 2014). Esto se logra con mayor facilidad si la persona cuenta con un nivel educativo mínimo, ya que no solo suministra la posibilidad de resolver conflictos y suplir sus necesidades básicas sino también a adaptarse mejor a la realidad social.

Es por esto por lo que la educación se convierte en una parte elemental para que el individuo pueda ingresar al mercado laboral, ya que en este se presentan condiciones de exclusión si la persona no cuenta con el nivel mínimo de escolaridad, en el caso de EULEN Colombia S.A. es la lectoescritura, establecido en el perfil de cargo de operario de limpieza, aún cuando la persona cuente con la experiencia, disposición y conocimientos en el área de la limpieza.

Al ser una empresa de servicios especialmente enfocada en la limpieza, ha presentado inconvenientes en su proceso de selección para reclutar personal interesado en laborar en el cargo de operario de limpieza, con el pasar del tiempo, cada vez existen menos personas interesadas en ingresar a este mercado laboral, a pesar de que la compañía ofrece estabilidad y condiciones laborales conformes a la ley. Esto se debe a que las personas que generalmente buscan esta ocupación tienen un nivel educativo inferior al básico o son analfabetas lo que les dificulta ingresar en otras esferas laborales, siendo esta profesión una de las pocas opciones de empleo formal. A mediano y largo plazo serán cada vez más escasas las personas que quieran emplearse en este oficio y que cuenten con un nivel educativo básico o medio que cumpla con el perfil requerido por la empresa.

Baquero, Guataqui & Sarmiento (2000), afirman que las empresas justifican razones como la falta de experiencia o la educación para evitar contratar personal, ya que para algunos oficios se precisa cierto grado de conocimiento, capacitación o nivel educativo, esto limita e impide el

ingreso o crecimiento en el mundo laboral y condiciones mínimas de trabajo, incrementando así la exclusión y con ella distintas formas de problemáticas sociales, es así como el impacto negativo trasciende el ámbito personal y genera repercusiones sociales, como la desorientación laboral del individuo, generando escenarios de desempleo, informalidad, incertidumbre, crimen, abuso de drogas, etc.

Como lo establece la Constitución Política de Colombia (1991) en su artículo 67, la educación es un derecho fundamental para todo individuo, sin importar distinción alguna por raza, edad, sexo, religión, nacionalidad, nivel educativo, etc. Cualquier persona tiene derecho a acceder de forma gratuita a educación de calidad. Martínez, Trucco y Palma (2014) aseguran que es también un componente de desarrollo personal, democrático y social, generando mayor productividad en las organizaciones, bienestar personal y colectivo, movilización comunitaria, reducción de la pobreza, construcción y cohesión social.

Una persona que no tiene las competencias de lectoescritura o que presenta un nivel educativo muy básico tendrá más dificultades para desenvolverse en su vida personal y social y para introducirse en el ámbito laboral, aun cuando posea otras habilidades profesionales significativas. En el caso de la empresa EULEN Colombia S.A., se pueden presentar al proceso de selección individuos con conocimientos, competencias y capacidades laborales que serían eficientes en su desempeño laboral, pero por políticas de la compañía y por el perfil de cargo específico de operario de limpieza no es posible el ingreso de personas con un bajo nivel educativo.

Las personas analfabetas o con condiciones educativas escasas deben recurrir a ocuparse en empleos informales, por el contrario, si tiene educación básica o media tiene mayor probabilidad para introducirse en empleos formales, esto lo rectifica Martínez, Trucco y Palma (2014) citando a la OCDE (2013):

“El analfabeto tiene mayores dificultades de empleabilidad debido preponderantemente a un nivel bajo de conocimientos y especialización. La probabilidad de exclusión social y económica de los adultos con menores niveles de alfabetización es creciente en el mundo actual. En la medida en que las tareas son más sofisticadas, las habilidades requeridas se complejizan. Los cambios en los tipos de empleo, que involucran mayor análisis y comunicación de información, y en la medida que la tecnología permea todos los aspectos de la vida cotidiana, se aumenta el riesgo de exclusión de las personas con habilidades lectoras y numéricas deficientes” (p. 20).

Los problemas educativos deben lidiarse desde diferentes frentes, a través de la educación formal e informal, desarrollando programas dentro y fuera de las organizaciones, desde el individuo y no contra él, es decir, que se debe atacar el proceso de discriminación para mitigarlo y que no disminuyan las posibilidades laborales de la persona evitando su ingreso en el mercado laboral.

El proceso de educación de una persona es responsabilidad de distintas entidades: la familia, la escuela, la sociedad, la cultura, la comunidad, el estado, etc. A través de estas entidades el individuo alcanza su desarrollo educativo, siendo claramente el sistema educativo el responsable principal, sin embargo, cuando se presenta un déficit en este, son las otras instancias quienes deben dar apoyo y soporte al proceso en el individuo, ya que si no se toman medidas se convierte en un problema social, como lo expresa Navarro (1997):

“Aunque históricamente ha sido ella (la escuela) la designada por la sociedad para el desempeño de esa función (educar), no siempre alcanza el objetivo. En ese caso el analfabetismo se instala y se convierte en un problema social porque impide la

conservación y transmisión del legado cultural, histórico, de referentes etc. La escuela ya no debe ser la única responsable en este proceso” (p. 2).

Una de las razones por las cuales la empresa no permite que sus trabajadores no sepan leer o escribir o que su comprensión sea muy baja, es que pone en riesgo la seguridad y salud propia y de los compañeros. El área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la organización afirma que una persona en condiciones educativas nulas o escasas causa mayores accidentes e incidentes laborales, pues tienen dificultades para entender y atender fácilmente las instrucciones que se les imparten, se les dificulta rotular los insumos, leer las indicaciones, instrucciones, contraindicaciones y los peligros de cada sustancia química o elemento que necesitan a diario.

Se puede decir que la organización presenta un sustento importante que respalda la decisión de no aceptar personal con un nivel educativo bajo, sin embargo, también se resalta el papel que representa la empresa frente a dicha problemática, ya que toma una posición pasiva y excluye al trabajador por esta condición. Se debe considerar la posibilidad que EULEN Colombia S.A. potencie las capacidades de cada trabajador, los acompañe en su proceso de formación, evaluando el impacto positivo que generaría tanto a nivel social, organizacional e individual respecto al desarrollo humano y laboral de sus empleados.

Los programas contra el analfabetismo o bajo nivel educativo buscan escolarizar (institucionalizar el conocimiento) a los individuos, pero no se enfocan en otras problemáticas de la situación como el acceso al ámbito laboral y comunitario. Esto quiere decir que se debe realizar un abordaje integral para estas personas, para ello se deben tener en cuenta sus necesidades sociales, individuales, laborales, familiares, económicas y de salud. El reto de las instituciones públicas y privadas es abordar la problemática de forma integral y no solo desde el enfoque educativo Pineda y Chapa (2018), estos autores a su vez afirman que:

“Las personas que no saben leer ni escribir existen y son ciudadanos con derechos plenos, incluyendo los que se refieren a la seguridad económica y social, a tener un nivel de vida decoroso, a lograr la mayor autonomía posible, a obtener y conservar un empleo y a ejercer una ocupación útil, productiva y remunerativa. Pero su condición analfabeta en muchas ocasiones les impide gozar de ellos o acceder a oportunidades en equidad de condiciones” (p.769).

Sobre este tema de exclusión laboral se encuentran investigaciones a nivel internacional como la de Stephenson y Persadie (2019), quienes consideran que los derechos de las personas para acceder al campo laboral son restringidos y proponen la educación como el pilar fundamental, donde los ciudadanos y empleados conozcan sus derechos. La presente investigación coincide con la perspectiva de dichos autores, pues considera que existen impactos negativos en la exclusión laboral que se ven reflejados en una nación más allá del ámbito legal e impactan la economía, política y cultura de cualquier país, las organizaciones y la sociedad en general.

Es por ello que comprender los beneficios de educar a los trabajadores es un tema de responsabilidad social que va más allá del beneficio productivo de la empresa. Teniendo en cuenta lo anterior, para la presente investigación el principal cuestionamiento es ¿Qué lineamientos debe tener el programa de capacitación para los operarios de limpieza de EULEN Colombia S.A., teniendo en cuenta sus necesidades de formación?

La educación media se ha convertido con el pasar del tiempo en una necesidad de los individuos para sobrevivir a un entorno social, dadas las complejidades en diferentes ámbitos: político, económico, familiar e incluso laboral. En el entorno organizacional, la empresa EULEN Colombia S.A. presenta dificultades respecto al nivel educativo de sus trabajadores, ya que tanto sus empleados como la mayoría de las personas que buscan empleo allí no cuentan con un nivel

educativo básico para el cargo más importante de esta organización que son los operarios de limpieza. Cabe resaltar que no se requieren conocimientos específicos o especializados para acceder a este cargo, cualquier individuo que cuente con experiencia mínima, disponibilidad de tiempo, habilidades motrices básicas y apertura al aprendizaje puede ingresar a laborar en la compañía, sin embargo, la condición de analfabetismo o un bajo nivel educativo puede dificultar el acceso a una plaza en este cargo. Por esta razón, se presentan problemáticas puntuales en las áreas de calidad, operaciones, selección, SST y con los clientes.

A continuación, en el Cuadro 1, se evidencian las dificultades que presenta la empresa EULEN Colombia S.A. a causa del bajo nivel educativo de sus empleados, abordando el tema desde las diferentes áreas involucradas, a nivel del trabajador, la sociedad y la organización:

### **Cuadro 1.**

*Problemáticas que se presentan dentro y fuera de la organización a causa del bajo nivel educativo de sus empleados.*

<b>Involucrado</b>	<b>Situación</b>
Área de Selección	Dificultad para encontrar personal que quiera laborar en el oficio de operario de limpieza, existen individuos que cumplen las exigencias de la compañía pero no con el nivel educativo, sin embargo, logra eficientemente con las otras solicitudes del proceso de selección. Se niega la oportunidad de ingresar a laborar a causa de su nivel de escolaridad.
Área de Calidad	A los trabajadores con un bajo nivel educativo se les dificulta diligenciar los formatos de la compañía establecidos por el área de calidad, se generan reprocesos a causa de los tachones y enmendaduras en los formatos, esto origina conflictos con los clientes, generando observaciones y no conformidades en las auditorías de la empresa.
Área de Seguridad y Salud en el Trabajo	La empresa se encuentra calificada con una norma de SST, sin embargo, esta se ve perjudicada si una persona no tiene el nivel educativo mínimo o si es analfabeta, el hecho de no leer podría ocasionar problemas de seguridad para el trabajador y sus compañeros. Si a un empleado se le

	dificulta leer, escribir o comprender las indicaciones y contraindicaciones del uso de los insumos químicos y diligenciar correctamente los rótulos de estos generaría problemáticas en sus labores diarias tanto técnicas como de SST.
Área de Operaciones	El área de operaciones es una de las que más dificultades presenta, ya que los supervisores no aceptan a personas analfabetas o con un nivel educativo bajo pues surgen problemas con el cliente. Esto se debe a que dentro de sus funciones los operarios deben diligenciar formatos de las instalaciones del contrato, de no realizarlo correctamente las personas son excluidas, solicitando a EULEN el cambio del trabajador.
Trabajador	Al no contar con un nivel educativo básico presenta mayores dificultades para su desarrollo individual, crecimiento profesional dentro de la organización y personal en otras esferas de su vida.
Sociedad	Falta de empleabilidad a población con analfabeta o con bajo nivel educativo, lo que dificulta su ingreso al mercado laboral formal, esto conlleva a menores posibilidades de acceder a oportunidades sociales y profesionales estables o un empleo formal con las prestaciones de ley.

**Nota:** Elaboración propia (2020). Se evidencian las Problemáticas que se presentan dentro y fuera de la organización a causa del bajo nivel educativo de sus empleados, en la organización, el individuo y la sociedad.

Por otro lado, en la mayoría de los casos se evita dar trabajo a las personas que se encuentran estudiando, ya que las jefaturas de la empresa tienen la percepción que los horarios y carga académica pueden afectar las labores diarias y rendimiento laboral del trabajador e incluso que se le dificultaría realizar horas extras, es así como la problemática de la educación en la organización presenta conflicto desde dos contextos, no se le da la oportunidad de trabajar a las personas si no tienen un nivel educativo básico y tampoco si están en proceso de formación. De la misma manera, a pesar de que la empresa promueve el crecimiento laboral de los empleados no les otorga las herramientas educativas ni oportunidades de desarrollo para generar esto de manera eficiente.

La organización actualmente no cuenta con programas de bienestar, desarrollo humano, calidad de vida laboral ni responsabilidad social. Sin embargo, tiene un programa de formación

focalizado en las áreas HSEQ el cual se realiza para cumplir con la normatividad vigente pues la empresa se encuentra amparada por las normas de calidad, SST y medio ambiente. Cabe resaltar que este programa busca la capacitación del trabajador para disminuir los índices de accidentalidad, para cumplir con las auditorías e indicadores establecidos por casa matriz, sin embargo, su objetivo principal no es el desarrollo de los empleados ni el mejoramiento de su calidad de vida, por lo tanto, dicho programa de formación no cumple con las necesidades e intereses del trabajador.

Esta problemática se expresa en diferentes esferas: impacta negativamente en la *sociedad*, al generar exclusión en el proceso de selección; en el *trabajador*, ya que no se le otorgan las herramientas necesarias para un desarrollo personal y crecimiento profesional dentro de la compañía; y en la *organización*, porque las personas con un nivel educativo bajo generan inconformidades con los clientes al no seguir los procesos establecidos por el área de calidad.

Dichos escenarios trascienden los límites organizacionales y generan efectos en otras esferas, como la individual, familiar e incluso social. Surge así la necesidad de identificar, analizar y comprender cuál es la percepción que tienen los trabajadores respecto al nivel educativo como pilar fundamental en su desarrollo humano, asimismo, de realizar un programa de formación y capacitación basado en las necesidades e intereses de formación de los trabajadores. Esto es clave para considerar la trascendencia de la educación en el individuo y en la sociedad, siendo importante para el desarrollo individual del trabajador, su crecimiento profesional y personal, la responsabilidad social de la compañía, la satisfacción del cliente, el mantenimiento del área de calidad de la empresa a nivel corporativo y la construcción de país a través de la empresa privada.

El hecho de formar a los trabajadores no solo en educación básica sino en temáticas, teniendo en cuenta sus necesidades e intereses que aporten al fortalecimiento de sus competencias y habilidades, promovería un impacto positivo en los empleados, ya que se fomenta una imagen

corporativa amigable como red de apoyo y aliada estratégica, para su desarrollo individual y engagement con la organización.

Si estos factores son identificados e interiorizados por la organización, se podría generar e implementar un programa de formación académica para las personas interesadas, contratar y formar personas analfabetas, fomentar el desarrollo de los trabajadores para cargos superiores, como coordinadores o supervisores de limpieza. Los beneficios para el *individuo* (formación para el crecimiento laboral), para la *sociedad* (contratación de personal analfabeta disminuyendo los índices de desempleo y generando un programa que beneficia a esta población), para la *organización* (beneficios por responsabilidad social corporativa y engagement) y para los *clientes* (valor competitivo en el mercado, beneficios en la cadena de valor, aliados estratégicos y mayores oportunidades de licitación).

Es así como el propósito principal de la presente investigación es generar una propuesta con lineamientos de un programa de capacitación para los operarios de limpieza de EULEN Colombia S.A., teniendo en cuenta su capital cultural y necesidad de entendimiento. Esto se logrará a través de los siguientes tres objetivos específicos: inicialmente se deberá definir las condiciones y oportunidades que hay en la empresa EULEN Colombia S.A. para generar un proceso de formación y capacitación, luego se busca comprender el capital cultural y su importancia en el nivel educativo de una muestra estratégica de operarios de limpieza de la empresa, finalmente, será clave identificar la necesidad e interés que tienen los trabajadores por un programa de formación y a partir de este establecer los lineamientos del mismo.

Para la empresa EULEN Colombia S.A. administrar correctamente el talento humano es clave para lograr sus objetivos corporativos tanto a nivel país como para responder ante casa matriz, pues el ser humano es la fuente principal de la prestación de sus servicios y el centro del negocio. Si se logra identificar la importancia y necesidad del nivel educativo en el desarrollo de los

empleados se podrían determinar formas alternativas para mejorar procesos, optimizar recursos y mitigar el desgaste administrativo y operativo. Otorgarles a los trabajadores para ejecutar sus funciones herramientas, capacitaciones, conocimientos, e insumos educativos, entre otros temas, harían más productivas sus labores diarias, esto hace parte del objetivo de estudio de la administración, como disciplina para el entendimiento, pero también para la aplicación.

La presente investigación tiene como pilar fundamental dentro de sus objetivos, comprender la importancia del nivel educativo para los empleados y como puede ayudar a mejorar su desarrollo personal, a través de un programa de formación y desarrollo basado en sus necesidades. Adicional ayudaría a distinguir las implicaciones positivas que conllevaría en la sociedad y en la misma organización, teniendo en cuenta que es un tema que compete los tres niveles.

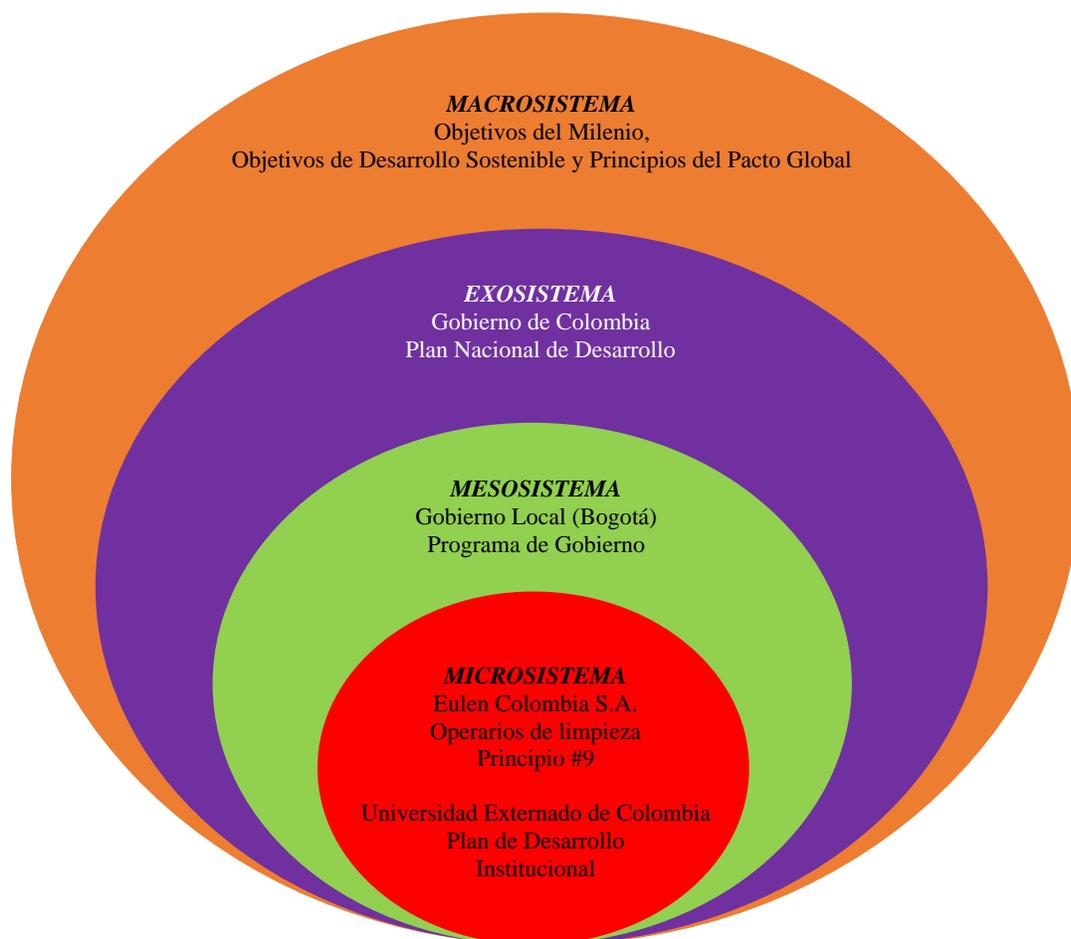
En la organización es un tema que no ha sido abordado, y hacerlo daría nuevas perspectivas acerca de los beneficios frente a la responsabilidad social, engagement, satisfacción de necesidades, calidad de vida y desarrollo de los trabajadores; fundamentales para garantizar la consecución de objetivos corporativos y la competitividad en el mercado, pues son poco tratados por empresas de este sector de la economía. Desde la perspectiva social se justifica la presente investigación, pues como ya se mencionó dicha problemática afecta la sociedad, por lo tanto, si se interviene positivamente se obtendrían beneficios como el aporte desde la empresa a la disminución de la brecha educativa en el país y se podrían dar oportunidades laborales formales a personas con baja escolaridad.

En la Figura 4 se evidencia el interés de diferentes estructuras de la sociedad respecto al nivel educativo, desde la macro hasta la micro, explicadas posteriormente teniendo en cuenta los entes que dirigen las decisiones más importantes en temas de desarrollo económico, político, social, etc. y que son pertinentes para este documento. Esta figura se basa en los parámetros universales, gubernamentales, distritales e institucionales que se interesan en la temática mencionada,

asimismo, facilita la interpretación de leyes, decretos y programas enfocados en la educación como pilar fundamental:

#### **Figura 4.**

*Interés en la educación de diferentes sistemas de la sociedad.*



**Nota.** Elaboración propia, 2019.

#### ***Macrosistema***

**Objetivos del Milenio.** En los Objetivos de Desarrollo del Milenio declarados por las Naciones Unidas en septiembre del año 2000, se establece el Objetivo número 2: Lograr la

enseñanza primaria universal. En un informe emitido por esta misma entidad en el año 2015, se evalúa el progreso en los 8 objetivos planteados a principios de siglo, con respecto al ya mencionado, Colombia cumplió con la cobertura del nivel básico de educación hace una década, sin embargo, en la educación media se quedó corto para alcanzar la meta establecida para el año 2015, logrando el 78,1%.

**Objetivos de Desarrollo Sostenible.** El Objetivo 4: Educación de Calidad, plantea como fin “lograr una educación inclusiva y de calidad para todos, se basa en la firme convicción de que la educación es uno de los motores más poderosos y probados para garantizar el desarrollo sostenible” (Naciones Unidas, 2015, p. 1). Como se evidencia, el tema de la investigación va acorde con este propósito, al educar a personas y graduarlas como bachilleres y ayudar a disminuir el margen de personas analfabetas en Colombia.

**Principios del Pacto Global.** Los diez principios del Pacto Global establecen los compromisos que tienen las empresas con respecto a los derechos humanos, medio ambiente, estándares laborales y anticorrupción. Se tendrá en cuenta el principio 6, en el que se estipula que las empresas apoyarán la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

### *Exosistema*

**Plan nacional de desarrollo, Gobierno de Colombia.** El Plan Nacional de Desarrollo de Iván Duque (2018 – 2020) contempla la educación como uno de sus pilares fundamentales, a pesar de que se refiere a jóvenes y niños puede aplicarse igualmente a adultos con un nivel bajo de escolaridad o personas analfabetas. Esto ayudaría a avanzar en la consecución del objetivo planteado: el fortalecimiento de la educación y disminución de porcentaje de alfabetización en los colombianos, así como el acceso a la educación superior.

### *Mesosistema*

**Programa de gobierno, Alcaldía de Bogotá.** El programa de gobierno de Claudia López (2020 – 2023) busca disminuir la brecha de desigualdad, discriminación, pobreza y exclusión a través de la formación y educación de los ciudadanos. Esto promueve las libertades individuales de la persona, focaliza su talento y fomenta la autonomía y acción colectiva para su desarrollo como individuo y en comunidad. Por otro lado, estipula que uno de sus objetivos se basa en: “Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos” (López, 2020, p. 1).

En dicho documento se citan los Objetivos de Desarrollo Sostenible antes referenciados. A continuación, se cita la Figura 5 que ilustra las metas antes mencionadas, en las cuales se basa la alcaldesa para su plan de gobierno, estos serán los objetivos que busca alcanzar Colombia y su capital hacia 2030, se destaca en la esfera de personas la educación como pilar fundamental que comprende el interés de la presente investigación, lo que ratifica el nivel educativo base principal del desarrollo de los individuos:

**Figura 5.**

*Objetivos de desarrollo sostenible - ODS 2030*



**Nota.** Tomado de López, C. (2019). Programa de Gobierno Claudia López, alcaldesa 2020 - 2023. Recuperado de [https://bogota.gov.co/html-blocks/ViewerJS/view.html#/sites/default/files/inline-files/programadegobiernoclaudia\\_lopez.pdf](https://bogota.gov.co/html-blocks/ViewerJS/view.html#/sites/default/files/inline-files/programadegobiernoclaudia_lopez.pdf)

### **Microsistema**

**Plan de Desarrollo Institucional, Universidad Externado de Colombia.** En el Plan de Desarrollo Institucional de la Universidad Externado de Colombia se evidencia la investigación como eje principal de forma transversal en todas las disciplinas que desarrolla. Con respecto a las ciencias sociales existen diferentes líneas de investigación, la línea organizacional es la que se tendrá en cuenta para el presente documento, pues comprende el desarrollo y cambio organizacional, se centra en el eje de la empresa y gira entorno a las reflexiones que suceden dentro de la dinámica laboral.

Teniendo en cuenta las cátedras estudiadas en la malla curricular del programa de Maestría en Gestión Social Empresarial, esta investigación se encuentra articulada con el objetivo del programa y el plan de desarrollo antes mencionado, pues ejecuta las tres instancias transversales de interés para la investigación: las organizaciones empresariales, los trabajadores y los contextos en los que se desenvuelven. De esta forma, se analizan el nivel educativo y el desarrollo humano en las tres esferas con respecto a la realidad laboral de la empresa EULEN Colombia, donde se evidencia la importancia de la formación en el principio y valor corporativo número 9: “Formación y capacitación de colaboradores”, el cual se expresa en el código de ética y conducta de la organización regido desde casa matriz (Eulen, 2019).

Según el Ministerio de Educación (2020) citando al Departamento Nacional de Estadística - DANE (2018) afirma que “la tasa de analfabetismo registrada el año pasado es de 5,24% lo que equivale a 1.857.000 colombianos”, esta entidad afirma que esta es una de las principales causas de pobreza en el país, por la falta de oportunidades y de acceso a un trabajo formal. En Colombia aún existe un importante porcentaje de personas que no saben leer y escribir, el estado no ha generado una política pública que se encargue de mitigar esta cuestión, es por ello que se destaca el rol fundamental que cumplen las empresas privadas al tomar una postura activa y comprometida con sus empleados, comunidad y sociedad en general, lo anterior genera espacios de participación para los trabajadores y brinda herramientas educativas para promover el desarrollo organizacional e individual.

Es así como se evidencia que, en las cuatro esferas: a nivel global, gubernamental, local e institucional, se establece la educación como pilar fundamental para el desarrollo del individuo. El presente documento se enfoca en una realidad social que en la actualidad compete a diferentes círculos de la sociedad, siendo un tema trascendental para el desarrollo de esta, a través de ciudadanos formados y capacitados.

## **Capítulo II: Panorama conceptual y metodológico: Capital Cultural y la Necesidad de Entendimiento hacia una visión integral del trabajador en EULEN Colombia S.A.**

Un porcentaje significativo de la población de interés (el 31% aproximadamente) para la presente investigación presenta un medio-bajo nivel educativo, por lo tanto, se requiere de un proceso de recolección de información efectivo y acorde a las necesidades del documento para lograr el objetivo general. A continuación, se establece el rumbo del estudio para que los datos recolectados evidencien la realidad de los trabajadores, durante este proceso la metodología es el pilar fundamental, el proceso de recolección, análisis, interpretación y discusión de los resultados ayudó a generar una propuesta que impacte de manera efectiva las necesidades de formación de los trabajadores.

El paradigma de investigación que se tuvo en cuenta fue el interpretativo, pues busca comprender la realidad desde la experiencia del trabajador y cómo esta se construye socialmente. Santos (2010) lo define como la perspectiva de investigación que no generaliza a partir del objeto de estudio pues su principal insumo son aquellos hechos no observables, ni medibles, ni cuantificables, solamente busca interpretar y evaluar una realidad específica partiendo de los deseos, intereses, motivación, etc., del observador (población a evaluar, en este caso los operarios de limpieza de EULEN Colombia S.A.). Este mismo autor explica las características del enfoque:

- Se centra en lo único e individual del sujeto.
- No generaliza.
- Desarrolla conocimiento ideográfico (comprensión de las particularidades individuales y únicas del objeto de estudio).
- Comprende la realidad como dinámica, múltiple y holística.

En la misma línea, Santos (2010) afirma que:

“Este paradigma no concibe la medición de la realidad, sino, su percepción e interpretación, y lo hace como una realidad cambiante, dinámica, dialéctica, que lleva en sí sus propias contradicciones. No acepta la separación de los individuos del contexto en el cual desarrollan sus vidas y sus comportamientos; tampoco ignora los puntos de vista de los sujetos investigados, sus interpretaciones, las condiciones que deciden sus conductas, y los resultados tal y como ellos mismos los perciben.” (pp. 6).

Por su parte, Mackenzie y Knipe (2006) citando a Cohen & Manion (1994, p. 36), Mertens (2005, página 12) y Creswell (2003, p. 8 y 9) afirman que este paradigma tiene como objetivo comprender el mundo desde la perspectiva y vivencias del sujeto principal, ya que esta realidad se construye socialmente. La persona que investigue desde esta perspectiva “tiende a confiar en los puntos de vista de los participantes sobre la situación en estudio y reconoce el impacto en la investigación de sus propios antecedentes y experiencias”. (pp. 196).

La presente investigación se ajusta a dicho paradigma, pues se estima la perspectiva y punto de vista de la realidad de los trabajadores de la empresa EULEN Colombia S.A., partiendo de sus experiencias respecto a la problemática planteada. Investigar y generar conocimiento para transformar una realidad social es uno de los propósitos, pues se analizará inicialmente cuál es la necesidad de entendimiento e interés de formación de los trabajadores, comprendiendo el capital cultural de algunos de ellos.

En concordancia con lo antes mencionado, se cumple con la visión interpretativa pues se gesta desde el empleado, sus experiencias, realidad y cotidianidad, comprendiendo dicho contexto individual y a partir de este construir conocimiento para darle sentido a su experiencia, la cual será indagada, estudiada, analizada y comprendida con el fin de darle sentido a una realidad

particular de un grupo de operarios de limpieza de la empresa EULEN Colombia S.A., que son de interés para el presente estudio.

El enfoque de investigación aplicado es el mixto, se utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos por lo que el presente documento se ajusta al enfoque en mención. Sampieri (2014) manifiesta que es un proceso que implica la recolección, análisis y discusión de datos desde estas perspectivas, esto hace que se genere una visión integral y más profunda de la situación o fenómeno a investigar. El mismo autor citando a Creswell (2013) y a Lieber y Weisner (2010) afirma que “los métodos mixtos utilizan evidencia de datos numéricos (cuantitativa), verbales, textuales, visuales, simbólicos (cualitativa) y de otras clases para entender problemas en las ciencias”. Dicho método surge de la necesidad de comprender de forma integral los fenómenos, es decir, que sean generados gracias a las realidades subjetivas y objetivas, como lo establece Sampieri (2014) cuando manifiesta que:

“Un factor adicional que ha detonado la necesidad de utilizar los métodos mixtos es la naturaleza compleja de la gran mayoría de los fenómenos o problemas de investigación abordados en las distintas ciencias. Estos representan o están constituidos por dos realidades, una objetiva y la otra subjetiva. (...), para poder “capturar” ambas realidades coexistentes (la realidad intersubjetiva), se requieren tanto la visión “objetiva” como la “subjetiva”. (pp. 536).

Se buscó comprender el capital cultural que tienen algunos trabajadores y las necesidades de entendimiento (formación) que poseen los operarios de limpieza de la empresa. Estas serán las categorías de investigación las cuales pueden ser estudiadas a través del enfoque mixto, esto hace que los hallazgos se complementen e integren, dando así una visión más compleja y profunda de las perspectivas de los trabajadores acerca de ambos temas.

Se basó en un estudio de caso pues su objetivo se generó en un contexto particular, en empresas del sector de servicios de aseo puntualmente en EULEN Colombia S.A. Esto quiere decir que todo lo que se investigó en el trabajo de campo se realizó en esta organización, esto se sustenta en lo dicho por Eisenhardt (1989) citado por Martínez (2006) quien aduce que el estudio de caso es “una estrategia de investigación dirigida a comprender las dinámicas presentes en contextos singulares” (p. 174), en este caso, las dinámicas que se presentan a causa del interés y necesidad de entendimiento de los operarios de limpieza y su capital cultural en el contexto singular de la empresa de aseo antes mencionada.

La presente investigación cumple con el requisito de singularidad pues la empresa EULEN Colombia S.A., en el sector de servicios de limpieza con respecto a su competencia no acepta personal analfabeto y los operarios que tienen bajo nivel educativo, tienen problemas de adaptación en cuanto a las normas establecidas por el área de calidad. Al ser la única de su tipo que presenta esta problemática específica en este sector de la economía, hace que el contexto sea particular con respecto a las demás. La población, nivel de exigencia, requisitos, tipo de trabajador, riesgos que enfrentan y perspectiva de los empleados; hace que sea un caso específico para ser estudiado desde sus particularidades, no se busca generalizar ni comprender otros casos similares.

La población que participó fueron operarios de limpieza de la empresa EULEN Colombia S.A., 845 trabajadores involucrados, se tuvo en cuenta como base una población inicial de 2.224 trabajadores que fue la totalidad del personal activo en la compañía a cierre del mes de enero del año 2021, de los cuales 1.721 son operarios de limpieza, de esta manera, el 77,38 % de los trabajadores de la compañía ocupan este cargo (Eulen, 2021), los encuestados son el 49,1% de la población de interés. Por otro lado, se entrevistó una muestra estratégica de 3 trabajadores de la compañía.

En cuanto al diseño metodológico se establece que el no experimental es el que más se ajusta, es de tipo transversal o también llamado transaccional, el cual define Sampieri (2014) citando a Liu (2008) y Tucker (2004) como aquel donde se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede”. Se cumple en esta investigación, ya que solo se tomó una muestra de datos en el primer trimestre del año 2021 a una población específica que son los operarios de limpieza de la empresa EULEN Colombia S.A.

El método de recolección de información dentro de este tipo de metodología será trabajo de campo, ya que requirió una inmersión por parte del investigador a la realidad social interesada, es decir, realizar el proceso de búsqueda de datos y conocimiento por medio del contacto directo con el área, situación, individuos, hechos, etc., de forma práctica con el fin de recolectar, identificar, analizar y comprender la información a través del estudio directo del espacio de interés. Así lo establece Atencio, Gouveia y Lozada en 2011 citando a Denzin y Lincoln (2005), cuando dicen que es “un acercamiento interpretativo, reflexivo y natural al mundo del espacio geográfico e histórico de los diferentes escenarios en cada comunidad, en la búsqueda de interpretar los fenómenos en los términos y significados que los habitantes les dan.” (p. 11)

Las técnicas o instrumentos que se utilizaron para recolectar la información son la revisión documental, la entrevista semiestructurada y la encuesta (Ver anexo 1). La entrevista la define Sampieri (2014) como una reunión de dos o más personas con el fin de conversar e intercambiar información, generalmente entre el entrevistador y los entrevistados, son abiertas, flexibles e íntimas. Este mismo autor citando a Janesick (1998) afirma que “en la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema”. La que comprende para la presente investigación son las de tipo semiestructuradas, las cuales “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene

la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (Sampieri, 2014). De esta última aleatoriamente se tomó una muestra estratégica de 3 trabajadores.

El segundo instrumento de recolección de información fue la encuesta. Casas, Repullo y Donado (2002) citando a Ferrando (1993) la definen como:

“una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características” (pp. 527).

Esta se aplicó de forma virtual a través de un formulario de Google al personal a nivel nacional, con una muestra de 845 individuos, en el anexo 1 se encuentra el modelo de encuesta que se aplicó a la población.

Ambos instrumentos fueron revisados por un grupo focal de expertos de las áreas administrativas de la organización y los cargos estratégicos de la misma, el grupo estaba compuesto por: Gerente general, Directora de recursos humanos, Jefe de producto de limpieza, 2 supervisoras, 2 operarias de limpieza, Jefe de selección, Jefe de seguridad y salud en el trabajo, Jefe de calidad y medio ambiente, para un total de 10 personas a las cuales se les envió un modelo inicial de ambos instrumentos, los ítems que se buscaban medir y la población de interés. Después de revisarlos enviaron sus observaciones y se realizaron los cambios pertinentes para que las dos técnicas de recolección de información apuntaran a medir los objetivos del documento con base en la problemática y necesidades de la compañía.

La revisión de documentos organizacionales fue la tercera forma de adquirir la información de primera mano de la empresa, Sampieri (2014) indica que esta técnica es una manera de

comprender mejor el fenómeno central de estudio, pues todo objeto de estudio produce, narra y describe su historia y condición actual: “Le sirven al investigador para conocer los antecedentes de un ambiente, así como las vivencias o situaciones que se producen en él y su funcionamiento cotidiano y anormal” (pp. 415). Se pueden indagar cualquier tipo de archivos y documentos escritos así como cualquier material audiovisual que posea el objeto de evaluación.

A continuación, en el cuadro 2 se evidencia la matriz de consistencia metodológica para el presente documento, la cual ayuda resumiendo el proceso investigativo hasta el momento:

**Cuadro 2.**

*Matriz de consistencia metodológica*

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Sub categorías</b>	<b>Aterrizado en la investigación</b>	<b>Fuentes de información</b>	<b>Validación fuentes de información</b>	<b>Técnica de recolección de información</b>
Definir las condiciones y oportunidades que hay en la organización para generar un proceso de formación y capacitación.	Necesidad de entendimiento desde la organización	Entendimiento (las problemáticas y posibles satisfactores desde la organización)	Se busca comprender las oportunidades y condiciones que tiene la organización para generar el programa de formación, si es viable o no para la compañía generar esta propuesta.	Documentos de la organización, informes GRI	Información confidencial de la organización, que permite conocer las particularidades de la empresa en términos de problemáticas, oportunidades, alcances y limitaciones para un programa de formación.	Revisión documental
Comprender el capital cultural y su importancia en el nivel educativo de algunos operarios de limpieza de la empresa EULEN Colombia S.A.	Capital cultural	Estados (Institucionalizado, objetivado, incorporado) del Capital cultural	Indagar inicialmente con algunos empleados cuál es su capital cultural y los tres estados de este en el individuo, entendiendo las dinámicas frente a este concepto en la vida de los operarios de limpieza.	Trabajadores	Conocer desde el individuo mismo el capital cultural y la importancia en su proceso formativo, siendo este el único que conoce su historia de vida y necesidades de formación	Entrevistas semiestructuradas
Identificar la necesidad e interés que tienen los operarios de limpieza por un programa de formación y a partir de este establecer los lineamientos del mismo.	Necesidad de entendimiento desde el trabajador	Satisfactores de la necesidad de entendimiento	Los trabajadores serán los encargados de plantear los lineamientos que quieren que tenga la propuesta, las temáticas de interés, la metodología, etc. para llevarlo a cabo supliendo sus necesidades y teniendo en cuenta sus dinámicas laborales.	Trabajadores	El trabajador es el individuo involucrado en la problemática que mejor conoce sus dinámicas laborales y familiares diarias, sabe cuáles condiciones le convienen más para asistir a un programa de formación y cuáles son sus necesidades de entendimiento.	Encuesta

**Nota:** Elaboración propia (2020)

En la presente investigación, los principales conceptos abordados son el capital cultural y la necesidad de entendimiento para el desarrollo humano del grupo de interés que son los operarios de limpieza de una empresa de servicios, el nivel educativo es una variable que se presenta de manera transversal en ambos conceptos. A continuación, en la Figura 6, se evidencia la matriz conceptual que es de interés para la presente investigación, donde se destacan los conceptos claves en el desarrollo de la misma:

**Figura 6.**

*Esquema conceptual*



**Nota..** Elaboración propia (2021).

En ocasiones las organizaciones conciben al ser humano como un medio para el logro de sus objetivos corporativos. Sin embargo, este resulta ser una figura indispensable y fundamental

durante todo el proceso estratégico de la compañía, la relación laboral entre el trabajador y esta se basa en un intercambio de necesidades: para el primero unas fundamentales de subsistencia, económicas y financieras, y para el segundo unas necesidades de reconocimiento comercial, poder financiero y crecimiento productivo. Tal y como lo afirman Mirza, Rodríguez, Núñez (2011), los trabajadores precisan de las empresas para suplir sus necesidades y viceversa, para poder funcionar y lograr sus resultados corporativos, es así como la compañía juega un papel fundamental en equilibrar las necesidades organizacionales con las individuales de los colaboradores, sus deseos, objetivos y metas personales. De esta forma, si existe un equilibrio entre ambos se logrará una mayor productividad, colaboración y eficiencia lo cual constituye beneficios múltiples para ambas partes.

### **Desarrollo Humano**

Una de las principales teorías acerca de este concepto es la de Max – Neff, Elizalde y Hopenhayn (1986) quienes hablan de la satisfacción de las necesidades como proceso fundamental para el desarrollo humano concibiendo ambos términos como inseparables:

“la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales, en la generación de niveles crecientes de autodependencia y en la articulación orgánica de los seres humanos con la naturaleza y la tecnología, de los procesos globales con los comportamientos locales, de lo personal con lo social, de la planificación con la autonomía y de la sociedad civil con el Estado” (p. 14).

Este autor latinoamericano genera una teoría denominada “Desarrollo a escala humana” postulado que busca comprender la satisfacción de las necesidades humanas, el desarrollo es en la medida que el humano tiene la capacidad de suplir sus necesidades. Dentro de su propuesta existen dos conceptos claves: las necesidades y los satisfactores, las primeras son múltiples e

interdependientes siendo un sistema donde se interrelacionan e interactúan, por su parte, los satisfactores son compensaciones simultáneas y dan respuesta a estas necesidades. (Max-Neff (1986)

Para graficar y organizar dichos conceptos, el chileno realizó la siguiente matriz de necesidades y satisfactores, Figura 7, tomada del libro Desarrollo a Escala Humana de Max-Neff (1986):

Figura 7.

Cuadro Matriz de necesidades y satisfactores de Max Neef.

<b>Cuadro Matriz de necesidades y satisfactores de Max Neef et al.</b>				
Necesidades según categorías axiológicas	Necesidades según categorías existenciales			
	1. Ser	2. Tener	3. Hacer	4. Estar
1. Subsistencia	Salud física, salud mental, equilibrio, solidaridad, humor, adaptabilidad	Alimentación, abrigo, trabajo	Alimentar, procrear, descansar, trabajar	Entorno vital, entorno social
2. Protección	Cuidado, adaptabilidad, autonomía, equilibrio, solidaridad.	Sistemas de seguros, ahorro, seguridad social, sistemas de salud, legislaciones, derechos, familia, trabajo	Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, curar, defender	Contorno vital, contorno social, morada
3. Afecto	Autoestima, solidaridad, respeto, tolerancia, generosidad, receptividad, pasión, voluntad, sensualidad, humor	Amistades, parejas, familia, animales domésticos, plantas, jardines	Hacer el amor, acariciar, expresar emociones, compartir, cuidar, cultivar, apreciar	Privacidad, intimidad, hogar, espacios de encuentro.
4. Entendimiento	Conciencia crítica, receptividad, curiosidad, asombro, disciplina, intuición, racionalidad.	Literatura, maestros, método, políticas educacionales, políticas comunicacionales	Investigar, estudiar, experimentar, educar, analizar, meditar, interpretar.	Ámbitos de interacción formativa, escuelas, universidades, academias, agrupaciones, comunidades, familia
5. Participación	Adaptabilidad, receptividad, solidaridad, disposición, convicción, entrega, respeto, pasión, humor	Derechos, responsabilidades, obligaciones, trabajo	Afiliarse, cooperar, proponer, compartir, discrepar, acatar, dialogar, acordar, opinar.	Ámbitos de interacción participativa, partidos, asociaciones, iglesias, comunidades, vecindarios, familias
6. Ocio	Curiosidad, receptividad, imaginación, despreocupación, humor, tranquilidad, sensualidad	Juegos, espectáculos, fiestas, calma	Divagar, abstraerse, soñar, añorar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse, jugar.	Privacidad, intimidad, espacios de encuentro, tiempo libre, ambientes, paisajes.
7. Creación	Pasión, voluntad, intuición, imaginación, audacia, racionalidad, autonomía, inventiva, curiosidad.	Habilidades, destrezas, método, trabajo	Trabajar, inventar, construir, idear, componer, diseñar, interpretar	Ámbitos de producción y retroalimentación, talleres, ateneos, agrupaciones, audiencias, espacios, de expresión, libertad temporal
8. Identidad	Pertenencia, coherencia, diferenciación, autoestima, asertividad.	Símbolos, lenguajes, hábitos, costumbres, grupos de referencia, sexualidad, valores, normas, roles, memoria histórica, trabajo	Comprometerse, integrarse, confrontarse, definirse, conocerse, reconocerse, actualizarse, crecer	Socio-ritmos, entornos de la cotidianeidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas
9. Libertad	Autonomía, autoestima, voluntad, pasión, asertividad, apertura, determinación, audacia, rebeldía, tolerancia.	Igualdad de derechos	Discrepar, optar, diferenciarse, arriesgar, conocerse, asumirse, desobedecer, meditar	Plasticidad espacio-temporal.

Fuente: Max Neef et al., *Desarrollo a escala humana*, p.42.

**Nota.** Tomado de Desarrollo a escala humana (1986). Recuperado de: [https://www.max-neef.cl/descargas/Max Neef-Desarrollo a escala humana.pdf](https://www.max-neef.cl/descargas/Max%20Neef-Desarrollo%20a%20escala%20humana.pdf)

La necesidad según categorías axiológicas que aplica a la presente investigación es la de *entendimiento* y los satisfactores que ayudan a suplir dicha necesidad desde la variable del hacer *son el estudiar y educar*, y desde la variable de estar se encuentran los *ámbitos de interacción formativa, agrupaciones, escuelas*, todo lo anterior según Max Neff, 1986.

Ardmirola y Rodríguez (2018) citando a Max Neff (2010) definen la necesidad de entendimiento como:

“la posibilidad de desarrollar, acceder y participar en espacios relacionados con la educación formal e informal, el estudio, la estimulación y demás satisfactores que permitan generar la conciencia crítica, la capacidad de interpretar y tomar decisiones; estos deben centrarse en las dinámicas, circunstancias y problemáticas de cada cultura” (pp. 110).

En esta misma perspectiva, Rosales (2017) cita a Hernández (2007) cuando habla de la satisfacción de las necesidades y como estas promueven el desarrollo humano a través de la formación, aduce que el nivel educativo ofrece oportunidades a los individuos y las instituciones en las que laboran, expandiendo sus capacidades (intelectuales, de competencias, de herramientas, etc.), administrando sus recursos y generando un progreso sostenible y equitativo que permita el crecimiento y desarrollo de los empleados. Todo lo anterior, teniendo en cuenta las metas y aspiraciones personales, consiguiendo así que cada uno de ellos durante su proceso y al final del mismo puedan mejorar las habilidades y capacidades, para afrontar la realidad social y generar un desarrollo en su vida personal, laboral y social.

En el ámbito organizacional de EULEN Colombia esta necesidad de entendimiento se podría satisfacer en los operarios con un programa de formación y capacitación, ajustado a las necesidades e intereses de los trabajadores, a través de la educación se fomenta la adquisición de

nuevos conocimientos, habilidades, herramientas, competencias laborales e intelectuales, que le ayudarían a alcanzar mejores oportunidades en gran parte de las esferas de su vida.

Al igual que todos los seres humanos, el grupo de operarios de limpieza de la empresa EULEN Colombia S.A. presentan la necesidad de entendimiento, la presente investigación buscó comprender en que áreas principalmente tienen dicha necesidad, es por ello que se indagó cuales son los satisfactores e intereses de los empleados frente este ámbito, para así generar un programa de formación y capacitación, que pueda impactar de manera eficiente y oportuna, si la organización promueve en el individuo la satisfacción de necesidad de entendimiento ayudará en el mediano y largo plazo al desarrollo del individuo.

### **Educación y Capital Cultural**

La educación es una esfera que trasciende todos los aspectos de la vida de la persona y la sociedad, ya que influye en el ámbito económico, político, cultural, ambiental, etc.; siendo un proceso de transformación individual y colectiva que se desarrolla en conjunto de forma transversal y holística, involucra y asocia varios aspectos de la realidad humana. Como lo cuenta Ademar (2013) “el sistema educativo pasa a ser una prioridad fundamental para la construcción de sociedades más inclusivas y justas, y la educación (...) se asume como una de las herramientas más propicias para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida”. El mismo autor cita a la Organización de las Naciones Unidas (1986) cuando se refiere a la importancia de la educación:

“(la educación) puede ser este uno de los caminos alternativos que conduzca al logro de un desarrollo humano que les permita a las personas satisfacer sus necesidades (económicas, sociales, de diversidad cultural y de un medio ambiente sano), sin poner en riesgo la satisfacción de estas por parte de las generaciones futuras” (p. 8).

Desde el ámbito organizacional se puede establecer que, como lo afirmó Siliceo (2004), la empresa puede lograr sus objetivos de productividad, calidad y eficiencia a través de un modelo educativo integral que genere y fortifique una perspectiva del trabajo hacia el rendimiento laboral óptimo, según este autor, se debe motivar al empleado desarrollando su personalidad gracias a una mayor preparación, capacitación y formación, incrementando así su nivel de productividad, siendo esta una función primordial para el crecimiento de los individuos, las organizaciones y la sociedad, este modelo desarrollaría de manera transversal múltiples beneficios para los diferentes actores involucrados.

El mismo autor define el concepto de capacitación como "... una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador" (Siliceo, 2004, p. 25). Esta noción encaja con el objetivo del presente trabajo, buscando que la organización genere conocimientos - educativos-, herramientas y competencias en el empleado con el fin de que cumpla con las necesidades de la organización y satisfaga las propias logrando así un desarrollo personal.

Los principales problemas que presenta una población con un nivel educativo bajo, suelen ser la desigualdad y la exclusión en procesos políticos, sociales y económicos, esto le dificulta al individuo ejercer su ciudadanía efectivamente y restringe su posibilidad de opinar, comprender y controlar el contexto en el que se desenvuelve. No obstante, como lo expresa Martínez, Trucco y Palma (2014), citando a Torres (2000), afirman que el proceso educativo, especialmente la alfabetización es un hecho que se puede desarrollar dentro y fuera del sistema escolar, siendo un requerimiento indispensable para el individuo y su desarrollo humano y social. Esto constituye una oportunidad para las organizaciones, quienes pueden ser parte de este proceso si se promueve

el desarrollo y formación en los trabajadores, influyendo en su bienestar, calidad de vida y compromiso social que este conlleva.

El sociólogo francés Pierre Bourdieu dentro de su teoría manifiesta que la educación es una forma de capital que ayuda al individuo a posicionarse en sociedad. Fowler y Zabaleta (2013) citando a Pierre Bourdieu (1989) precisan el concepto de capital como “un recurso para posicionarse en el mundo, que permite al actor social ubicarse en un plano de jerarquías y posiciones de menor desigualdad con respecto a agentes más próximos en la escala social”. En la misma línea, el autor Pierre Bourdieu en 1976 afirmó que el oficio es un capital que ayuda al ser humano y le otorga las herramientas, capacidades y aptitudes para desenvolverse y posicionarse en el mundo social. A continuación, en el Cuadro 3, se evidencian los diferentes tipos de capital que establece el autor Bourdieu (1979) citado por Fowler y Zabaleta (2013):

### **Cuadro 3.**

*Definiciones de los diferentes tipos de capital según el sociólogo Bourdieu.*

<b>Tipos de capital</b>	<b>Definición</b>
<b>Capital Cultural</b>	Son las habilidades y conocimientos que tiene el individuo, separa al individuo de los menos calificados, otorgando una posición de poder a través del conocimiento. Este tipo de capital se divide en: incorporado, objetivado, institucionalizado.
<b>Capital Social</b>	Es el círculo social al que pertenecen los individuos, su posición o estatus en la sociedad.
<b>Capital Económico</b>	Bienes materiales que posee el individuo, patrimonio de los padres y herencia a sus hijos, empodera al individuo y le otorga un estatus económico que les ayuda al crecimiento de posición en la escala social.
<b>Capital Simbólico</b>	Este tipo de capital puede convertir a un capital en otro, como el honor, el prestigio social, etc.

**Nota:** Elaboración propia (2021), basado en Fowler y Zabaleta (2013) citando a Bourdieu (1979).

Según el anterior análisis a continuación se describen los tres tipos de estados que tiene el capital cultural y que comprometen el interés del presente documento, esto según Bourdieu (1984):

### ***El Estado Incorporado***

Se da a través de la inversión de tiempo que el “inversionista” produce en quien recibe la información (individuo), este a su vez debe tener un estado de voluntad para recibir dicha información (agenciamiento), es incorporado al ser humano a través de otros y se convierte en hábito, herramientas, capacidades, aptitudes, etc. y tiene propiedades heredadas y adquiridas de su familia. Dentro de este estado se presenta un concepto clave para la presente investigación y es “el valor de la escasez”, Bourdieu (1984) lo concibe como:

“la lógica propiamente simbólica de la distinción que asegura provechos materiales y simbólicos a los poseedores de un fuerte capital cultural, quienes reciben un *valor de escasez* según su posición en la estructura de la distribución del capital cultural (... este *valor de escasez* se basa en el principio de que no todos los agentes tienen los medios económicos y culturales para permitir a sus hijos proseguir sus estudios, más allá de un mínimo necesario para la reproducción de la fuerza de trabajo menos valorada en un momento dado)” (p. 11)

Una persona con un bajo nivel educativo tiene un valor de escasez significativo en la distribución del capital cultural, en este caso incluso una fuerza de trabajo es escasa o inexistente, pues es muy frecuente encontrar que no se le otorga empleo a personas que no cuentan con este capital cultural, no es una cuestión de sobrevivir consiguiendo un empleo menos valorado para trabajar, sino que incluso ese empleo menos valorado tampoco recibe personas que no cuenten con un nivel educativo mínimo (analfabetismo).

### ***El Estado Objetivado***

El capital cultural se incorpora al ser humano a través de materiales o elementos que poseen este conocimiento o información como: pinturas, diccionarios, monumentos, libros, microscopios, etc., hace parte del capital cultural (y no del capital económico) ya que no es suficiente con poseerlos sino que además se deben saber interpretar y comprender.

### ***El Estado Institucionalizado***

Se materializa el capital cultural a través de títulos o diplomas que lo corroboran, este es autónomo de la persona que lo posee, es un reconocimiento de una institución acerca de un poder cultural adquirido (graduación de educación primaria, bachiller, profesional, cursos, etc.):

“El título, producto de la conversión del capital económico en capital cultural, (...) establece el valor en dinero con el cual puede ser cambiado en el mercado de trabajo. La inversión escolar solo tiene sentido si un mínimo de reversibilidad en la conversión está objetivamente garantizado. Dado que los beneficios materiales y simbólicos garantizados por el título escolar dependen también de su escasez, puede suceder que las inversiones (en tiempo y esfuerzos) sean menos rentables de lo esperable en el momento de su definición (...)” (p. 17)

Esto implica para las personas con un bajo nivel educativo, que si no obtienen un título educativo probablemente tampoco obtendrán una retribución económica, pues no tienen institucionalizado su capital cultural.

En términos generales un individuo puede tener un bajo nivel educativo, ya que no pudo o puede acceder a ninguno de los tres estados del capital cultural y esto tuvo implicaciones en todas

las esferas de su vida, incluso, tendrá dificultades para obtener los otros tres tipos de capital: económico, social y simbólico.

Con respecto a la capacidad que tienen los humanos para posicionarse en la sociedad y lograr un reconocimiento, Capdevielle y Freyre (2013) citando a (Bourdieu, 2000: 161), afirman que algunas de las estrategias que utilizan las personas y sus familias para defender y amparar su posición socialmente, es a través de la conversión de bienes de capital económico y social para incrementar sus títulos e inversiones en su capital cultural (educativas), puesto esto les permite buscar ingresos más selectivos, mayor prestigio y les facilitará obtener una mejor posición económica, cultural y social (p. 121).

Las personas tienden a conseguir empleos formales para solventar económicamente sus familias, otorgarles a sus hijos la posibilidad de estudiar, obtener un trabajo con mejor remuneración y conseguir ingresos para suplir sus necesidades diarias. Si una persona analfabeta o con un bajo nivel educativo tendrá mayores dificultades para acceder a un empleo formal, le será más difícil otorgarles educación a sus futuras generaciones, prolongando así los niveles de pobreza y desigualdad que menciona Bourdieu.

Dentro de las instituciones que ayudan a la formación al individuo se encuentran la escuela y la familia, siendo esta última la primera y principal en dicho proceso. Gayo en 2013 cita al autor francés y afirma que “las personas con mayor educación formal, más recursos económicos y un origen social más elevado tendrán un comportamiento cultural que podríamos entender como más sofisticado haciendo uso de un término polémico, pero de gran tradición, legítimo” (p.143).

Ahora bien, si dicho significado y ejemplo se aterriza a la presente investigación, se puede deducir que un individuo con un bajo nivel educativo probablemente tenga una fuente social (familia) con la misma educación y que pertenece a una sociedad que no le otorga la posibilidad de superar esta barrera educativa, lo que facilita que dicho fenómeno se presente en la siguiente

generación, a la cual dificultaría superar el analfabetismo si no cuentan con las competencias y herramientas que la sociedad les pueda otorgar. En otras palabras, el capital cultural se convierte en parte fundamental y mediador del futuro de un individuo y otorgará las capacidades, conocimientos, recursos intelectuales y culturales para poder obtener un reconocimiento social significativo que le facilite desenvolverse en la vida diaria. Por el contrario, si una persona no presenta el capital cultural antes mencionado tendrá dificultades para ser reconocido y valorado, y esta situación se podrá seguir presentando en la siguiente generación.

Es importante resaltar que esta teoría de Bourdieu depende de las especificidades de cada cultura, región y estructuras sociales donde se presente, que todas varían y dependen de diversos factores y que es importante estudiarlas en el contexto particular.

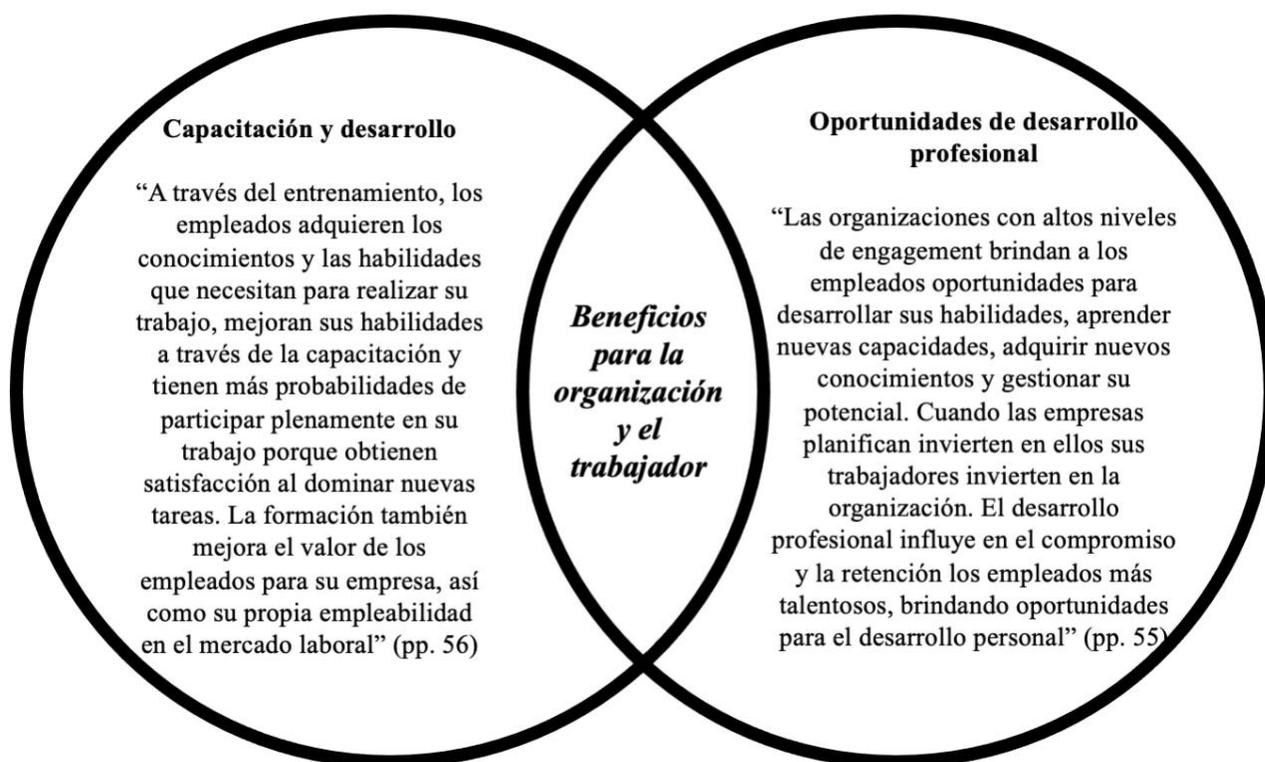
Marvel, Rodríguez, Núñez (2011) afirman que la formación y el desarrollo del intelecto del trabajador promueve un eficiente desempeño laboral si es patrocinado por la organización. Citan a García y Leal (2008), cuando indican que la generación de conocimiento, la producción de ideas y la satisfacción del consumidor final (cliente externo) se promueve a través de los trabajadores, si estos son capacitados, actualizados y formados constantemente generarán habilidades, competencias y conocimientos que al final se verán retribuidos en una mejora en la eficiencia laboral. Esto se convierte en uno de los principales retos de la organización: analizar las necesidades intelectuales (de entendimiento) de sus empleados que generarían una mayor eficiencia y adaptación laboral a la organización:

“La principal preocupación de la organización será la de incrementar las competencias tendentes a fomentar comportamientos que generan un desempeño exitoso en el puesto de trabajo, ya que la educación y la formación pueden contribuir a la mejora de la productividad y a una mayor participación de la fuerza laboral” Caballero y Blanco, 2007, citado por Marvel, Rodríguez, Núñez, 2011 (pp. 19).

Kumar (2011) establece los factores que influyen en el compromiso de los empleados aplicables a cualquier organización, tipo de empleado y sector de la economía, los cuales generan un sentimiento de valor, involucramiento y repercusión positiva en el individuo. Estos factores son: Reclutamiento, Diseño del trabajo, *Oportunidades de desarrollo profesional*, Liderazgo, Empoderamiento, Igualdad de oportunidades y trato justo, *Capacitación y desarrollo*, Gestión del desempeño, Compensación, Salud y seguridad, Satisfacción laboral, Comunicación, Amabilidad familiar. En la Figura 8, se hará especial énfasis en dos categorías que son claves para el presente documento:

### Figura 8.

*Gráfica de categorías de desarrollo y capacitación de trabajadores claves para el engagement en la organización.*



**Nota.** Elaboración propia (2021), citando a Kumar (2011).

Por los motivos expuestos, se puede decir que la formación de los trabajadores representa un papel fundamental para lograr su desarrollo individual, lealtad, servicio y compromiso hacia la organización.

Indagar acerca del capital cultural ayudo a comprender desde los tres estados antes mencionados, cuáles son los indicios del recurso intelectual que poseen los empleados, es decir, el capital cultural que poseen, cuál ha sido su proceso de formación, logrando así comprender las necesidades de entendimiento.

En un estudio realizado por García (2018) acerca de las condiciones de trabajo de los operarios de limpieza, se evidenció que la formación y capacitación para esta población es limitada y poco frecuente, ya que el tiempo invertido para ello no es considerado beneficioso para la organización. Adicional, las escasas capacitaciones que se realizan a esta población se enfocan exclusivamente en temas de seguridad y salud en el trabajo, no comprende otros referentes como a mejorar su calidad de vida laboral, desarrollo y formación del personal, habilidades blandas, capacidades interpersonales, etc.

Lo anterior concuerda con lo establecido por Souza, Cortez, Do Carmo y Santana (2016) quienes manifiestan que una de las principales causas de las enfermedades profesionales, accidentes de trabajo y problemas de adaptación en la organización es “la falta de capacitación profesional, evidenciando la necesidad de creación de estrategias dirigidas a estos trabajadores, (...) podrían establecer una política permanente de educación y capacitación de los trabajadores” (pp. 532).

Asimismo, manifiestan que las actividades de capacitación, formación y desarrollo muchas veces son ineficaces o en el peor de los casos inexistentes, por lo tanto, sugieren que la educación se convierte en una opción viable para minimizar riesgos laborales, generar progreso educativo significativo y mejorar las capacidades del individuo.

Aunque los autores antes mencionados enfocaran su investigación al ámbito de limpieza en el sector hospitalario y desde la perspectiva de la seguridad y salud en el trabajo, es importante mencionar que es una realidad de la profesión de limpieza en general, uno de los principales hallazgos del estudio es la falencia y necesidad que se presenta con respecto a los procesos de formación y capacitación para el personal.

La educación de los empleados es una necesidad para EULEN Colombia S.A., gestionar un programa en esta área ayudaría a identificar sus necesidades de entendimiento, promover el desarrollo personal y crecimiento profesional facilitaría las funciones diarias y la vida laboral del trabajador, podría influir de forma positiva en las diferentes dinámicas de su vida personal y atendería de manera más eficiente las solicitudes de la organización. Por otro lado, generaría compromiso desde la responsabilidad social corporativa con sus colaboradores y hacia la sociedad y sería ejemplo para las empresas del sector al considerar como uno de sus principales intereses el desarrollo de sus empleados.

Las necesidades formativas de EULEN Colombia S.A. se basan en una educación para los operarios de limpieza en diferentes áreas, esto les otorgaría las herramientas, competencias y conocimientos necesarios para desempeñarse acorde con las necesidades de la compañía, aun cuando las aptitudes que promovería serían intrínsecas del trabajador, esto generaría un mejor desempeño laboral, mejor adaptación al cambio, lo cual se vería reflejado en una mayor eficiencia, productividad y la consecución de objetivos corporativos, teniendo siempre en cuenta como punto fundamental el ser humano.

### **Capítulo III: Hallazgos evidenciados**

El presente capítulo busca analizar los resultados obtenidos a través de los tres instrumentos aplicados: la revisión documental de la organización para comprender las posibilidades, oportunidades y condiciones de esta frente a la creación de un programa de formación; la información suministrada en una entrevista semiestructurada realizada a 3 operarios de limpieza de una muestra estratégica de los empleados y los datos recolectados en la encuesta aplicada a la población de interés. Los instrumentos aplicados se encuentran en el Anexo 1, el resultado de las entrevistas en el Anexo 2 y de las encuestas en el Anexo 3 respectivamente.

#### **Radiografía de EULEN: Analizando las oportunidades, debilidades, amenazas y fortalezas de la organización**

El siguiente segmento buscó dar respuesta al primer objetivo específico. Refleja las condiciones actuales de la compañía que evidencian las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de la misma al realizar un programa de formación para empleados operativos.

EULEN Colombia S.A. hace parte de una empresa española multinacional presente en 14 países, casa matriz cuenta con una fundación llamada “David Álvarez Díez” en honor al fundador de la organización, esta hace parte del área de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y apoya diversas causas comunitarias de los colaboradores en países donde hace presencia, con temas asistenciales, económicos, de salud, de primera infancia con hijos y nietos y de educación para los empleados.

El área de RSC de EULEN España es amplia y sólida, reporta a Global Reporting Initiative (GRI) desde el año 2008, convirtiéndose así en empresa socialmente responsable que evidencia su compromiso con las comunidades y stakeholders en general. En su último reporte de RSC la

presidenta manifestó “Nuestro Grupo es conocedor del impacto que tienen las empresas como agentes de transformación, ha relacionado sus principales indicadores de desempeño con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, definiendo sus compromisos de actuación” (EULEN, Informe de RSC, 2019).

En este mismo comunicado realiza un recorrido con los compromisos de cada país frente a esta área y comparte que en Colombia se realizan acciones en pro de las comunidades como: donación de la dotación (sin logos) que ya no utilizan los colaboradores pero que se encuentra en perfectas condiciones a la Fundación Fuente de Vida Internacional (FUNDEVI), entrega de tapas plásticas y dinero en efectivo a la Fundación Sanar, apoyo al Banco de alimentos con mano de obra interna de la organización y va más allá de las normas legales en pro del medio ambiente, no solo cumpliéndolas sino reduciendo la huella de carbono año tras año, minimizando con sus acciones el impacto ambiental que genera la organización en Colombia (EULEN, 2021 y EULEN Informe de RSC, 2018).

El Grupo EULEN (2021) cuenta con diez principios que están inmersos en la misión, visión y valores de la empresa, el de principal interés para la presente investigación es el número 9: “La formación y desarrollo de nuestros trabajadores: las políticas activas para la conciliación de la vida laboral con la familiar y el respeto al principio de igualdad, pilares de nuestra política de Recursos Humanos”, en el informe de RSC (2019) manifiesta que se han realizado 1’033.505 horas de formación en todos los países del grupo a nivel mundial en el año 2019, 19,56% más respecto al año anterior.

En esta área (formación y desarrollo) la empresa en España cuenta con dos grandes pilares: Instituto EULEN de formación y la Universidad Corporativa EULEN (UCE), ambos de propiedad de la organización, para casa matriz la formación de sus colaboradores es fundamental, sin embargo, estas iniciativas no llegan a Colombia ni a su personal operativo. Las horas de

capacitación en Colombia para los operarios de limpieza no están cuantificadas, no son medidas ni se tiene un indicador que registre el alcance del área de formación en la organización. Las capacitaciones, inducciones y formaciones que se realizan al personal operativo son desarrolladas conforme a la normatividad de las guías ISO 9001, 14001 y 18001 y rigen los procesos en las áreas de Calidad, Medio Ambiente y SST de la empresa, normatividad que compromete a la empresa a capacitar constantemente a sus empleados, el programa anual de formación en Colombia es avalado por España el área a nivel corporativo, desde allí no se propone ni induce al país andino a realizar procesos de formación diferentes. Es importante resalta que la empresa no ofrece formación ni capacitación a sus colaboradores, solo brinda entrenamiento en lo asociado a las certificaciones antes mencionadas.

La Fundación David Álvarez Díez antes mencionada tiene en su visor a los empleados, como el grupo de interés más importante a quienes buscan impactar de forma primaria, sus acciones están enmarcadas en generar un efecto positivo en estos, y en los pilares fundamentales se encuentra la educación, apoyando a varios países en formación y capacitación interna de empleados.

Incluso cuando las acciones de la empresa en temas de RSC después de 20 años de presencia en Colombia son pocas en relación con la casa matriz, se resalta cada día el compromiso por tener gestos en este ámbito, sin embargo, los que hasta la fecha se han realizado han sido con comunidades externas a la organización, es decir, con grupos de interés que no se ven impactados por el centro del negocio directamente como los clientes, proveedores o empleados. Es por ello que se presenta la necesidad de impactar de manera positiva en estos últimos, a través de uno de los principios fundamentales de la compañía: la formación, capacitación y desarrollo del cliente interno.

La empresa fue instaurada en Colombia hace más de 20 años, la casa principal de EULEN le apostó al país como fuente de ingreso para su negocio, sin embargo aun cuando en sus informes de RSC identifica las brechas educativas que existen en un país subdesarrollado como Colombia no han realizado acciones que ayuden a la disminución de esta problemática y su impacto no solo a la organización sino a nivel país. Siendo un problema social, la empresa en España no impacta de manera positiva en ayudar a Colombia a lograr el objetivo de desarrollo sostenible número 4: educación de calidad, ni casa matriz como ente privado ni desde su área de RSC, aun cuando el país le genera ingresos desde hace más de dos décadas.

A continuación en el Cuadro 4, a través de un análisis DOFA se evidencian las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de crear un programa de formación en EULEN Colombia S.A. para el personal operario de limpieza, cabe resaltar que en este cuadro la organización es la empresa en Colombia y no casa matriz en España:

#### Cuadro 4.

*Análisis DOFA de las condiciones de la empresa EULEN Colombia S.A. para crear un programa de formación y capacitación.*

Ayudas	Obstáculos	
<i>Fortalezas</i>	<i>Debilidades</i>	
<p>- <b>Es uno de los 10 principios y valores de la organización:</b> Principio # 9: La formación y desarrollo de nuestros trabajadores.</p> <p>-</p> <p>- <b>Tiene redes de apoyo en casa matriz:</b> EULEN Colombia cuenta con el apoyo del área de RSC en España y de la Fundación David Álvarez</p>	<p>- <b>La empresa no ve el programa como una prioridad:</b> La educación no es el factor principal para EULEN Colombia, forman a sus empleados según la obligatoriedad normativa no como un interés genuino en el desarrollo de los trabajadores.</p> <p>- <b>Implica invertir recursos económicos con los que la empresa actualmente no cuenta:</b> No existe un presupuesto actual para el año 2021 enfocado exclusivamente al área de desarrollo y formación de empleados (aparte del programa ya creado que es normativo), adicional, los costos ocultos que implica crear un programa de formación a la medida (recurso humano, tecnología, tiempo, etc.)</p>	Factores internos de la organización

	<p>- <b>La formación y desarrollo de sus colaboradores solo se realiza para cumplir con la normatividad vigente de SST y medioambiente:</b> Para cumplir con la normatividad de las normas ISO 9001, 14001 y 18001, no existe un programa dirigido a operarios.</p>	
<i>Oportunidades</i>	<i>Amenazas</i>	<b>Factores externos de la organización</b>
<p>- <b>Importancia de la educación de EULEN España y de la Fundación David Álvarez Díez frente a la educación:</b> Es pilar fundamental para la Fundación y el área que más apoya a nivel corporativo.</p> <p>- <b>Redes de apoyo de los trabajadores:</b> La mayoría de los empleados tienen hijos, la mayoría de encuestados son casados o en unión libre y cuentan con una red de apoyo.</p> <p>- <b>Clientes exigen a los operarios buen diligenciamiento de formularios, formatos, instructivos, etc. en sus procesos:</b> Exigencia del cliente externo y consumidor final.</p> <p>- <b>Oportunidades de mejora en diversos procesos técnicos de la compañía:</b> Si existe una correcta comprensión, redacción y análisis de información por parte de los empleados.</p> <p>- <b>Existe una población de interés amplia que tiene una necesidad de formación:</b> Ver anexo 2, encuesta que evidencia necesidad e interés de formación de la población principal de la organización.</p> <p>- <b>La empresa busca crecer en acciones de RSC:</b> La nueva gerencia instaurada hace un poco más de un año ha mostrado interés en iniciativas de RSC desde Colombia, sin depender de casa matriz.</p> <p>- <b>Hay una problemática y necesidad que debe ser impactada y que puede generar una motivación para crear el programa.</b></p>	<p>- <b>Precios altos en programas de formación en entidades externas.</b></p> <p>- <b>Casa matriz no le exige a EULEN Colombia acciones concretas de RSC frente a su cliente interno:</b> De hecho la empresa en Colombia no tiene un área establecida y o es una prioridad crearla, casa matriz no lo exige a nivel interno de la organización.</p> <p>- <b>La poca exigencia del cliente interno y diversos stakeholders de la empresa frente a acciones de RSC:</b> En la empresa no hay sindicato, los empleados no le exigen al área estratégica la implementación de estas medidas, por su parte, el cliente externo y los diversos grupos de interés de la organización tampoco auditan estas acciones.</p>	

**Nota:** Elaboración propia, 2021.

Teniendo en cuenta la matriz anterior y la información expuesta en el análisis documental de la organización, se pueden establecer las condiciones internas y externas del contexto, desde lo micro y macro, las diferencias entre Colombia y casa matriz respecto a las acciones de RSC y la importancia corporativa que se tiene en el ámbito educativo, regida por los principios que son

transversales para todos los países donde tenga presencial EULEN, pero que aterrizándolo a la realidad y cotidianidad de los trabajadores está lejos de cumplirse.

### **Conversando con los trabajadores: Una entrevista que da cuenta del capital cultural de los empleados.**

Esta técnica de recolección de información cualitativa tiene por misión cumplir con el objetivo específico número 2: Comprender el capital cultural y su importancia en el nivel educativo de algunos operarios de limpieza de la empresa EULEN Colombia S.A.

Para dar respuesta al objetivo se entrevistó a una muestra estratégica de tres trabajadores de limpieza con un nivel educativo de primaria, secundaria incompleta y bachiller de diferentes edades, género y años de antigüedad en la compañía, todos ellos con el mismo cargo, los resultados de la entrevista se encuentran en el Anexo 2.

A continuación, se relacionan las fichas sociodemográficas de los tres trabajadores:

#### ***Fichas Sociodemográficas***

<b>Información Sociodemográfica - Trabajador I</b>	
<b>Nombre Completo</b>	Alex Humberto Ramírez
<b>Edad</b>	37 años
<b>Estado Civil</b>	Soltero
<b>Cargo</b>	Operario de limpieza
<b>Cantidad de hijos</b>	1
<b>Estrato Socioeconómico</b>	3
<b>Tiempo de antigüedad en la compañía</b>	4 años
<b>Nivel Educativo Certificado</b>	Bachiller
<b>Último curso finalizado (aún cuando no tenga certificación)</b>	Actualmente tecnólogo en gestión del talento humano

<b>Información Sociodemográfica - Trabajador II</b>	
<b>Nombre Completo</b>	Mireya Castillo
<b>Estado Civil</b>	Soltera
<b>Cargo</b>	Operaria de limpieza y cafetería
<b>Cantidad de hijos</b>	4

<b>Estrato Socioeconómico</b>	2
<b>Tiempo de antigüedad en la compañía</b>	6 años
<b>Nivel Educativo Certificado</b>	Tercero de primaria
<b>Último curso finalizado (aún cuando no tenga certificación)</b>	Quinto de primaria

#### **Información Sociodemográfica - Trabajador III**

<b>Nombre Completo</b>	Angie Alejandra Gamboa
<b>Estado Civil</b>	Unión libre
<b>Cargo</b>	Operaria de limpieza
<b>Cantidad de hijos</b>	2
<b>Estrato Socioeconómico</b>	2
<b>Tiempo de antigüedad en la compañía</b>	1 año y 6 meses
<b>Nivel Educativo Certificado</b>	Noveno de bachillerato
<b>Último curso finalizado (aún cuando no tenga certificación)</b>	Décimo

Se plantearon una serie de preguntas iniciales enfocadas desde los tres estados del capital cultural (Incorporado, Objetivado, Institucionalizado), con el fin de identificar el estado general de dicho capital en los empleados, los análisis de cada una de las respuestas se realizaron por separado teniendo en cuenta la definición del autor francés Pierre Bourdieu. En el Anexo 2 se encuentra la matriz de análisis completa. A continuación, se evidencia los hallazgos generales por cada estado en mención:

#### ***Estado Incorporado***

Los padres de los trabajadores entrevistados no superaban el nivel educativo de quinto de primaria, el acceso a la educación fue complicado para todo el núcleo familiar, no era una prioridad y las condiciones económicas y sociales no les permitían tener un fácil acceso a esta, no importaba si vivían en el campo o en la ciudad. Cada uno tuvo problemas de diferente índole (económicos, familiares, personales, etc.) que no facilitaron la continuación con su educación,

adicional, las prioridades y la falta de apoyo de sus padres fue el motivo principal por el que abandonaron sus estudios.

Los tres trabajadores aspiran que su siguiente generación tenga más oportunidades de acceso a la educación, consideran que la prevención del embarazo adolescente es clave para que esto suceda. Para ellos el rol de los padres es fundamental para motivar a los hijos a continuar sus estudios, aunque también aducen que es una decisión personal, para todos los participantes es una prioridad y necesidad la educación, indispensable para tener mejores oportunidades laborales, económicas, sociales, etc.

La motivación que los tres trabajadores experimentan es extrínseca, proviene de sus hijos y de la empresa, incluso de situaciones graves por las que pasaron y que los motiva a tener mejores condiciones laborales. Quieren seguir estudiando para graduarse de otra profesión y obtener un empleo con mejores condiciones salariales.

En esta sesión se presenta la duda de si ¿El capital cultural de los padres y la ascendencia del individuo influye en la incorporación de este? Y si ¿La inmersión del estado incorporado en el individuo es netamente voluntaria o existen factores externos a este que influyen?

### ***Estado Objetivado***

En el momento que cada uno de los trabajadores estaba estudiando tenían cuadernos, libros y los conocimientos de los profesores, como herramientas para estudiar, el acceso al internet y al computador era nulo o limitado, por lo tanto esta última fue una herramienta poco usada, no fue fundamental para su proceso académico ni para adquirir los conocimientos en los que actualmente desempeñan sus funciones, sin embargo, actualmente la consideran una herramienta indispensable para las diferentes áreas de su vida y para adquirir conocimientos. Teniendo en cuenta esto se puede decir que las herramientas que utilizaron en su momento fueron suficientes

para cumplir con los cursos año tras año. De aquí surge la duda ¿El estado objetivado del capital cultural en su momento dificultó la adquisición de nuevos conocimientos?, ¿Dicho estado objetivado influye más si este pertenece a la familia o individuo específicamente?, ¿El gobierno debe garantizar el estado objetivado en los procesos de formación de su población?

### ***Estado Institucionalizado***

Los empleados indican que tuvieron un fácil acceso a las instituciones que asistieron mientras estudiaron tanto en el campo como en la ciudad respectivamente, pues estas quedaban cerca de sus viviendas y no hubo dificultades en su ingreso. Sin embargo los problemas que presentaron para culminar fue a causa de unas temáticas difíciles de comprender en su momento, mientras estudiaron no tuvieron complicaciones para finalizar los cursos solo en los casos del trabajador II y III quienes tuvieron que abandonar sus estudios por problemas personales. En términos generales finalizaban un curso sin novedad y este era certificado por la institución educativa que asistían. Para los entrevistados la certificación (“el cartón”) de cualquier nivel educativo es fundamental para el crecimiento laboral, ya que consideran que las empresas cada día son más exigentes en sus procesos de ingreso en el mercado formal.

Las personas que participaron en este ejercicio consideran fundamental estudiar para acceder al mercado laboral más fácil, según ellos un mejor nivel educativo implica mejores oportunidades en este ámbito. Según su experiencia, los conocimientos empíricos, habilidades, aptitudes, saberes, etc, que han adquirido les han sido más útiles que los conocimientos educativos tradicionales, les han otorgado la posibilidad de obtener trabajo de manera formal e informal en áreas técnicas y operativas, manteniendo una vida laboral activa gracias a lo que han aprendido a lo largo de su vida fuera de las aulas.

Al igual que en la anterior sesión, aquí gesta la duda si ¿El gobierno debe procurar y garantizar por un estado institucionalizado gratuito para todos los habitantes del territorio?, ¿Cómo se articulan los tres estados del capital cultural desde las entidades gubernamentales y privadas (empresas)?

### **Identificando las necesidades de formación de los trabajadores**

El siguiente instrumento de medición buscó dar respuesta al objetivo específico 3, que identifica la necesidad e interés que tienen los operarios de limpieza por un programa de formación y a partir de este establecer los lineamientos del mismo. En otras palabras se indaga por la necesidad de entendimiento que tienen los operarios de limpieza, la manera de satisfacer esta necesidad a través de la organización y los parámetros con base en los cuales se diseñará la propuesta de intervención. Para ver los resultados completos de la encuesta aplicada por favor diríjase al Anexo 3.

Los datos presentados a continuación fueron extraídos de la base de empleados general del personal activo de la empresa EULEN Colombia S.A. a cierre del 31 del mes de enero de 2021, en la empresa trabajaban actualmente 2.224 empleados a nivel nacional, de los cuales 1.721 son operarios de limpieza, de esta manera, el 77,38 % de los trabajadores de la compañía ocupan este cargo (EULEN Colombia S.A., 2021), convirtiéndose así en el oficio de mayor importancia para la organización.

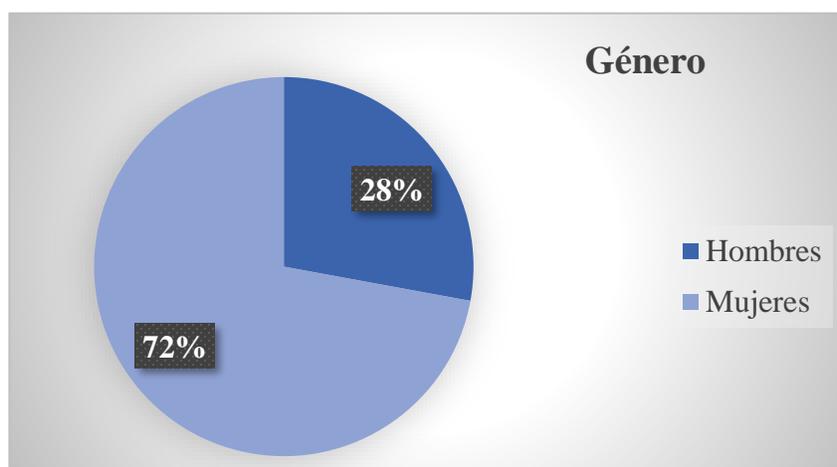
A continuación, en la Tabla 2 se evidencian los datos sociodemográficos que emite el área administración de personal de la compañía, inicialmente se indaga acerca del género de los trabajadores:

**Tabla 2.**

*Género de los operarios de limpieza de la empresa EULEN Colombia S.A.*

<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
480	1.241	1.721
27,89%	72,11%	100%

**Nota.** Elaboración propia



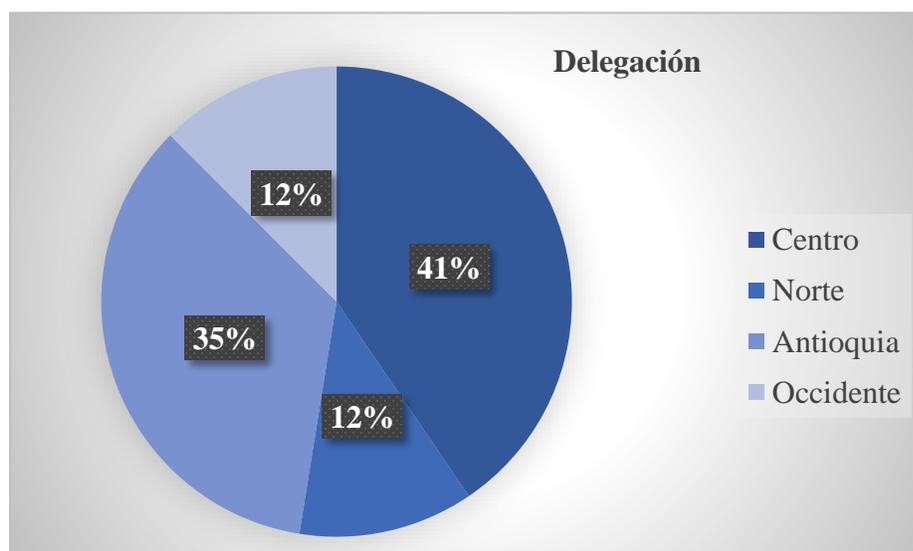
Se establecieron los siguientes datos correspondientes a la cantidad de trabajadores operarios de limpieza por cada región del país donde EULEN Colombia tiene presencia:

**Tabla 3.**

*Cantidad de operarios de limpieza que existen actualmente por delegación.*

<b>Delegación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Centro	697	40,5%
Norte	207	12,03%
Antioquia	602	34,98%
Occidente	215	12,49%
Total	1.721	100%

**Nota.** Elaboración propia



Es importante resaltar que la compañía no cuenta con un estudio detallado acerca del nivel educativo de sus empleados, esta categoría es crucial en el proceso de selección ya que si la persona no cumple con el mínimo requerido no puede ingresar en la empresa, sin embargo, luego de que el trabajador queda contratado esta información es archivada en la carpeta del trabajador, por ello no existe un análisis de esta categoría donde se evidencie la cantidad de personas, el género, la ciudad de residencia, el cargo o la edad respecto al nivel educativo de los empleados lo que hace más difícil el proceso de diagnóstico de la información académica puesto que no se cuenta con esta información.

Por este motivo se realizó una encuesta enviada al personal operativo de limpieza, donde se buscó identificar la necesidad e interés que tienen los operarios de limpieza por un programa de formación, indagar datos sociodemográficos, su nivel educativo actual, su conveniencia frente a las temáticas de formación y los parámetros en que se les facilita tomar el programa y a partir de este establecer los lineamientos del mismo.

Dicha encuesta fue remitida a las supervisoras y coordinadoras de diferentes contratos a nivel nacional a través de un enlace de Google Forms, se buscaba que fuera resuelto por los operarios de limpieza sin importar el cliente al cual pertenecían. De los 1.721 operarios de limpieza que laboran actualmente en la compañía 845 respondieron la encuesta, esto corresponde al 49,1% de la totalidad de la población interesada para la presente investigación, en el Anexo 3 se pueden evidenciar los datos y gráficos de cada una de las categorías evaluadas. A continuación se relacionan las respuestas a las preguntas y la respectiva interpretación de estas teniendo en cuenta el propósito del instrumento:

### ***Información Sociodemográfica***

La empresa EULEN Colombia S.A. presenta una problemática en la que la educación es la protagonista, en la Tabla 4 se evidencian los datos sociodemográficos de la población de interés, operarios de limpieza:

**Tabla 4.**

*Datos sociodemográficos de operarios de limpieza*

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Trabajadores totales	2.224	100
Operarios de limpieza	1.721	77,38
Hombres	480	27,89
Mujeres	1.241	72,11
Delegación Centro	697	40,5
Delegación Norte	207	12,03
Delegación Antioquia	602	34,98
Delegación Occidente	215	12,49

**Nota.** Elaboración propia

En las siguientes tablas se evidencian los datos sociodemográficos de las personas encuestadas en la presente investigación, como se mencionó anteriormente, la empresa no cuenta con un análisis educativo de los trabajadores:

**Tabla 5.**

*Datos sociodemográficos de los participantes en la presente investigación.*

<b>Datos sociodemográficos de población encuestados</b>			
<b>ítem</b>	<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
	Trabajadores encuestados	845	100
Género	Mujeres	655	77,51
	Hombres	190	22,49
Edad	Entre 18 y 25 años	48	6
	Entre 26 y 32 años	151	18
	Entre 33 y 41 años	229	27
	Entre 42 y 50 años	263	31
	Entre 51 y 59 años	150	18
	Mayor a 60 años	4	0,47
Estado civil	Casado (a)	117	14
	Soltero (a)	305	36
	Unión Libre	332	39
	Separado (a)	80	10
	Viudo (a)	11	1
Nivel Educativo	Sabe leer y escribir	5	0,59
	Primaria incompleta	22	3
	Primaria completa	53	6
	Técnico / Tecnólogo	107	13
	Bachillerato incompleto	179	21
	Bachillerato completo	479	57

**Nota.** Elaboración propia

**Tabla 6.**

*Datos sociodemográficos comparando el género y el nivel educativo de las personas encuestadas.*

Nivel Educativo	Género				Total general	%
	Femenino	%	Masculino	%		
Bachillerato completo	385	45,56	94	11,12	479	57
Bachillerato incompleto	136	16,09	43	5,09	179	21
Primaria completa	40	4,73	13	1,54	53	6
Primaria incompleta	17	2,01	5	0,59	22	3
Sabe leer y escribir	3	0,36	2	0,24	5	0,59
Técnico / tecnólogo	74	8,76	33	3,91	107	13
Total general	655	77,51	190	22,49	845	100

**Nota.** Elaboración propia

**Tabla 7.**

*Datos sociodemográficos comparando el nivel educativo y las edades de las personas encuestadas.*

Nivel Educativo	Edades												Total general	%
	Entre 18 y 25	%	Entre 26 y 32	%	Entre 33 y 41	%	Entre 42 y 50	%	Entre 51 y 59	%	Mayor a 60	%		
Bachillerato completo	25	3	99	11,7	140	17	153	18	59	7	3	0,4	479	56,7
Bachillerato incompleto	9	1,1	21	2,49	46	5,4	62	7,3	40	4,7	1	0,1	179	21,2
Primaria completa	0	0	3	0,36	8	0,9	16	1,9	26	3,1	0	0	53	6,27
Primaria incompleta	2	0,2	3	0,36	5	0,6	4	0,5	8	0,9	0	0	22	2,6
Sabe leer y escribir	0	0	1	0,12	0	0	2	0,2	2	0,2	0	0	5	0,59
Técnico / tecnólogo	12	1,4	24	2,84	30	3,6	26	3,1	15	1,8	0	0	107	12,7
Total general	48	5,7	151	17,9	229	27	263	31	150	18	4	0,5	845	100

**Nota.** Elaboración propia

**Tabla 8.**

*Datos sociodemográficos comparando el nivel educativo y el estado civil de los encuestados.*

Nivel Educativo	Estado civil										Total general	%
	Casado (a)	%	Separado (a)	%	Soltero (a)	%	Unión Libre	%	Viudo (a)	%		
Bachillerato completo	57	6,7	48	5,68	167	20	199	24	8	0,9	479	57
Bachillerato incompleto	21	2,5	17	2,01	67	7,9	74	8,8	0	0	179	21
Primaria completa	10	1,2	6	0,71	14	1,7	21	2,5	2	0,2	53	6,3
Primaria incompleta	7	0,8	0	0	9	1,1	6	0,7	0	0	22	2,6
Sabe leer y escribir	1	0,1	0	0	2	0,2	2	0,2	0	0	5	0,6
Técnico / Tecnólogo	21	2,5	9	1,07	46	5,4	30	3,6	1	0,1	107	13
Total general	117	14	80	9,47	305	36	332	39	11	1,3	845	100

**Nota.** Elaboración propia.

**Género.** De las personas encuestadas el 77,51% son mujeres y el 22,49% hombres, ningún individuo se identificó en género no binario.

**Edad.** Se dispusieron 6 rangos de edades para que se abarcara la totalidad de edad que podrían tener los empleados, de las personas que resolvieron la encuesta el grupo más joven, comprendido entre los 18 a 25 años, es el 6%; posterior a ellos con el 18% están los adultos jóvenes entre 26 y 32 años; el 27% de los encuestados pertenecen a las edades entre 33 y 41 años; el 31% se encuentra la población de los 42 a los 50 años siendo la más frecuente; por su parte, y disminuyendo significativamente la tendencia, con el 18% respondieron la encuesta aquellos que tienen entre 51 y 59 años, y finalmente el 0,47% solo 4 personas son mayores de 60 años.

**Estado civil.** El estado civil de la mayoría de los empleados es unión libre con el 39%; el 36% son solteros; los trabajadores casados corresponden al 14% y separados el 10%; finalmente con el 1% están las personas viudas.

**Nivel educativo.** El 57% de los encuestados tienen como nivel educativo el bachillerato completo, seguido por el bachillerato sin finalizar con el 21%; posterior a este, con el 13% están los trabajadores encuestados que son técnicos o tecnólogos; en menor medida se encuentran aquellos que tienen primaria completa e incompleta con el 6% y 3% respectivamente, para finalizar, con el 0,59% se encuentran aquellas personas que solo saben leer y escribir.

**Género y nivel educativo.** Si se tiene en cuenta el nivel educativo frente al género, se puede concluir que el bachillerato completo es el nivel más frecuente en ambos y como nivel menos frecuente las personas que saben leer y escribir con tan solo 3 mujeres y 2 hombres del total de los encuestados.

**Edad y nivel educativo.** A través de este cruce de información se pudo definir que sin importar las edades de los trabajadores el bachillerato completo es el nivel educativo más frecuente, seguido por el bachillerato incompleto, los niveles técnico/tecnólogo les siguen en frecuencia, en menor medida está la primaria completa, los niveles académicos más bajos son los menos frecuentes, ya que solo 22 personas tienen la primaria incompleta y 5 trabajadores solo saben leer y escribir, uno en el rango de 26 y 32 años, 2 individuos entre 42 y 50 años y otros 2 en el rango entre 51 y 59 años, esto quiere decir que todos pertenecen a edades adultas.

**Estado civil y nivel educativo.** El 49% de las personas casadas tienen el bachillerato completo, seguido por el 18% que lo tienen incompleto y que son tecnólogos respectivamente. Todas las personas separadas presentan un nivel educativo superior a la primaria, en cuanto a las personas solteras y en unión libre superan significativamente la mitad de la población aquellas que tienen el bachillerato completo, siendo este el nivel educativo más frecuente. Finalmente, de

las 11 personas viudas el 72,73% tienen su bachillerato culminado, 2 individuos tienen primaria completa y solo uno es técnico o tecnólogo.

### *Necesidad De Entendimiento En La Vida Personal Del Trabajador.*

**¿Su nivel educativo mejora su calidad de vida?.** La mayoría de encuestados con el 67% indicaron que están completamente de acuerdo con la pregunta, seguido por el 29% que están de acuerdo; en una instancia menor el 4% de los empleados indican que están en desacuerdo y su nivel educativo no mejoraría su calidad de vida; finalmente, el 0,47% de los participantes están totalmente en desacuerdo con esta afirmación. La mayoría indica que la necesidad de entendimiento tendría una implicación positiva a nivel personal.

**¿Formarse y capacitarse mejoraría su calidad de vida laboral?.** Un porcentaje mínimo, solo 6 personas de 845 siendo (el 0,71%) consideran que formarse y capacitarse no mejorarían su calidad de vida laboral, por otro lado, el 76% y 23% consideran que están totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, con que el crecimiento educativo influye de forma positiva en esta condición.

**¿Mejorar su nivel educativo aumentaría la posibilidad de ascenso dentro de la empresa?.** En esta pregunta el 62% de los encuestados manifiestan que están completamente de acuerdo en que mejorar su nivel educativo incrementaría la posibilidad de crecimiento profesional dentro de la organización; el 37% que están de acuerdo, pero no totalmente. Sin embargo, en una perspectiva completamente diferente 7 empleados están totalmente en desacuerdo y consideran que no hay ninguna posibilidad de ascenso dentro de la empresa a través del nivel educativo.

**¿Aumentar su nivel educativo mejoraría la calidad de vida de su familia?.** En esta pregunta los encuestados respondieron en su gran mayoría, 602 personas de 845 (71%), que estaban totalmente de acuerdo con esta afirmación; seguido por aquellos que están de acuerdo

(231 individuos) con el 27%; en un porcentaje mínimo, solo 9 y 3 personas respectivamente respondieron que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

**¿Mejorar su nivel educativo le ayudaría a conseguir un empleo con mejores condiciones?.** De las 845 personas encuestadas 10 respondieron que estaban totalmente en desacuerdo (0,3% ) y en desacuerdo (0,83%), por otro lado, siendo la opción que más representa a los trabajadores el 68% indicaron que estaban totalmente de acuerdo y el 31% manifestó que estaba de acuerdo con que un nivel educativo superior ayudaría a conseguir mejores condiciones laborales.

**Según sus labores diarias en la empresa y el cargo que desempeña actualmente ¿La empresa le provee la formación y capacitación que necesita?.** El 45% de los trabajadores encuestados afirman que se encuentran totalmente de acuerdo con que la empresa capacita a sus empleados según las necesidades diarias de sus labores; seguido por el 49% que están de acuerdo con esta afirmación, por otro lado, con un porcentaje significativamente menor, el 5% aduce que no está de acuerdo y el 1% totalmente en desacuerdo con esta pregunta.

**¿En algún momento su nivel educativo le ha dificultado conseguir empleo o adquirir nuevos conocimientos?.** Al indagar si el nivel educativo le ha afectado para obtener empleo, el 45% de los participantes aducen que están de acuerdo; el 26% están totalmente de acuerdo; un 25% en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo. El porcentaje de encuestados que nunca ha tenido dificultades a causa de su nivel educativo para obtener empleo es del 29%, contrastado con el 71% quienes consideran que en algún momento de su vida esta variable ha sido un impedimento para conseguir un nuevo trabajo.

### ***Interés De La Población En Cubrir Su Satisfacción De Entendimiento.***

**¿Cuál es su interés en retomar sus estudios o adquirir nuevos conocimientos?.** Al indagar acerca del interés que tienen los empleados sobre formarse y capacitarse, los tres porcentajes más altos pertenecen a las puntuaciones con mayor interés, siendo el 58,93% está en la puntuación 10 siendo la más alta y la de mayor interés por parte de los encuestados, seguido por el #8 con el 13,49% y el puntaje 9 que es el segundo más alto pero el tercero en interés de la población con el 11,48%. Posterior a ello, se encuentran las puntuaciones medias (7, 5 y 6) con el 5,56%, 4,14% y 3,67%, quienes mostraron un interés medio pero significativo en iniciar un proceso de formación. Para finalizar, se encuentran aquellos que no consideran relevante en este momento formarse, de los 845 empleados encuestados 23 manifiestan que no tienen motivación aparente con respecto a este tema, siendo el 2,72% de los participantes.

**¿Qué tan satisfecho se encuentra con su nivel educativo?.** En la pregunta acerca de la satisfacción de los empleados frente a su nivel educativo, se manifestó que el nivel más frecuente de respuesta es el #8 con el 17,28%, seguido por el grado medio que es el nivel #5 con el 15,74% y los niveles 10 y 7 con el 13,61% y 12,9% respectivamente. Estos 4 niveles comprenden el grado de satisfacción de la población, encontrándose todos por encima del nivel 5, esto implica que la insatisfacción de los participantes no superó el 20,9% con 174 personas de las 845 encuestadas, quienes aducen que su grado de conformidad con la educación que recibieron no los satisface. A diferencia de la pregunta anterior donde se evidenció una generalidad casi unánime, en esta pregunta la tendencia es positiva, sin embargo, no hay un consenso frente a los niveles, presentándose varios con porcentajes significativos de interés.

*Se Indagó Acerca De Los Satisfactores De La Necesidad De Entendimiento Para Crear Un Programa De Formación.*

**¿En cuál de las siguientes áreas quisiera fortalecer sus conocimientos?.** La educación primaria es la de menor necesidad para los encuestados, seguido del comportamiento en sociedad con el 2%, esto es solo 15 personas de 845; la culminación del bachillerato presenta un interés del 13% dentro de los participantes; los conocimientos informáticos 21%, seguido del 24% quienes opinan que los conocimientos técnicos de la limpieza y desinfección son fundamentales; para finalizar y siendo el de mayor requerimiento dentro de los encuestados, con el 40% se encuentran las temáticas de seguridad y salud en el trabajo.

Dentro de las áreas de formación se establecen las siguientes temáticas de interés:

**Educación primaria.** El 50% de los encuestados no presenta necesidad de entendimiento en esta temática, porque no le interesa reforzar ninguno de estos conocimientos; el 26% establece que necesita profundizar en conocimientos matemáticos y un 20% en lectoescritura; finalmente, solo el 4% está interesado en finalizar su educación primaria.

**Educación básica.** En las necesidades de entendimiento que presenta la población el razonamiento lógico es el de mayor interés (352 de 845 personas) correspondiente al 42%, seguido por 215 individuos que quieren finalizar el bachillerato (25%); con el 24% (203 personas) buscan mejorar su comprensión lectora y finalmente el 9% indica que quieren fortalecer su redacción.

**Conocimientos técnicos.** Se quiso evaluar en los conocimientos técnicos, cuáles eran los de mayor interés: el manejo de herramientas industriales de limpieza y desinfección con el 46%; seguido por la temática de limpieza y desinfección hospitalaria con el 18%, un porcentaje idéntico manifiesta que los insumos químicos son de su interés; el manejo de maquinaria de

herramientas de cafetería representa el 16%; en un porcentaje muy bajo con el 2% (21 trabajadores) aducen que quieren aprender acerca de la ruta sanitaria.

**Conocimientos informáticos.** El mayor porcentaje de personas que respondió esta pregunta fue del 58% y son aquellas que su necesidad de entendimiento se basa en reforzar los conocimientos en las herramientas informáticas básicas; seguido por el 16% y 14% que les interesa Excel, correo y páginas web respectivamente, aquellos interesados en Word básico representan el 10% y el 2% de los encuestados busca adquirir nuevos conocimientos en Power Point.

**Comportamiento en sociedad.** Esta fue una de las preguntas en la que los encuestados respondieron de forma más equitativa en todos los ítems de interés, el manejo de personal es una de las competencias que quisieran adquirir la mayoría de los participantes (21%), seguido por el liderazgo con un porcentaje idéntico, ambas tienen la función de inducir en los trabajadores herramientas de liderato y eficiencia en grupos de trabajo a cargo. Por su parte, los ítems de etiqueta y protocolo representan el 18% y 17% respectivamente, a otro 17% les interesa la comunicación asertiva, finalmente, con un porcentaje muchísimo menor, el 6% quiere profundizar en resolución de conflictos.

**Seguridad y salud en el trabajo.** En el ítem de seguridad y salud en el trabajo se buscó indagar las temáticas que ayudaban a satisfacer esta necesidad académica, a lo que los encuestados respondieron que la prevención de riesgos laborales era el de mayor interés, ya que de los 845 empleados 486 lo seleccionaron como el más importante con el 57%; seguido por los primeros auxilios con el 27%; en un porcentaje significativamente inferior, el 10% se encuentran interesados por el manejo del estrés y con 3% en el manejo de la ansiedad y manejo de cargas respectivamente.

### ***Lineamientos Del Programa De Formación Y Capacitación Que Más Le Convendrían A Los Trabajadores De La Organización.***

#### **¿En Qué Horario Le Convendría Asistir A Un Proceso De Formación Y Capacitación?.**

La disponibilidad de horarios que le convendría más a los operarios de limpieza es recibir un programa de formación y capacitación los fines de semana en un horario fijo (32%), seguido por el 27% entre semana en horario fijo; el 26% prefieren entre semana en contraturno y el 15% indica que preferirían el fin de semana en contraturno. Sin embargo, es importante aclarar que el horario de preferencia tiene valores similares y dependen de la necesidad de los trabajadores, es por ello que los índices en cada una de las opciones son similares, ya que se tomó una muestra de población sin discriminar, horarios de trabajo o condiciones laborales.

**¿Cómo preferiría asistir al proceso de formación y capacitación?.** El 56% indica que lo desearía presencialmente a diferencia del 44% que lo prefiere de manera virtual a través de Whatsapp.

**¿En qué lugar le convendría más asistir al proceso de formación y capacitación?.** El lugar de mayor preferencia para los operarios de limpieza es en el punto de trabajo, ya que el 60% de los empleados indicaron que lo priorizan frente a las otras dos opciones; por otro lado, en las instalaciones de la compañía EULEN Colombia S.A. le interesaría al 21% de los encuestados y el 19% establece que en la caja de compensación.

### **Discusión de resultados**

A partir de los tres instrumentos de recolección de información utilizados, en primer lugar: el estado incorporado de los operarios de limpieza encuestados fue escaso, manifiestan que no tuvieron apoyo ni motivación por parte de sus padres, su nivel educativo es bajo a causa de los problemas económicos, familiares y personales que tuvieron que pasar. En ese sentido, teniendo

en cuenta la definición del autor Bourdieu (1984), el capital cultural es incorporado al ser humano a través de otros, se convierte en hábito, tiene propiedades heredadas y adquiridas de su familia. En ese sentido, los participantes no adquirieron dicho capital cultural gracias a su familia ni a parientes cercanos a su núcleo familiar, aun cuando las personas tuvieran la voluntad de continuar sus estudios, su realidad y contexto personal les dificultaron dicha capacidad.

Según Bourdieu (1984) el estado objetivado del capital cultural se incorpora en los individuos a través de materiales, herramientas o elementos que poseen. Los entrevistados aducen que sus elementos fueron básicos en su momento, pero que les sirvieron para culminar el curso que estudiaban, es decir, poseían lo elemental para poder finalizar lo que en su momento era su única posibilidad de estudio. Diferentes elementos como computador o internet no fueron necesarios ni indispensables, no tenían la posibilidad de adquirirlos fácilmente y eran considerados un lujo.

Teniendo en cuenta la definición del autor francés respecto al estado institucionalizado solo es posible materializarlo a través de títulos o diplomas que lo acrediten, partiendo de esta teoría se puede inferir que solo uno de los encuestados cuenta actualmente con su estado institucionalizado que certifica un nivel educativo completo (el bachiller), las otras dos trabajadoras aducen que no pudieron certificar su último curso, esto debido a las situaciones conflictivas que enfrentaron, sin embargo, los tres aducen que es necesario e indispensable certificarse para obtener una mejor oportunidad laboral.

Para finalizar, se pudo evidenciar que el capital cultural de los entrevistados ha sido limitado, lo anterior teniendo en cuenta el “valor de la escasez” concepto que expone el autor Bourdieu (1984): "no todos los agentes tienen los medios económicos y culturales para permitir a sus hijos proseguir sus estudios, más allá de un mínimo necesario para la reproducción de la fuerza de trabajo menos valorada en un momento dado" (pp. 11). Los participantes tienen un valor de

escasez pues cuando se encontraban estudiando no pudieron continuar por las complejas situaciones que vivieron, no adquirieron conocimientos incorporados por su núcleo familiar, no contaron con herramientas especiales que facilitaban el desarrollo de su educación ni pudieron obtener certificado académico para los cursos que finalizaban. Los tres entrevistados actualmente desempeñan su fuerza laboral con el mínimo valor de escasez que obtuvieron en su momento a través de su educación, finalmente, reflexionan que este es el pilar fundamental para tener mejores oportunidades laborales y aducen que tienen la intención de continuar sus estudios por su crecimiento profesional.

Se indagó acerca de la necesidad de entendimiento de los trabajadores de la empresa, allí los participantes establecieron un alto interés en formarse, el 83,9% de los encuestados aducen su necesidad de seguirse capacitando. El 99% afirman que esto mejoraría su calidad de vida y la de sus familias y otro 99% indican que tendrían mayores posibilidades de ascenso dentro de la organización. El mismo porcentaje afirma que podrían encontrar un empleo con mejores condiciones, el 71% indican que en algún momento de sus vidas su educación les ha dificultado conseguir empleo.

Teniendo en cuenta la satisfacción de la necesidad de entendimiento que define Ardmirola y Rodríguez (2018) citando a Max Neff (2010) y con base en los datos antes mencionados, se puede concluir que los trabajadores encuestados requieren participar en espacios educativos, sean formales o informales, educarse, estudiar y estimular su capacidad crítica e interpretativa para tomar decisiones, estos espacios pueden ser fomentados por la organización y con los recursos de la misma o a través de sus alianzas institucionales.

En el planteamiento del problema se demostró que la organización presenta una problemática referente al nivel educativo de los operarios de limpieza, ayudarlos a suplir la necesidad de entendimiento no solo beneficiaría a los empleados sino a la organización, convirtiéndose en un

gana/gana mutuo. Tal y como lo indica Rosales (2017) cuando cita a Hernández (2007), donde indica que la satisfacción de las necesidades a través de la formación promueve el desarrollo humano, el nivel educativo ofrece oportunidades a los individuos y a las organizaciones que laboran de manera conjunta si estas últimas ayudan a promover en sus empleados capacidades intelectuales, crecimiento profesional, desarrollo de habilidades y capacidades, por su parte, estos aplicarán dichos conocimientos en sus labores diarias y en pro de la organización, todo esto partiendo de las necesidades, intereses y aspiraciones personales que ya señalaron los trabajadores en la encuesta, consiguiendo así que cada uno de ellos durante su proceso de formación puedan utilizar los recursos adquiridos para afrontar su realidad social y generar desarrollo en su vida personal y laboral.

Finalmente, en la revisión documental se constató que la empresa EULEN en Colombia S.A. no tiene un área de Responsabilidad Social Corporativa establecida, esto quiere decir que no realizan acciones a sus grupos de interés internos actualmente, sin embargo, la nueva gerencia quiere empezar a implementar dichos actos, desde el área de bienestar y con el apoyo de la Fundación David Álvarez Díez se define la oportunidad de implementar programas en pro de los trabajadores en Colombia. El área de RSC en casa matriz es sólida y está conformada hace muchos años, reportan en GRI desde el año 2008 y sus memorias de sostenibilidad año tras año son cada vez más minuciosas y abarcan la totalidad de los objetivos de desarrollo sostenible. Esto quiere decir que esta área es fundamental a nivel corporativo y existe la posibilidad de proponer desde Colombia la generación de programas de desarrollo y formación a la medida, aportando al objetivo de desarrollo sostenible 4.

En otras palabras, las oportunidades que tiene la compañía tanto a nivel corporativo como a nivel nacional, la problemática que presenta respecto al nivel educativo y el interés de los empleados por satisfacer su necesidad de entendimiento, son claves para que exista mayor

acogida a un programa de formación y capacitación a los operarios de limpieza de la empresa en este país. Además de ser una oportunidad estratégica desde el ámbito comercial y se imagen corporativa, cada día más las empresas evalúan su cadena de valor desde aspectos de RSC, midiendo el impacto que tienen sus diferentes proveedores en sus trabajadores y personas que se ven involucradas directa o indirectamente. Inicialmente sería ejemplo a nivel corporativo en el cono sur o continente americano con respecto a las demás empresas del Grupo EULEN, teniendo un valor agregado en el desarrollo y formación de sus empleados, por otro lado, en su mismo sector de la economía dentro del país podría ser ejemplo y modelo a seguir en iniciativas de RSC respecto al grupo de interés primario, teniendo un valor diferencial con respecto al resto de compañías o competencia del mercado.

#### **Capítulo IV: Lineamientos de un programa de formación y capacitación**

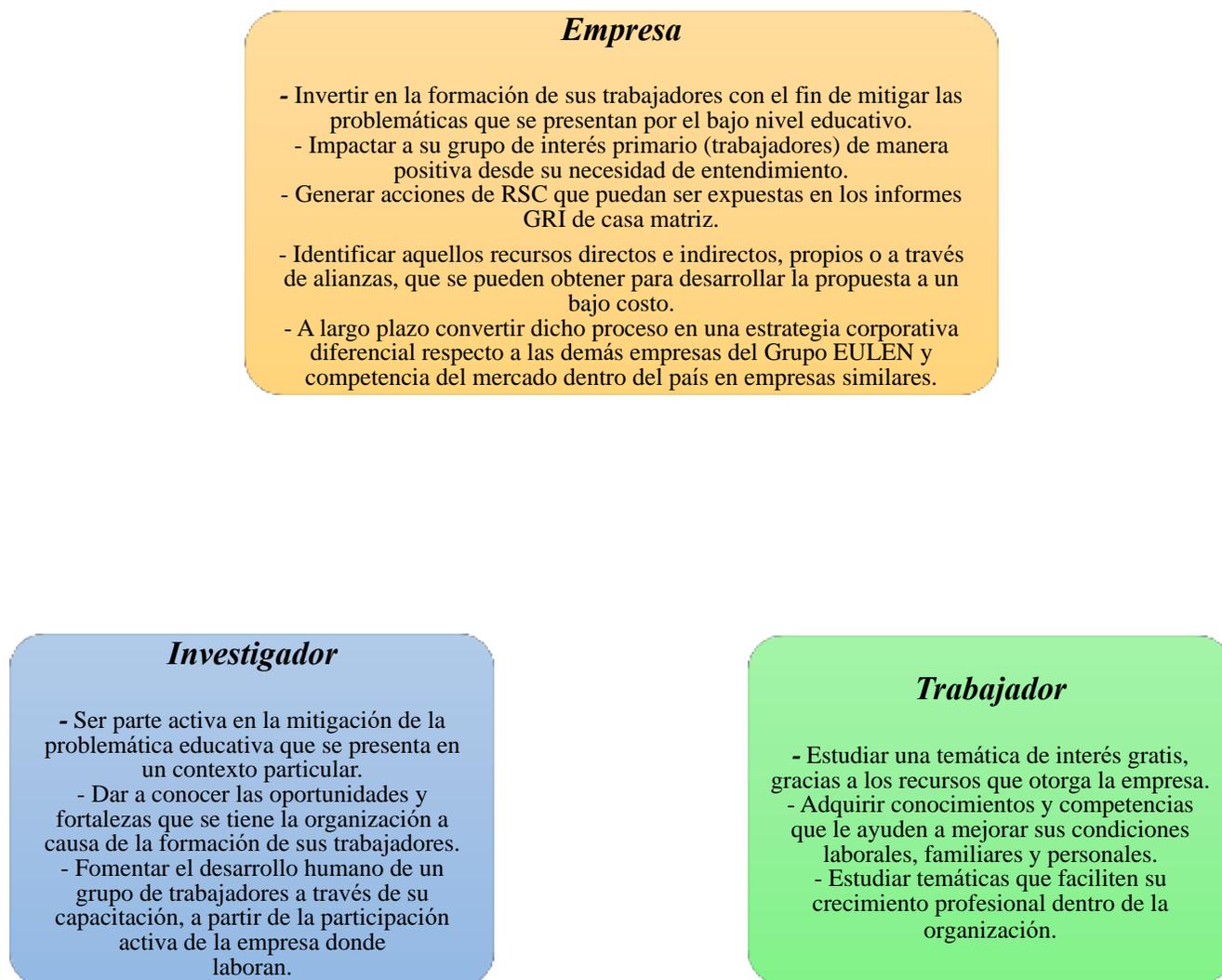
La siguiente propuesta se sustenta en la necesidad de entendimiento, capital cultural y el interés de los colaboradores, evidenciados en los resultados de la encuesta: donde el 83,9% de los encuestados aducen su necesidad de seguirse capacitando, un 99% afirman que esto mejoraría su calidad de vida y la de sus familias y otro 99% indican que tendrían mayores posibilidades de ascenso dentro de la organización, además, el mismo porcentaje afirma que podrían encontrar un empleo con mejores condiciones, por su parte, un 71% indican que en algún momento de sus vidas su educación les ha dificultado conseguir empleo. Por ello es que la propuesta de intervención se realizó con base en las opiniones, necesidades y el interés de los trabajadores que participaron.

Además de lo anterior, las oportunidades y fortalezas que tiene la organización, las constantes exigencias del área de calidad y del cliente interno, las problemáticas que se presentan en las diferentes áreas transversales de la organización e incluso abordando la problemática desde la sociedad y las diferentes instituciones globales, nacionales, distritales y locales expuestas a lo largo del presente documento, nace la posibilidad de realizar una propuesta de intervención que impacte positivamente la situación mencionada.

En la Figura 9 se reflejan las expectativas de la empresa, los trabajadores y la investigadora frente a la propuesta de intervención:

**Figura 9.**

*Expectativas de la organización, trabajadores e investigador frente a la propuesta de intervención.*



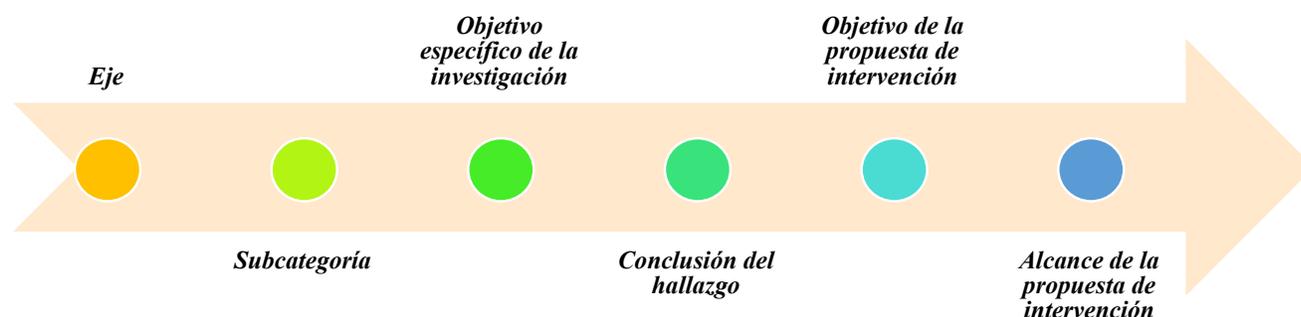
**Nota.** Elaboración propia. Basado en los hallazgos evidenciados en el proceso investigativo.

Gracias a la investigación realizada se obtuvo una perspectiva integral de la problemática, desde el ámbito organizacional y la necesidad e interés de formación del grupo de interés,

justificado desde una perspectiva general: social, empresarial e individual. A partir de lo anterior, en la Figura 10 se expone la forma en que se abordará la propuesta:

### Figura 10.

*Abordaje de la propuesta de intervención.*



**Nota.** Elaboración propia

A partir del análisis de la investigación, en la Figura 11 se propone la intervención desde 3 ejes principales, los cuales surgieron como respuesta a los objetivos de la investigación y buscan encaminar la propuesta desde tres grandes áreas de intervención. Se realiza la siguiente categorización con el fin de identificar cada eje a cuál objetivo inicial responde, de esta manera la propuesta de intervención tiene una secuencia funcional y holística, desde las categorías formuladas para abordar la problemática hasta los objetivos planteados que guiaron la investigación:

**Figura 11.**

*Ejes de la propuesta de intervención a partir de los objetivos específicos.*



**Nota.** Elaboración propia.

Las conclusiones de los hallazgos encontrados por cada eje corresponden a los instrumentos aplicados en la investigación: eje I: revisión documental, eje II: entrevista semiestructurada y eje III: encuesta, a continuación, se realiza un resumen de cada resultado obtenido, que servirá como insumo para la propuesta:

- **Eje I:** Se evidencia el interés de la gerencia en iniciativas de RSC, en la problemática y necesidad identificada, pues existe una amplia población que tiene una necesidad de formación, esto genera en la una motivación para crear el programa desde la organización. La formación de sus trabajadores es uno de los 10 principios y valores corporativos "*Principio # 9: La formación*

*y desarrollo de nuestros trabajadores*”. Existen redes de apoyo internas a nivel corporativo e individual para los trabajadores, asimismo, se presentan exigencias del cliente externo al área de calidad y servicios y oportunidades de mejora en diversos procesos técnicos de la compañía.

Sin embargo, dentro de los hallazgos se evidenciaron factores que deben ser intervenidos para que la organización pueda introducir en sus procesos un programa de formación y capacitación con el fin de mitigar la problemática educativa de sus empleados: la empresa no ve el programa como una prioridad, la educación no es un factor principal para EULEN Colombia, ya que forman a sus empleados según la obligatoriedad normativa pero no como un interés genuino en el desarrollo de los trabajadores. Por otro lado, implica invertir recursos económicos con los que la empresa actualmente no cuenta, no existe un presupuesto actual para el año 2021 enfocado exclusivamente al área de desarrollo y formación de empleados, a demás de los precios altos en programas de formación en entidades externas.

- **Eje II:** Los operarios de limpieza entrevistados manifiestan que no tuvieron apoyo ni motivación por parte de sus padres o familiares para continuar o finalizar sus estudios. Su nivel educativo es bajo a causa de los problemas económicos, familiares y personales que tuvieron que pasar, por lo tanto no pudieron incorporar el capital cultural que quisieron en su momento. El estado objetivado para estos tres trabajadores fue básico en cada uno de sus niveles educativos y los otorgaba la misma institución en cada curso. Finalmente, dos de los entrevistados no pudieron institucionalizar sus cursos debido a las condiciones familiares y personales, acceder a escuelas o instituciones que les acreditaran sus cursos era complejo en su momento. En ese sentido el Capital Cultural de los tres entrevistados refleja el estado de escasez que tuvieron en su momento, donde solo adquirieron lo necesario para tener la fuerza laboral mínima requerida para ingresar al mercado laboral.

- **Eje III:** El 90% de los entrevistados en la mayoría de preguntas aducen que el nivel educativo es necesario, fundamental e indispensable para mejorar su calidad de vida y sus condiciones laborales y sociales. La gran mayoría expresó su necesidad e interés en iniciar un proceso de capacitación y formación, con sus intereses particulares y bajo las condiciones que más le beneficien teniendo en cuenta sus condiciones personales y familiares.

Teniendo en cuenta lo anterior y a partir de los hallazgos evidenciados en el proceso investigativo se establecen los objetivos y el alcance de cada uno en la propuesta de intervención en la Figura 12:

**Figura 12.**

Objetivos y alcance de la propuesta de intervención.



**Nota.** Elaboración propia.

En la Tabla 9 está la matriz de aportes del ejercicio investigativo, donde se realiza un resumen de lo expuesto hasta el momento, identificando los ejes principales, las subcategorías, objetivos del documento, las conclusiones de los hallazgos en el proceso investigativo, a partir de eso, se observan los objetivos de la propuesta de intervención y los alcances de la misma:

**Tabla 9.**

*Matriz de aportes del ejercicio de investigación.*

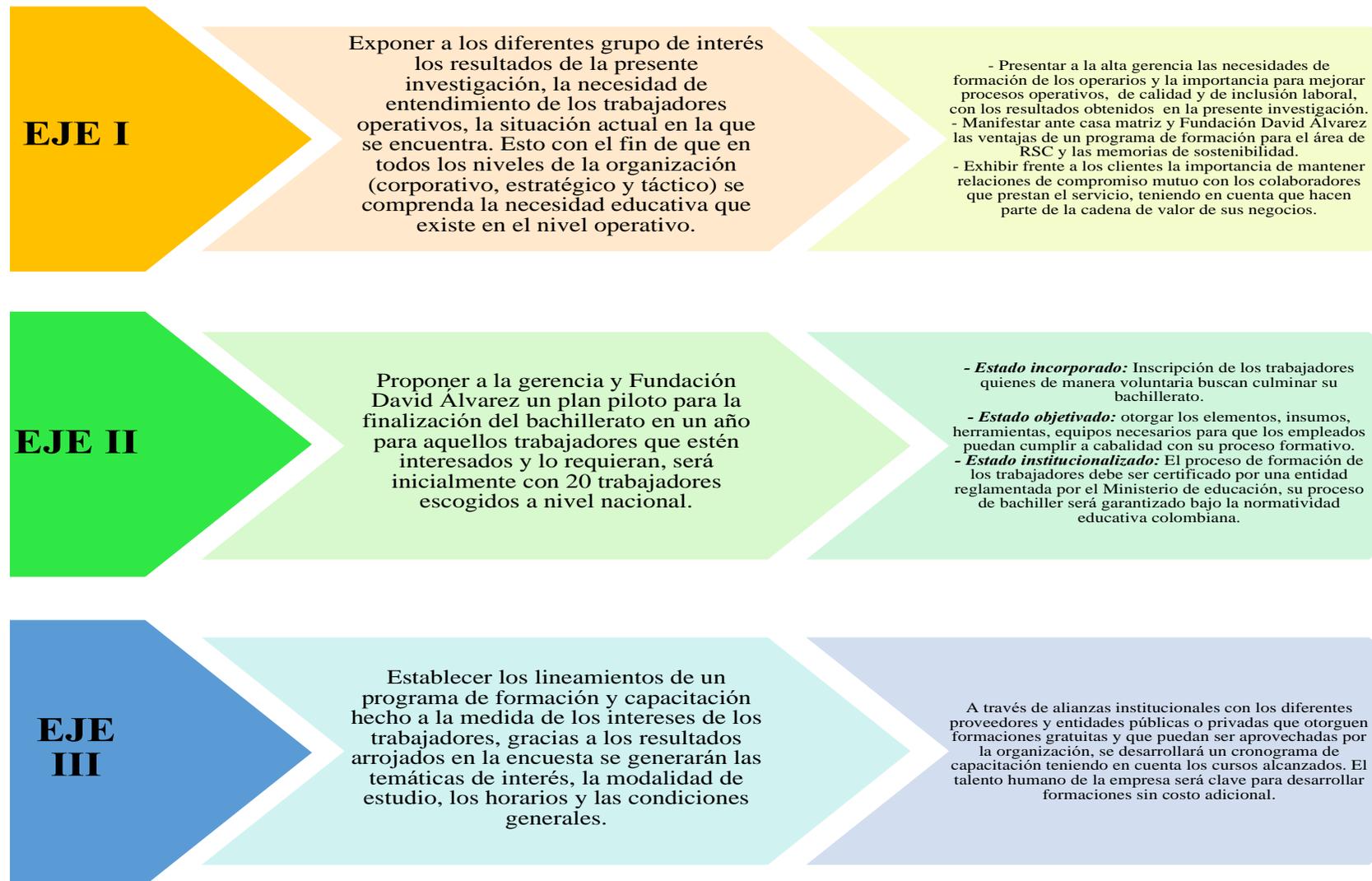
<b>Categoría</b>	<b>Sub Categoría</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Conclusión del Hallazgo</b>	<b>Objetivo de la propuesta de intervención</b>	<b>Alcance</b>
Necesidad de entendimiento de la organización	Contexto organizacional, oportunidades y fortalezas de la organización.	Definir las condiciones y oportunidades que hay en la organización para generar un proceso de formación y capacitación.	- Interés de la gerencia en iniciativas de RSC, motivación para crear el programa desde la organización. - Posee redes de apoyo internas a nivel corporativo e individual para los trabajadores, exigencias del cliente externo al área de calidad y servicios, oportunidades de mejora en diversos procesos técnicos de la compañía.	Plantear a la organización las oportunidades con las que cuenta actualmente, asimismo, exponer nuevas posibilidades de desarrollo y capacitación para los trabajadores de la misma.	Plasmar en el presente documento los resultados de la presente investigación a los diferentes grupo de interés, la necesidad de entendimiento de los trabajadores operativos, la situación actual en la que se encuentra. Esto con el fin de que en todos los niveles de la organización (corporativo, estratégico y táctico) se comprenda la necesidad educativa que existe en el nivel operativo.
Capital Cultural	Estados (Institucionalizado, objetivado, incorporado) del Capital cultural	Comprender el capital cultural y su importancia en el nivel para los trabajadores	- Capital cultural incorporado escaso, objetivado fue básico y suministrado por entidades educativas, no fue institucionalizado. En ese sentido el Capital Cultural de los tres entrevistados refleja el estado de escasos que tuvieron en su momento, donde solo adquirieron lo necesario para tener la fuerza laboral mínima requerida para ingresar al mercado laboral.	Ofrecer un plan piloto para la finalización del bachillerato en un año enfocado en los operarios que tengan esta necesidad de entendimiento.	Proponer a la gerencia y Fundación David Álvarez un plan piloto para la finalización del bachillerato en un año para aquellos trabajadores que estén interesados y lo requieran, será inicialmente con 20 trabajadores escogidos a nivel nacional.
Necesidad de entendimiento del trabajador	Satisfactores de la necesidad de entendimiento	Identificar la necesidad e interés que tienen los operarios de limpieza por un programa de formación y a partir de este establecer los lineamientos del mismo.	Para la mayoría de los encuestados el nivel educativo es necesario, fundamental e indispensable para mejorar su calidad de vida y sus condiciones laborales y sociales. Manifestaron su necesidad e interés en iniciar un proceso de capacitación y formación.	Presentar los lineamientos de un programa a la medida de capacitación y formación con diferentes temáticas de interés para los operarios de limpieza.	Establecer los lineamientos de un programa de formación y capacitación hecho a la medida de los intereses de los trabajadores, gracias a los resultados arrojados en la encuesta se generarán las temáticas de interés, la modalidad de estudio, los horarios y las condiciones generales.

**Nota.** Elaboración propia.

La propuesta de intervención para la empresa consta de 3 diferentes etapas descritas de la siguiente manera: Alcance o meta, actividad e indicador, posterior a ello se evidencia el presupuesto de cada actividad y finalmente el cronograma que se llevará a cabo. En adelante se encontrarán las tres etapas o fases propuestas, cada una da respuesta a un objetivo específico planteado inicialmente, donde se evidencian las categorías de investigación obtenidas. Tanto el alcance de cada eje, el cronograma y el presupuesto se expresa teniendo en cuenta las necesidades tanto de la organización como de la población de interés. De esta forma se presenta a continuación en la Figura 13, la primera parte que corresponde a las metas y actividades propuestas que apuntan a los ejes principales, objetivos planteados anteriormente:

Figura 13.

Alcance/metas, actividades e indicadores de la propuesta de intervención.



Nota. Elaboración propia.

A continuación se detalla la minucia de la propuesta, para subsanar lo evidenciado en el trabajo de investigación, se proponen las acciones que debe desarrollar la empresa para lograr que el personal operativo cuente con los niveles de formación que se requieren. La propuesta de intervención se gesta de la siguiente manera ya que da respuesta a unos objetivos iniciales planteados y unos hallazgos evidenciados en el proceso de investigación, de esa manera, gracias a la información obtenida se pudo exponer cuáles son las necesidades tanto de la organización como de los trabajadores. Teniendo en cuenta lo anterior y especificando las actividades y los indicadores de cada una, en la Tabla 10:

**Tabla 10.**

*Alcance/Meta, actividades e indicadores de la propuesta de intervención.*

Alcance / Meta	Actividad	Indicador	Responsable	
Exponer a los diferentes grupos de interés los resultados de la presente investigación, la necesidad de entendimiento de los trabajadores operativos, la situación actual en la que se encuentran. Esto con el fin de que en todos los niveles de la organización (corporativo, estratégico y táctico) se comprenda la necesidad educativa que existe en el nivel operativo.	Presentar a la alta gerencia las necesidades de formación de los operarios y la importancia para mejorar procesos operativos, de calidad y de inclusión laboral, con los resultados obtenidos en la presente investigación.	Realizar una reunión con las diferentes áreas de la compañía, gerencia, comercial, direcciones, productos, recursos humanos, financiera, etc. y exponer los resultados de la encuesta, la necesidad de formación y las oportunidades, fortalezas, y aspectos por negociar y mejorar para que se pueda gestar un programa de formación y desarrollo a la medida para los empleados operativos, teniendo en cuenta sus intereses y necesidades específicas.	Reunión programada / Reunión realizada * 100	Jefe y Analista de Bienestar
	Manifiestar ante casa matriz y Fundación David Álvarez las ventajas de un programa de formación para el área de RSC y las memorias de sostenibilidad.	Realizar una matriz comparativa de las memorias de sostenibilidad de la compañía ante GRI desde el 2008 hasta la fecha, donde se compare los avances en temas educativos en Latinoamérica, específicamente en Colombia. Evidenciar en las ventajas competitivas y de mercado que implicarían apostarle a la educación en un país subdesarrollado donde sus niveles escolares son bajos como en Colombia. Mostrar los resultados de la encuesta de necesidad de entendimiento e interés de formación de los operarios.	Reunión programada / Reunión realizada * 100	Analista de Bienestar
	Exhibir frente a los clientes la importancia de mantener relaciones de compromiso mutuo con los colaboradores que prestan el servicio, teniendo en cuenta que hacen parte de la cadena de valor de sus negocios.	Gracias a las dos reuniones anteriores y con sustentos documentales, investigativos y datos recolectados se evidenciará ante los clientes la importancia de generar lazos institucionales más allá de los comerciales, a través de folletos, charlas, videos, la gerencia, el área comercial y de RSC de la compañía ayudarán a crear reuniones con los clientes que mejor reputación de RSC tengan, está será el primer acercamiento a los grupos de interés externos.	# clientes contactados / # de clientes que aceptaron la reunión * 100	Jefe y Analista de Bienestar
Proponer a la gerencia y Fundación David Álvarez un plan piloto para la finalización del bachillerato en un año para aquellos trabajadores que estén interesados y lo requieran, será inicialmente con 20 trabajadores escogidos a nivel nacional.	<b>Estado Incorporado</b>	Enviar mensaje de inscripción del plan piloto a nivel nacional por diferentes medios, digitales, físicos, voz a voz, etc. a los trabajadores operativos, con el fin de que de manera voluntaria se inscriban. Realizar reunión con el área de operaciones para que los supervisores y coordinadores de los puntos de trabajo de los trabajadores inscritos garanticen las condiciones laborales para que no interfieran con el programa. Citar periódicamente a las familias, parejas y personas cercanas de los trabajadores inscritos para fortalecer las redes de apoyo de los trabajadores, concientizándolos en la importancia del nivel educativo en las vidas de los trabajadores, hacer seguimiento al proceso educativo del trabajador de la mano de su red de apoyo.	# de personas inscritas al inicio el bachiller / # de personas que finalizan el bachiller	Jefe y Analista de Bienestar
	<b>Estado Objetivado</b>	Otorgar a los empleados inscritos herramientas y utensilios para desarrollar su proceso educativo eficientemente: tablet y útiles escolares. Realizar acuerdos con los clientes para ayudar a los empleados con elementos que faciliten su educación, como impresoras, internet, computadores, después de su jornada laboral. Facilitar a los trabajadores los elementos antes mencionados en sus instalaciones, en dado caso que el cliente no cuente con dichos elementos.		
	<b>Estado Institucionalizado.</b>	Realizar convenio con institución educativa que cuente con el aval y registro de la secretaría de Educación. Debe contar con la modalidad presencial y virtual, con énfasis en adultos que aplazaron su estudio y que hayan tenido alianzas con empresas de la particularidad de EULEN Colombia (turnos rotativos, personal operativo, bajo nivel educativo).		
Establecer los lineamientos de un programa de formación y capacitación hecho a la medida de los intereses de los trabajadores, gracias a los resultados arrojados en la encuesta se	* Contratar proveedores que emitan cursos de interés de manera virtual en las temáticas propuestas en la investigación.	# entidades contactadas / # de entidades con las que se realizó convenio * 100	Coordinador de Compras	
	* Nombrar un representante de cada una de las áreas de interés (Informática, Contabilidad para Excel, SST, Bienestar, etc) para que dicte capacitaciones y charlas presenciales con los protocolos de bioseguridad en las sedes de los clientes que faciliten el espacio para realizarlas o en la oficina central, o de manera virtual a través de videos y guías por Whatsapp.	# charlas o capacitaciones realizadas / # charlas o capacitaciones planeadas * 100	Jefe y Analista de Bienestar	

generarán las temáticas de interés, la modalidad de estudio, los horarios y las condiciones generales.	* Contratar proveedores que dicten charlas de interés de manera virtual en las temáticas propuestas en la investigación.	# charlas o capacitaciones realizadas / # charlas o capacitaciones solicitadas * 100	Coordinador de Compras
--	--	--	------------------------

Nota. Elaboración propia.

En el siguiente bloque de la propuesta se expone el presupuesto para cada actividad, tanto individual como anual de la propuesta de intervención en total: por eje, por actividad y el presupuesto general de todo el programa. A continuación, en la Tabla 11:

**Tabla 11.**

*Presupuesto de la propuesta de intervención, descrito por actividad, ejes y valor total de la misma.*

Eje	Actividad	Costo de Recursos			Periodicidad	Presupuesto por actividad	Ahorro		Presupuesto final por actividad	Presupuesto final por eje
		Humano	Financiero	Logístico			Valor	Observación		
Eje I	Realizar una reunión con las diferentes áreas de la compañía, gerencia, comercial, direcciones, productos, recursos humanos, financiera, etc. y exponer los resultados de la encuesta, la necesidad de formación y las oportunidades, fortalezas, y aspectos por negociar y mejorar para que se pueda gestar un programa de formación y desarrollo a la medida para los empleados operativos, teniendo en cuenta sus intereses y necesidades específicas.	\$240.000 = Salario del analista, corresponde a 3 días de preparación y presentación de la información en las diferentes reuniones	\$0	\$100.000 alquiler locación de la reunión + \$200.000 de refrigerio a los participantes.	Única vez.	\$540.000	\$540.000	Dentro del salario del analista están contemplados todos aquellos proyectos de bienestar. Adicional, la reunión será realizada dentro de las instalaciones de la empresa el día sábado (cuando no hay funcionarios del área administrativa) y el refrigerio será solicitado a la Caja de Compensación de manera gratuita en retribución a la alianza institucional entre ambas entidades. Por lo tanto, el ahorro será del 100%.	\$0	\$0
	Realizar una matriz comparativa de las memorias de sostenibilidad de la compañía ante GRI desde el 2008 hasta la fecha, donde se compare los avances en temas educativos en Latinoamérica, específicamente en Colombia.	\$240.000 = Salario del analista, corresponde a 3 días de preparación y presentación de la información en las diferentes reuniones	\$0	\$0		\$240.000	\$240.000	Dentro del salario del analista están contemplados todos aquellos proyectos de bienestar. La reunión con casa matriz es virtual, la empresa cuenta con recursos propios, computadores y proyectores, conexión a larga distancia para reunión con España.	\$0	
	Evidenciar en las ventajas competitivas y de mercado que implicarían apostarle a la educación en un país subdesarrollado donde sus niveles escolares son bajos como en Colombia.	\$240.000 = Salario del analista, corresponde a 3 días de preparación y presentación de la información en las diferentes reuniones	\$0	\$100.000 alquiler locación de la reunión + \$200.000 de refrigerio a los participantes.		\$540.000	\$540.000	Dentro del salario del analista están contemplados todos aquellos proyectos de bienestar. Adicional, tanto la locación como el refrigerio será solicitado a la Caja de Compensación de manera gratuita en retribución a la alianza institucional entre ambas entidades. Por lo tanto, el ahorro será del 100%.	\$0	
	Mostrar los resultados de la encuesta de necesidad de entendimiento e interés de formación de los operarios.	\$240.000 = Salario del analista, corresponde a 3 días de preparación y presentación de la información en las diferentes reuniones	\$0	\$0		\$540.000	\$540.000	Dentro del salario del analista están contemplados todos aquellos proyectos de bienestar. Adicional, tanto la locación como el refrigerio será solicitado a la Caja de Compensación de manera gratuita en retribución a la alianza institucional entre ambas entidades. Por lo tanto, el ahorro será del 100%.	\$0	
Eje II	* Enviar mensaje de inscripción del plan piloto a nivel nacional por diferentes medios, digitales, físicos, voz a voz, etc. a los trabajadores operativos, con el fin de que de manera voluntaria se inscriban.	\$90.900, correspondiente a 3 días de trabajo de un funcionario del área de apoyo administrativa	\$200.000 en publicidad física repartida a nivel nacional en los diferentes contratos.	\$0	Única vez.	\$290.900	\$90.900	El funcionario que apoyará será un aprendiz del área de bienestar, por lo que no se requeriría contratación adicional.	\$200.000	\$28'050.000

Eje	Actividad	Costo de Recursos			Periodicidad	Presupuesto por actividad	Ahorro		Presupuesto final por actividad	Presupuesto final por eje
		Humano	Financiero	Logístico			Valor	Observación		
	* Realizar reunión con el área de operaciones para que los supervisores y coordinadores de los puntos de trabajo de los trabajadores inscritos garanticen las condiciones laborales para que no interfieran con el programa.	\$80.000 = Salario del analista, corresponde al día de trabajo en el que se desarrolla la reunión.	\$0	\$100.000 alquiler locación de la reunión + \$200.000 de refrigerio a los participantes.	Única vez.	\$380.000	\$380.000	Dentro del salario del analista están contemplados todos aquellos proyectos de bienestar. Adicional, la reunión será realizada dentro de las instalaciones de la empresa el día sábado (cuando no hay funcionarios del área administrativa) y el refrigerio será solicitado a la Caja de Compensación de manera gratuita en retribución a la alianza institucional entre ambas entidades. Por lo tanto, el ahorro será del 100%.	\$0	
	* Citar periódicamente a las familias, parejas y personas cercanas de los trabajadores inscritos para fortalecer las redes de apoyo de los trabajadores, concientizándolos en la importancia del nivel educativo en las vidas de los trabajadores, hacer seguimiento al proceso educativo del trabajador de la mano de su red de apoyo.	\$80.000 = Salario del analista, corresponde al día de trabajo en el que se desarrolla la reunión + \$200.000 charla de psicóloga con enfoque familiar a la red de apoyo de los trabajadores	\$0	\$100.000 alquiler locación de la reunión + \$300.000 de refrigerio a los participantes.	6 veces al año (mensualmente) la actividad de seguimiento, la psicóloga solo estará presente en la primera reunión.	\$3'080.000	\$1'080.000	Dentro del salario del analista están contemplados todos aquellos proyectos de bienestar. Adicional, la reunión será realizada dentro de las instalaciones de la empresa el día sábado (cuando no hay funcionarios del área administrativa). Por lo tanto solo se contempla el salario de la psicóloga y el refrigerio.	\$ 2.000.000	
	* Otorgar a los empleados inscritos herramientas y utensilios para desarrollar su proceso educativo eficientemente: tablet y útiles escolares.	\$0	\$8'000.000 compra de 20 tablets + \$1'050.000 útiles escolares	\$0	Única vez.	\$9'050.000	\$0	N/A	\$ 9.050.000	
	* Realizar acuerdos con los clientes para ayudar a los empleados con elementos que faciliten su educación, como impresoras, internet, computadores, después de su jornada laboral.	\$240.000 = Salario del analista, corresponde a 3 días de preparación y presentación de la información con los clientes	\$0	\$0	Única vez.	\$240.000	\$240.000	Dentro del salario del analista están contemplados todos aquellos proyectos de bienestar	\$0	
	* Facilitar a los trabajadores los elementos antes mencionados en sus instalaciones, en dado caso que el cliente no cuente con dichos elementos.	\$0	\$300.000 mensual por renta de 3 computadores	\$0	12 meses	\$3'600.000	\$0	N/A	\$ 3.600.000	
	Realizar convenio con institución educativa que cuente con el aval y registro de la secretaría de Educación. Debe contar con la modalidad presencial y virtual, con énfasis en adultos que aplazaron su estudio y que hayan tenido alianzas con empresas de la particularidad de EULEN Colombia (turnos rotativos, personal operativo, bajo nivel educativo).	\$2'400.000 correspondiente al salario del analista.	\$1'100.000 Incluye matrícula, pensión y papelería, para los 20 trabajadores. (Capacitación 2000)	\$0	12 meses	\$13'200.000	\$0	N/A	\$ 13.200.000	
Eje III	* Contratar proveedores que emitan cursos de interés de manera virtual en las temáticas propuestas en la investigación.	\$2'400.000 correspondiente al salario del analista.	\$300.000 por cada charla o curso que se dicte, serán 2 veces en el mes	\$0	2 Cursos mensuales por 12 meses	\$9'600.000	\$9'600.000	Dentro del salario del analista están contemplados todos aquellos proyectos de bienestar. Este será el encargado de realizar alianzas institucionales con entidades distritales y gubernamentales que otorguen cursos de interés de manera virtual y gratuita (SENA, Cámara de Comercio de Bogotá, IPES, Secretaría de la Mujer, IDR, etc.)	\$0	\$0
	* Nombrar un representante de cada una de las áreas de interés (Informática, Contabilidad para Excel, SST, Bienestar, etc.) para que dicte capacitaciones y charlas presenciales con los protocolos de bioseguridad en las sedes de los clientes que faciliten el espacio para realizarlas o en la oficina central, o de manera virtual a través de videos y guías por Whatsapp.		\$50.000 día laborado de los funcionarios de la empresa que dictan las charlas, será 1 al mes.	\$0	12 charlas, una mensual.	\$0	\$0	Dentro del salario del analista están contemplados todos aquellos proyectos de bienestar. A los trabajadores que se postulen voluntariamente, Otorgar un día de descanso por cada curso dictado, además entregar incentivo (regalo que otorgan los FDP por retribución a la empresa).	\$0	

Eje	Actividad	Costo de Recursos			Periodicidad	Presupuesto por actividad	Ahorro		Presupuesto final por actividad	Presupuesto final por eje
		Humano	Financiero	Logístico			Valor	Observación		
	* Contratar proveedores que dicten charlas de interés de manera virtual en las temáticas propuestas en la investigación.		\$300.000 por cada charla o curso que se dicte, serán 2 veces en el mes	\$0	2 Charlas mensuales por 12 meses	\$9'600.000	\$9'600.000	Dentro del salario del analista están contemplados todos aquellos proyectos de bienestar. Este será el encargado de solicitar a los proveedores con los que ya se tienen alianzas como Caja de Compensación Familiar, ARL, FDP, EPS, etc. Cursos gratuitos de diferentes temáticas. Junto con el área de operaciones y el área de formación se desarrollará un cronograma de capacitación a partir de las temáticas y cursos adquiridos con las diferentes alianzas, partiendo de esta información se puede establecer los tiempos de aplicación ya que se depende de los recursos adquiridos y de la disponibilidad de la operación.	\$0	
<b>Presupuesto Total del programa</b>										<b>\$28'050.000</b>

**Nota.** Elaboración propia.



	<b>Estado Objetivado</b>	* Otorgar a los empleados inscritos herramientas y utensilios para desarrollar su proceso educativo eficientemente: tablet y útiles escolares.	Única vez, al inicio del proyecto		X														
		* Realizar acuerdos con los clientes para ayudar a los empleados con elementos que faciliten su educación, como impresoras, internet, computadores, después de su jornada laboral.	Única vez, al inicio del proyecto		X														
		* Facilitar a los trabajadores los elementos antes mencionados en sus instalaciones, en dado caso que el cliente no cuente con dichos elementos.	Única vez, al inicio del proyecto		X														
	<b>Estado Institucionalizado.</b>	Realizar convenio con institución educativa que cuente con el aval y registro de la secretaría de Educación. Debe contar con la modalidad presencial y virtual, con énfasis en adultos que aplazaron su estudio y que hayan tenido alianzas con empresas de la particularidad de EULEN Colombia (turnos rotativos, personal operativo, bajo nivel educativo).	Única vez, al inicio del proyecto		X														
Establecer los lineamientos de un programa de formación y capacitación hecho a la medida de los intereses de los trabajadores, gracias a los resultados arrojados en la encuesta se generarán las temáticas de interés, la modalidad de estudio, los horarios y las condiciones generales.	* Contratar proveedores que emitan cursos de interés de manera virtual en las temáticas propuestas en la investigación.		2 Cursos mensuales por 12 meses	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	* Nombrar un representante de cada una de las áreas de interés (Informática, Contabilidad para Excel, SST, Bienestar, etc.) para que dicte capacitaciones y charlas presenciales con los protocolos de bioseguridad en las sedes de los clientes que faciliten el espacio para realizarlas o en la oficina central, o de manera virtual a través de videos y guías por Whatsapp.		12 charlas, una mensual.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	* Contratar proveedores que dicten charlas de interés de manera virtual en las temáticas propuestas en la investigación.		2 Charlas mensuales por 12 meses	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Nota. Elaboración propia.

## Capítulo V: Conclusiones

Existe una problemática identificada por todos los actores de la compañía, impacta de manera transversal a procesos técnicos, operativos y administrativos, esto desde la parte organizacional, sin embargo, también afecta al individuo y la sociedad. La educación es el pilar fundamental para la construcción de país, a nivel global, gubernamental, local e institucional en empresas públicas y privadas este es un ámbito de interés.

A través de los instrumentos de recolección de información que se aplicaron tanto en la organización como a la población de interés se pudo evidenciar que:

En la revisión documental realizada a la organización se evidenciaron las debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas de la empresa frente a la creación de un programa de capacitación. Se identificó que actualmente la empresa cuenta con las posibilidades a nivel nacional (Colombia) y casa matriz (España) para adoptar un programa de formación y desarrollo ajustado a las necesidades de entendimiento e intereses de los trabajadores antes mencionados. Se expresa un interés por aterrizar las acciones de Responsabilidad Social de casa matriz en Colombia, cuenta además con clientes que demandan un proveedor formado a la altura de sus requerimientos, para cumplir a cabalidad y de manera eficiente con las auditorias (tanto internas como externas).

A partir de los resultados arrojados en la encuesta, se puede concluir que la gran mayoría de los operarios tienen el propósito de formarse y capacitarse en diferentes áreas dependiendo de sus necesidades puntuales; aquellos que no han culminado bachillerato desean hacerlo como prioridad, quienes ya lo tienen y quisieran reforzar áreas en otras temáticas planteadas expresan su interés en áreas técnicas propias de la profesión (manejo de maquinaria industrial, protocolos de aseo hospitalario, etc.), conocimientos informáticos (Excel, mail, paquete office en general,

etc.), temas de SST y de habilidades blandas que impactan el individuo en función del liderazgo que puedan destacar. Allí mismo se propusieron parámetros de implementación y abordaje según los requerimientos laborales y personales que tiene cada individuo.

Finalmente, indagar por el Capital Cultural de las personas entrevistadas demostró que existe un valor de la escasez donde los individuos obtuvieron, durante su proceso de adquisición de dicho capital, el mínimo de bien intelectual necesario para acceder a la fuerza de trabajo más básica. A través de los tres estados, donde cada uno de los encuestados manifiesta que presentó una realidad específica que no le permitió culminar el proceso educativo que hubiesen querido. Los participantes indican que tienen interés por continuar adquiriendo el capital cultural, argumentando que la educación es la posibilidad que tienen para tener mejor su calidad de vida.

Gracias al proceso de investigación, la problemática identificada y los hallazgos evidenciados se establecieron los lineamientos para la propuesta de intervención que tiene tres fases principales: la primera es comunicar a nivel local y corporativo los datos que se hallaron en el proceso, donde se evidencie en los diferentes niveles de la organización el impacto positivo que este tendría en el desarrollo y formación de sus empleados, siendo EULEN facilitadora del proceso, supliendo la necesidad de entendimiento de sus colaboradores, cumpliendo así con el principio 9 de la organización, asimismo, impactando en todas las áreas afectadas por la problemática, la responsabilidad social y engagement.

En una segunda instancia, se propone realizar un programa piloto de educación para 20 trabajadores que deseen culminar su bachillerato, la empresa otorgará los insumos necesarios desde los tres estados del capital cultural para llevarlo a cabo: acompañamiento en la incorporación, herramientas y utensilios necesarios según el estado objetivado y en cuanto al estado institucionalizado la organización pagará la totalidad del programa para los 20 trabajadores. Lo anterior garantizará que ese grupo de trabajadores adquiera capital cultural

teniendo en cuenta la necesidad de entendimiento (culminar el bachillerato) y su interés por continuar sus estudios.

En la tercera fase, teniendo en cuenta las necesidades de entendimiento e intereses de los trabajadores se promoverán coaliciones estratégicas con las diferentes organizacionales y grupos de interés, adquiriendo cursos, charlas, seminarios, etc. de manera gratuita para abarcar gran parte de las temáticas de interés de los operarios.

Se puede concluir que un programa de formación y capacitación traería a la organización un impacto en el desarrollo de sus trabajadores, mitigando la problemática identificada y generando tejido social a través de acciones en pro de su grupo de interés primario, los operarios de limpieza.

Gracias al trabajo desarrollado en la investigación se evidenció que aún cuando la casa matriz o la empresa filial grande tiene acciones en pro de la responsabilidad social no significa que estas sean implementadas o acogidas en sus otras sedes, aún más cuando están ubicadas en países donde no es visto como una prioridad. Grupo EULEN en España como casa matriz principal desarrolla los informes GRI desde el 2008, los cuales representan un alto grado de compromiso con los objetivos de desarrollo sostenible y las iniciativas ambientales y sociales que justifican con algunas acciones concretas que hace la organización, pero, no esto no quiere decir que lo hagan en todas las sedes, por ejemplo, en Colombia no realizan gran parte de las labores sociales que sí hacen en España ya que no es una prioridad para la organización ni se ven obligados o presionados por sus stakeholders para llevarlas acabo.

Asimismo, la empresa en Colombia está certificada con las tres normas ISO 9001, 14001, 18001 las cuales obligan a las empresas que se acogen a capacitar a sus empleados, esta empresa puntualmente solo cumple con lo necesario y establecido para cumplir pero no con el fin de promover el desarrollo de sus empleados a nivel personal o laboral. En ese sentido se puede

concluir que esta empresa no se ha preocupado por el crecimiento de sus empleados en sus diferentes esferas y solo por cumplir con lo asignado por la norma, entonces el hecho de que una empresa esté certificada no significa que sus acciones vayan encaminadas a mejorar su proceder de forma integral para todos los agentes de la organización, siendo más importante el cumplimiento de la guía como papel certificador que como resultado consciente de un proceso de preocupación genuina.

Las empresas grandes deben ceñirse a unas reglas, acciones y comportamientos que estén a la medida de su tamaño como organización, sin embargo, con esta se pudo evidenciar que también hay empresas con casas filiales grandes multinacionales que pueden tener procesos alejados de la vanguardia con una visión macro, y que tienen un impacto más inmediato y corto que una organización con visión amplia poderosa para sus diferentes grupos de interés, que es de esperarse de una transnacional europea con presencia en más de 29 países.

Esto quiere decir que la realidad laboral, social, política y económica que presenta una empresa (sin importar su tamaño) depende del país y cultura en el que se desenvuelve, sin importar si casa matriz tiene unos parámetros y factores determinantes a nivel corporativo, que son aquellas directrices que todas las empresas del grupo deben seguir, ya que cada empresa pequeña aún cuando reporte a una más grande tiene unas particularidades las cuales debe atender y resolver en la medida de sus posibilidades. Sin embargo, también surge la duda: de qué sirve (Como EULEN Colombia S.A.) pertenecer a una empresa más grande, si las acciones que desarrolla día a día para mejorar sus condiciones de RSC no son apoyadas por esta, cuál es el rol que tiene casa matriz en la articulación a nivel global con sus otras organizaciones si no tiene como objetivo principal mejorar las condiciones de sus empleados sin importar el país en el que se presenten y respetando la cultura y necesidades de cada una, más allá del beneficio por producción que les puedan generar (estabilidad económica, salario, prestaciones de ley, etc.).

Una de las dudas más frecuentes que se generó es si un informe de responsabilidad social es genuinamente una muestra radiográfica de las acciones que está generando una empresa en el ámbito social y ambiental, partiendo de que en países latinoamericanos hay necesidades y problemáticas sociales reales que se viven a diario y que no están siendo atendidas por su sucursal más grande, poderosa y exitosa, que cuenta con los recursos financieros, administrativos, operativos y el talento humano para ayudar a mitigarlas, en países donde estos recursos quizás son limitados. Entonces la pregunta es si estas acciones de RSC que informan en GRI son realmente genuinas o si solo son creadas para presentarlas ante un ente internacional que mejore su estatus en el mercado.

Como último es importante resaltar el papel fundamental que tienen las organizaciones privadas en la mitigación de la problemática educativa de sus procesos, grupos de interés y sociedad en general, generando procesos y acciones en beneficio de estos. Como recomendación se sugiere a la organización y la academia profundizar en investigaciones que articulen la educación con el desarrollo de los trabajadores, analizando el rol de las empresas en la construcción de tejido social a partir de este, por otro lado, comprender el capital cultural de los individuos resolviendo cuestiones como:

¿El gobierno debe procurar y garantizar por un estado institucionalizado gratuito para todos los habitantes del territorio?, ¿Cómo se articulan los tres estados del capital cultural desde las entidades gubernamentales y privadas (empresas)?, ¿El estado objetivado influye o afecta la adquisición del capital cultural si este pertenece a la familia o individuo?, ¿El gobierno y empresas públicas y privadas deben promover el capital cultural de su población?, ¿El capital cultural de los padres y la ascendencia del individuo influye en la incorporación de este?, ¿La inmersión del estado incorporado en el individuo es netamente voluntaria o existen factores externos a este que influyen?

Estas cuestiones servirán como insumo para futuras investigaciones en las áreas y categorías mencionadas en el presente documento, desarrollo humano, necesidad de entendimiento, capital cultural, nivel educativo y responsabilidad social.

## Capítulo VI: Referencias

- Acquier A, Gond, J & Pasquero, J (2011). Rediscovering Howard R. Bowen's Legacy: The Unachieved Agenda and Continuing Relevance of Social Responsibilities of the Businessman. *Business Society* 2011 50: 607. Pp. 607. – 616. Recuperado el 15 de Agosto de 2020 de:  
[https://www.researchgate.net/publication/241644288\\_Rediscovering\\_Howard\\_R\\_Bowen%27s\\_Legacy\\_The\\_Unachieved\\_Agenda\\_and\\_Continuing\\_Relevance\\_of\\_Social\\_Responsibilities\\_of\\_the\\_Businessman](https://www.researchgate.net/publication/241644288_Rediscovering_Howard_R_Bowen%27s_Legacy_The_Unachieved_Agenda_and_Continuing_Relevance_of_Social_Responsibilities_of_the_Businessman)
- Ademar, H. (2013). La educación: clave para el desarrollo humano Una perspectiva desde la educación auténtica. *Revista Colombiana de Humanidades, núm. 82, pp. 57-85*. Universidad Santo Tomás. Bogotá D.C., Colombia. Recuperado el 16 de marzo de 2020 de <https://www.redalyc.org/pdf/5155/515551537003.pdf>
- Amador, C & Álvarez, J (S.F.). La responsabilidad social corporativa desde Milton Friedman hasta nuestros días. Biblioteca Universidad Tecnológica de Bolívar. Cartagena de Indias, Colombia. Recuperado el 20 de agosto de 2020 de:  
<https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0062842.pdf>
- Ardmirola, C & Rodríguez, J (2018). Una mirada al desarrollo a escala humana en Loma Linda en Soacha, Colombia: ideas para la implementación de un consultorio social. *Revista de Trabajo Social e intervención social*. No. 26, julio-diciembre 2018: pp. 110. Recuperado el 25 de febrero de 2021 de: <http://www.scielo.org.co/pdf/prsp/n26/2389-993X-prsp-26-00093.pdf>
- Atencio, M; Gouveia, E & Loada, J (2011). El trabajo de campo estrategia metodológica para estudiar las comunidades. *Revista Omnia*, vol. 17, núm. 3, pp. 9-22. Universidad del

Zulia, Maracaibo, Venezuela. Recuperado el 20 de agosto de 2020 de:

<https://www.redalyc.org/pdf/737/73720790002.pdf>

Baquero, J., Guataquí, J. C., & Sarmiento, L. (2000). Un marco analítico de la discriminación laboral. *Teorías, modalidades y estudios para Colombia*. Economía, 8, 1–31.. Universidad Del Rosario. Bogotá D.C, Colombia. Recuperado el 17 de mayo de 2020 de:

[https://www.urosario.edu.co/urosario\\_files/b9/b95818eb-c9d8-42a9-b1d3-3b398cdd9e65.pdf](https://www.urosario.edu.co/urosario_files/b9/b95818eb-c9d8-42a9-b1d3-3b398cdd9e65.pdf)

Bourdieu, P. (1984). Los tres estados del capital cultural. *Sociológica*, núm. 5, 11-17. Recuperado el 01 de mayo de 2020 de [https://sociologiac.net/biblio/Bourdieu-](https://sociologiac.net/biblio/Bourdieu-LosTresEstadosdelCapitalCultural.pdf)

[LosTresEstadosdelCapitalCultural.pdf](https://sociologiac.net/biblio/Bourdieu-LosTresEstadosdelCapitalCultural.pdf)

Bourdieu, P (1997). Capital Cultural, escuela y espacio social. *Siglo Veintiuno Editores*. México.

Recuperado el 1 de mayo de 2020 de:

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj4vmDq93pAhVqRN8KHVWGCP4QFjABegQIAhAB&url=https%3A%2F%2Fwww.u-cursos.cl%2Ffacso%2F2017%2F1%2FSTS01023%2F1%2Fmaterial\\_docente%2Fbajar%3Fid\\_material%3D1700641&usg=AOvVaw1uAYJm9A6QCy08JDnz1EZf](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj4vmDq93pAhVqRN8KHVWGCP4QFjABegQIAhAB&url=https%3A%2F%2Fwww.u-cursos.cl%2Ffacso%2F2017%2F1%2FSTS01023%2F1%2Fmaterial_docente%2Fbajar%3Fid_material%3D1700641&usg=AOvVaw1uAYJm9A6QCy08JDnz1EZf)

Capdevielle, J. & Freyre, M. (2013). *The concept of struggle in Bourdieu's sociology*. 2013(Ii), 111–124. Recuperado el 01 de mayo de 2020 de

<https://www.semanticscholar.org/paper/THE-CONCEPT-OF-STRUGGLE-IN-BOURDIEU%27S-SOCIOLOGY-Capdevielle-Freyre/132547f072f5b30074402519ad76ee9417675013>

Casas, J; Repullo, J & Donado, J (2002). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Revista Atención Primaria*, Vol.

31. Núm. 8., pp 527. Recuperado el 23 de septiembre de 2020 de:

<https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738>

Constitución Política de Colombia (1991). Artículo 67. Colombia. Recuperado el 20 de agosto de

2020 de: <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-67#:~:text=Art%C3%ADculo%2067.,y%20valores%20de%20la%20cultura.>

DANE (2019). Educación Formal (EDUC). Colombia. Recuperado el 4 de junio de 2021 de:

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/educacion/poblacion-escolarizada/educacion-formal>

Eulen (2018). Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Madrid, España. Recuperado el 15

de febrero de 2021 de: <https://database.globalreporting.org/reports/66735/>

Eulen (2019). Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Madrid, España. Recuperado el 15

de febrero de 2021 de: <https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/eulen-grupo-web/co/wp-content/uploads/2020/10/Informe-RSC-Grupo-EULEN-2019.pdf>

Eulen Colombia S.A. (2021). Historia y datos de EULEN Colombia S.A. Bogotá, Colombia.

Recuperado el 15 de febrero de 2021 de: <https://www.eulen.com/co/>

Fowler, W & Zavaleta, E (2013). El pensamiento de Pierre Bourdieu: Apuntes para una mirada

arqueológica. *Revista de Museología Kóot*, 2013, Vol. 4. Pág. 117-135. Recuperado el 14

de febrero de 2021 de: <file:///C:/Users/seleccion/Google%20Drive/Downloads/2253-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7727-1-10-20151207.pdf>

García, L (2018). Condiciones de trabajo en operarios de limpieza general. Universidad Nacional

de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado el 15 de agosto de 2020 de:

<http://bdigital.unal.edu.co/70303/1/52223708.2018.pdf>

- Gayo, M. (2013). La Teoría Del Capital Cultural Y La Participación Cultural De Los Jóvenes: El Caso Chileno Como Ejemplo. *Ultima Década*, 21(38), 141–171. Recuperado el 01 de mayo de 2020 de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/udecada/v21n38/art07.pdf>
- Granados, I (2011). Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios. *Revista IIPSI*. vol. 14 - n.o 2 – 201, PP. 271 – 276. Recuperado el 19 de agosto de 2020 de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Grupo EULEN (2019). *El Grupo EULEN en el Mundo*. España. Recuperado el 05 de septiembre de 2019 de <https://www.eulen.com/es/corporacion/el-grupo-eulen-en-el-mundo/#>
- Jaramillo (2016). Factores de deserción y permanencia del programa CLEI de la Institución Educativa Manuel Uribe Ángel (MUA) del Municipio de Envigado. Medellín, Colombia. Recuperado el 4 de junio de 2021 de: <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/112/FACTORES%20DE%20DESERCION%20Y%20PERMANENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kular, S; Gatenby, M; Rees, C; Soane, E & Truss, K (2008). Employee Engagement: A Literature Review. *Working Paper Series No 19*. Kingston University. Recuperado el 22 de Agosto de 2020 de: <https://eprints.kingston.ac.uk/4192/1/19wempen.pdf>
- Kumar, B (2010). Employee Engagement: A Driver of Organizational Effectiveness. *European Journal of Business and Management*, Vol 3, No.8, 2011, pp. 53 – 60. Recuperado el 20 de Agosto de 2020 de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.998.7287&rep=rep1&type=pdf>
- Ley 115 (1994). Ley general de educación. Congreso de la república de Colombia. Recuperado el 4 de junio de 2021 de: [https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf)

López, C. & Equipo Programático (2020). *Programa de Gobierno de Claudia alcaldesa 2020 – 2023*. Bogotá D.C., Colombia.

Recuperado el 20 de marzo de 2020 de [https://bogota.gov.co/html-blocks/ViewerJS/view.html#/sites/default/files/inline-files/programadegobiernoclaudia\\_lopez.pdf](https://bogota.gov.co/html-blocks/ViewerJS/view.html#/sites/default/files/inline-files/programadegobiernoclaudia_lopez.pdf)

Mackenzie, N & Knipe, S (2006). Dilemas de investigación: paradigmas, métodos y metodología. *Revista Issues in Educational Research*. Vol 16. (2): 193-205. Recuperado el 20 de Agosto de 2020 de:

[https://www.researchgate.net/publication/273135528\\_Research\\_dilemmas\\_Paradigms\\_methods\\_and\\_methodology](https://www.researchgate.net/publication/273135528_Research_dilemmas_Paradigms_methods_and_methodology)

Markos, S (2010). Employee Engagement: The Key to Improving Performance. *International Journal of Business and Management*, Vol. 5, No. 12, pp. 89 – 96. Recuperado el 22 de Agosto de 2020 de

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiCu6KLwbDrAhVOIFkKHXP3C9sQFjAJegQIBRAB&url=http%3A%2F%2Fwww.ccsenet.org%2Fjournal%2Findex.php%2Fijbm%2Farticle%2Fdownload%2F6745%2F6332&usg=AOvVaw3uFlnVqP53nO2hQfxDRrh>

Martínez Carazo, P. (2006). El método de estudio de caso: Estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y Gestión: Revista de La División de Ciencias Administrativas de La Universidad Del Norte*, 20, 174. Recuperado el 25 de abril de 2020 de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>

Martínez, R.; Trucco, D. & Palma, A. (2014). El analfabetismo funcional en América Latina y el Caribe, Panorama y principales desafíos de política. *CEPAL – Serie de Políticas Sociales*

(198). Recuperado el 24 de marzo de 2020 de

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36781/1/S2014179\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36781/1/S2014179_es.pdf)

Marvel, M; Rodríguez, C & Nuñez, M (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. Universitat Politècnica de Catalunya. Barcelona, España.

Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>

Max-Neff, M; Elizalde, A & Hopenhayn, M (1986). *Desarrollo a Escala Humana una opción para el futuro*. Santiago, Chile. Recuperado de: [http://www.daghammarskjold.se/wp-content/uploads/1986/08/86\\_especial.pdf](http://www.daghammarskjold.se/wp-content/uploads/1986/08/86_especial.pdf)

Mirza, M., Rodríguez, C., & Nuñez, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2), 549–584. Recuperado del 10 de octubre de 2019 de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>

Ministerio de Educación (2020). *Tasa de analfabetismo en Colombia*. Bogotá D.C., Colombia.

Recuperado el 28 de mayo de 2020 de [https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-376377.html?\\_noredirect=1](https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-376377.html?_noredirect=1)

Naciones Unidas (2015). *Objetivos de Desarrollo del Milenio Informe 2015*. Bogotá, Colombia.

Recuperado el 22 de marzo de 2020:

<https://www.undp.org/content/dam/colombia/docs/ODM/undp-co-odsinformedoc-2015.pdf>

- Naciones Unidas (2018). *Los Diez Principios de Pacto Global*. Recuperado el 23 de septiembre de 2019 de <https://www.pactoglobal-colombia.org/pacto-global-colombia/los-diez-principios-de-pacto-global.html>
- Naciones Unidas (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*. Recuperado el 23 de marzo de 2020 de <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>
- Narsingoju, V & Narsingoju, B (2020). Impact of evolving skills education and technology from young age. *Test Engineering and Management, Volume 83, 13 April 2020, Pages 10534-10539*. Recuperado el 25 de mayo de 2020 de <https://basesbiblioteca.uexternado.edu.co:2058/record/display.uri?eid=2-s2.0-85083626575&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=illiteracy+work&st2=&sid=bdf3d11a9a397c4e71aae1a9ba850d46&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28illiteracy+work%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=#references>
- Navarro Perales, M. (1997). Reflexiones sobre el problema del analfabetismo y propuesta de algunas medidas pedagógicas para combatirlo. *Enseñanza & Teaching: Revista Interuniversitaria de Didáctica, 15*, 241–259. Recuperado el 18 de marzo de 2020 de [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20535/reflexiones\\_problema.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20535/reflexiones_problema.pdf)
- Pineda, R. & Chapa, J. (2018). Exclusión de las personas analfabetas en la vinculación laboral. *Revista Mexicana de Sociología 80, núm. 4*. Recuperado el 12 de marzo de 2020 de <http://mexicanadesociologia.unam.mx/index.php/v80n4/296-v80n4a2>
- Portilla, M., Rojas, A., & Hernández, I. (2014). Investigación cualitativa: una reflexión desde la educación como hecho social. *Revista de Docencia Investigación e Innovación (3)*, 86. Recuperado el 25 de abril de 2020 de

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=17&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiwkaq59YTPAhUPhuAKHRaiBScQFjAQegQIChAB&url=https%3A%2F%2Frevistas.udenar.edu.co%2Findex.php%2Fduniversitaria%2Farticle%2Fview%2F2192%2Fpdf\\_34&usg=AOvVaw0LpZlbYXAi3oB6wTKaeJs\\_](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=17&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiwkaq59YTPAhUPhuAKHRaiBScQFjAQegQIChAB&url=https%3A%2F%2Frevistas.udenar.edu.co%2Findex.php%2Fduniversitaria%2Farticle%2Fview%2F2192%2Fpdf_34&usg=AOvVaw0LpZlbYXAi3oB6wTKaeJs_)

PMM Institute for Learning Copyright (2017). *¿Qué es Facility Management?*. Recuperado el 4 de septiembre de 2019 de <http://www.pmmlearning.com/condiciones-de-uso/>

Presidencia de la República de Colombia (2019). *Abecé del Plan Nacional de Desarrollo ‘Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad’*. Recuperado el 20 de marzo de 2020 de <https://id.presidencia.gov.co/Paginas/prensa/2019/190525-Abece-del-Plan-Nacional-de-Desarrollo-Pacto-por-Colombia-Pacto-por-la-Equidad.aspx>

Rodríguez, J. (2006). Un marco teórico para la discriminación. *Colección de Estudios*, 2. Recuperado el 2 de mayo de 2020 de [https://www.conapred.org.mx/documentos\\_cedoc/E0002\(1\).pdf](https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/E0002(1).pdf)

Rosales, M (2017). El desarrollo humano: Una propuesta para su medición. Universidad de Los Andes. San Cristóbal, Venezuela. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/543/54353312007.pdf>

Santos, Y (2010). ¿Cómo se pueden aplicar los distintos paradigmas de la investigación científica a la cultura física y el deporte?. *Revista electrónica Ciencia e innovación tecnológica en el deporte*, Vol. 11, pp. 5-7. Recuperado el 23 de septiembre de 2020 de: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwik5vLb-YLsAhXp01kKHfLPD4YQFjAAegQIAhAB&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6174061.pdf&usg=AOvVaw0KZRqyrgO9gYDD1UwLQQZb>

- Sampieri, R (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill, 6ta edición. Recuperado el 20 de agosto de 2020 de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Segurado., A & Agulló., E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14, 4, 828-836. Recuperado de: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=806>
- Sen, A (2000). *Desarrollo y Libertad*. Editorial Planeta. Barcelona, España. Disponible en: [https://www.palermo.edu/Archivos\\_content/2015/derecho/pobreza\\_multidimensional/bibliografia/Sesion1\\_doc1.pdf](https://www.palermo.edu/Archivos_content/2015/derecho/pobreza_multidimensional/bibliografia/Sesion1_doc1.pdf)
- Siliceo, A (2004). *Capacitación y Desarrollo de Personal*. México D.F., México. Limusa Noriega Editores. Recuperado el 19 de agosto de 2020 de: [https://www.academia.edu/36085079/CAPACITACIÓN\\_Y\\_DESARROLLO\\_DE\\_PERSONAL](https://www.academia.edu/36085079/CAPACITACIÓN_Y_DESARROLLO_DE_PERSONAL)
- Souza, R; Cortez, E; Do Carmo, T & Santana, R (2016). Enfermedades profesionales de los trabajadores de limpieza en los hospitales: propuesta educativa para minimizar la exposición. *Revista electrónica trimestral de Enfermería*. Vol. 42, 522 – 532. Recuperado el 23 de agosto de 2020 de: [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiEsMaJgbjrAhXImVkKHXqPBEwQFjADegQIAhAB&url=https%3A%2F%2Frevistas.um.es%2Feglobal%2Farticle%2Fdownload%2F218311%2F192631%2F&usg=AOvVaw2IDqmWlQy2Px51zdQG\\_TeH](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiEsMaJgbjrAhXImVkKHXqPBEwQFjADegQIAhAB&url=https%3A%2F%2Frevistas.um.es%2Feglobal%2Farticle%2Fdownload%2F218311%2F192631%2F&usg=AOvVaw2IDqmWlQy2Px51zdQG_TeH)
- Stephenson, J., & Persadie, N. (2019). Anti-discrimination legislation in the Caribbean: is

everyone protected? *Equality, Diversity and Inclusion*, 38(7), 779–792. Recuperado el 20 de abril de 2020 de <https://basesbiblioteca.uexternado.edu.co:2058/record/display.uri?eid=2-s2.0-85062988794&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=95402d6c7a1672036872a7b6694b28db&sot=a&sdt=cl&cluster=scopubyr%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct&sl=48&s=TITLE-ABS-KEY%28what+is+employment+discrimination%29&relpos=3&citeCnt=0&searchTerm=>

Tongo, C. (2013). Social responsibility, quality of work life and motivation to contribute in the nigerian society. *Journal of Business Ethics*, 126(2), 219- 233. Recuperado el 20 de agosto de 2020 de: <https://doi.org/10.1007/s10551-013-1940-7>

Villa Lever, L. (2014). Educación media superior, jóvenes y desigualdad de oportunidades. *Innovación Educativa*, vol. 14 (64). Recuperado el 10 de marzo de 2020 de <https://www.redalyc.org/pdf/1794/179430480004.pdf>

## Anexo I: Instrumentos Aplicados

### **Instrumento I: Encuesta**

*Encuesta Que Busca Identificar La Necesidad E Interés Que Tienen Los Operarios De Limpieza Por Un Programa De Formación Y A Partir De Este Establecer Los Lineamientos Del Mismo.*

La presente encuesta es un instrumento de recolección de información creado con el fin de indagar la percepción de los operarios de limpieza de la empresa EULEN Colombia S.A. acerca de la importancia, necesidad e interés que tienen por un programa de formación y capacitación, creada con el fin de lograr el objetivo específico 3 de la presente investigación.

Permite contemplar los datos reales y extraídos directamente desde el individuo que es objeto de estudio, sus intereses y necesidades. Este estudio es confidencial y para uso exclusivamente académico. La información recolectada no será analizada de forma individual, sino de forma agregada, con fines puramente estadísticos, no influirá en el desarrollo laboral del empleado y está revisado y aprobado por la Universidad Externado de Colombia y la empresa EULEN Colombia S.A. Dada la virtualidad establecida por la contingencia sanitaria, la encuesta se aplicará de forma virtual, pasará por un proceso de sistematización y posterior análisis de la información. Al continuar resolviendo este instrumento usted acepta que esta información sea procesada y estudiada con fines únicamente educativos.

Por favor NO deje enunciados sin contestar. No existen respuestas correctas o incorrectas, sea muy honesto/a la hora de responder. Si tiene dudas por favor marque la respuesta que más describa su experiencia laboral.

<b>Género</b>	Femenino	
	Masculino	
	No binario	

**Edad:** \_\_\_\_\_ años

**Ocupación:** \_\_\_\_\_

<b>Estado Civil</b>	Soltero (a)	
	Casado (a)	
	Unión Libre	
	Viudo (a)	

A continuación encontrará una pregunta de opción múltiple, por favor relacione el último año cursado:

<b>¿Cuál es su nivel educativo?</b>		No sabe leer ni escribir
		Sabe leer y escribir
		Primaria incompleta
		Primaria completa
		Bachillerato incompleto
		Bachillerato completo
		Técnico / Tecnólogo
		Profesional

A continuación usted se va a encontrar con una serie de preguntas, deberá leerlas cuidadosamente y elegir la respuesta que mejor se ajuste a su apreciación:

N	Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	<i>¿Su nivel educativo mejora su calidad de vida?</i>				
2	<i>¿Un proceso de formación y capacitación mejoraría su calidad de vida laboral?</i>				
3	<i>¿Mejorar su nivel educativo aumentaría la posibilidad de crecimiento dentro de la empresa?</i>				
4	<i>¿Aumentar su nivel educativo mejoraría la calidad de vida de su familia?</i>				

5	<i>¿Mejorar su nivel educativo le ayudaría a conseguir un empleo con mejores condiciones?</i>				
6	<i>Según sus labores diarias en la empresa y el cargo que desempeña actualmente ¿La empresa le provee la formación y capacitación que necesita?</i>				
7	<i>¿En algún momento su nivel educativo le ha dificultado conseguir empleo o adquirir nuevos conocimientos?</i>				

A continuación encontrará una serie de preguntas tipo likert, donde evidenciará una escala de 1 a 10, donde 1 es la valoración más baja (poco) y 10 la valoración más alta (mucho) , por favor elija la única opción que considere más adecuada según su percepción:

8	<i>¿Cuál es su interés en retomar sus estudios o adquirir nuevos conocimientos?</i>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

9	<i>¿Qué tan satisfecho se encuentra con su nivel educativo?</i>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

A continuación encontrará una serie de preguntas de opción múltiple, por favor elija la única opción que más se ajuste a sus necesidades:

10	<i>¿En cuál de las siguientes áreas quisiera fortalecer sus conocimientos?</i>	Educación primaria
		Educación básica (secundaria o bachillerato)
		Conocimientos técnicos de limpieza y desinfección
		Conocimientos informáticos
		Comportamiento en sociedad
		Seguridad y Salud en el Trabajo

Escoja los temas de su preferencia por cada área de interés:

11	<i>Educación primaria</i>		Culminar la educación primaria
			Reforzar temas de lectoescritura
			Reforzar temas matemáticos
			No aplica
12	<i>Educación básica</i>		Culminar el bachillerato
			Redacción
			Comprensión de lectura
			Razonamiento lógico
13	<i>Conocimientos técnicos</i>		Manejo de herramientas industriales de limpieza y desinfección
			Conocimiento de insumos químicos
			Conocimiento de ruta sanitaria
			Conocimientos en limpieza y desinfección hospitalaria
			Manejo de maquinaria y herramientas de cafetería
14	<i>Conocimientos informáticos</i>		Word básico
			Excel básico
			Power Point básico
			Correo y páginas web
			Herramientas informáticas básicas
15	<i>Conocimientos de comportamiento en sociedad</i>		Etiqueta y protocolo
			Comunicación asertiva
			Liderazgo
			Manejo de personal
			Resolución de conflictos
			Comunicación oral
16	<i>Seguridad y Salud en el Trabajo</i>		Manejo del estrés
			Manejo de la ansiedad
			Manejo de cargas
			Primero auxilios
			Prevención de riesgos laborales

17	<i>¿En qué horario le convendría asistir a un proceso de formación y capacitación?</i>	Entre semana en contraturno
		Entre semana en horario fijo
		Fines de semana en contraturno
		Fines de semana en horario fijo
18	<i>¿Cómo preferiría asistir al proceso de formación y capacitación?</i>	Whatsapp
		Presencial
19	<i>¿En qué lugar le convendría más asistir al proceso de formación y capacitación?</i>	En las instalaciones de EULEN
		En instalaciones de la Caja de Compensación (Colsubsidio)

## **Instrumento II: Entrevista Semiestructurada**

### *Consentimiento Informado*

Fecha: \_\_\_\_\_

Yo, \_\_\_\_\_, identificada (o) con cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_ de la ciudad \_\_\_\_\_ por voluntad propia doy mi consentimiento para la participación en la entrevista realizada por la estudiante **Laura Libeth Sánchez Amado** del programa de Maestría en Gestión Social Empresarial de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales de la Universidad Externado de Colombia, que se llevará a cabo el día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año 2021 en la ciudad de Bogotá.

Manifiesto que recibí una explicación clara y completa del objeto de la entrevista y el propósito de su realización, que permite contemplar mis datos reales extraídos directamente a través de una entrevista virtual con la señora en mención. De manera clara y expresa doy mi consentimiento para que los resultados obtenidos en el presente instrumento sean utilizados únicamente por parte de la Universidad Externado de Colombia para fines netamente académicos e investigativos. Hago constar que he leído y entendido en su totalidad este documento, por lo que en constancia firmo y acepto su contenido.

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Nombre:**

**Cédula:**

**Cargo:**

**Celular:**

### **Entrevista capital cultural.**

#### *Información sociodemográfica.*

<b>Nombre Completo</b>	
<b>Cédula</b>	
<b>Celular</b>	
<b>Estado Civil</b>	
<b>Cargo</b>	
<b>Cantidad de hijos</b>	
<b>Estrato Socioeconómico</b>	
<b>Tiempo de antigüedad en la compañía</b>	
<b>Nivel Educativo Certificado</b>	
<b>Último curso finalizado (aún cuando no tenga certificación)</b>	

#### *Estado incorporado.*

- ¿Qué nivel educativo tienen usted y sus padres?
- ¿Sus padres tuvieron fácil acceso a la educación, sí o no? ¿Por qué?
- ¿Cuál fue el motivo por el que abandonó sus estudios? \*
- ¿Considera usted que sus hijos tendrán mejores oportunidades de acceso a la educación respecto a las que usted tuvo, sí o no? ¿Por qué?\*

- ¿Es para usted la educación una necesidad y prioridad, sí o no? ¿Por qué?
- De quien recibió apoyo y motivación para fomentar su educación?

*Estado objetivado.*

- ¿Contó usted con herramientas, equipos, objetos, etc. que facilitaran desarrollar su educación de manera eficiente, sí o no? ¿Por qué?
- ¿Cuales son los conocimientos, saberes, habilidades que le han sido útiles para desempeñarse en sus trabajos (mencione qué trabajos ha tenido)?\*\*

*Estado institucionalizado.*

- ¿Considera usted que un nivel educativo certificado (académico) le facilita el acceso a mejores condiciones laborales, sí o no? ¿Por qué?
- ¿Tuvo usted acceso a escuelas, academias, instituciones, grupos, comunidades, etc. de educación, sí o no? ¿Por qué?
- ¿Culminar y certificar su nivel educativo año tras año era sencillo o no y por qué?

\* Se preguntan solamente si la persona aplica para dicha cuestión.

\*\*Clasificar si son saberes que tienen que ver con ese capital institucionalizado, objetivado, etc.

## Anexo II: Matriz análisis de la información, entrevista Semiestructurada

Estado del Capital Cultural	Pregunta	Trabajador I	Trabajador II	Trabajador III	Análisis de la pregunta	Análisis del Estado del Capital Cultural
Incorporado	¿Qué nivel educativo tienen usted y sus padres?	Los dos hasta quinto de primaria.	Mi madre era analfabeta y mi padre tenía hasta tercero de primaria.	Mi madre tuvo hasta quinto de primaria, a mi padre nunca lo conocí.	Los padres de los trabajadores entrevistados no superaban el nivel educativo de quinto de primaria.	Los trabajadores encuestados manifiestan que no tuvieron un apoyo o motivación por parte de sus padres, su nivel educativo es bajo a causa de los problemas económicos, familiares y personales que tuvieron que vivir. En ese sentido, teniendo en cuenta la definición del autor Bourdieu (1984) el capital cultural es incorporado al ser humano a través de otros y se convierte en hábito y tiene propiedades heredadas y adquiridas de su familia, los entrevistados no adquirieron dicho capital cultural gracias a su familia ni a parientes cercanos que adquirieron de su núcleo familiar, aún cuando las personas tuvieran la voluntad de continuar sus estudios su realidad y contexto personal les dificultaron dicha capacidad. Asimismo,, teniendo en cuenta el valor de la escasas concepto que expone el mismo autor "no todos los agentes tienen los medios económicos y culturales para permitir a sus
	Sus padres tuvieron fácil acceso a la educación, sí o no? ¿Por qué?	No, la educación no era necesaria cuando eso solo les interesaba en trabajar y mis abuelos nunca les inculcaron el estudio porque eso los distraía para trabajar que era lo más importante en ese entonces.	No sabe, la comunicación nunca fue fácil con ellos y mas en esos temas, no era importante para ellos, solo se preocupaban por trabajar y nos tuvieron muy jóvenes entonces la educación nunca fue su prioridad, pero yo nunca les pregunto por eso a ellos no les importa.	No, para mi madre nunca fue fácil, vivía en el campo y no pudieron seguir estudiando (ella y sus hermanos) porque la escuela era lejos y tenía solo hasta primaria, de ahí en adelante ya no había escuela en el pueblo.	El acceso a la educación fue complicado para la ascendencia de los entrevistados, no era una prioridad y las condiciones económicas y sociales no les permitían tener un fácil acceso a la educación, no importaba si era en el campo o en la ciudad.	
	¿Sus padres vivieron en el campo o en la ciudad? Mis abuelos se vinieron muy jóvenes a la ciudad y aquí tuvieron a mis papás.	¿Sus padres vivieron en el campo o en la ciudad? Mis padres vivieron en el campo hasta los 12 años aproximadamente y con mis abuelos se vinieron a Bogotá. Pero ni allá ni aquí mi mamá pudo entrar a estudiar.	Quedé embarazada cuando estaba terminando noveno y no podía seguir viviendo con mi mamá, tuve que salirme de estudiar por el embarazo e irme a vivir en la casa de mi pareja. A mi me daba pena ir al colegio embarazada entonces me retiré y luego empecé a trabajar para ayudarle a mi esposo con los gastos, los dos teníamos 17 años.	Cada uno tuvo problemas de diferente índole, económicos, familiares, personales, etc. que no facilitaron que continuaran con su educación, adicional, las prioridades y la falta de apoyo de sus padres fue lo más importante.		
¿Cuál fue el motivo por el que abandonó sus estudios?	Terminé el bachillerato y no había para pagar una educación superior, entonces me tocó ponerme a trabajar, hasta ahorita que pude retomar mis estudios.	¿Sus padres no lo apoyaron para continuar en el SENA o en algún programa gratis del gobierno? No, a ellos les convenía que me pusiera a trabajar, que empezara a aportar a la casa y como adquirí conocimientos técnicos con mi papá eso me ayudó a conseguir empleo fácil.	A mis 12 años falleció mi padre y nos tocaba trabajar con mi hermana para cubrir los gastos de la casa.	Quedé embarazada cuando estaba terminando noveno y no podía seguir viviendo con mi mamá, tuve que salirme de estudiar por el embarazo e irme a vivir en la casa de mi pareja. A mi me daba pena ir al colegio embarazada entonces me retiré y luego empecé a trabajar para ayudarle a mi esposo con los gastos, los dos teníamos 17 años.	Cada uno tuvo problemas de diferente índole, económicos, familiares, personales, etc. que no facilitaron que continuaran con su educación, adicional, las prioridades y la falta de apoyo de sus padres fue lo más importante.	
¿Considera usted que sus hijos tendrán mejores oportunidades de acceso a la educación respecto a las que usted tuvo, sí o no? ¿Por qué?	Es lo que aspiro, creo que todo padre quiere eso que sus hijos progresen más que uno, yo tuve mejor educación que mis papás y espero que mi hija tenga mejor educación que yo, que todo sea mejor de lo que yo tuve, para que mi hija alcance sus metas.	Sí, tengo 4 hijos, aunque en el pasado la vida no era tan cara ahora es mucho más costosa y en Bogotá mucho más y ahora con el tema de la pandemia es más complicado, pero siempre espero que ellos progresen más que yo, pero eso es decisión de ellos, mi primer hijo de 30 años fue papá joven y no quiso estudiar más. Los otros tres si están estudiando, lo importante es que se cuiden porque si tienen hijos ya uno deja de vivir su vida por vivir la vida de los hijos y todo se empieza a frenar y las prioridades son otras, darle de comer a los hijos y tener un hogar, todo se complica.	Sí, porque ya se manejar la situación y se cómo ayudarlos más, a diferencia de mi que no pude por miedo, pena y porque no tenía como sobrellevar la situación. ¿A qué situación se refieres? Pues al embarazo adolescente, eso fue por lo que yo no pude estudiar, ahora se como se maneja eso, como planificar, etc. Eso es lo primero que le voy a enseñar a mis hijos, para que puedan surgir y tener más oportunidades que yo.	Todos aspiran que la siguiente generación tenga más oportunidades de acceso a la educación, sin embargo, consideran la prevención del embarazo adolescente clave para que esto suceda. Para ellos el rol de los padres es fundamental para motivar a los hijos a continuar sus estudios, aunque también aducen que es una decisión personal.		

	<p><b>¿Es para usted la educación una necesidad y prioridad, sí o no? ¿Por qué?</b></p>	<p>Claro que es una prioridad y es para mi de lo más importante junto con la salud, yo adquirí conocimientos y por eso es que puedo tener un trabajo, sin la educación no se alcanza lo que se quiere ni las metas en la vida, hoy en día el alfabetismo en el país es alto y estudiando se adquiere un conocimiento para salir adelante, y aún así estudiando no se sale de la pobreza con esto, muchas veces lo que se estudia no se lo retribuyen las empresas porque no le pagan lo que usted invierte en una carrera profesional ni todo lo que cuesta económicamente estudiar.</p>	<p>Es una necesidad como casi tan importante como comer, porque si uno no estudia uno no le sirve a nadie, si uno no tiene conocimientos le toca a uno aceptar lo que le den, si no tiene un cartón, es muy difícil encontrar un buen empleo que le pague bien, es importante aprender, saber muchas cosas, yo por ejemplo quiero ser SISO y para eso toca estudiar duro, a nadie le regalan nada y menos a la clase baja.</p>	<p>Es ambas, tanto una necesidad como una prioridad, porque si no estudio no puedo ser alguien en la vida y no puedo tener un mejor trabajo que me dé estabilidad económica para mi y mi familia.</p>	<p>Para todos los participantes es una prioridad y necesidad la educación, necesaria para tener mejores oportunidades laborales, económicas, sociales, etc.</p>	<p>hijos proseguir sus estudios, más allá de un mínimo necesario para la reproducción de la fuerza de trabajo menos valorada en un momento dado", en ese sentido los encuestados tienen un valor de escasos pues en su momento no pudieron continuar sus estudios por las complejas situaciones que vivieron y actualmente desempeñan su fuerza laboral con el mínimo nivel educativo que obtuvieron en su momento.</p>
<b>Incorporado</b>	<p><b>¿De quien recibió apoyo y motivación para fomentar su educación?</b></p>	<p>Ahorita la motivación para seguir estudiando como tal es mi hija, para su futuro, la edad no importa la edad para el que quiera salir adelante, no hay límites ni barreras que le impidan crecer al conocimiento.</p> <p><b>¿Cuál es su motivación para estudiar un tecnólogo?</b> Un accidente laboral que tuve, fue un cambio radical que viví hace más de dos años, aún tengo secuelas, tuve un accidente grave haciendo mis labores y ahí me di cuenta de la importancia de estudiar, quiero tener conocimientos para una mejor remuneración, no exponerme tanto físicamente, estudiar me ayuda a tener mejores condiciones laborales.</p>	<p>La empresa, veo los procesos de la empresa y quiero aprenderlos hacer y yo misma, todos los días me levanto y quiero estudiar porque veo que en la empresa hacen cosas que yo quiero aprender y hacer, eso me motiva.</p>	<p>Mi familia, mis hijos, tener un buen futuro, esa es mi motivación.</p>	<p>La motivación que los tres trabajadores experimentan es extrínseca, de sus hijos y de la empresa, incluso de situaciones graves por las que pasaron, los motiva mejores condiciones laborales.</p>	
	<p><b>¿Por qué quiere seguir estudiando?</b></p>	<p>Por el cartón que me acredita en alguna profesión, en el país no sirve de nada el empirismo, no sirve de nada lo que yo se de forma empírica, sirve solo para cargos operativos, que son muy duros, de ejemplo lo que me pasó a mi, trabajos duros que nadie quiere hacer, tener un cartón da mejores oportunidades laborales.</p>	<p>Aprender otras cosas, otros conocimientos son necesarios para un mejor cargo y con esto para tener más dinero, más calidad de vida, etc.</p>	<p>Para tener algo que me certifique mis conocimientos, no los de aseo, para eso no necesito cartón, sino para estudiar otra cosa y que me lo certifiquen para tener otro empleo.</p>	<p>Los entrevistados quieren seguir estudiando para poderse graduar de otra profesión y tener un mejor empleo con mejores condiciones salariales.</p>	
<b>Objetivado</b>	<p><b>¿Contó usted con herramientas, equipos, objetos, etc. que facilitaran desarrollar su educación de manera eficiente, sí o no? ¿Por qué?</b></p>	<p>Bueno cuando estudiaba en el bachillerato tenía los libros de la biblioteca, cuadernos, profesores, cuando eso todo era libros el internet era un lujo, el computador solo estaba en el colegio era muy poco lo que se podía usar, no teníamos para comprar uno y eran escasos. Ahora que estoy estudiando el computador es la herramienta que más uso, ahora con la modalidad virtual.</p>	<p>Cuando estudiaba tenía solo cuadernos y lápices, los materiales los daba la profesora, no teníamos nada más, lo que escuchábamos de ella y lo que anotaba en el tablero.</p>	<p>No, en la escuela lo que nos dijera la profesora no más, cuando estaba en el colegio libros y el computador del colegio, nada más, yo no tenía computador ni nada de eso, estudié en un colegio distrital y ahí nos prestaban los libros de la biblioteca.</p>	<p>En el momento que cada uno de los trabajadores estaba estudiando tenían cuadernos, libros y los conocimientos de los profesores, el acceso al computador e internet era nulo o limitado.</p>	<p>Según Bourdieu (1984) el estado objetivado del capital cultural se incorpora en los individuos a través de materiales, herramientas o elementos que poseen, los entrevistados aducen que sus elementos fueron básicos en su momento pero que les</p>

	<b>¿Dónde aprendió a usar el computador?</b>	En el colegio usé lo básico, perderlo, el mouse, y algo de Paint en su momento pero eso era muy limitado, como media hora a la semana, en el trabajo he adquirido muchos más conocimiento que estudio actualmente.	Cuando yo estudiaba no tenía ni idea que era eso, ni el celular, fue ahorita después de vieja que empecé a usar el celular y el Whatsapp, el computador me ha enseñado mi hija a prenderlo y a ver videos en internet.	En el Colegio lo básico.	El computador es una herramienta poco usada por ellos en su proceso educativo, no fue una herramienta fundamental para su proceso académico ni para adquirir conocimientos en los que actualmente desempeñan sus funciones.	servieron para culminar (cada uno) su nivel educativo, es decir, tenían lo elemental para poder finalizar lo que en su momento era su única posibilidad de estudio. Diferentes elementos como computador o internet no fueron necesarios ni indispensables en su momento, no tenían la posibilidad de adquirirlos fácilmente.
	<b>¿Qué piensas del internet?</b>	Es una herramienta muy importante para el siglo XXI, la tecnología nos está amarrando para todos los procesos diarios, cuando lo utilizamos para cosas buenas, correctamente, asertivas es bueno para lo laboral, lo académico y además es bueno para el entretenimiento, videos, música, comunicación, mejor dicho para todo, se ha vuelto un hábito para todo el mundo, muy necesaria e indispensable.	Es muy bueno, porque uno consigue muchas cosas importantes por el estudio, para comunicarse, aunque hay cosas que no me gustan como el morbo y hay cosas malas que no me gustan, pero en general es lo máximo.	Es una buena herramienta, acerca a las personas a través de la comunicación, pero también es muy adictivo, hay que saberlo usar.	La consideran una herramienta indispensable para las diferentes áreas de su vida.	
<b>Institucionalizado</b>	<b>¿Considera usted que un nivel educativo certificado (académico) le facilita el acceso a mejores condiciones laborales, sí o no? ¿Por qué?</b>	Dependiendo la carrera, los aprendices son más de gestión o sea prácticos que de teoría, aunque a veces es al contrario y pues la verdad la práctica hace el maestro. Pero solo puedes llegar a practicar unos conocimientos si los adquiriste primero en una institución, entonces si, yo considero que una certificación si facilita mucho conseguir empleo, no importa el área que sea, es necesario, ahorita todas las empresas piden que uno les certifique los conocimientos.	Si, después de tener el cartón los jefes se dan de cuenta las ganas que uno tiene de subir de cargo.	Si, porque si quiero tener un empleo mejor me toca estudiar y graduarme para que me contraten en una empresa.	Para los entrevistados el certificado de cualquier nivel educativo es fundamental para el crecimiento laboral.	Teniendo en cuenta la definición del autor francés respecto al estado institucionalizado solo es posible materializarlo a través de títulos o diplomas que lo acrediten, en ese sentido solo uno de los encuestados cuenta actualmente con su estado institucionalizado que certifica un nivel educativo completo (el bachiller) las otras dos trabajadoras aducen que a pesar de finalizar año tras año (hasta donde pudieron) sus cursos fue sencillo no lo fue certificarlo por problemas personales y familiares que vivieron, sin embargo, los tres aducen que es necesario e indispensable certificarse para obtener una mejor oportunidad laboral.
	<b>¿Tuvo usted acceso a escuelas, academias, instituciones, grupos, comunidades, etc. de educación, sí o no? ¿Por qué?</b>	Escuela en la primaria, colegio en el bachillerato y ahorita en una institución de educación superior donde estoy haciendo mi tecnólogo.	La escuela era cerca de 2 cuadras de mi casa en la ciudad de Bogotá, no he tenido acceso a ningún otro tipo de educación, hasta que terminé quinto de primaria, aunque a veces no teníamos para las onces, me gustaba y aún me gusta mucho las danzas.	En la escuela donde hice hasta quinto de primaria quedaba en el campo y me iba caminando o en bicicleta no era tan lejos, y ya cuando nos vinimos a vivir aquí a Bogotá el bachillerato hasta decimo fue en el mismo barrio en un colegio distrital.	Tuvieron un fácil acceso a las instituciones que asistieron mientras estudiaron, quedaban cerca y no tuvieron problema con el ingreso.	
	<b>¿Culminar y certificar su nivel educativo año tras año era sencillo o no y por qué?</b>	La primaria la hice en el pueblo y el bachillerato en la ciudad de Bogotá, la dificultad fue de décimo a once, tuve inconvenientes con las matemáticas y por esto tuve que tener mucha dedicación para pasar y no quedarme ni perder el año, porque debía repetirlo nuevamente todo solo por una asignatura.	Pues perdí tercero de primaria porque no me pude aprender las tablas fácil, todos los años mis papás tenían que ir a matricular para el año siguiente hasta 5 que fue cuando terminé	Fue fácil desde que llegue a la ciudad hice hasta noveno, no perdí materias ni tenía que coger transporte, no tuve problemas para terminar año tras año, no me iba tan mal en el estudio.	Las dificultades que presentaron para culminar año tras año fueron a causa de temáticas difíciles que no les permitía culminar el año, sin embargo, manifiestan que mientras estudiaron no tuvieron complicaciones para finalizar los años, solo en los casos del trabajador II y III que tuvieron que abandonar estudios por problemas personales.	

	<p><b>¿Considera usted que estudiando puede acceder al mercado laboral más fácil?</b></p>	<p>Si, con el certificado es mejor aplicar a cargos de mejor empleo.</p>	<p>La experiencia es necesaria, tengo problemas de salud graves los cuales siento que es difícil para vincularme en otra empresa, pero dentro de la empresa donde estoy tengo más oportunidad para subir de cargo pero igual tengo que estudiar, no basta con mis años de experiencia, ellos piden conocimientos, manejo de computador, formación administrativa que ahorita no tengo.</p>	<p>Si porque ya he aprendió más cosas y puedo mejorar en mi trabajo y tener un mejor cargo con más salario, pero esto se logra estudiando.</p>	<p>Los trabajadores consideran fundamental estudiar para acceder al mercado laboral más fácil, según ellos un nivel educativo mejor implica mejores oportunidades en este ámbito.</p>
	<p><b>¿Los conocimientos empíricos le han sido más útiles que los conocimientos educativos?</b></p>	<p>Todo es relativo, la experiencia empírica y lo teórico va en una misma línea y todo va relacionado, la vida me ha enseñado más y lo educativo me ha ayudado a limar más los conocimientos y actualizarme, ambos son útiles e importantes, lo que pasa es que en la realidad laboral en Colombia valoran más los conocimientos que uno adquiere en un institución que lo empírico.</p>	<p>Lo empírico, la vida es la maestra, enseña a madurar a crecer, a valorar y respetar, a las buenas o a las malas la vida te enseña lo que debes saber. En mi caso mis conocimientos empíricos es lo que me ha dado de comer, como ya dije tengo solo quinto de primaria por lo tanto lo que hago a diario (aseo) no lo aprendí ahí, me lo enseñó la vida y ya llevo 30 años en esta profesión.</p>	<p>La vida y todo lo que aprendí en mi casa me dio herramientas para no dejarme varar, pero es mejor estudiar crecer profesionalmente.</p>	<p>En las vidas de los empleados entrevistados los conocimientos empíricos les han sido más útiles que los conocimientos educativos tradicionales, les ha ayudado a conseguir empleo, y a mantener una vida laboral activa gracias a lo que han aprendido a lo largo de su vida fuera de las aulas.</p>
	<p><b>¿Cuales son los conocimientos, saberes, habilidades que le han sido útiles para desempeñarse en sus trabajos (mencione qué trabajos ha tenido)?**</b></p>	<p>Los conocimientos técnicos y empíricos que he adquirido con los años, trabajé mucho tiempo en mantenimiento de infraestructura y ahora en aseo, entonces mis conocimientos son en mantenimiento en vías públicas, cementaciones, señalizaciones, almacenes de cadena, mercaderistas, empírico todo lo que me iba saliendo. He trabajado en varias profesiones, todos los conocimientos que tengo me han sido útiles para nunca vararme.</p> <p><b>¿Dichos conocimientos los adquirió en una institución?</b> En la universidad de la vida jajajajaja, no señorita yo todos esos conocimientos los adquirí por mi papá, por mi familia, donde me saliera trabajo y aplicaba sin experiencia en mercados y me daban la oportunidad, ahorita soy operario de aseo a causa de mi accidente laboral, esos conocimientos también los adquirí en la empresa, todo ha sido fuera de un colegio.</p>	<p>He trabajado en aseo la mayor parte de mi vida, he vendido ropa, hago aseo en casas de familia. Mis conocimientos me los dejó mi padre, me enseñó a trabajar, nos dejó un legado tiene que trabajar para que nadie lo humille a uno, ningún hombre, siempre trabajar en lo que sea, ningún trabajo honrado es vergonzoso, eso me lo dejó mis padres.</p>	<p>Siempre ha sido en aseo, toda mi experiencia laboral ha sido haciendo oficios varios, yo empecé en casas de familia y con la experiencia que tuve haciendo aseo en mi casa, ahí empecé, luego EULEN me dio la oportunidad de trabajar con experiencia informal, trabaje primero ahí, luego en otra empresa de aseo y otra vez volví a EULEN. Esos conocimientos en aseo los adquirí gracias a la vida, a mis necesidades de trabajar.</p>	<p>Todos los conocimientos, habilidades, aptitudes, saberes, etc. que los entrevistados han adquirido a los largo de su vida han sido de manera empírica y les han otorgado la posibilidad de obtener trabajo de manera formal e informal en áreas técnicas y operativas, ninguno de esos fue adquirido en ninguna institución.</p>

### **Anexo III: Datos obtenidos de la aplicación de una encuesta**

#### **Segundo instrumento de recolección de información aplicado a la población de interés para la presente investigación.**

Se realizó una encuesta enviada al personal operativo de limpieza que buscaba identificar la necesidad e interés que tienen los operarios de limpieza por un programa de formación, indagar aspectos generales demográficos, de su nivel educativo actual, su conveniencia frente a las temáticas de formación y los parámetros en que se les facilitaba tomar el programa, a partir de este establecer los lineamientos del mismo.

Dicha encuesta fue enviada a las supervisoras y coordinadoras de limpieza de diferentes contratos a nivel nacional a través de un enlace de Google Formulario, el cual se buscaba que fuera resuelto por los operarios de limpieza sin discriminar el cliente al cual pertenecían. De los 1.721 operarios de limpieza que laboran actualmente en la compañía 845 respondieron la encuesta, esto corresponde al 49,1% de la totalidad de la población interesada para la presente investigación. A continuación, se evidencian los datos, gráficos de cada una de las categorías evaluadas y la respectiva interpretación de estos:

#### **Información sociodemográfica.**

*Género.* De las personas encuestadas el 77,51% son mujeres y el 22,49% hombres, ningún individuo se identificó en género no binario.

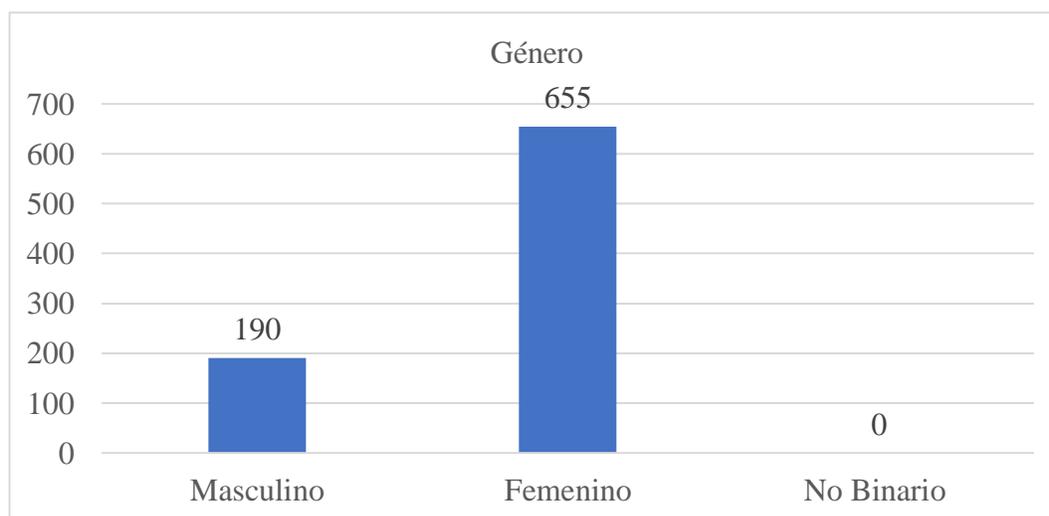
**Tabla 1.**

*Datos sociodemográficos en cuanto al género de las personas encuestadas.*

<b>Género</b>	<b>Cantidad</b>
Masculino	190
Femenino	655
No Binario	0

Nota. Elaboración propia.

**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.

*Edad.* Se dispusieron 6 rangos de edades para que se abarcara la totalidad de edad que podrían tener los empleados, en ese orden, de las personas que resolvieron la encuesta el grupo más joven, comprendido entre los 18 a 15 años, es el 6%; posterior a ellos con el 18% están los adultos jóvenes entre 26 y 32 años; el 27% de los encuestados pertenecen a las edades entre 33 y 41 años; con el 31% se encuentra la población de los 42 a los 50 años siendo la más frecuente; por su parte, y disminuyendo significativamente la tendencia, con el 18% respondieron la encuesta aquellos que

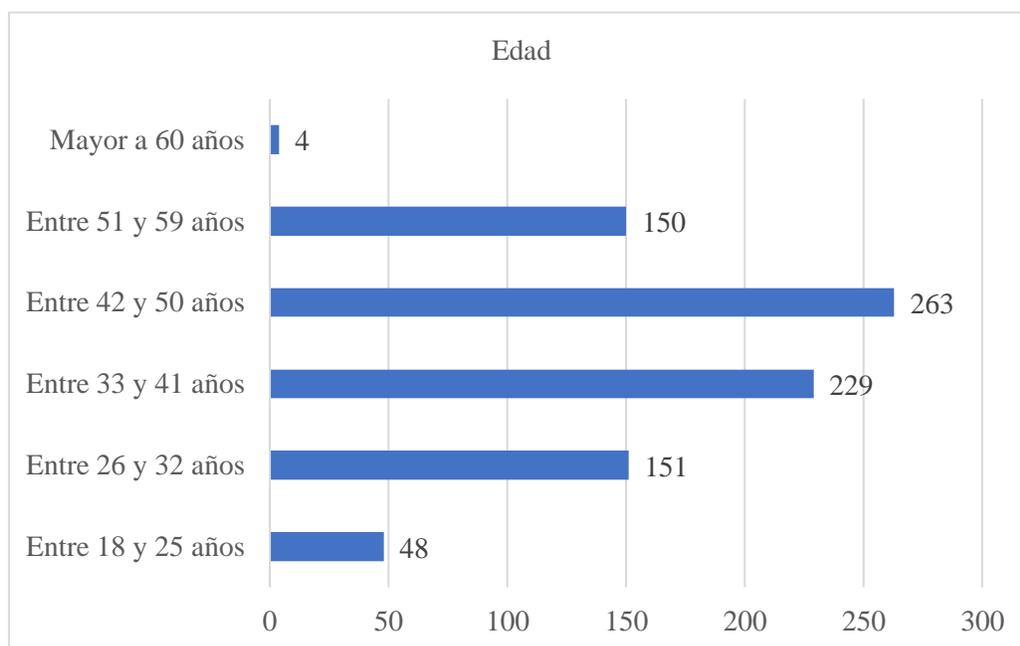
tienen entre 51 y 59 años, y finalmente el 0,47% respondieron este cuestionario solo 4 personas mayores de 60 años.

**Tabla 2.**

*Datos sociodemográficos acerca de las edades de las personas encuestadas.*

<b>Edad</b>	<b>Cantidad</b>
Entre 18 y 25 años	48
Entre 26 y 32 años	151
Entre 33 y 41 años	229
Entre 42 y 50 años	263
Entre 51 y 59 años	150
Mayor a 60 años	4

**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.

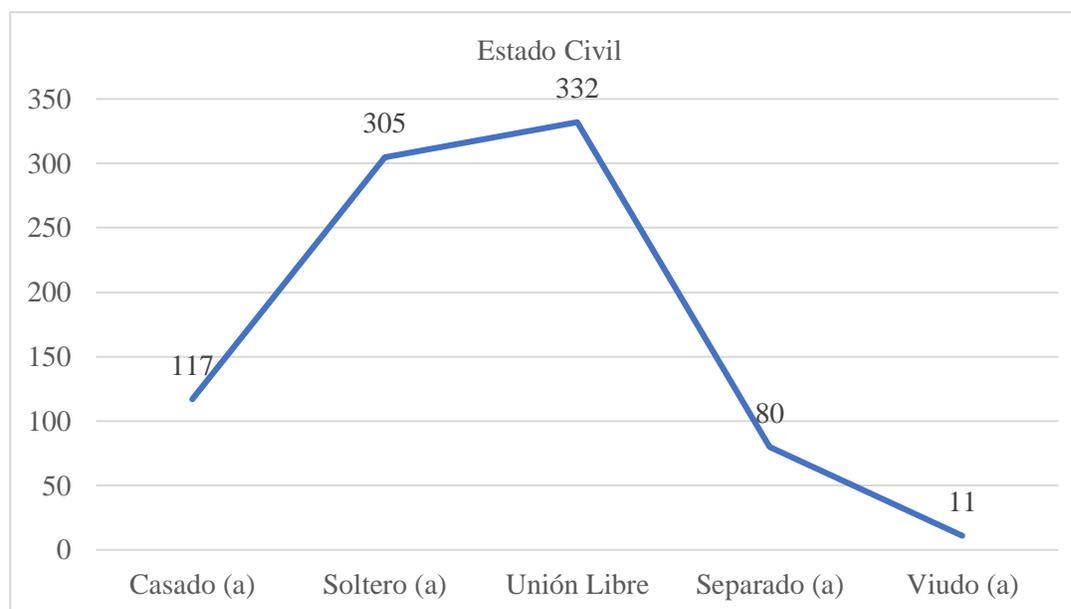
*Estado civil.* El estado civil de la mayoría de los empleados es unión libre con el 39%; posterior el 36% quienes son solteros; los trabajadores casados corresponden al 14% y separados el 10%; finalmente con el 1% están las personas viudas.

**Tabla 3.**

*Datos sociodemográficos acerca del estado civil de las personas encuestadas.*

<b>Estado Civil</b>	<b>Cantidad</b>
Casado (a)	117
Soltero (a)	305
Unión Libre	332
Separado (a)	80
Viudo (a)	11

**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.

*Nivel educativo.* El 57% de los encuestados tienen como nivel educativo el bachillerato completo, seguido por el bachillerato sin finalizar con el 21%; posterior a este, con el 13% están

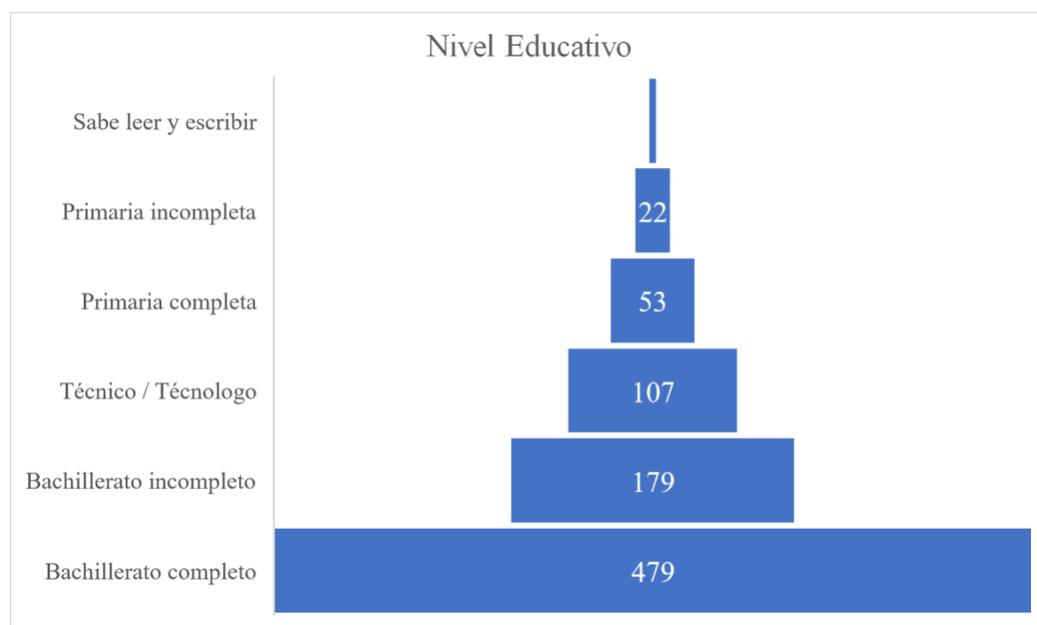
los trabajadores encuestados que tienen nivel técnico o tecnólogo; en menor medida se encuentran aquellos que tienen primaria completa e incompleta con el 6% y 3% respectivamente, para finalizar, con el 0,59% se encuentran aquellas personas que solo saben leer y escribir.

**Tabla 4.**

*Datos sociodemográficos acerca del nivel educativo de las personas encuestadas.*

<b>Nivel Educativo</b>	<b>Cantidad</b>
Sabe leer y escribir	5
Primaria incompleta	<b>22</b>
Primaria completa	53
Técnico / Tecnólogo	<b>107</b>
Bachillerato incompleto	179
Bachillerato completo	<b>479</b>

Nota. Elaboración propia.



Nota. Elaboración propia.

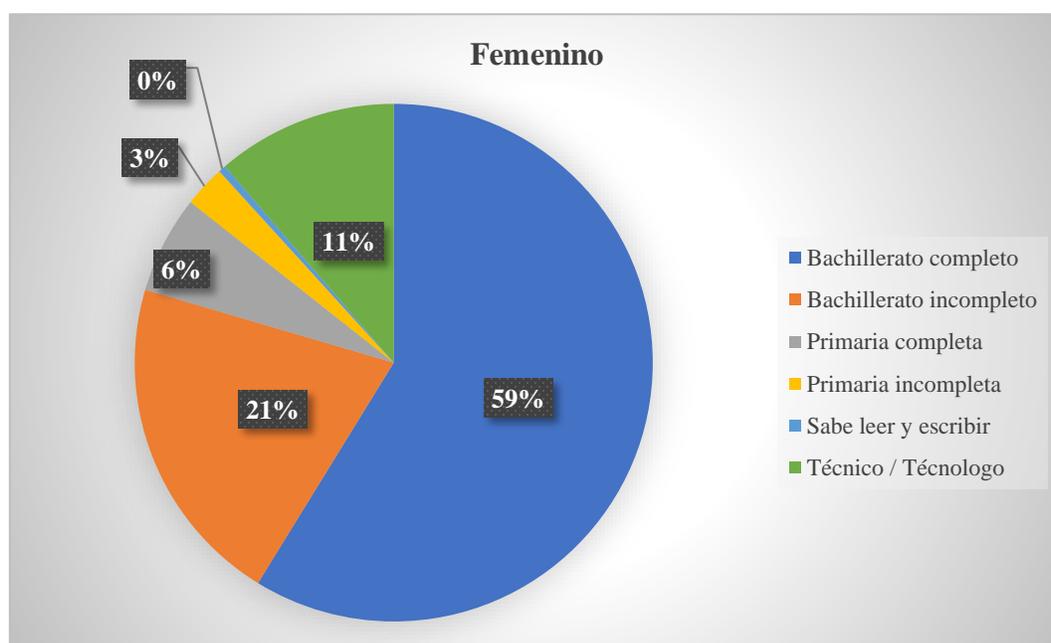
*Género y nivel educativo.* Si se tiene en cuenta el nivel educativo frente al género podemos concluir que en ambos géneros se tiene la misma orientación frente a la otra variable, siendo el bachillerato completo el nivel más frecuente en ambos y como el nivel menos frecuente las personas que saben leer y escribir con tan solo 3 mujeres y 2 hombres del total de los encuestados.

**Tabla 5.**

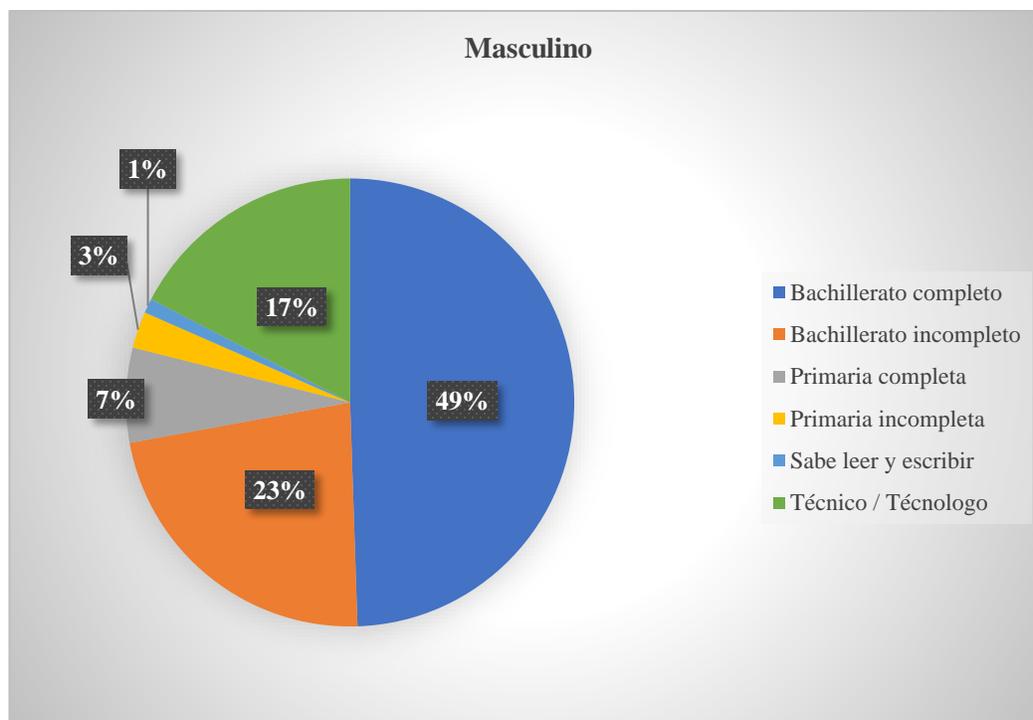
*Datos sociodemográficos comparando el género y el nivel educativo de las personas encuestadas.*

Nivel Educativo	Género		
	Femenino	Masculino	Total general
Bachillerato completo	385	94	479
Bachillerato incompleto	136	43	179
Primaria completa	40	13	53
Primaria incompleta	17	5	22
Sabe leer y escribir	3	2	5
Técnico / tecnólogo	74	33	107
Total general	655	190	845

**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.

*Edad y nivel educativo.* Gracias a este cruce de información se puede definir que sin importar las edades de los trabajadores el bachillerato completo es el nivel educativo más frecuente, seguido por el bachillerato incompleto. Los niveles técnico/tecnólogo les siguen en frecuencia, en menor medida está la primaria completa, los niveles académicos más bajos son los menos frecuentes, ya que solo 27 personas tienen la primaria incompleta (22 trabajadores) o solo saben leer y escribir (5 empleados). 5 trabajadores saben leer y escribir de los 845 encuestados, uno en el rango de 26 y 32 años, 2 individuos entre 42 y 50 años y otros 2 en el rango entre 51 y 59 años.

**Tabla 6.**

*Datos sociodemográficos comparando el nivel educativo y las edades de las personas encuestadas.*

Nivel Educativo	Edades						Total general
	Entre 18 y 25	Entre 26 y 32	Entre 33 y 41	Entre 42 y 50	Entre 51 y 59	Mayor a 60	
Bachillerato completo	25	99	140	153	59	3	479
Bachillerato incompleto	9	21	46	62	40	1	179
Primaria completa		3	8	16	26		53
Primaria incompleta	2	3	5	4	8		22
Sabe leer y escribir		1		2	2		5
Técnico / tecnólogo	12	24	30	26	15		107
Total general	48	151	229	263	150	4	845

**Nota.** Elaboración propia.

*Estado civil y nivel educativo.* El 49% de las personas casadas tienen el bachillerato completo, seguido por el 18% que lo tienen incompleto y que son tecnólogos respectivamente. Todas las personas separadas presentan un nivel educativo superior a la primaria, en cuanto a las personas solteras y en pareja de hecho superan significativamente la mitad de la población aquellas que tienen el bachillerato completo, siendo este el nivel educativo más frecuente. Finalmente, de las 11 personas viudas el 72,73% tienen su bachillerato culminado, 2 individuos tienen primaria completa y solo uno es técnico o tecnólogo.

**Tabla 7.**

*Datos sociodemográficos comparando el nivel educativo y el estado civil de los encuestados.*

Nivel Educativo	Estado civil					Total general
	Casado (a)	Separado (a)	Soltero (a)	Unión Libre	Viudo (a)	
Bachillerato completo	57	48	167	199	8	479
Bachillerato incompleto	21	17	67	74		179
Primaria completa	10	6	14	21	2	53
Primaria incompleta	7		9	6		22
Sabe leer y escribir	1		2	2		5
Técnico / Tecnólogo	21	9	46	30	1	107
<b>Total general</b>	<b>117</b>	<b>80</b>	<b>305</b>	<b>332</b>	<b>11</b>	<b>845</b>

**Nota.** Elaboración propia.

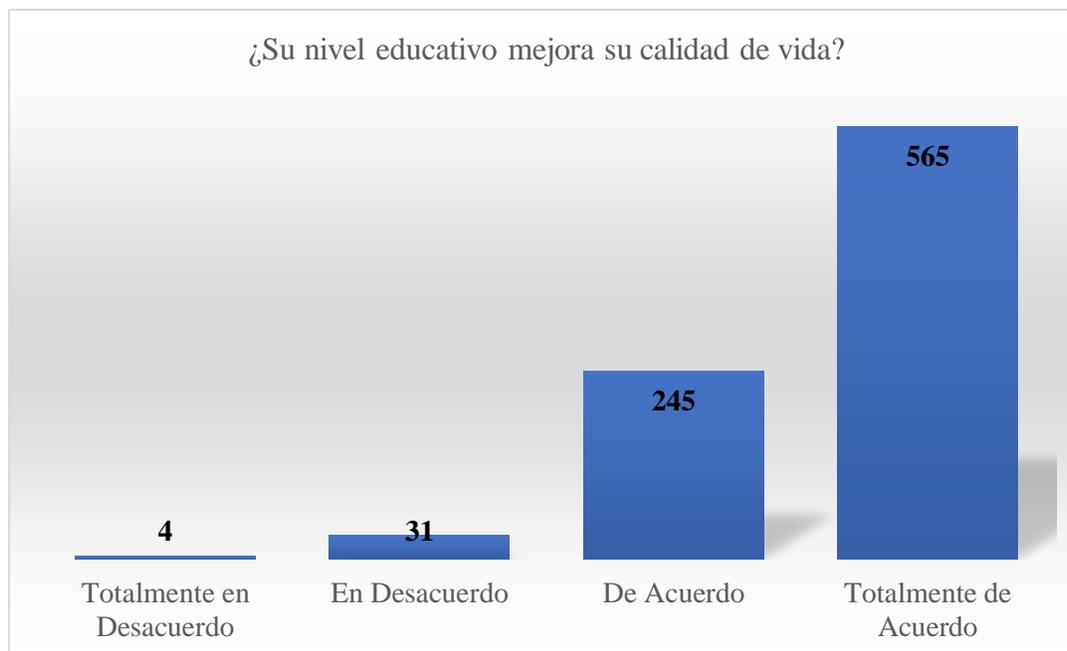
### **Necesidad de entendimiento en la vida personal del trabajador.**

*¿Su nivel educativo mejora su calidad de vida?* La mayoría de encuestados con el 67% indicaron que están completamente de acuerdo con la pregunta, seguido por el 29% que están de acuerdo; en una instancia menor el 4% de los empleados indican que están en desacuerdo y su nivel educativo no mejoraría su calidad de vida; finalmente, el 0,47% de los participantes están totalmente en desacuerdo con esta afirmación. La mayoría indica que la necesidad de entendimiento tendría una implicación positiva a nivel personal.

**Tabla 8.**

<b>¿Su nivel educativo mejora su calidad de vida?</b>	<b>Cantidad</b>	<i>Perspectiva de los encuestados acerca del nivel educativo frente al mejoramiento de la calidad de vida.</i>
Totalmente en Desacuerdo	4	
En Desacuerdo	31	
De Acuerdo	245	
Totalmente de Acuerdo	565	

**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.

¿Formarse y capacitarse mejoraría su calidad de vida laboral? Un porcentaje mínimo, solo 6 personas de 845 siendo el 0,71% consideran que formarse y capacitarse no mejoraría su calidad de vida laboral, por otro lado, el 76% y 23% consideran que están totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente y que el crecimiento educativo influye de forma positiva en esta condición.

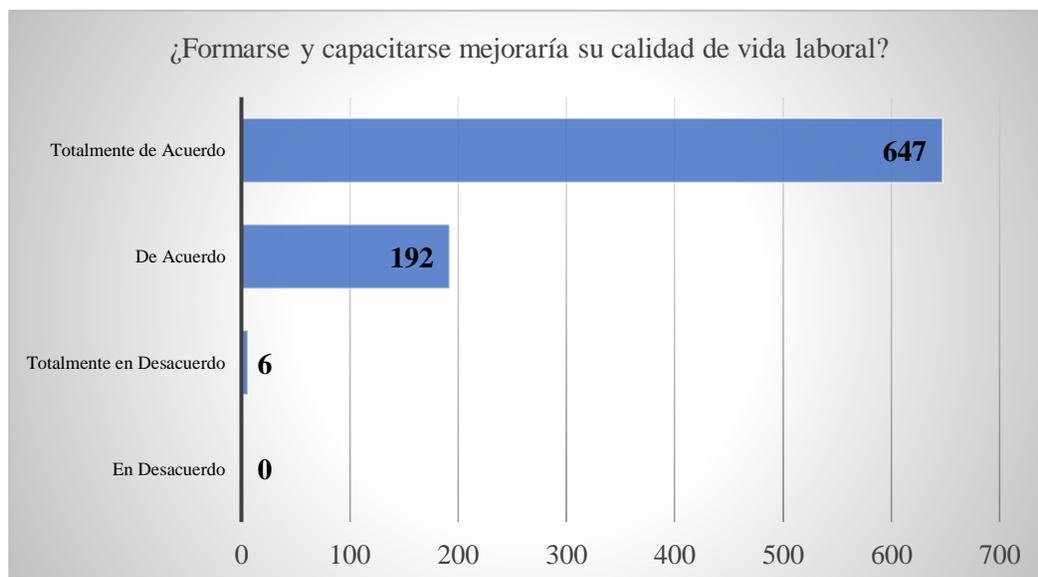
**Tabla 9.**

*Perspectiva de los encuestados acerca de si formarse o capacitarse mejoraría su calidad de vida.*

¿Formarse y capacitarse mejoraría su calidad de vida laboral?	Cantidad
En Desacuerdo	0
Totalmente en Desacuerdo	6

De Acuerdo	192
Totalmente de Acuerdo	<b>647</b>

**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.

¿Mejorar su nivel educativo aumentaría la posibilidad de ascenso dentro de la empresa? En esta pregunta el 62% de los encuestados manifiestan que se están completamente de acuerdo en que mejorar su nivel educativo incrementaría la posibilidad de crecimiento profesional dentro de la organización; el 37% que están de acuerdo, pero no totalmente. Sin embargo, en una perspectiva completamente diferente, 7 empleados están totalmente en desacuerdo, consideran que no hay ninguna posibilidad de ascenso dentro de la empresa a través del nivel educativo.

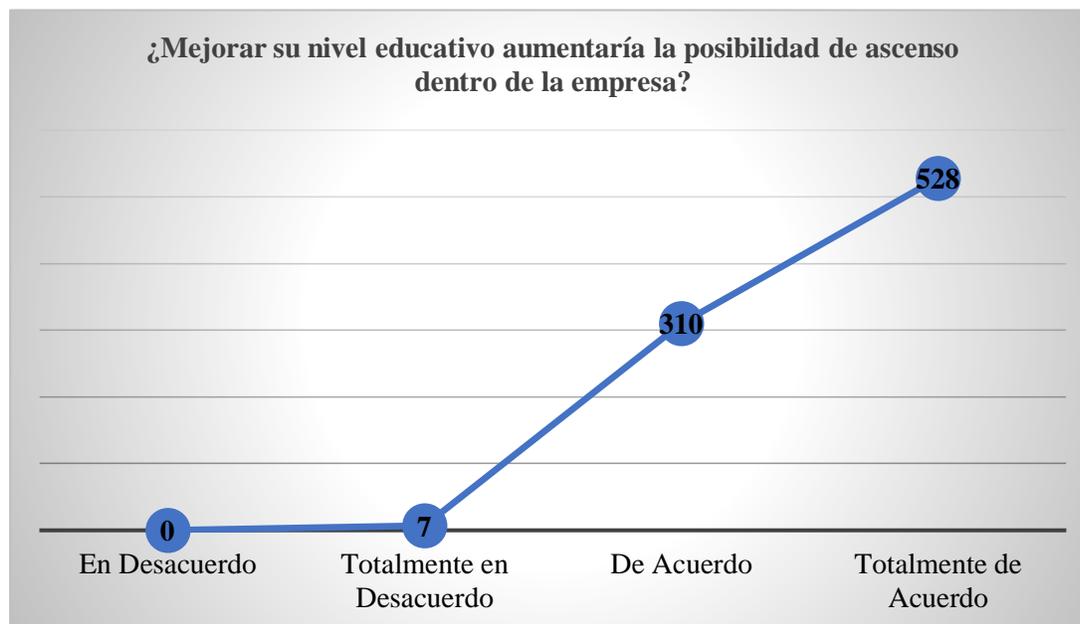
#### **Tabla 10.**

*Perspectiva de los encuestados acerca de si mejorar su nivel educativo aumentaría la posibilidad de ascenso organizacional.*

<b>¿Mejorar su nivel educativo aumentaría la posibilidad de ascenso dentro de la empresa?</b>	<b>Cantidad</b>
En Desacuerdo	0

Totalmente en Desacuerdo	7
De Acuerdo	310
Totalmente de Acuerdo	528

**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.

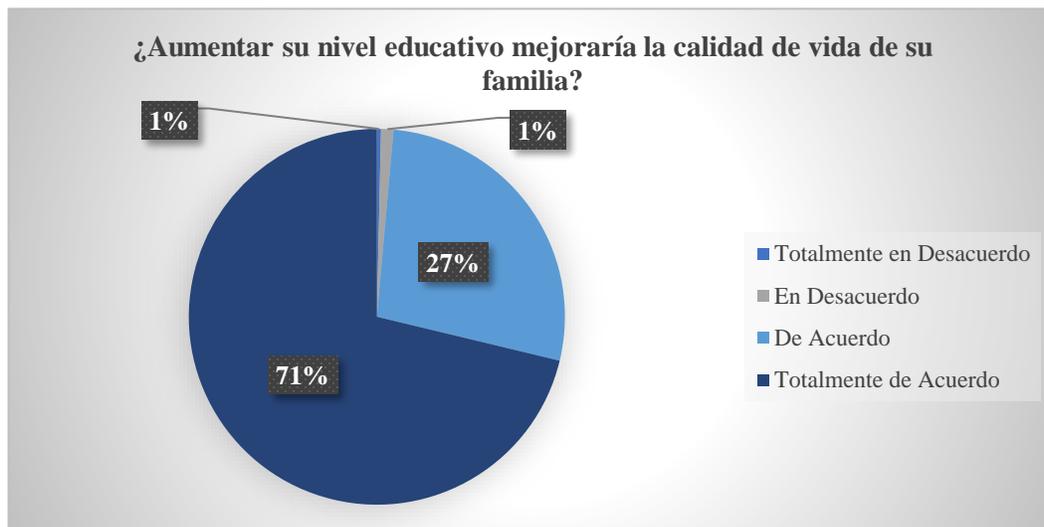
*¿Aumentar su nivel educativo mejoraría la calidad de vida de su familia?* Esta pregunta indaga acerca cómo influye la necesidad de entendimiento en la calidad de vida familiar del trabajador, si a un mayor nivel educativo mayor calidad de vida, a lo que los encuestados respondieron en su gran mayoría 602 personas de 845 (71%) que estaban totalmente de acuerdo con esta afirmación; seguido por aquellos que están de acuerdo (231 individuos) con el 27%; en un porcentaje mínimo, solo 9 y 3 personas respectivamente respondieron que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

**Tabla 11.**

*Perspectiva de los encuestados acerca de si aumentar su nivel educativo mejoraría la calidad de vida de su familia.*

<b>¿Aumentar su nivel educativo mejoraría la calidad de vida de su familia?</b>	<b>Cantidad</b>
Totalmente en Desacuerdo	3
En Desacuerdo	9
De Acuerdo	231
Totalmente de Acuerdo	602

Nota. Elaboración propia.



Nota. Elaboración propia.

*¿Mejorar su nivel educativo le ayudaría a conseguir un empleo con mejores condiciones?* De las 845 personas encuestadas 10 respondieron que estaban totalmente en desacuerdo (0,3%) y en desacuerdo (0,83%) respectivamente, por otro lado, siendo la opción que más representa a los trabajadores el 68% indicaron que estaban totalmente de acuerdo y el 31% manifestó que estaba de acuerdo con que un nivel educativo superior ayudaría a conseguir mejores condiciones laborales.

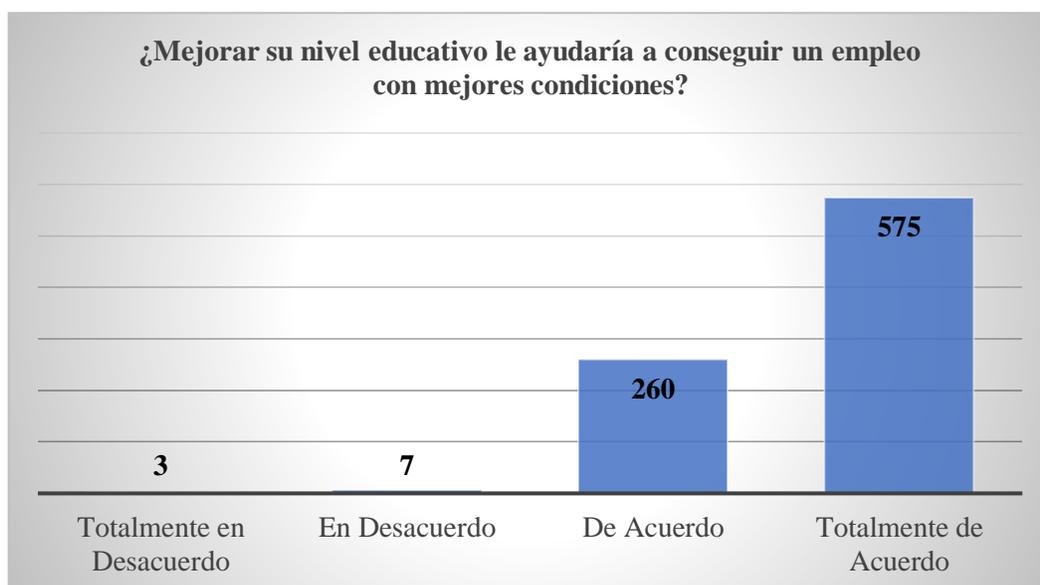
**Tabla 12.**

*Perspectiva que tienen los encuestados sobre si el mejoramiento del nivel educativo influye para conseguir un empleo con mejores condiciones.*

**¿Mejorar su nivel educativo le ayudaría a conseguir un empleo con mejores condiciones?**

	Cantidad
Totalmente en Desacuerdo	3
En Desacuerdo	7
De Acuerdo	260
Totalmente de Acuerdo	575

**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.

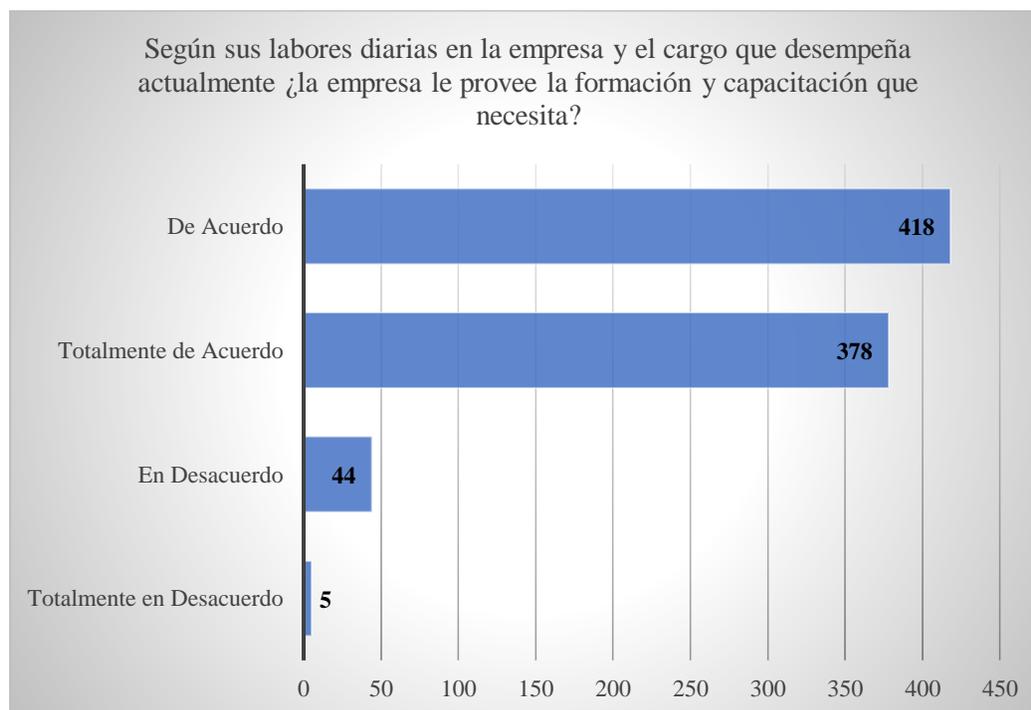
*Según sus labores diarias en la empresa y el cargo que desempeña actualmente ¿La empresa le provee la formación y capacitación que necesita?* El 45% de los trabajadores encuestados afirman que se encuentran totalmente de acuerdo con que la empresa capacita a sus empleados según las necesidades diarias de sus labores; seguido por el 49% que están de acuerdo con esta afirmación, pero no totalmente; por otro lado, con un porcentaje significativamente menor, el 5% aduce que no está de acuerdo y el 1% totalmente en desacuerdo con esta pregunta.

**Tabla 13.**

*Opinión de los trabajadores sobre la formación y capacitación impartida por la empresa es acorde a sus labores diarias.*

<b>Según sus labores diarias en la empresa y el cargo que desempeña actualmente ¿la empresa le provee la formación y capacitación que necesita?</b>	<b>Cantidad</b>
Totalmente en Desacuerdo	5
En Desacuerdo	44
Totalmente de Acuerdo	378
De Acuerdo	418

**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.

*¿En algún momento su nivel educativo le ha dificultado conseguir empleo o adquirir nuevos conocimientos? Al indagar si el nivel educativo le ha afectado para obtener empleo, el 45% de los participantes aducen que están de acuerdo; el 26% están totalmente de acuerdo; un 25% en*

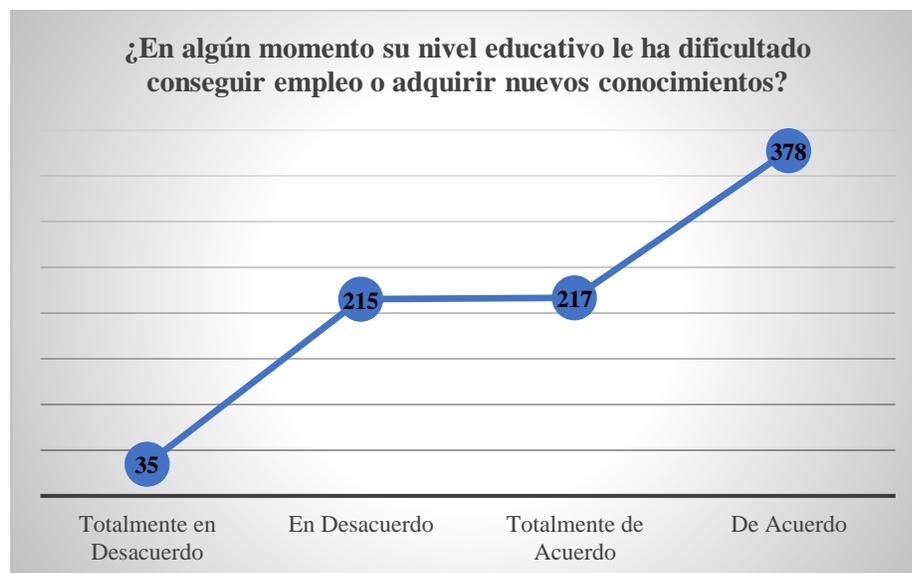
desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo. El porcentaje de encuestados que nunca ha tenido dificultades a causa de su nivel educativo para obtener empleo es del 29%, contrastado con el 71% quienes consideran que en algún momento de su vida esta variable ha sido un impedimento para conseguir un nuevo trabajo.

**Tabla 14.**

*Opinión de los trabajadores sobre si su nivel educativo le ha afectado para conseguir un empleo o adquirir nuevos conocimientos.*

<b>¿En algún momento su nivel educativo le ha dificultado conseguir empleo o adquirir nuevos conocimientos?</b>	<b>Cantidad</b>
Totalmente en Desacuerdo	35
En Desacuerdo	<b>215</b>
Totalmente de Acuerdo	217
De Acuerdo	<b>378</b>

**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.

### **Interés de la población en cubrir su satisfacción de entendimiento.**

*¿Cuál es su interés en retomar sus estudios o adquirir nuevos conocimientos?* Al indagar acerca del interés que tienen los empleados sobre formarse y capacitarse, los tres porcentajes más altos

pertenecen a las puntuaciones con mayor interés, siendo el 58,93% está en la puntuación 10 siendo la más alta y la de mayor interés por parte de los encuestados, seguido por el #8 con el 13,49% y el puntaje 9 que es el segundo más alto pero el tercero en interés de la población con el 11,48%.

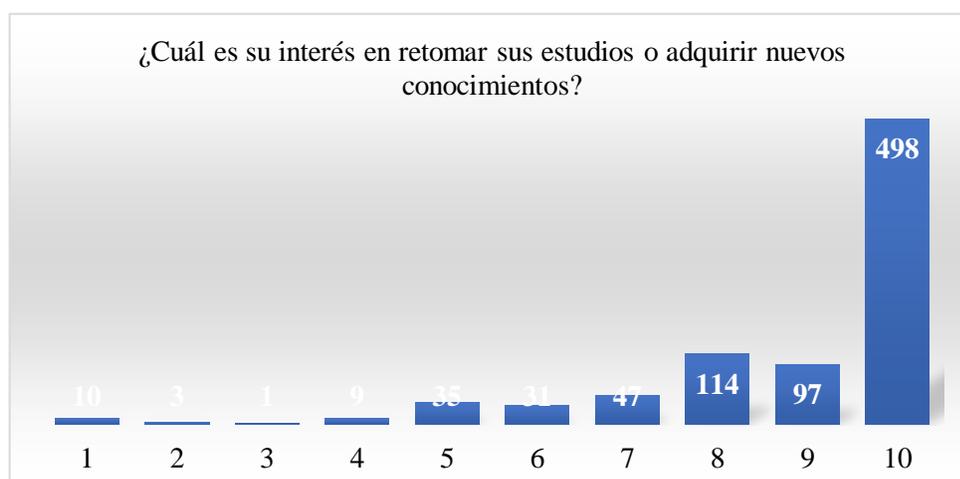
Posterior a ello, se encuentran las puntuaciones medias (7, 5 y 6) con el 5,56%, 4,14% y 3,67%, quienes mostraron un interés medio pero significativo en iniciar un proceso de formación. Para finalizar, se encuentran aquellos que no consideran relevante en este momento formarse, de los 845 empleados encuestados 23 manifiestan que no tienen motivación aparente con respecto a este tema, siendo el 2,72% de los participantes.

**Tabla 15.**

*Interés de los trabajadores encuestados en retomar sus estudios o adquirir nuevos conocimientos.*

¿Cuál es su interés en retomar sus estudios o adquirir nuevos conocimientos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Cantidad</b>	10	3	1	9	35	31	47	114	97	498

**Nota.** Elaboración propia.



*¿Qué tan satisfecho se encuentra con su nivel educativo?* En la pregunta acerca de la satisfacción de los empleados frente a su nivel educativo manifestó que el nivel más frecuente de respuesta es el #8 con el 17,28%, seguido por el grado medio que es el nivel #5 con el 15,74% y

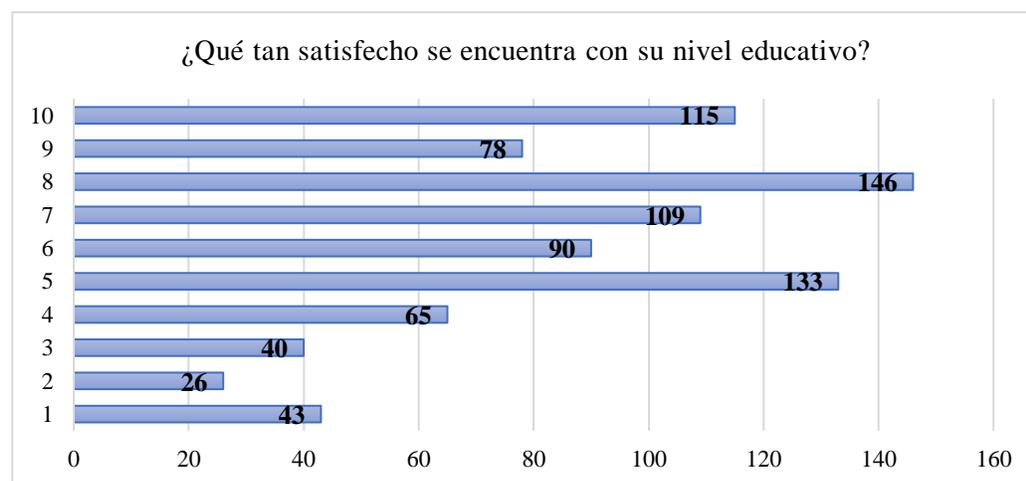
los niveles 10 y 7 con el 13,61% y 12,9% respectivamente cada uno. Estos 4 niveles comprenden el grado de satisfacción de la población, encontrándose todos por encima del nivel 5, esto implica que la insatisfacción de los participantes no superó el 20,9% con 174 personas de las 845 encuestadas, quienes aducen que su grado de conformidad con la educación que recibieron no los satisface. A diferencia de la pregunta anterior donde se evidenció una generalidad casi unánime, en esta pregunta la tendencia es positiva, sin embargo, no hay un consenso frente a los niveles, presentándose varios con porcentajes significativos de interés.

**Tabla 16.**

*Nivel de satisfacción de los trabajadores con respecto a su nivel educativo*

<b>¿Qué tan satisfecho se encuentra con su nivel educativo?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Cantidad</b>	43	26	40	65	133	90	109	146	78	115

**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.

**Se indagó acerca de los satisfactores de la necesidad de entendimiento para crear un programa de formación.**

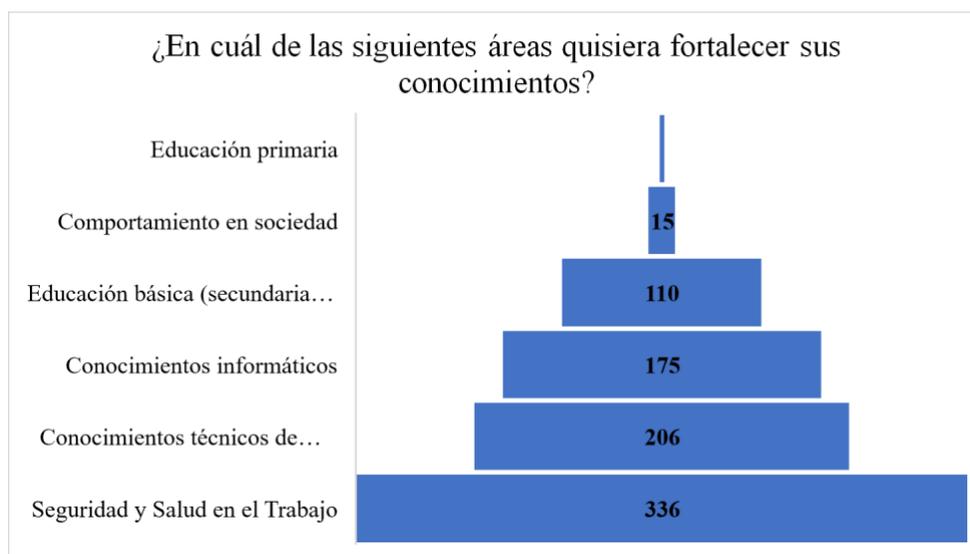
*¿En cuál de las siguientes áreas quisiera fortalecer sus conocimientos?* La educación primaria es la de menor necesidad para los encuestados, seguido del comportamiento en sociedad con el 2%, esto es solo 15 personas de 845; la culminación de la educación básica o bachillerato presenta un interés del 13% dentro de los participantes; los conocimientos informáticos 21%, seguido del 24% quienes opinan que los conocimientos técnicos de la limpieza y desinfección son fundamentales; para finalizar y siendo el de mayor requerimiento dentro de los encuestados, con el 40% se encuentran las temáticas de seguridad y salud en el trabajo.

**Tabla 17.**

*Áreas de interés para fortalecer sus conocimientos.*

<b>¿En cuál de las siguientes áreas quisiera fortalecer sus conocimientos?</b>	<b>Cantidad</b>
Educación primaria	3
Comportamiento en sociedad	15
Educación básica (secundaria o bachillerato)	110
Conocimientos informáticos	175
Conocimientos técnicos de limpieza y desinfección	206
Seguridad y Salud en el Trabajo	336

**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.

Dentro de las áreas de formación se establecen las siguientes temáticas de interés:

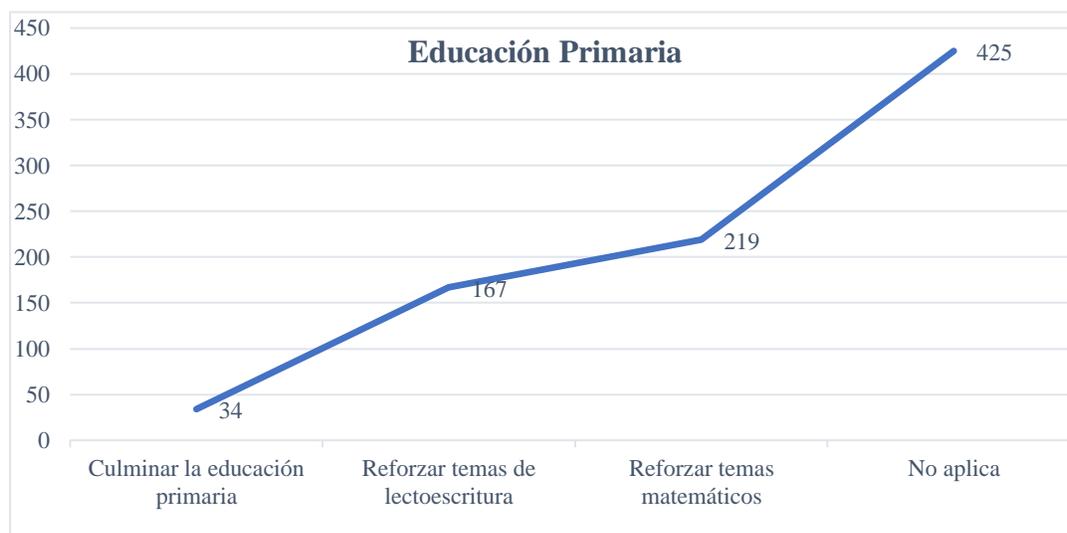
*Educación primaria.* El 50% de los encuestados no presenta necesidad de entendimiento en esta temática, porque no le interesa reforzar ninguno de estos conocimientos; por otro lado, el 26% establece que necesita profundizar en conocimientos matemáticos y otro 20% en lectoescritura; finalmente, solo el 4% está interesado en finalizar su educación primaria, 34 personas, la misma cantidad que manifestó un nivel educativo de primaria incompleta y saber leer y escribir en la información sociodemográfica.

**Tabla 18.**

*Temáticas de interés de conocimientos en educación primaria.*

<b>Educación Primaria</b>	<b>Cantidad</b>
Culminar la educación primaria	34
Reforzar temas de lectoescritura	<b>167</b>
Reforzar temas matemáticos	219
No aplica	<b>425</b>

**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.

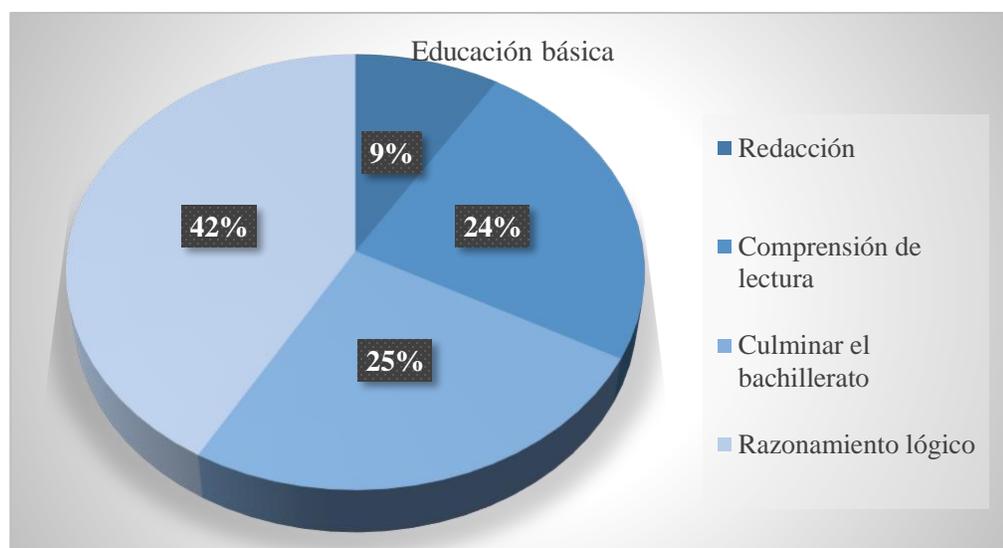
*Educación básica.* Dentro de las necesidades de entendimiento que presenta la población en este nivel educativo el razonamiento lógico es el de mayor interés (352 de 845 personas) correspondiente al 42%, seguido por 215 individuos que quieren finalizar el bachillerato (25%); con el 24% (203 personas buscan mejorar su comprensión lectora); y finalmente el 9% indica que quieren fortalecer su redacción.

**Tabla 19.**

*Temáticas de interés de conocimientos en educación básica*

<b>Educación Básica</b>	<b>Cantidad</b>
Redacción	75
Comprensión de lectura	<b>203</b>
Culminar el bachillerato	215
Razonamiento lógico	<b>352</b>

**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.

*Conocimientos técnicos.* Se quiso evaluar los conocimientos técnicos que buscaban satisfacer la necesidad de entendimiento, el que mayor interés generó fue el manejo de herramientas

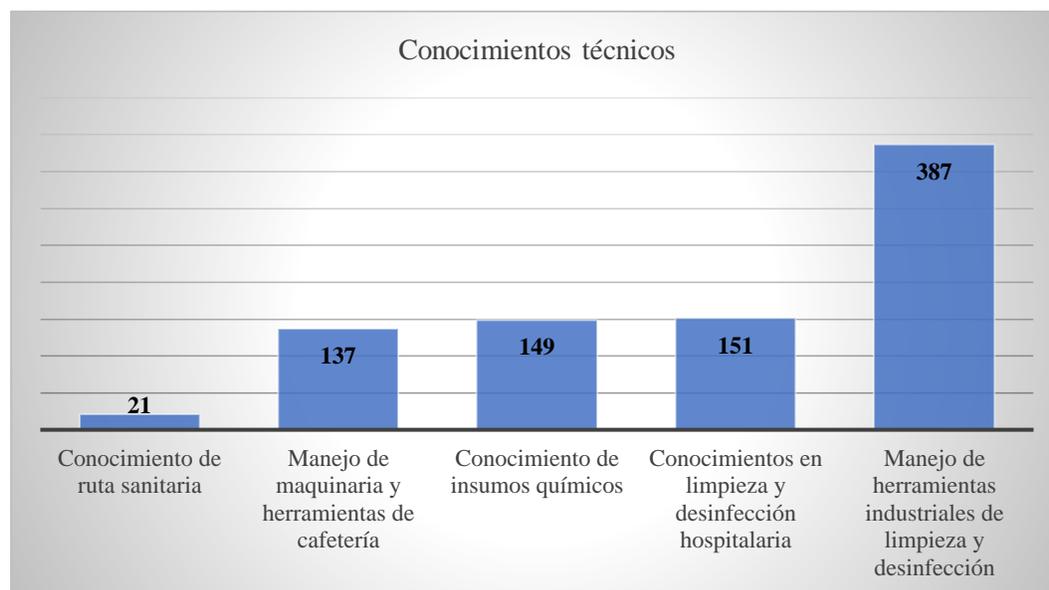
industriales de limpieza y desinfección con el 46%; seguido por la temática de limpieza y desinfección hospitalaria con el 18%, un porcentaje idéntico manifiesta que los insumos químicos son de su interés; el manejo de maquinaria de herramientas de cafetería representa el 16% del interés de los encuestados; en un porcentaje muy bajo con el 2% (21 trabajadores) aducen que quieren aprender acerca de la ruta sanitaria.

**Tabla 20.**

*Temáticas de interés de conocimientos técnicos.*

<b>Conocimientos técnicos</b>	<b>Cantidad</b>
Conocimiento de ruta sanitaria	21
Manejo de maquinaria y herramientas de cafetería	137
Conocimiento de insumos químicos	149
Conocimientos en limpieza y desinfección hospitalaria	151
Manejo de herramientas industriales de limpieza y desinfección	387

**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.

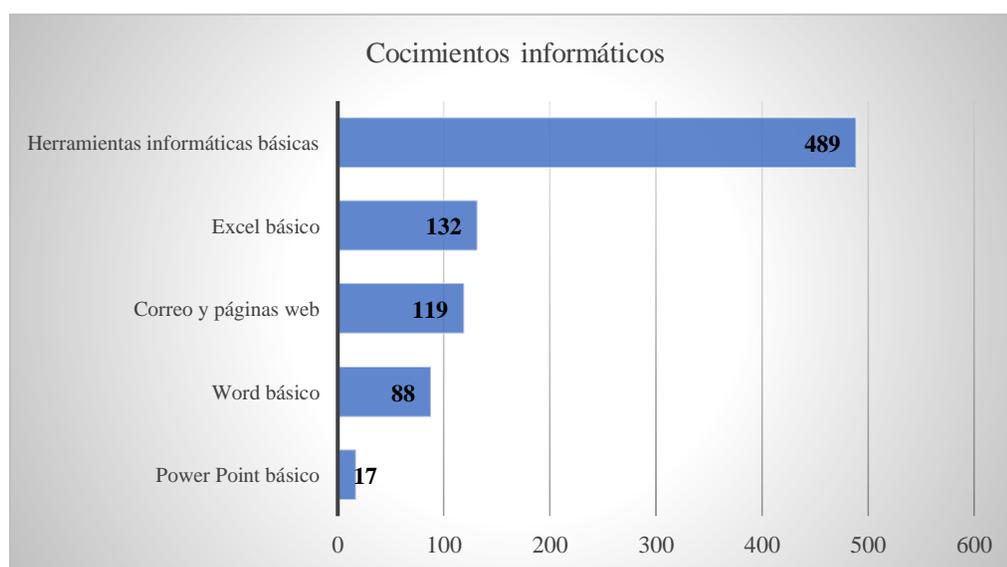
*Conocimientos informáticos.* El mayor porcentaje de personas que respondió esta pregunta supera fue del 58% y son aquellas que su necesidad de entendimiento se basa en reforzar los conocimientos en las herramientas informáticas básicas; seguido por el 16% y 14% que les interesa Excel, correo y páginas web; por otro lado respectivamente, aquellos interesados en Word básico representan el 10%, por último, el 2% de los encuestados busca adquirir nuevos conocimientos en Power Point.

**Tabla 21.**

*Temáticas de interés de conocimientos informáticos.*

<b>Conocimientos informáticos</b>	<b>Cantidad</b>
Power Point básico	17
Word básico	<b>88</b>
Correo y páginas web	119
Excel básico	<b>132</b>
Herramientas informáticas básicas	489

**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.

*Comportamiento en sociedad.* Esta fue una de las preguntas en la que los encuestados respondieron de forma más equitativa en todos los ítems de interés, el manejo de personal es una de las competencias que quisieran adquirir la mayoría de los participantes (21%), seguido por el liderazgo con un porcentaje idéntico, ambas tienen la función de inducir en los trabajadores herramientas de liderato y eficiencia en grupos de trabajo a cargo. Por su parte, los ítems de etiqueta y protocolo representan el 18% y 17% cada uno respectivamente, otro 17% muestra a los interesados en la comunicación asertiva. Finalmente, con un porcentaje muchísimo menor, el 6% evidencia a aquellos que quieren profundizar en resolución de conflictos.

**Tabla 22.**

*Temáticas de interés de conocimientos en comportamiento en sociedad.*

<b>Comportamiento en sociedad</b>	<b>Cantidad</b>
Resolución de conflictos	48
Comunicación asertiva	<b>142</b>
Comunicación oral	143
Etiqueta y protocolo	<b>153</b>
Liderazgo	176
Manejo de personal	<b>183</b>

**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.

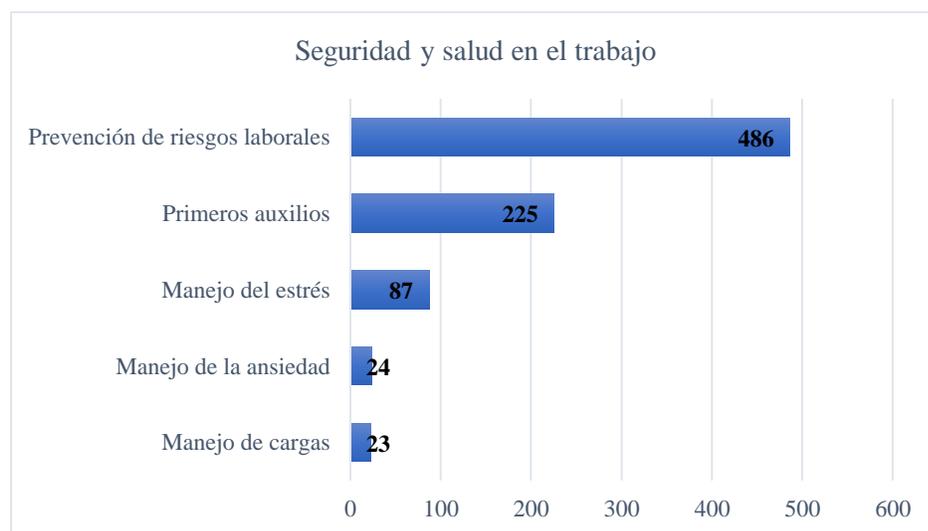
*Seguridad y salud en el trabajo.* En el ítem de seguridad y salud en el trabajo se buscaba indagar las temáticas que ayudaban a satisfacer esta necesidad académica, a lo que los encuestados respondieron que la prevención de riesgos laborales era el de mayor interés, ya que de los 845 empleados 486 lo seleccionaron como el más importante con el 57%; seguido de la temática de primeros auxilios con el 27%; en un porcentaje significativamente inferior, el 10% se encuentran interesados por el manejo del estrés y con 3% cada uno el manejo de la ansiedad y manejo de cargas respectivamente.

**Tabla 23.**

*Temáticas de interés de conocimientos de seguridad y salud en el trabajo.*

Seguridad y salud en el trabajo	Cantidad
Manejo de cargas	23
Manejo de la ansiedad	24
Manejo del estrés	87
Primeros auxilios	225
Prevención de riesgos laborales	486

**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.

**Lineamientos del programa de formación y capacitación que más le convendrían a los trabajadores de la organización.**

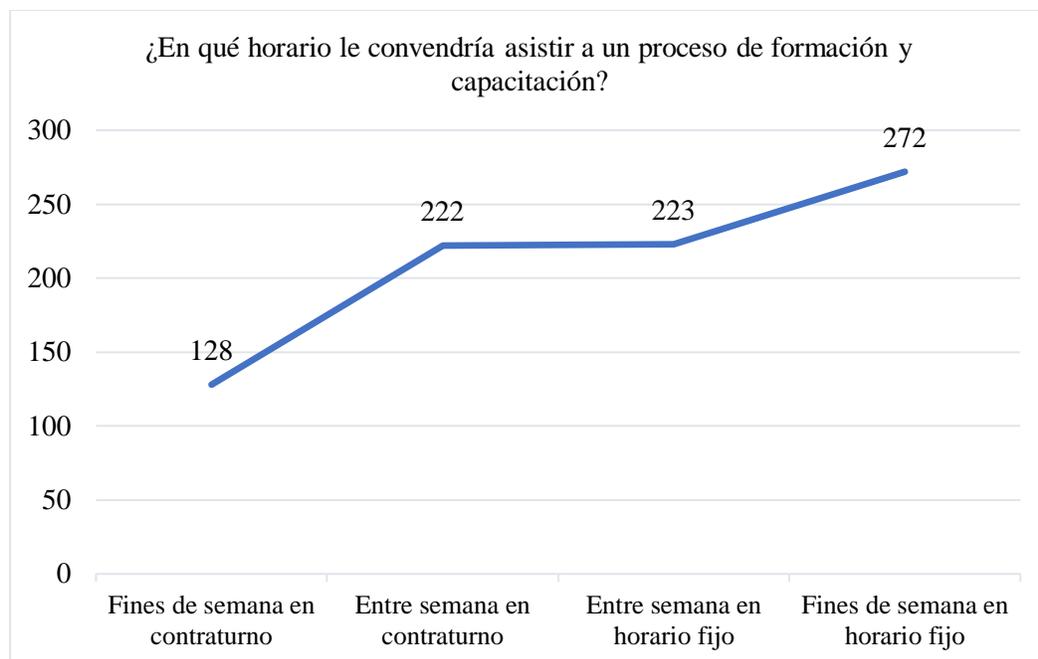
*¿En qué horario le convendría asistir a un proceso de formación y capacitación?* La disponibilidad de horarios que le convendría más a los operarios de limpieza para recibir un programa de formación y capacitación es los fines de semana en un horario fijo (32% manifestó interés), seguido por el 27% con un horario entre semana en horario fijo; el 26% prefieren entre semana en contraturno; finalmente, el 15% indica que le preferiría el fin de semana en contraturno. Sin embargo, es importante aclarar que el horario de preferencia tiene valores similares y dependen de la necesidad de los trabajadores, es por ello que los índices en cada una de las opciones son semejantes, ya que se tomó una muestra de población sin discriminar horarios de trabajo o condiciones laborales.

**Tabla 24.**

*Facilidad de horario para asistir a un programa de formación y capacitación.*

<b>¿En qué horario le convendría asistir a un proceso de formación y capacitación?</b>	<b>Cantidad</b>
Fines de semana en contraturno	128
Entre semana en contraturno	<b>222</b>
Entre semana en horario fijo	223
Fines de semana en horario fijo	<b>272</b>

**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.

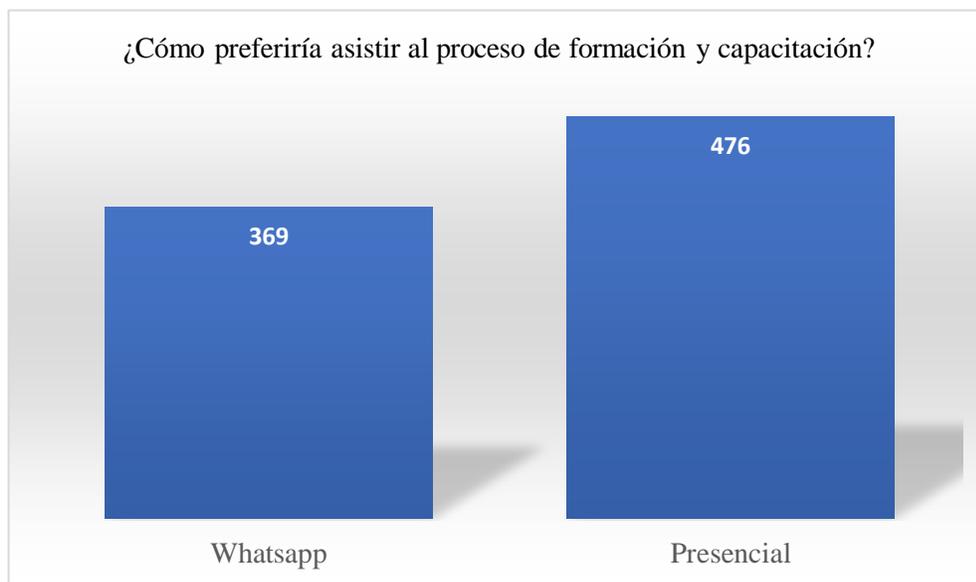
¿Cómo preferiría asistir al proceso de formación y capacitación? Al indagar acerca de la preferencia para asistir a un programa de formación el 56% indica que lo desearía presencialmente; a diferencia del 44% que lo prefiere de manera virtual a través de Whatsapp.

**Tabla 25.**

*Preferencia de los encuestados para asistir a un proceso de formación y capacitación.*

¿Cómo preferiría asistir al proceso de formación y capacitación?	Cantidad
Whatsapp	369
Presencial	<b>476</b>

**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.

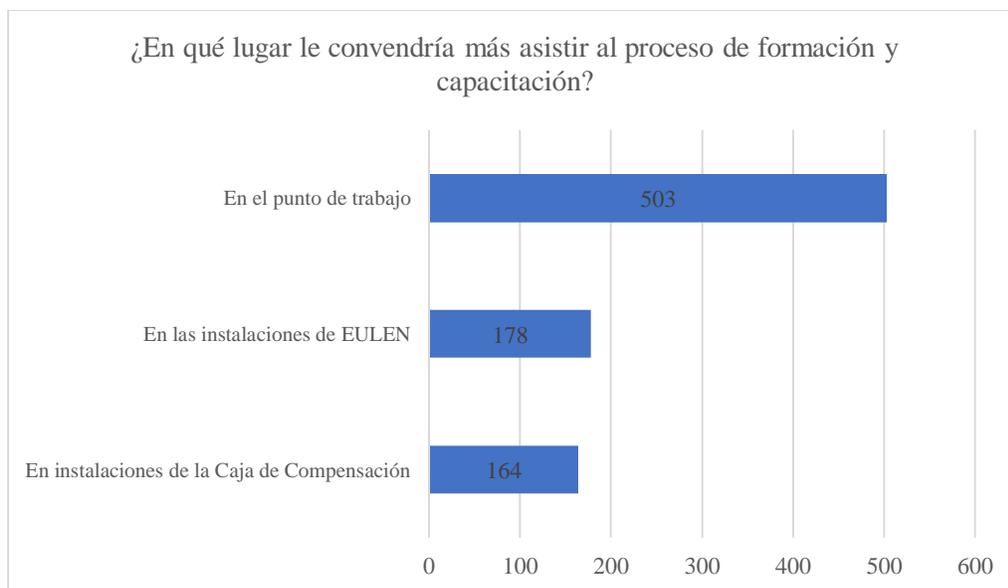
*¿En qué lugar le convendría más asistir al proceso de formación y capacitación?* El lugar de mayor preferencia para los operarios de limpieza es en el punto de trabajo, ya que el 60% de los empleados indicaron que lo priorizan frente a las otras dos opciones; por otro lado, en las instalaciones de la compañía EULEN Colombia S.A. le interesaría al 21% de los encuestados y el 19% establece que en la caja de compensación.

**Tabla 32.**

*Preferencia de los encuestados acerca del lugar de asistencia a un proceso de formación y capacitación.*

<b>¿En qué lugar le convendría más asistir al proceso de formación y capacitación?</b>	<b>Cantidad</b>
En instalaciones de la Caja de Compensación	164
En las instalaciones de EULEN	<b>178</b>
En el punto de trabajo	503

**Nota.** Elaboración propia.



**Nota.** Elaboración propia.