

**SISTEMATIZACIÓN DE LAS FORMAS DE APRENDIZAJE Y COOPERACIÓN  
EN LAS PRÁCTICAS LABORALES DE *COMPLETION SERVICES* DURANTE  
EL AÑO 2013**

**LEIDY LORENA MORALES BUSTOS**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS**

**FACULTAD DE SOCIOLOGÍA**

**BOGOTÁ D.C., COLOMBIA**

**AGOSTO DE 2014**

**SISTEMATIZACIÓN DE LAS FORMAS DE APRENDIZAJE Y COOPERACIÓN  
EN LAS PRÁCTICAS LABORALES DE *COMPLETION SERVICES* DURANTE  
EL AÑO 2013**

**LEIDY LORENA MORALES BUSTOS**

**SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS, TRABAJO DE GRADO**

**DIRIGIDA POR:**

**LUIS GUILLERMO LOPÉZ**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS**

**FACULTAD DE SOCIOLOGÍA**

**BOGOTÁ D.C., COLOMBIA**

**AGOSTO DE 2014**

## **Dedicatoria**

Esta sistematización como opción de grado se hizo posible gracias a la colaboración especial de los sociólogos y amigos Sandra Hernández y Jonathan Falla; igualmente agradezco el apoyo de Sandra Romero manager de la organización *Completion Services*, quien indico de la manera más honesta y respetuosa a mis preguntas, permitiendo el desarrollo del trabajo propuesto.

Bogotá D.C, 2014

### **Agradecimientos:**

A mi mamá Lucy Janeth Bustos por  
apoyar mi carrera profesional en  
sociología y al profesor Luis G.  
López que con paciencia y  
dedicación me acompaño  
en este interesante  
proceso

## Tabla de contenido

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Dedicatoria .....                                                                           | 3  |
| Agradecimientos:.....                                                                       | 4  |
| Resumen .....                                                                               | 8  |
| Abstract.....                                                                               | 9  |
| Introducción.....                                                                           | 10 |
| 1. Capítulo I: Contenido de la sistematización .....                                        | 12 |
| Tema de sistematización .....                                                               | 12 |
| 2. La organización: Completion Services.....                                                | 12 |
| 2.1. Contexto histórico Completion Services .....                                           | 12 |
| 2.2 Formas de organización social en Completion Services. ....                              | 14 |
| 2.3 Elementos de guía organizacional “Misión, Filosofía y Visión” .....                     | 18 |
| 2.4 Política de calidad.....                                                                | 19 |
| 3. Antecedentes de la sistematización .....                                                 | 25 |
| 3.1 ¿Por qué la sistematización de las prácticas laborales de Completion Services?<br>..... | 27 |
| 4. Formulación de la sistematización .....                                                  | 28 |
| 5. Delimitación de la sistematización.....                                                  | 29 |
| 6. Objetivos de investigación .....                                                         | 32 |
| 6.1 Objetivo General:.....                                                                  | 32 |
| 6.2 Objetivos Específicos:.....                                                             | 32 |
| 7. Justificación.....                                                                       | 33 |
| 8. Capítulo II: Marco Conceptual .....                                                      | 36 |
| 8.1 Cooperación y aprendizaje en <i>Completion Services</i> .....                           | 44 |
| 9. Capítulo III: Propuesta metodológica .....                                               | 47 |
| 9.1 Reflexión epistemológica .....                                                          | 49 |
| 9.2 Estrategia de investigación .....                                                       | 50 |
| 9.3 Momentos de la sistematización de experiencias.....                                     | 51 |
| 9.3.1 Primer momento. ....                                                                  | 51 |

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 9.3.2 Segundo momento.....                                                          | 52 |
| 9.3.3 Tercer momento .....                                                          | 52 |
| 9.3.4 Cuarto momento.....                                                           | 52 |
| 10. Capítulo IV: Resultados de la investigación.....                                | 54 |
| 10.1 Recolección y análisis de la documentación de <i>Completion Services</i> ..... | 54 |
| 10.2 Observación no participante .....                                              | 54 |
| 10.3 Entrevistas semiestructuradas .....                                            | 59 |
| 10.4 Grupo focal .....                                                              | 72 |
| 11. Categoría emergente: Sistema de roles .....                                     | 77 |
| 12. Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones .....                                | 81 |
| Referencias Bibliográficas .....                                                    | 84 |
| Anexos .....                                                                        | 87 |

### **Índice de tablas**

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tablas N° 1 Relación personal de Completion Services.....                          | 31 |
| Tablas N° 2 Observación no participante.....                                       | 58 |
| Tablas N° 3 Entrevistas .....                                                      | 66 |
| Tablas N° 4 Sistematización de las prácticas laborales de Completion Services..... | 72 |
| Tablas N° 5 Grupo focal.....                                                       | 76 |
| Tablas N° 6 Categoría emergente: sistema de roles .....                            | 82 |

### **Índice de gráficos**

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Gráfica N° 1 Logo de Completion Services .....                  | 13 |
| Gráfica N° 2 Participación de clientes por valor facturado..... | 14 |
| Gráfica N° 3 Organigrama.....                                   | 17 |
| Gráfica N° 4 Base de operaciones Completion Services.....       | 21 |

## Resumen

La sistematización de experiencias analiza las prácticas laborales, los niveles de cooperación y el aprendizaje de la organización *Completion Services*, que permiten hablar de un capital cultural para tal fin se hizo énfasis en los procesos sociales que desarrollan los trabajadores en Bogotá y la base de operaciones ubicada en la ciudad de Barrancabermeja.

Para el desarrollo exitoso y cumplimiento de los objetivos de la sistematización se realizaron una serie de instrumentos, por ejemplo el análisis de los documentos de la organización y el esbozo de la organización permitió la valoración de la organización social, la configuración estructural y la articulación funcional de *Completion Services*. Además para entender de manera global las prácticas laborales, la cooperación existente y el aprendizaje se realizaron entrevistas semiestructuradas, un grupo focal, y una observación participante donde se evidenció el capital cultural compartido por los miembros de la organización.

La sistematización concluye que: 1. Los miembros de *Completion Services* mantienen un alto grado de cooperación ya que cada actividad se relaciona con otra que realiza un compañero de trabajo; 2. Los trabajadores aprenden de sus compañeros y/o jefes todo el tiempo de su práctica laboral sin embargo también existe un grado de satisfacción con su trabajo ya que en su actividad están plasmando los conocimientos de su profesión.

**Palabras claves:** Cooperación, aprendizaje y prácticas laborales.

## **Abstract**

The systematization of experiences analyzed labor practices, levels of cooperation and learning of Completion Services organization, allowing talk about a cultural capital for this purpose was emphasized social processes that develop workers in Bogota and the base of operations located in the city of Barrancabermeja.

For successful and meeting the objectives of the systematic development a number of instruments were made, for example the analysis of organizational documents and the outline of the organization allowed the assessment of the social organization, the structural configuration and functional articulation of Completion Services . In addition to understanding how global labor practices, the cooperation and learning structured interviews, a focus group, and participant observation where the cultural capital shared by the members of the organization were made evident.

The systematization concludes that: 1 Completion Services members maintain a high level of cooperation as each activity is related to another that takes a coworker; 2. Workers learn from peers and / or bosses all the time of their working practice however there is also a degree of satisfaction with their work and that their activities are translating the knowledge of their profession.

**Keywords:** Cooperation, learning and working practices.

## Introducción

Las prácticas laborales, la cooperación y el aprendizaje de la organización *Completion Services*, fueron las variables estudiadas en la presente sistematización de experiencias, de igual manera han sido estudiadas por la sociología de las organizaciones y demás disciplinas que han logrado estructurar las funciones internas que ejercen cada uno de los empleados, logrando así un mejor desarrollo y productividad laboral.

De esta manera la sistematización de las prácticas laborales en la organización *Completion Services* sirvió para mejorar las dinámicas laborales empleadas en cuanto a la cooperación y el aprendizaje, aprovechando sus capacidades y la experiencia que con los años de servicio a la organización han logrado algunos empleados y que se espera mejorar a medida que la organización vaya creciendo y se vaya vinculando un mayor número personal capacitado para cada uno de los cargos que se irán solicitando en el ejercicio social y especializado propio de la organización, como ha sido la actividad del material extractivo ante todo el petróleo.

Esta sistematización se presenta de la siguiente manera: el primer capítulo desarrolla el Marco de la investigación, en el que se presenta el diseño general de la sistematización de experiencias, de igual forma, en este capítulo se realiza la descripción del tema de investigación, el contexto histórico y la caracterización de la organización *Completion Services*, problematizando las relaciones laborales que se tejen entorno a esta.

En el segundo capítulo de esta sistematización de experiencias contiene el marco teórico, donde se tiene en cuenta a los autores que han trabajado el tema de sociología de las organizaciones como: Charles Perrow, Luis Guillermo

López y Antonio Lucas de los que se retoma las categorías de burocracia, organización, cooperación y aprendizaje.

En el tercer capítulo, se presenta el marco metodológico; se desarrolla el enfoque desde el cual se elaboró la sistematización de experiencias, así como la reflexión epistemológica; de igual forma, se explican las técnicas que permitieron la recolección de los datos que se utilizaron en la investigación es decir, análisis de documentos de la organización, la observación no participante, el grupo focal y entrevistas semiestructuradas.

El cuarto capítulo se muestra los resultados de la investigación respondiendo de esa manera a los objetivos generales y específicos por medios los instrumentos empleados. Finalmente el quinto capítulo se destaca las principales conclusiones a las que se llegó en la práctica a partir del proceso de sistematización de la experiencia, posteriormente se sugiere las recomendaciones a la organización.

## **1. Capítulo I: Contenido de la sistematización**

### **Tema de sistematización**

Sistematización de las formas de aprendizaje y cooperación adquiridas por los empleados durante el tiempo laboral que ejercen en *Completion Services*, en el periodo febrero-noviembre del año 2013, todo desde la perspectiva sociológica de las organizaciones, teniendo como base; desempeño, funciones y productividad en cada uno de los sujetos que trabajan a nivel nacional.<sup>1</sup>

## **2. La organización: Completion Services**

### **2.1. Contexto histórico Completion Services**

*Completion Services* Sucursal Colombia, hace parte del sector hidrocarburos, su principal actividad es suministrar equipos y servicios para el completamiento de pozos inyectoros de agua utilizados en el levantamiento artificial de la industria del petróleo. Los equipos son instalados en terrenos legalmente apropiados y aprobados para la extracción de material fósil, en este caso el petróleo.

*Completion Services* articula sus actividades en representación, comercialización, mantenimiento, reparación, fabricación y suministro de herramientas y sistemas con capacidad humana, técnica y financiera para responder a las exigentes condiciones de la industria petrolera.

---

<sup>1</sup> Al hablar a nivel nacional se toman las sedes de la organización que se encuentran Bogotá (oficinas) y en Barrancabermeja (base de operaciones).

**Fotografía 1 Logo de Completion Services**



Fuente: Completion Services, imagen del documento de la organización

Todos los productos y servicios de instalación y mantenimiento que ofrece la organización, son producto de la relación comercial directa que se tienen con diferentes empresas del sector.

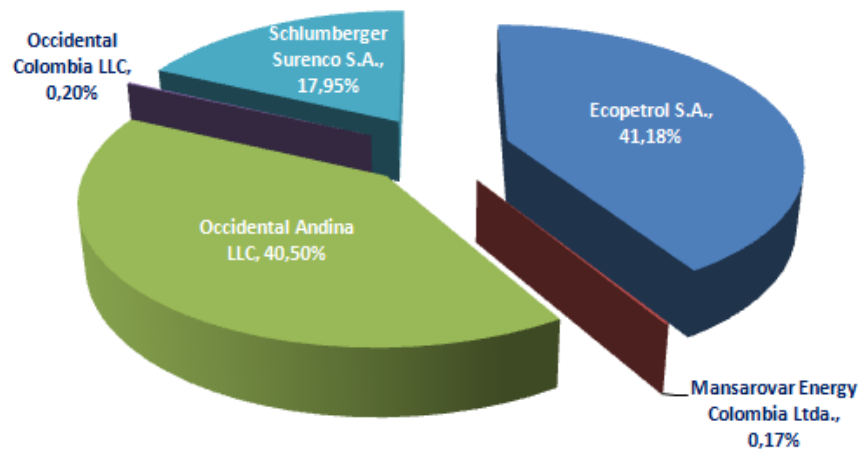
En el año 2009 la organización se crea con su máximo representante el señor Fernando Blanco, quien asumió la gerencia en Colombia contratado desde la casa matriz *Completion Services Internacional* ubicada en Panamá y en asociación con las empresas argentinas TEXPROIL S.R.L Y BINNING OIL TOOLS S.A. (Completion Services, 2009: 5).

Al momento de crearse la organización, se tenía como objetivo principal la conservación del medio ambiente bajo los parámetros legales y tratados internacionales que se encuentra vigentes en el país, uno de sus objetivos fundamentales era “tomar las precauciones necesarias para evitar que se produzcan daños a la propiedad e impacto de tipo ambiental y social que permitan demostrar nuestra responsabilidad y compromiso social dentro y fuera de la compañía” (Completion Services, 2009: 1).

El trabajo de la organización comenzó en la ciudad de Barrancabermeja con dos trabajadores, Apolinar Barrios y Hanner Castrillon, quienes desarrollaban trabajo de campo en el pozo petrolero a campo abierto.

Sus principales clientes son Ecopetrol S.A. y Occidental Andina LLC con una participación dentro de la facturación total de la organización de un 41,18% y 40,50% respectivamente, acompañado por otras importantes industrias del sector. A Julio del presente año la participación de sus clientes fue:

**Gráfica 1 Participación de clientes por valor facturado**



**Fuente:** Sistema de gestión HSE, Completion Services, 2009

## **2.2 Formas de organización social en Completion Services.**

La organización cuenta con los siguientes programas relacionados con la situación de los empleados: Programa de Capacitación y Entrenamiento de acuerdo a las necesidades de cada cargo, en seguridad, salud ocupacional y ambiental; Programa de Inducción y Reinducción en SSOA (Sistema de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente para Contratista), direccionado principalmente a las normas de seguridad y prevención para los trabajadores; Programa de Clima Laboral como mecanismo de participación, motivación,

comunicación y consulta para los trabajadores; y Programa de Seguridad Industrial.

De igual forma, se evidencian evaluaciones médicas ocupacionales, programadas con regularidad, como parte de las políticas de medicina preventiva. No se evidencian acciones con respecto a garantizar la equidad de género, ya que para este sector, se requiere trabajo en campo la mayoría de trabajadores son hombres.

Dentro de la normatividad exigible por sus clientes, adicionalmente la organización procura por el cumplimiento de la legislación existente en Colombia, en cuanto al tratamiento de los Derechos Humanos no solo con sus trabajadores sino con la comunidad en general. En cuanto a la libre asociación, se respeta por sus representantes el derecho que tienen las personas y así se ha divulgado al interior, pero hasta el momento no existe alguna acción específica al respecto.

Al ser una organización relativamente nueva en el campo industrial, aun no se evidencian acciones de discriminación y situaciones de promoción e inclusión laboral. A la fecha solo se cuentan con veintiún empleados en total, y la contratación se realiza con base a las competencias requeridas para cada uno de los cargos.

La organización social establecida en *Completion Services* está condicionada por la organización estructural, determinada y detallada en el manual de funciones del año 2010. La organización maneja un orden jerárquico, que se divide en tres departamentos: dirección administrativa y financiera, gerencia comercial y gerencia técnica.

Es importante destacar que los cargos existentes en la organización *Completion Services* están organizados y supervisados por la representante legal Sandra

Romero, la cual está condicionada por el área de asesoría legal y el revisor fiscal.

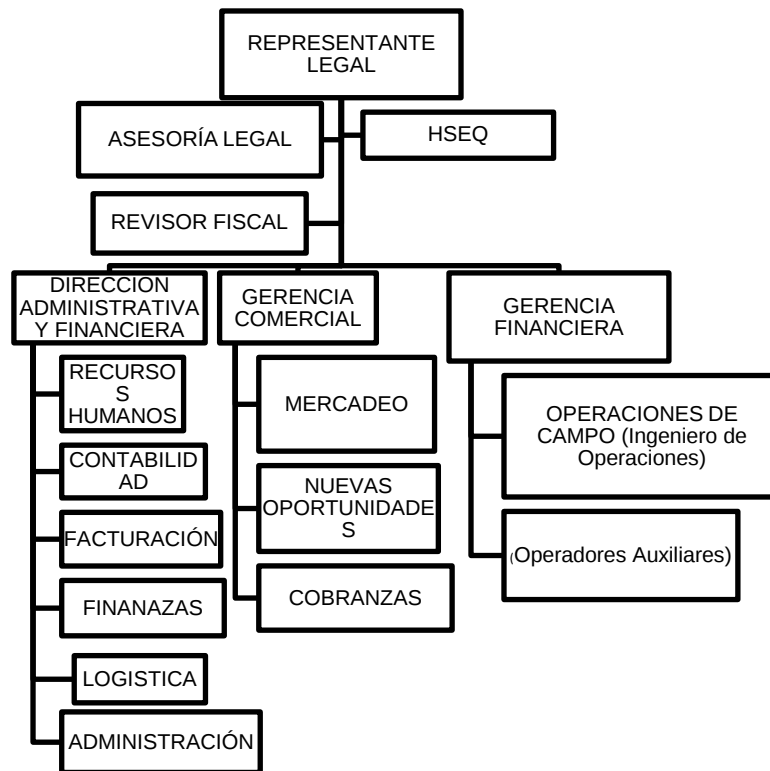
El departamento de la dirección administrativa y financiera, está liderado por Yohana Rodríguez. A su vez este departamento está compuesto por el área de recursos humanos, contabilidad, facturación, finanzas, logística y administración.

El departamento de gerencia comercial, está a cargo de Fernando Blanco; conformado, además por las áreas de mercadeo, nuevas oportunidades y cobranzas.

Por último, el departamento de gerencia financiera lo maneja Oswaldo Cajica y está formado por operaciones de campo y operadores auxiliares. Éste tiene como función liderar el trabajo de campo en los pozos petroleros.

Para mayor claridad de la organización estructural y social de *Completion Services* se muestra el siguiente organigrama.

**Gráfica N° 2**



**Fuente:** Completion Services, imagen del manual de funciones, pág. 11, 2009

Los anteriores departamentos descritos se han ido transformando durante las prácticas laborales y las experiencias, esto a su vez permite que se establezcan metas claras, se ejecuten planes efectivos “con base en los entornos manejados por las diferentes áreas del conocimiento, suministrando tecnología, ingeniería, experiencia y servicios para operaciones petroleras de forma segura, eficiente y en armonía con el medio ambiente de modo que las compañías operadoras puedan obtener los objetivos de producción y optimizar los costos de sus actividades”, que a su vez, modifican y/o transforman las prácticas laborales. (Completion Services, 2009)

El principio de organización jerárquica de las oficinas y la autoridad dice que cada persona tiene que tener otra persona por encima de ella a la que informa en primer lugar y de la que primero recibe instrucciones. La organización se estructura en forma de pirámide, siendo la cima la que controla todo. El poder está centralizado.

(Perrow, 1991: 33)

### **2.3 Elementos de guía organizacional “Misión, Filosofía y Visión”**

Para la sistematización de las prácticas laborales de *Completion Services* es necesario tener en cuenta que si bien fue fundada por un grupo de sujetos diferentes a los actuales, hoy las prácticas laborales se desarrollan de acuerdo con la misión, visión y filosofía consignadas en los estatutos de la organización.

Ahora bien, *Completion Services* (2009) sucursal Colombia con su visión aspira a ser líder a nivel nacional e internacional en la prestación de servicios especializados en la industria petrolera a través de la optimización de procesos de producción, implantación de sistemas flexibles de comercialización con altos estándares de calidad que permitan incrementar los beneficios de sus clientes.

Según los últimos registros encontrados *Completion Services* anhela ser reconocida en el 2015 como una empresa líder para suministro de cadenas de inyección selectiva de agua para la industria petrolera, generando valor a sus clientes, empleados y socios estratégicos, comprometida con la responsabilidad social y con el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales de calidad, salud ocupacional, seguridad industrial y medio ambiente.

Ahora bien, la filosofía de gestión de *Completion Services* Sucursal Colombia, se ha enfocado en trabajar por la salud, la seguridad y la excelencia ambiental

como un valor fundamental, para que sus clientes, subcontratistas vean el beneficio de un trabajo coherente en el que nadie se vea afectado. La filosofía de gestión de *Completion Services* reúne elementos importantes para el análisis de las prácticas laborales, ya que no solo se establece relaciones sociales dentro de los miembros de la organización, sino que involucra acciones sociales con otros sujetos (clientes) que se benefician con los servicios ofrecidos por *Completion Services*.

## **2.4 Política de calidad.**

La política de calidad de la organización está orientada a la satisfacción de sus clientes y el mejoramiento continuo de los servicios de completamiento de pozos petroleros, mediante el fortalecimiento de los procesos del sistema de gestión de la calidad, sustentada en una cultura organizacional orientada por los principios y valores corporativos y el desarrollo permanente de la competencia de su talento humano (Completion Services: 2009), por lo tanto es necesaria la política de calidad pues establece el régimen interno y las transformaciones estructurales que se presentan en las prácticas laborales ejercidas por los empleados, ya que, se encuentran factores que inciden en las funciones y en la productividad de la empresa.

“Las actividades se realizan de manera segura y limpia, realizando un análisis previo al inicio de las labores, siempre con la intención de tomar acciones de prevención, control e identificación de peligros y aspectos ambientales potenciales que incidan en la salud de los trabajadores, y a la comunidad donde se desarrollen sus actividades.”

(Completion Services, 2009: 3)

Teniendo en cuenta lo mencionado y con se evidencia en la siguiente fotografía, se ausculta que el uso, de cascos, gafas, guantes, tapa oídos, y botas especiales para trabajo de campo permite un ambiente seguro para los trabajadores. No obstante, el empleo de carteles de seguridad, luces y alarmas son elementos fundamentales de prevención y alerta a situaciones que se pueden presentar en el área de trabajo.

**Fotografía 2 Base de operaciones Completion Services**



Fuente: Lorena Morales, Barrancabermeja, Noviembre 2013

Ahora bien, es preciso citar que todas estas herramientas empleadas en *Completion Services* están directamente relacionadas con el escrito “Prevención de riesgos laborales” de la UGT (Unión General de Trabajadores), donde se indica que las condiciones de los trabajadores se definen por ciertos aspectos que son el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno de salud. Las condiciones de salud son: medio ambiente (termorregulación, iluminación, espacio y ruido), tareas (posturas, esfuerzo, manipulación y contaminantes) y organización (tiempo, ritmo, estilo de mando y salario). (UGT: s.f.)

La política de calidad de *Completion Services* involucra el cuidado a la exposición prolongada de elevados niveles de ruido que causan lesiones auditivas progresivas. Según la UGT, el ruido puede afectar el sistema circulatorio, producir taquicardias y aumento de la presión sanguínea, disminuir la actividad de los órganos digestivos y acelerar el metabolismo y el ritmo

respiratorio, trastornos en el sueño y fatiga. (UGT: s.f.). Por esta razón el uso de tapa oídos en la organización se hacen fundamentales.

De igual forma, la iluminación es un factor importante en *Completion Services* ya que condiciona la calidad de vida y determina las condiciones de trabajo en que se desarrollan las prácticas laborales. Para conseguir una iluminación correcta *Completion Services* tiene en cuenta unos requisitos, siendo el objetivo principal el alcance de la cantidad de energía lumínica, permitiendo que el trabajo sea adecuado para la consecución del mismo. (UGT: s.f.).

Por su parte, la política de calidad de *Completion Services* (2012) instauro el uso de las gafas con el fin de prevenir los cambios oculomotores (esoforia, exoforia), dolor ocular prurito, lagrimeo y la fatiga visual.

Si bien, la política de calidad incluye el uso de elementos de seguridad y prevención se implementa con responsabilidad y obligación hacia los empleados al momento de desempeñar labores de campo en el pozo petrolero, también abarca a los trabajadores de las oficinas en la ciudad de Bogotá. Por esta razón, incluye aspectos que involucran desde la parte física de los trabajadores (correcta postura en el puesto de trabajo) hasta el cansancio ocular que se genera el resplandor directo de los computadores. (*Completion Services*: 2012).

*Completion Services* para proporcionar alivio en los trabajos que demandan actividad visual en el lugar de trabajo instauro un programa de conservación visual como un esfuerzo para mejorar la calidad de las condiciones de trabajo, con ellas la salud y productividad de todos los trabajadores expuestos al riesgo. (*Completion Services*: 2012).

Como organización que presta servicios al sector petrolero *Completion Services* desarrolla un sistema de vigilancia epidemiológica para el control de alteraciones osteología con el fin de evitar enfermedades causadas por la manipulación de cargas (susceptibles y manuales) provocadas por el esfuerzo físico humano.

Este sistema se adelanta ya que se observó que este es uno de los riesgos más importantes a los que se ven expuestos los trabajadores de la organización, corroborado en el panorama de riesgos de la organización.

Igualmente el sistema anteriormente descrito, se enfoca en adaptar el trabajo a la persona para prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales. Es decir, busca que el trabajo sea más seguro, inocuo, fácil de realizar, de menos esfuerzo y de menos errores. Ante esto, se espera que el desempeño humano sea: más satisfactorio, motivante, cómodo, productivo, de mejor calidad, más seguro, menos costoso, y de mayor competitividad. (*Completion Services*: 2012).

Por otro lado, la organización debe acatar la normatividad vigente en materia de HSE (Salud, Seguridad y Medio Ambiente) y contar además del cumplimiento del RUC (sistema de información operado por el CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD), con una serie de componentes adicionales que se exigen en la prestación de servicios a la industria petrolera.

Con base en lo anterior, *Completion Services* enfoca sus acciones a cumplir con las exigencias del sector, y destinar los recursos técnicos, tecnológicos y humanos necesarios, para prevenir, controlar e identificar peligros inherentes en las actividades e impactos que inciden en el entorno ambiental.

La compañía cuenta con el programa de saneamiento básico y protección ambiental, el cual incluye el cumplimiento a la normatividad ambiental aplicable a Ecopetrol (uno de sus principales clientes) y el Plan de Manejo Ambiental

requerido para el trabajo. Bajo este programa, se han identificado los principales impactos ambientales de la operación, se ha documentado y divulgado procedimientos para el manejo ambiental, y se ha dispuesto de un cronograma general de actividades dirigido a cumplir las metas y objetivos ambientales.

La Política se encuentra plasmada en manuales, se fija en carteleras visibles en el sitio de trabajo, es difundida y conocida por todas las personas que trabajan bajo el control de la organización, presentada a través de los programas de capacitación y entrenamiento.

Todo el trabajo relacionado se realiza a través de una Asistente HSE ubicada en la base de Barrancabermeja, quien es especialista en el tema y trabaja directamente con la empresa. “Durante la última auditoría realizada en el año 2008 ante el Consejo Colombiano de Seguridad en cumplimiento del RUC, la compañía obtuvo un puntaje total del 95% mejorando su indicador anterior del 92%.” (Completion Services, 2012: 15).

Los aspectos que más se resaltan dentro de su programa ambiental, son al tratamiento del agua, el cual es el recurso más importante dentro de las operaciones que se realizan en los pozos, disponiendo recolección de agua lluvia para ser utilizada posteriormente en las pruebas de las operaciones y el manejo de residuos que se generan de la prestación de los servicios de mantenimiento.

Es de vital importancia, tener en cuenta las medidas de seguridad porque permite a los trabajadores una mejor condición en el entorno donde se desarrolla la actividad laboral.

### 3. Antecedentes de la sistematización

Hace unas décadas atrás, la semiótica, la fenomenología, y los diversos constructivismos (cognitivo, epistemológico, y cultural) colocaron de manifiesto que la realidad es una construcción intersubjetiva desde el lenguaje y la cultura; es decir, "la realidad no existe fuera de lo que conocemos, sino que es nuestro propio conocimiento lo que produce lo real" (Torres Carrillo, 1996: 3).

La sistematización de las prácticas laborales de los trabajadores de *Completion Services*, se presentan teniendo en cuenta que es "desde la cultura donde los grupos sociales dan sentido y orientan sus acciones e interpretan las de los demás" (Torres Carrillo, 1996: 4). Lo anterior permite que de ahora en adelante los conceptos, las perspectivas y dinámicas dentro de la organización se destaquen a través de la voz de los sujetos sin desconocer el soporte sociológico.

Es importante mencionar que la sistematización como estrategia de investigación interpretativa crítica de la realidad social en el campo de la acción social, comenzó a cobrar importancia a principios de los años 60's y 70's y paralelamente con las teorías emancipadoras en América Latina. (Mejía, 2007)

Una de las primeras experiencias más destacadas en el continente americano de sistematización, se dio en 1977 por Pablo Latapi y Félix Cadena, denominada "Sistematización y consolidación de experiencias de educación no formal en el campo rural". El documento utilizó como metodología la propuesta investigativa de la Investigación Acción Participativa, en el marco de la Educación Popular, donde se incorporaron aportes del educador popular brasileño Paulo Freire, y el sociólogo colombiano Fals Borda.

A partir de esa fecha las sistematizaciones de experiencias en el campo sociológico se comenzaron a diseñar bajo esquemas similares que tenían como

fundamento la elaboración de talleres como metodología para los educadores populares de la región de América Latina y algunos países nórdicos, lo que contribuyó a la difusión y expansión de la misma en la década de los años ochenta. (Cadena, 2006).

Ahora bien, la sistematización de las prácticas laborales de los trabajadores de *Completion Services*, fue producto de una propuesta de la organización y los intereses tanto personales como profesionales del sujeto cognoscente.

De acuerdo con lo anterior se propone una sistematización de las prácticas laborales en *Completion Services* entorno a la cooperación y aprendizaje; para el desarrollo de la misma se tuvo en cuenta que después de la Segunda Guerra Mundial, en la sociedad occidental se generaron grandes transformaciones a nivel organizacional, donde la tecnología y el conocimiento reestructuraron la visión que se tenía de organización social, empresarial, etc.

Ahora bien, se entiende por práctica en general “todo proceso de transformación de una materia prima determinada en un producto determinado, transformación efectuada por un trabajo humano determinado utilizando medios (de producción) determinados. En toda práctica así concebida el momento (o el elemento) determinante del proceso no es la materia prima ni el producto, sino la práctica en sentido estricto: el momento mismo del trabajo de transformación, que pone en acción, dentro de una estructura específica, hombres, medios y un método de utilización de los medios” (Candioti, s.f.: 5)

De igual manera, se puede entender por prácticas laborales todas las políticas y actividades relacionadas con el trabajo en la organización, como lo son: la contratación, procedimientos disciplinarios y resolución de conflictos, capacitación, salud, seguridad e higiene en el trabajo. (Saenz; Moncayo: 2013)

Por lo anterior, es importante destacar que el análisis sociológico de las prácticas laborales de la organización *Completion Services* se sintetiza en la

construcción de las experiencias, testimonios, y vivencias recolectadas por la investigadora teniendo como base a los trabajadores para evidenciar las formas de aprendizaje y cooperación en las prácticas laborales de los trabajadores.

### **3.1 ¿Por qué la sistematización de las prácticas laborales de Completion Services?**

Las organizaciones, han enfrentado cambios ya sea a corto, mediano o largo plazo que se manifiestan en las prácticas cotidianas. Estos cambios se deben a muchos factores, la mayoría de veces se debe a la falta de planeación en los procesos, trabajos y actividades que realiza la empresa.

La inexistencia de manuales de funciones, de informes de diagnóstico, seguimiento y evaluación hacen que las organizaciones manifiesten dentro de su entorno cotidiano prácticas diferentes al tipo de organización que se plantearon los fundadores de éstas.

De acuerdo con lo anterior y por medio de la sociología de las organizaciones, surge la necesidad de indagar las prácticas laborales visibilizadas en las experiencias y testimonios de los trabajadores. Es así, como se hace necesaria la revisión profunda de los proyectos implementados a nivel interno que influyen en la organización.

El análisis de los procesos laborales incluyen también los sociales que enmarcados en la descripción de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas descritas por los trabajadores como variables fundamentales de transformación organizacional, permite identificar los escenarios, procesos y actitudes existentes en Completion Services. Estas variables, pueden ser útiles en organización para mejorar, transformar las prácticas laborales y a su vez mejorar el clima organizacional.

#### 4. Formulación de la sistematización

Desde el 2012 la Facultad de sociología de la universidad Santo Tomás abrió una posibilidad de optar por el título de sociólogo a los estudiantes de último semestre, a través de presentación de “sistematización de prácticas profesionales” como modalidad de trabajo de grado.

Como estudio sociológico, la sistematización de las prácticas laborales desarrolladas en el año 2013 en *Completion Services*, se convierten en una oportunidad para reflejar las prácticas actuales, los testimonios, experiencias en la organización, las formas de aprendizaje, cooperación de los sujetos de la organización. Además permite reflejar los conocimientos adquiridos durante la carrera y afianzarlos con una realidad cercana.

De esta manera, el estudio de las prácticas laborales cotidianas que se vienen desarrollando en la empresa *Completion Services*, permiten develar si estas lógicas corresponden a procesos de cooperación y aprendizaje.

Ahora bien, es importante mencionar que la sistematización es posible por la contribución, apoyo y aceptación de los directivos y trabajadores de *Completion Services* quienes son la fuente principal y sujetos claves para establecer las prácticas laborales actuales que permiten evidenciar las formas de aprendizaje y cooperación del año 2013.

## 5. Delimitación de la sistematización

La sistematización de prácticas profesionales analiza las formas de aprendizaje y cooperación dentro de prácticas laborales de los trabajadores de *Completion Services* desarrolladas en el año 2013, con el fin de evidenciar las lógicas internas actuales de la organización.

Las fuentes principales de información serán los funcionarios Diana Barragán, Jorge Araque, Oswaldo Cajica, Omar Celis, Edwin Casas, Hanner Castrillón, Jorge García, Cristian González, Alberto González, Jonathan Jiménez, Johann Medina, Medardo Mora, Sergio Morales, Diego Ochoa, Aydar Padilla, José Quijano, Ingrid Ramírez, Yohana Rodríguez, Sandra Romero, Narly Silva y Yuely Urrea actores centrales en el proceso de identificación de las prácticas laborales, los grados de cooperación y aprendizaje.

Para complementar lo anterior en el siguiente cuadro se evidencia a los trabajadores de *Completion Services*, sus respectivos cargos y fecha de ingreso a la organización.

**Tabla 1 Relación personal de Completion Services**

| APELLIDOS          | NOMBRES         | FECHA INGRESO | CARGO                       |
|--------------------|-----------------|---------------|-----------------------------|
| BARRAGAN RODRIGUEZ | DIANA MARIA     | 21/10/2011    | MENSAJERA                   |
| ARAQUE RIOS        | JORGE ENRIQUE   | 17/06/2013    | PRACTICANTE HSE<br>SENA     |
| CAJICA GONZALEZ    | OSWALDO         | 01/05/2010    | GERENTE DE<br>OPERACIONES   |
| CASAS BERNAL       | EDWIN ALEJANDRO | 08/10/2012    | ASISTENTE DE<br>OPERACIONES |

|                    |                  |            |                              |
|--------------------|------------------|------------|------------------------------|
| CASTRILLON RAMOS   | HANNER           | 01/01/2011 | TECNICO                      |
| CELIS ARIAS        | OMAR EDUARDO     | 01/11/2011 | TECNICO                      |
| GARCIA HERNANDEZ   | JORGE ANDRES     | 16/11/2012 | TECNICO                      |
| GONZALEZ CANTILLO  | CHRISTIAN IVAN   | 16/04/2013 | TECNICO                      |
| GONZALEZ MALDONADO | ALBERTO          | 06/04/2011 | TECNICO                      |
| JIMENEZ MUÑOZ      | JHONATHAN RENE   | 24/11/2010 | TECNICO                      |
| MEDINA ARCINIEGAS  | JOHANN MARCIAL   | 06/04/2011 | INGENIERO DE<br>OPERACIONES  |
| MORA NAVARRO       | MEDARDO          | 18/10/2011 | TECNICO                      |
| MORALES RIVERA     | SERGIO ANDRES    | 05/08/2013 | ASISTENTE DE<br>GERENCIA     |
| OCHOA MOYA         | DIEGO ARMANDO    | 03/04/2013 | TECNICO                      |
| PADILLA SILVA      | AYDAR            | 20/09/2012 | TECNICO                      |
| QUIJANO CASTRO     | JOSE LUIS        | 03/04/2013 | TECNICO                      |
| RAMIREZ RIOS       | INGRID PAOLA     | 01/04/2012 | HSE                          |
| RODRIGUEZ ORTIZ    | YOHANA ALEXANDRA | 02/05/2012 | CONTABILIDAD                 |
| ROMERO OLARTE      | SANDRA MILENA    | 01/06/2011 | MANAGER                      |
| SILVA RUEDA        | NARLY VIVIANA    | 03/07/2013 | SECRETARIA                   |
| URREA GARZON       | YUELY            | 11/04/2011 | ASISTENTE DE<br>CONTABILIDAD |

Fuente: Lorena Morales, Bogotá, Octubre 2013

Finalmente los documentos proporcionados por la organización *Completion Services* y las concepciones teóricas sociológicas permiten la configuración de la presente sistematización.

## **6. Objetivos de investigación**

### **6.1 Objetivo General:**

Sistematizar las prácticas laborales de los trabajadores de *Completion Services*, desde la perspectiva de la organización de servicios, con el fin de saber las formas de aprendizaje y de cooperación entre los trabajadores.

### **6.2 Objetivos Específicos:**

Identificar los procesos de aprendizaje en las prácticas laborales de los trabajadores de *Completion Services*

Identificar los niveles de cooperación en las prácticas laborales de los trabajadores de *Completion Services*.

Analizar las prácticas laborales que se presentan entre los trabajadores y su relación con el aprendizaje y la cooperación.

## **7. Justificación**

Se podría decir que el origen de la sociología como disciplina académica es relativamente corta; los requerimientos previos para su existencia surgieron con la Revolución Francesa, es decir, con las ideas de la ilustración, pero la historia de la Sociología se remonta a los estudios acerca de la sociedad que surgieron mucho antes del término, la diversidad de las costumbres y los usos entre las diferentes sociedades que intrigó a pensadores de muchas partes del mundo.

La sociología es la disciplina que estudia los fenómenos colectivos producidos por la actividad social de los individuos dentro de un contexto histórico-cultural en el que se encuentran sumergidos; asimismo en la sociología se utilizan diversas técnicas de investigación interdisciplinarias para analizar e interpretar desde múltiples perspectivas teóricas los significados, las causas, e influencias culturales que motivan la aparición de diversas tendencias de comportamiento en el ser humano especialmente cuando se encuentra en convivencia social y dentro de un hábitat.

Se espera que los sociólogos y sociólogas, además de describir, analizar, interpretar, puedan intervenir y realizar mejoras en la realidad de los diferentes grupos sociales que se estudian, así como también en las diferentes organizaciones que la componen. De igual forma con un enfoque analítico, comprensivo y crítico de esta sociedad y la historia; determinada por la existencia de las organizaciones empresariales, se puede entender el sentido que tienen las teorías actuales sobre la organización del trabajo y así observar la importancia que pueda tener para la empresa la aportación de la Sociología y las demás Ciencias Sociales.

La Sociología de las Organizaciones se preocupa por dominar los factores, el contexto, los trasfondos y las fuerzas que operan, rodean y subyacen a las organizaciones como sistemas sociales en continua interacción con el ambiente. El fenómeno organizacional es analizado por la Sociología por medio de diferentes niveles como lo son: el marco metodológico, teórico e ideológico; cuando se estudia la organización el núcleo se ubica en múltiples factores como los son: la estructura de poder, el sistema técnico, normativo e ideológico, los procesos de cooperación, los fines, objetivos y metas, conflictos, comunicación, la influencia del entorno sobre la organización y viceversa.

Para ser más precisos en la presente sistematización de experiencias se empezará a emplear la teoría de la Sociología de las Organizaciones, la cual es un área específica de la Sociología que nace sujeta a la Sociología del Trabajo; donde se pretenden generar conocimientos a los nuevos interrogantes que propone la dinámica organizacional y por tanto se le relaciona con otro tipo de disciplinas como lo son: la Economía, la Psicología Social, la Política y la Administración.

Ahora bien, en la organización se debe instruir la dinámica de las relaciones sociales en términos de juegos de actores, es decir, visualizando a la empresa como instrumento de regulación social de los objetivos económicos y como foco de sociabilidad fundacional; también para incrementar y desarrollar su capacidad de producción, su potencialidad de reacción frente a la competencia económica, sus recursos y tecnología. La organización debe ser constante en captar la fuerza del conjunto de sus trabajadores, para así poder ser competitiva y poder evaluar integralmente los problemas que se presenten ya sea de forma individual y/o colectiva.

En la actualidad es importante realizar estudios de la producción sociológica de las organizaciones, que den respuesta a los referentes de la vida social tanto de los sujetos como de la empresa como factor específico de la producción y proporcionar soluciones a la problemática del ordenamiento de la sociedad y el empleo, visualizando la compleja estructura social.

Por eso es importante para la organización *Completion Services* que se haga un proceso de sistematización de las prácticas laborales para tener una visión más clara y obtener herramientas conceptuales para interpretar la construcción de sus formas de desarrollo del ejercicio organizacional, social y económico de la organización.

## 8. Capítulo II: Marco Conceptual

Al estudiar las organizaciones desde la perspectiva sociológica se hace pertinente para demás investigadores que están interesados en el tema, la sociología como disciplina brinda herramientas analíticas con el fin de establecer las condiciones necesarias en la operacionalización y contextualización del problema abordado que en este caso se presenta como: relaciones sociales en el ámbito laboral e interacciones bidimensionales (investigado-investigador) en el trabajo de campo que incluso conllevan a prácticas laborales que auscultan en una organización de servicios, es decir, proporcionan elementos para identificar las formas de aprendizaje, de cooperación y creación de capital cultural en relación al capital humano.

La presente sistematización toma como base la sociología de las organizaciones porque es una especialización importante que estudia, analiza, propone y diagnostica sobre los fenómenos organizacionales a partir de postulados cognitivos que refuerzan la sistematización, sin embargo y en consideración a ciertos autores, la sistematización se realiza en un campo de trabajo en particular en condiciones reglamentadas por la institución, es decir, es la organización quien determina y establece las pautas en el desarrollo, construcción y contribución a mejorar en bienestar organizacional en su conjunto adecuándolo a sus intereses de corto, mediano y largo plazo.

Para comenzar, es preciso mencionar que para el análisis de la sistematización de las prácticas laborales de los sujetos de *Completion Services* se tendrá en cuenta el análisis realizado por el sociólogo Max Weber al emplear el concepto de burocracia, ya que este es principal para el análisis organizacional presente derivando con ello el capital cultural trabajado por Pierre Bourdieu.

Por lo anterior, es importante indicar que “la burocracia racional-legal se ha desarrollado a los largo de muchos siglos en la civilización occidental. Comenzando en la Edad Media, ha ido creciendo lenta e irregularmente, logrando su forma plena y generalizada solo en el siglo XX” (Perrow, 1991: 5)

*Completion Services*, es una organización burocrática ya que, es una organización que se caracteriza por tener una estructura de orden jerárquico que se convierte en “un instrumento de usos múltiples, que no sólo legitima el control, sino que influye y define la manera en la que definimos” la organización. (Perrow, 1991: xiii)

Ahora bien, es importante reconocer que, “las burocracias se crean para administrar tareas estables, rutinarias; este es el fundamento de su eficiencia organizativa” (Perrow, 1991: 5). *Completion Services* fue creada bajo este esquema con el fin de prestar un servicio coherente y estable para sus empleados y sus clientes.

Si bien, la burocracia es una herramienta social que legitima el control de muchos por unos pocos, éste implica mucho más que el simple control de los trabajadores, pues en cada relación laboral emergen circunstancias sociales y prácticas que de no ser atendidas y/o analizadas provocan alteraciones en la organización. Es decir, en la medida en que las burocracias no satisfagan, deleiten con su producción de bienes y/o servicios, las ideas, la propia imagen que tenemos de nosotros mismos, se transforman.

La burocracia controla nuestras oportunidades vitales e incluso define nuestra propia humanidad, “en este sentido, en la medida en que todas las organizaciones luchan por la eficiencia definida en términos de sus propietarios, el modelo de la burocracia racional-legal constituye la forma más eficiente de administración conocida en las sociedades industriales”. (Perrow, 1991: 5)

Por su parte, sociólogo Max Weber sostenía que la burocracia era un modo de administración según el cual la obediencia constituía un fin en sí misma (Perrow, 1991: 53). Sin embargo y para el análisis de las prácticas laborales de los trabajadores de *Completion Services* se tendrán en cuenta los tres grupos de características burocráticas trabajadas por el autor (la estructura y funcionamiento de la organización, las que tienen que ver con los mecanismos de recompensa del esfuerzo, y las que se refieren a la protección del individuo) (Perrow, 1991: 58)

En relación con la estructura y funcionamiento de la organización, Weber decía que “la actividad organizativa debe llevarse de un modo constante, que debe haber una jerarquía de oficinas, estando cada una de ellas bajo el control de una de nivel superior, que esta jerarquía entraña una división del trabajo basada en una formación especializada y en la experiencia, y que la división del trabajo concreta el área de actuación en la que el trabajador es competente, así como las responsabilidades que él o ella tienen al respecto, así como la cantidad de su poder o autoridad” (Perrow, 1991: 58)

La estructura y funcionamiento organizativo de *Completion Services*, funciona bajo el esquema planteado por Weber ya que su organigrama refleja una jerarquía clara detallada en los cargos de cada trabajador, además cada cargo tiene control superior determinado en los estatutos. Por ejemplo, Johanna Rodríguez, quien lidera el departamento de dirección administrativa y financiera, es controlada por Sandra Romero manager de la organización, es decir, encontramos niveles claros de división social del trabajo.

Sin embargo y para la sistematización de las prácticas laborales de *Completion Services* es fundamental tener en cuenta que “las organizaciones son profundamente sociales, en el sentido de que todo tipo de características sociales afectan intencionadamente su funcionamiento” (Perrow, 1991: 9), sus prácticas internas y las formas de accionar social.

Ahora bien, en la organización *Completion Services*, se evidencia un particularismo que hace que la estructura en el ámbito formal sea jerárquica, pero que en la práctica sea *alternativamente humanitaria*. (Carlos: 2002, 447)

Por esta razón, en las prácticas laborales de los trabajadores de *Completion Services*, se observa un particularismo ya que:

“Para seleccionar a los trabajadores, se utilizan criterios no relacionados con la producción eficaz (por ejemplo, solo los familiares del jefe tienen la oportunidad de acceder a los puestos más altos), en vez de criterios universalistas (por ejemplo, la capacidad es lo único que cuenta)”.

Perrow (1991: 8)

Además del particularismo plasmado en las formas de selección en muchas organizaciones, también se evidencia que dentro de las organizaciones se dan posibilidades de empleo a los amigos y parientes (...) proporcionando, asimismo, prestigio y posición social para sus miembros, así como oportunidades de conexiones y de fortalecimiento de los lazos sociales. Sin embargo desde el análisis sociológico es importante reconocer que “se dan oportunidades de chanchullos y corrupción. (Perrow, 1991: 14).

Para evitar este tipo de errores Charles Perrow, menciona que en las organizaciones debe existir “criterios de contratación amplios o universalistas que incrementan las posibilidades para obtener perspectivas diferentes y, por tanto, más ideas” (Perrow, 1991: 11).

Las organizaciones han sido clasificadas por muchos autores según sus intereses y perspectivas, para las ciencias sociales ha sido un esfuerzo significativo “para racionalizar la convivencia (...). La fábrica, la empresa y la

organización son las sucesivas formas habituales de organizar el trabajo desde el inicio de la industrialización hasta nuestros días” (Lucas, García, 2002: 2). De acuerdo con lo anterior, una organización es:

“El producto de un desenvolvimiento histórico de factores que las han hecho posibles. Dentro de esos factores se encuentra la transformación de la sociedad a una sociedad capitalista moderna. Sin el nacimiento del capitalismo moderno no se hubiesen consolidado el comercio, el dinero, la banca y la industria.”

López (2002: 71)

Las organizaciones también pueden ser vistas como “grupos o asociaciones de personas relacionadas con las funciones básicas de la sociedad (comunicación, fijación de fines, producción y reparación de bienes y servicios, etc.)” (Lucas, García, 2002: 3). Las organizaciones al igual que las empresas pueden ser clasificadas por el número total de sus empleados (Pymes, pequeñas, medianas y grandes) al igual que por las ganancias o excedentes según la actividad económica realizada, como es el caso de *Completion Services*.

Hacia los años cuarenta los objetivos de las organizaciones aún eran pensados en relación con la maximización de beneficios de ésta. A partir de los años sesenta la concepción acerca de los objetivos empezó a cambiar, éstos no solo se contemplan alrededor de las metas financieras, sino también alrededor del mantenimiento del sistema social de la organización.

López (2002: 160)

Como diría Lucas y García (2002) al crearse una organización, su existencia debe ser una característica distintiva en el mercado global, dado las

condiciones que este impone en un sistema económico que determina en gran parte su accionar laboral en un medio cada vez más competente.

Es de resaltar que en el primer enfoque en el estudio de las organizaciones según López (2002) es el funcionalista al concebirlas como un sistema social. “Cuando se habla de sistemas se está hablando de un conjunto de partes diferenciadas, pero interdependientes entre sí, de forma tal que no es posible comprender el funcionamiento de una de estas partes sin el funcionamiento de las otras” (López, 2002: 126).

El entorno de las organizaciones hace que se tornen complejas a través de procesos de diferenciación e integración, esto a su vez establece y canaliza una división social del trabajo coordinada con sentido de cooperación (...), con base en valores, cooperado, por medio del cual se busca conseguir los objetivos” (López, 2002: 129)

Peter Blau, menciona que existen dos tipos de organizaciones la primera; burocrática al viejo estilo “caracterizada por una jerarquía achatada con la autoridad concentrada en la cumbre, poca automatización y reglas personales para destacar la discrecionalidad de la dirección y el criterio personal” (Perrow, 1991: 39), y la segunda; organizaciones modernas, “compuesta por una jerarquía alta y delgada con una autoridad descentralizada, que descansa sobre expertos, automación y políticas de personal universalistas (criterios objetivos de méritos)” (Perrow, 1991: 39). Estas concepciones servirán al analizar los grados de jerarquización y su relación en los canales que fomentan la cooperación.

De igual forma las deferencias teóricas que se han hecho alrededor del sistema social de las organizaciones se agrupan básicamente en dos tipos ideales la organización mecánica y la organización orgánica. (López, 2002: 141)

La diferencia de estas categorías consiste en que en las primeras predomina una estructura piramidal en la cual la autoridad de las jerarquías es tan compleja que se hace muy difícil el proceso de comunicación por la sucesión de escalas de las mismas (López, 2002: 141). En ésta, cada uno de los “funcionarios constituye parte de una maquina en la cual el secreto del oficio está muy ligado a las competencias prefijadas” (López, 2002: 151)

Mientras que las organizaciones orgánicas se caracterizan “porque su estructura es flexible, están en capacidad de responder rápidamente al entorno. Para las organizaciones orgánicas el entorno es parte de la organización, es un sistema más” (López, 2002: 71); donde se tienden a desarrollar una racionalidad comunicativa, siendo posible la toma de decisiones de acuerdo a la situación específica que acontece, es decir, la consideración de lo más razonable, sin que sea lo verdadero o se tenga un absoluto grado de certeza (López, 2002: 154)

“Para Weber, el concepto de organización está muy determinado por conceptos como orden, autoridad. La autoridad del cuadro administrativo, es para Weber el mismo ejercicio de la organización, él afirma constantemente que: la existencia de una asociación depende por completo de la presencia de un dirigente y eventualmente de un cuadro administrativo”.

(López, 2002: 130)

Con base en lo anterior, una organización también puede entenderse como una “asociación de personas que obedecen en algún grado de autoridad de un cuadro administrativo o un dirigente, encargados de plantear los fines u objetivos a proseguir fundamentándose para ello en un orden administrativo” (López, 2002: 133)

Pese a los aportes de Weber y los teóricos de las organizaciones quienes consideran que la organización es más racional que los individuos porque el orden se impone a los miembros (Perrow, 1991: 83). Sin embargo, la organización y el orden van transformándose en beneficio de las metas y fines establecidos por quienes componen la organización.

Según López (2002) al explicar el enfoque Marxista entiende que una organización es el producto de múltiples contradicciones que se generan a partir de la distribución equitativa de las utilidades, contribuyendo a la participación en la toma de decisiones y en la ejecución de los programas propuestos para su mejor desempeño, privilegio que se da en las diferentes organizaciones que participan de una actividad en común.

En teoría, los miembros de la organización deberían actuar únicamente para servir a los intereses de la organización, pero esto no es tan cierto; ya que la gente no vive sólo para las organizaciones. “Las personas aportan todo tipo de experiencias provenientes del resto de sus vidas a la organización y tienen todo tipo de intereses que no responden a la misma” (Perrow, 1991: 4). Es decir, las personas son partes del entorno de las organizaciones, partes del sistema cooperativo que incluye a la organización.

De acuerdo con lo anterior, las organizaciones constan de fuerzas producidas por personas que “actúan al unísono para lograr metas comunes, pero sucede que las metas no siempre son compartidas o comunes resultando incluso difícil identificar las metas que todo el mundo tiene en común con los líderes”. (Perrow, 1991: 85)

Por su parte, Bernard expresa que hay que distinguir “entre los aspectos organizacionales de la gente y los aspectos personales. Sugiere que cada persona que participa en una organización debe ser considerada como si

tuviera una doble personalidad, una personalidad de la organización y un personalidad individual” (Perrow, 1991: 81)

Otro aspecto importante en la organización es la productividad que proviene de la liberación de las energías creativas de la persona; la manera de garantizar esta liberación consiste en crear un clima que permita la plena participación de los miembros (Perrow, 1991: 118), movilizandorecursos para lograr fines que con frecuencia se consideran esenciales e incluso deseables (Perrow, 1991: 7)

Ahora bien, las reglas que protegen a quienes están sujetos a ellas constituyen mecanismos para garantizar la autonomía y la libertad del grupo, pero es significativo cuando estas son adoptadas por los trabajadores de manera inherente. En otras palabras “las mejores reglas son aquellas que, salvo excepciones, suelen pasar desapercibidas. Pueden estar escritas o ser sencillamente una cuestión de costumbre” (Perrow, 1991: 32)

“Los principios que rigen las organizaciones, aunque más sofisticados u concretos en la actualidad, son sustancialmente los mismos que en tiempos de Max Weber. La teoría de la organización fue la primera en aceptar el cambio y, salir sin lugar a dudas, tal como veremos, en glorificar la “coordinación imperativa” que Weber identifica como su aspecto clave”.

(Perrow, 1991: 41)

## **8.1 Cooperación y aprendizaje en *Completion Services***

Siguiendo la línea de trabajo, es relevante reconocer que las personas que trabajan en la organización cooperan entre sí. La cooperación va más allá de las reglas formales y no se efectúan cálculos precisos que se ajustan a la cantidad de ingresos o salarios, resulta con frecuencia espontánea y generosa

y, por lo general, va en beneficio de los fines de la organización (Perrow, 1991: 78)

Ahora bien, desde el punto de vista weberiano las personas se ven básicamente obligadas a cooperar, debido a la jerarquía de autoridad, separación de puesto y persona, y así sucesivamente (Perrow, 1991: 78). Por el contrario, Chester Barnard indica que la cooperación es la esencia misma de las organizaciones (Perrow, 1991: 143)

Para la sistematización de las prácticas laborales de *Completion Services* el último aspecto que se tendrá en cuenta es el concepto de aprendizaje, que es entendido sociológicamente como el proceso necesario a la sociedad, puesto que el sujeto necesita de éste para una mejor adaptación a los valores y mecanismos de la vida social, es decir, es el ámbito en el que el sujeto se desarrolla.

En la actualidad las organizaciones y sus trabajadores adquieren los conocimientos durante las actividades cotidianas, asimilando y ejecutando el cambio por acontecimientos que se puedan presentar en el momento.

“En el mundo moderno de las organizaciones la información es la clave. De la forma como se trate la información se obtiene conocimiento útil, referenciable. Por ello la organización aprende a aprender, porque solo ella puede generar el conocimiento que considera necesario. Solo la misma organización puede seleccionar la información que necesita para producir su propio conocimiento”.

(López: 2002, 215)

Ahora bien, las organizaciones que aprenden a aprender viven en función de la información y están orientadas “para aceptar y rechazar determinados

estímulos externos generados a partir de la información y para aceptar otros” (López: 2002, 216)

Uno de los grandes avances del aprendizaje en las organizaciones es la metodología de benchmarking que se ha convertido en una herramienta de aprendizaje dentro del ámbito de las organizaciones. Ya que es una “estrategia para buscar el conocimiento que la organización necesita, en el área o sector en el cual considera que tiene que innovar o simplemente cambiar” (López: 2002, 229)

En definitiva, se ausculta que la cooperación y el aprendizaje son elementos binarios indispensables a la hora de sistematizar las prácticas laborales de cualquier organización, en este caso de *Completion Services*, ya que facilitan la relación que existe entre los sujetos y la organización. De esta manera también facilitan la comprensión de las perspectivas que tienen los trabajadores frente al trabajo, a los compañeros y la organización.

## **9. Capítulo III: Propuesta metodológica**

La sistematización de experiencias ha venido creciendo en campos como: educación popular, acción social, educación y sobretodo la cultura, así mismo se amplía entre trabajadores comunitarios. Dentro de la sistematización se manejan tres proposiciones la primera de ellas es: los Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad, ya que la sociología del conocimiento lo había mencionado “la realidad no existe fuera de lo que conocemos, sino que es nuestro propio conocimiento lo que produce lo real” (Martinic, 1996: 5)

Por lo anterior, no existe una única manera de producir conocimiento “verdadero”, ya que mediante la emergencia de nuevos paradigmas teóricos, como el que plantea Edgar Morin en el “Paradigma de la Complejidad” que radican en la determinación de cualquier hecho social. De igual forma la cultura es un factor determinante dentro del reconocimiento de las dinámicas del conjunto social. (Torres: 1996)

Podemos explicarnos el creciente interés dentro del pensamiento actual por la cultura y la subjetividad no sólo por el agotamiento del proyecto moderno racional en la ciencia y la filosofía, sino también por la emergencia de diversos sujetos y subjetividades en el escenario social y político de las últimas décadas. (Torres, 1996: 5)

El segundo propósito es la perspectiva interpretativa y enfoques cualitativos, que han ganado legitimidad, pues se agrupan una serie de propuestas metodológicas que tienen como objeto interpretar y describir situaciones y prácticas sociales.

Los enfoques cualitativos de la sistematización de experiencias asume la realidad social como una construcción colectiva de sentido, como un tejido de relaciones y representaciones sociales siempre cambiantes y complejas. Su

abordaje investigativo exige descifrar tal urdimbre, acudiendo a su configuración histórica, al análisis de sus relaciones y al reconocimiento del universo simbólico y de sentido que la estructuran. (Torres, 1996: 6)

Además, está inspirado en la realidad social como una construcción colectiva de sentido (relaciones-representaciones sociales); es por ello que en la investigación cualitativa la cultura es un concepto vital la interacción social y la dimensión simbólica. (Torres: 1996)

La sistematización como estrategia cualitativa retoma al autor chileno Sergio Martinic, quien indica la importancia de analizar aspectos del contexto que estructuran e inciden sobre la práctica a sistematizar. Asimismo reconstruir la lógica de la práctica desde los sentidos que la organizan y la reconstrucción del devenir histórico de la experiencia. (Torres: 1996)

De este modo, la sistematización de las prácticas laborales de *Completion Services*, al igual que las experiencias a analizar, se convierten en una negociación cultural; un cruce de interpretaciones, saberes y lógicas entre los diversos actores y los investigadores cuyo proceso y resultado hablan de las condiciones y modos en los que se da este juego de fuerzas. Esta confrontación de horizontes interpretativos no sólo posibilita construcción de conocimiento, sino también producción de sentido y logros de aprendizajes para sus participantes. (Torres, 1996: 14)

## 9.1 Reflexión epistemológica

El paradigma que guiará la sistematización de las prácticas laborales de *Completion Services* es el subjetivista; pues hace referencia al conocimiento que se construye a través del sujeto y su interpretación de la realidad, es decir, comprender e interpretar. La pertinencia de este paradigma, se expresa al comprender que los sujetos basan sus actividades a partir de las prácticas cotidianas a las que se enfrentan en la organización.

Todos los aspectos expuestos anteriormente se articulan, ya que a través de los testimonios, diálogos y las mediaciones discursivas se depositan las experiencias individuales y organizacionales. En este sentido se proporcionan los parámetros para la construcción de las representaciones expresadas en las prácticas laborales.

Indagar la manera cómo se construye la realidad en términos de conocimiento y articuladas a su orientación en la vida cotidiana, constituyen la labor central de la sociología del conocimiento, que desde la perspectiva de Berger y Luckman, debe encaminarse a la comprensión de la vida cotidiana y el conocimiento del sentido común, es decir de la construcción social de la realidad Berger y Luckman tomado por Sánchez (2013: 34)

Ahora bien, este enfoque permite recuperar el conocimiento implícito de las prácticas actuales por parte de los trabajadores teniendo como base sus testimonios. La orientación de la perspectiva constructivista brinda un apoyo de carácter conceptual, señalando que las prácticas laborales construyen la realidad de la organización; afirmando el aprendizaje como un ejercicio cotidiano que permite una complementariedad entre los sujetos y así mismo en su relación con la organización.

Por último, la pertinencia de este enfoque se presenta transversalmente a la comprensión de las formas de cooperación y aprendizaje reflejado en los testimonios de los sujetos que forman parte de *Completion Services*.

## **9.2 Estrategia de investigación**

El proceso de investigación sistémica y sistemática que se realizó dentro de la organización *Completion Services* para dar cuenta de los objetivos propuestos corresponde al diseño “no-experimental”, ya que luego de recolectar antecedentes y averiguar información acerca de la propuesta investigativa planteada, no hubo investigaciones referentes a la problematización y a la temática planteada en cuanto a este tema. “Los diseños no experimentales (...) son especialmente apropiados para investigaciones descriptivas y relacionales, es decir, investigaciones en las cuales se desea establecer las correlaciones o asociaciones que pueda existir entre diversas variables” (Briones, 1980: 27). No obstante algunos pensadores han trabajado bastante sobre la sociología de las organizaciones, pero no con los objetivos y problematizaciones que han llevado a la originalidad de este trabajo.

Al iniciar esta investigación se decidió realizar un análisis documental referente al organigrama de la organización, que respecta a los planes, programas y proyectos (objetivo visionar y misional) que emplean para mejorar la calidad y la productividad de los empleados en beneficio mutuo, es decir, tanto de la organización en términos productivos, como en el de los empleados en relación con el crecimiento profesional, intelectual y filial (*philia*) que se presentan en el transcurso del tiempo en el contrato laboral, de aprender, adquirir y transmitir un conocimiento específico en cada una de las áreas.

Como instrumento de recolección de datos se realizó; revisión documental, tiempo de servicio prestado en la organización e historias de vida laboral que se reflejaron en las entrevistas semi-estructuradas y estructuradas a cada uno de los empleados, lo cual se partió de una pregunta generadora amplia que brindara un primer relato de las experiencias y prácticas laborales, esto con el fin de profundizar y responder a la pregunta problema como base para realizar la entrevista posterior (estructurada).

Los participante o empleados fueron: Jorge Araque, Diana Barragán, Oswaldo Cajica, Omar Celis, Edwin Casas, Hanner Castrillón, Jorge García, Cristian González, Alberto González, Jonathan Jiménez, Johann Medina, Medardo Mora, Sergio Morales, Diego Ochoa, Aydar Padilla, José Quijano, Ingrid Ramírez, Yohana Rodríguez, Sandra Romero, Narly Silva y Yuely Urrea.

### **9.3 Momentos de la sistematización de experiencias**

#### **9.3.1 Primer momento.**

El primer momento de la sistematización de experiencias, se realizó una recolección y análisis de la documentación que poseía la organización *Completion Services*, en cuanto a las funciones realizadas de cada uno de los empleados que trabajan en ella, teniendo en cuenta el aspecto misional y visional de la organización, este procedimiento se desarrolló siguiendo un cronograma de actividades investigativas realizado previamente, para darle mayor profundidad al análisis y así poder entender mejor su funcionamiento, como se explica a continuación: 1) conocer el contexto histórico de la organización, 2) conocer el manual de funciones de la organización, 3) Reglamento interno de trabajo, 4) conocer el manual de operaciones, 5)

conocer la política de seguridad industrial, 6) conocer el perfil laboral y profesional de cada uno de los trabajadores y 7) conocer la política de calidad que emplean según los parámetros legales vigentes de nuestro país.

### **9.3.2 Segundo momento**

El segundo momento de la sistematización se realizó una observación no participante que como técnica ayudo a comprender un poco más las prácticas laborales de los trabajadores de *Completion Services*, pues una cosa es lo establecido y consignado en el manual de funciones y reglamento interno de trabajo y otra la realidad; como se evidencia en el capítulo IV en la tabla N° 2.

### **9.3.3 Tercer momento**

El tercer momento de la sistematización fue el diseño y aplicación de entrevistas semiestructuras a algunos de los empleados que ejercían labores específicas en determinadas áreas de la organización, aplicación que se llevó a cabo en las ciudades de Barrancabermeja y Bogotá, para un total de diez entrevistados. Esto con el fin de para dar respuesta a los objetivos propuestos en cuanto al aprendizaje y la cooperación; aplicación que se realizó a los trabajadores mencionados anteriormente.

### **9.3.4 Cuarto momento**

En el cuarto momento de la sistematización se realizó un grupo focal con doce participantes, debido a las funciones colectivas que se realizan en la

organización, es por ello que se trabaja de forma grupal, para priorizar el tiempo de los entrevistados y al igual teniendo en cuenta los objetivos propuestos.

De igual manera, la sistematización fue la operacionalización de los datos arrojados por medio de las entrevistas y el grupo focal, operacionalización que se realizó para dar cuenta de los resultados y si estos son coherentes con el marco conceptual y objetivos planteados. En los anexos del trabajo de sistematización se puede observar el cronograma con los respectivos tiempos del proceso, los instrumentos y producto de acuerdo a los objetivos de sistematización de experiencias.

## **10. Capítulo IV: Resultados de la investigación**

En este capítulo se desarrolla una interpretación y análisis de los resultados de las técnicas de recolección de datos aplicadas como lo fueron la observación no participante, el grupo focal y las entrevistas semiestructuradas para dar cuentas a los objetivos planteados en esta sistematización de experiencias.

### **10.1 Recolección y análisis de la documentación de *Completion Services***

El primer momento de la sistematización, fue el analizar cada uno de los documentos, dándoles coherencia a los objetivos propuestos en la investigación, realizando un diagnóstico situacional, con respecto a los perfiles, las funciones desempeñadas por cada empleado y las relaciones laborales que se presentan con respecto a la cooperación y si estas determinan o condicionan la construcción del capital cultural, utilizando para ello diferentes pensadores sociológicos que han trabajado el tema organizacional.

### **10.2 Observación no participante**

La observación no participante como segundo instrumento de investigación se realizó durante el año 2013 en el que el sujeto cognoscente (investigador) realizó diferentes acercamientos a los sujetos (investigados), quienes a través de sus actividades laborales permitieron analizar factores claves en las prácticas laborales determinando la cooperación que se presentan entre los sujetos que trabajan en la organización *Completion Services*.

En este orden de ideas, se denotó que cada sujeto realiza su actividad laboral acorde a su perfil profesional realizando tareas que le han sido establecidas por parte de la organización, y poco a poco han venido incorporándose de manera eficiente en beneficio de la organización. Además se observó que la mayoría de sujetos conoce y reconoce su espacio de trabajo, permitiendo un ambiente ameno, en el que cada sujeto identifica sus instrumentos de trabajo (escritorio, computador, teléfono, documentos, etc.).

No obstante, durante la observación no participante se reconoció que el lugar de trabajo no es del todo acorde al cargo de cada sujeto, como ejemplo se presenta el caso del trabajador Jorge Araque (practicante HSE del SENA), como técnico de seguridad industrial quien labora en la base de operaciones petroleras en Barrancabermeja, poniendo en conocimientos adquiridos en el trabajo de campo, al igual que gran parte de los trabajadores, como se evidencia en la siguiente tabla.

**Tabla N° 2:**  
**Observación no participante**

| NOMBRE                            | CARGO                    | ACTIVIDADES QUE REALIZA                                                                                                                                                | MANEJO DE INSTRUMENTOS                                                      | VINCULO CON LOS DEMAS                        | ATENCION AL TRABAJO Y/O ACTIVIDAD                      | REESULTADO DEL TRABAJO             | SITIO DE TRABAJO                        |
|-----------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|
| ROMERO OLARTE SANDRA MILENA       | MANAGER                  | REPRESENTANTE LEGAL DE LA ORGANIZACIÓN SE ENCARGA DEL PERSONAL, DE FUNCIONES EJECUTIVAS U ADMINISTRATIVAS                                                              | MANEJA APROPIADAMENTE LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO (EQUIPOS DE OFICINA)      | BUENA RELACION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO | REALIZA LAS ACTIVIDADES Y/O TAREAS DIARIAS ADECUAMENTE | CUMPLE CON LAS ACTIVIDADES DIARIAS | BASE PETROLERA BARRANCABERMEJA          |
| CAJICA GONZALEZ OSWALDO           | GERENTE DE OPERACIONES   | VERIFICAR QUE LOS TRABAJADORES TOMEN LAS PRECUCIONES NECESARION Y CUMPLAN LAS NORMAR DE SEGURIDAD COORDINA Y DIRIGE LAS ACTIVIDADES Y LOS PROCESOS DE LOS TRABAJADORES | MANEJA APROPIADAMENTE LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO (EQUIPOS CAMPO Y OFICINA) |                                              |                                                        |                                    | ROTATIVO ENTRE BOGOTA Y BARRANCABERMEJA |
| MEDINA ARCINIEGAS JOHANN MARCIAL  | INGENIERO DE OPERACIONES | ADMINISTRAR LOS RECURSOS NECESARIOS DE LA ORGANIZACIÓN DIRIGIR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ASEGURAR LA CALIDAD DEL PRODUCTO                                    |                                                                             |                                              |                                                        |                                    | BASE PETROLERA BARRANCABERMEJA          |
| CASAS BERNAL EDWIN ALEJANDRO      | ASISTENTE DE OPERACIONES | APOYO DE OPERACIONES EN BOGOTA                                                                                                                                         | MANEJA APROPIADAMENTE LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO (EQUIPOS DE OFICINA)      | BUENA RELACION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO | REALIZA LAS ACTIVIDADES Y/O TAREAS DIARIAS ADECUAMENTE | CUMPLE CON LAS ACTIVIDADES DIARIAS | OFICINA EN LA CIUDAD DE BOGOTA          |
| RODRIGUEZ ORTIZ YOHANNA ALEXANDRA | CONTABILIDAD             | LLEVA EL CONTROL DE LOS BALANCES Y CUENTAS DE LA ORGANIZACIÓN ( INGRESOS Y EGRESOS)                                                                                    |                                                                             |                                              |                                                        |                                    |                                         |

|                                  |         |                       |                                                                       |                                              |                                                        |                                    |                                |
|----------------------------------|---------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| JIMENEZ MUÑOZ JHONATHAN RENE     | TECNICO | REPARACION DE EQUIPOS | MANEJA APROPIADAMENTE LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO (EQUIPOS DE CAMPO)  | BUENA RELACION CON LOS CONPAÑEROS DE TRABAJO | REALIZA LAS ACTIVIDADES Y/O TAREAS DIARIAS ADECUAMENTE | CUMPLE CON LAS ACTIVIDADES DIARIAS | BASE PETROLERA BARRANCABERMEJA |
| CELIS ARIAS OMAR EDUARDO         |         |                       |                                                                       |                                              |                                                        |                                    |                                |
| GARCIA HERNANDEZ JORGE ANDRES    |         |                       |                                                                       |                                              |                                                        |                                    |                                |
| GONZALEZ CANTILLO CHRISTIAN IVAN |         |                       |                                                                       |                                              |                                                        |                                    |                                |
| GONZALEZ MALDONADO ALBERTO       | TECNICO | REPARACION DE EQUIPOS | -MANEJA APROPIADAMENTE LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO (EQUIPOS DE CAMPO) | BUENA RELACION CON LOS CONPAÑEROS DE TRABAJO | REALIZA LAS ACTIVIDADES Y/O TAREAS DIARIAS ADECUAMENTE | CUMPLE CON LAS ACTIVIDADES DIARIAS | BASE PETROLERA BARRANCABERMEJA |
| JIMENEZ MUÑOZ JHONATHAN RENE     |         |                       |                                                                       |                                              |                                                        |                                    |                                |
| MORA NAVARRO MEDARDO             |         |                       |                                                                       |                                              |                                                        |                                    |                                |
| OCHOA MOYA DIEGO ARMANDO         |         |                       |                                                                       |                                              |                                                        |                                    |                                |
| PADILLA SILVA AYDAR              | TECNICO | REPARACION DE EQUIPOS | -MANEJA APROPIADAMENTE LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO (EQUIPOS DE CAMPO) | BUENA RELACION CON LOS CONPAÑEROS DE TRABAJO | REALIZA LAS ACTIVIDADES Y/O TAREAS DIARIAS ADECUAMENTE | CUMPLE CON LAS ACTIVIDADES DIARIAS | BASE PETROLERA BARRANCABERMEJA |
| QUIJANO CASTRO JOSE LUIS         |         |                       |                                                                       |                                              |                                                        |                                    |                                |

|                                      |                              |                                                                                                                                  |                                                                                          |                                                          |                                                                    |                                             |                                             |
|--------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|
| ARAQUE<br>RIOS JORGE<br>ENRIQUE      | PRACTICANTE<br>HSE SENA      | APOYO EN SEGURIDAD<br>INDUSTRIAL                                                                                                 |                                                                                          |                                                          |                                                                    |                                             |                                             |
| URREA<br>GARZON<br>YUELY             | ASISTENTE DE<br>CONTABILIDAD | AYUDA EN EL<br>DEPARTAMENTO DE<br>CONTABILIDAD                                                                                   | MANEJA<br>APROPIADAMENTE<br>LAS<br>HERRAMIENTAS<br>DE TRABAJO<br>(EQUIPOS DE<br>OFICINA) | BUENA<br>RELACION<br>CON LOS<br>CONPAÑEROS<br>DE TRABAJO | REALIZA LAS<br>ACTIVIDADES<br>Y/O TAREAS<br>DIARIAS<br>ADECUAMENTE | CUMPLE CON<br>LAS<br>ACTIVIDADES<br>DIARIAS | OFICINA EN BOGOTA                           |
| MORALES<br>RIVERA<br>SEGIO<br>ANDRES | ASISTENTE DE<br>GERENCIA     | PLANIFICA Y COORDINA<br>LAS TAREAS DEL PUESTO Y<br>NECESIDADES DE LA<br>ORGANIZACION                                             |                                                                                          |                                                          |                                                                    |                                             | OFICINA EN BOGOTA                           |
| SILVA RUEDA<br>NARLY<br>VIVIANA      | SECRETARIA                   | REDACTAR Y PRESENTAR<br>CORRECTAMENTE<br>INFORMES<br>ATENCION AL CLIENTE<br>MANEJO DE CAJA MENOR<br>ARCHIVACION DE<br>DOCUMENTOS |                                                                                          |                                                          |                                                                    |                                             | BASE PETROLERA<br>BARRANCABERMEJA           |
| BARRAGAN<br>RODRIGUEZ<br>DIANA MARIA | MENSAJERA                    | RADICACION DE<br>DOCUMENTOS<br>LLEVAR Y RECIBIR<br>CORRESPONDENCIA O<br>PAQUETES                                                 | SE MOVILIZA EN<br>TRANSPORTE<br>PUBLICO                                                  |                                                          |                                                                    |                                             | ROTATIVO POR<br>TODA LA CIUDAD DE<br>BOGOTA |

Fuente: Lorena Morales, Bogotá, Octubre 2013

### 10.3 Entrevistas semiestructuradas

Ahora bien, y para cumplir con los objetivos de la sistematización de experiencias durante la práctica profesional se realizaron doce entrevistas semiestructuradas en las que se destacaron niveles de cooperación en la que los sujetos se ayudan de manera espontánea y generosa con sus compañeros de trabajo.

Por ejemplo, Yuely Urrea comenta que en muchas ocasiones “mis compañeros me ayudan a sistematizar la información contable que nos proporcionan los ingenieros, técnicos y tecnólogos de sus viajes, salidas y/o trabajo laboral que se realiza fuera de la base de operaciones en Barrancabermeja y de la oficina en Bogotá, con el fin de agilizar la legalización de gastos y retribución monetaria cuando el saldo es a favor del empleador”.

También, durante las entrevistas que se realizaron a los trabajadores de *Completion Services*, se pudo evidenciar que hay una cooperación de alto nivel, ya que está va más allá de las normas impuestas por la organización.

Por ejemplo, Oswaldo Cajica mencionó que su jefe Sandra Romero le ayuda en muchas ocasiones a supervisar a los operarios de manera espontánea y generosa ofreciendo un ambiente ameno y que va en beneficio de los fines de la organización *Completion Services*, como son la eficiencia y agilidad en el trabajo durante las actividades en la base de operaciones.

Otro escenario donde se puede observar los altos niveles de cooperación es entre los técnicos y tecnólogos, pues la base petrolera funciona con una producción en serie, en otras palabras, cada trabajador cumple una determinada tarea y para el éxito de la organización y satisfacción de los clientes es necesario que cada trabajador coopere con su compañero pues existe una interdependencia del trabajo. Es decir en cada actividad se desarrollan

lazos de cooperación con el fin de cumplir los objetivos de cada operación de la base de operaciones.

Durante la sistematización de experiencias otro aspecto fundamental para el análisis de las prácticas laborales fue el aprendizaje que como concepto sociológico ofrece herramientas que inciden en la comprensión de lo que compete *Completion Services*. Pues en la mayoría de escenarios de la base de operaciones de Barrancabermeja los trabajadores adquieren los conocimientos durante las actividades cotidianas, asimilando y ejecutando el cambio por acontecimientos que se puedan presentar en el momento.

Durante las entrevistas realizadas a los trabajadores se manifestó el alto grado de aprendizaje que tienen los tecnólogos y técnicos y que durante todas sus actividades se encuentran presentes ingenieros que además de supervisar, guiar y contribuir con el trabajo se esmeran por enseñar a los técnicos y tecnólogos la actividad específica que se desarrolla con el fin de realizarla exitosamente. Con los datos proporcionados con los instrumentos de investigación se observó que esto es efecto del estudio previo que se hizo de cada trabajador al ingresar a la organización.

Omar Celis, menciona que existe aprendizaje ya que “trabajo de la mano con los técnicos y los ingenieros porque vamos en grupo a verificar el funcionamiento o a instalar algún producto, entonces aprendo constantemente de los que tienen mayor rango que yo y de la gente de otras empresas.”

También Sandra Romero dice que siempre se está en constante aprendizaje pues, “trabaja en equipo con la parte directiva de la organización...la comunicación y el trabajo en equipo es esencial. Ya que es el puente entre la organización y los clientes.”

Sin embargo hay otros como Johann Marcial que cree que “sus compañeros aprenden más de él, por su experiencia y capacitación, pero que de cierta forma

también aprende de los técnicos que son con los que más tiene que realizar trabajos en grupo. Aunque revela que cuando ingreso a *Completion Services* aprendió muchísimo del Ingeniero Oswaldo Cajica.”

Del anterior análisis se presenta de forma estructurada lo mencionado por las personas que participaron de la entrevista en la siguiente tabla.

**Tabla N° 3: Entrevistas**

| Nombre         | ¿Cómo es la práctica laboral?<br>(Detalle todo lo que hace en un día de trabajo)                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ¿Cómo se documenta el aprendizaje que adquiere en la organización Completion Services?                                                                                                                                                                                                  | ¿Si es un proceso en grupo aprende algo del compañero(s)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Diana Barragán | “Diariamente me reporto a la oficina central ubicada en la calle 78 9 57 of. 301 / 2 49 33 22 ext. 107 a la espera de las instrucciones diarias que me da Edwin que es el asistente. Dependiendo de la ruta que me toque hacer las realizo y al finalizar el día legalizo los gastos, o si es muy tarde me reporta al día siguiente todo depende de la ruta que tenga” | “No hay documentación alguna, porque el aprendizaje ha sido con capacitación hecha por las diferentes personas que están en la organización, debido a que el cargo que desempeño no necesita de mayor operación”                                                                        | “No aprendo mucho de mis compañeros porque poco interactué con ellos, pero de los pocos ratos que comparto trato de ponerme al tanto de lo que sucede y en lo que pueda participar lo hago y mis compañeros me tienen en cuenta para actividades dentro de la organización pero que no sean del trabajo como las celebraciones de los cumpleaños, el día de amor y amistad” |
| Oswaldo Cajica | “Me presento a la oficina en Bogotá diariamente a menos que tenga agendada un reunión con algún proveedor o clientes, en la oficina reviso los contratos para presentarlo en las licitaciones acordadas. Además tengo que estar al tanto de la sede en Barrancabermeja de cómo funciona su operación y trato de hacer apoyo semana para                                | “En este momento estoy liderando todo el conocimiento ya que tengo mayor responsabilidad por lo tanto todo lo haga debe quedar documentado por ahora el conocimiento que se adquiere queda con otra personas que trabajan con migo para que el conocimiento no quede concentrado en mí” | “Si, el fuerte es el tema de la operación, pero en los recursos administrativos le colaboro a las personas que necesitan de una orientación”                                                                                                                                                                                                                                |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | controlar la central operativa, también está pendiente de la instalación de los productos que ellos venden y el recibe las solicitudes es el jefe de la operación de lo que es Completion”                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Edwin Casas    | “Todo el tiempo estoy en la oficina, cumplo un horario de trabajo y hago el manejo de la gerente de operaciones, la mensajera y la contadora lo de los proveedores”                                                                                                                                                                                              | “Por ahora no documento absolutamente nada por ahora he aprendido de mis compañeros y de mi jefe”                                                                                                                                                                               | “Claro! ya que interactúo con la mayoría de los miembros de la empresa incluyendo los de Barranca. Ha aprendido mucho del funcionamiento de la empresa porque no tenía mucho conocimiento del sector”                                                                                |
| Johann Medina  | “Debo reportarme diariamente bien sea en la oficina en Bogotá o en la base en Barrancabermeja, si el trabajo del día es en Bogotá administro los recursos necesarios de la organización para asegurar la producción planeada conforme a los requerimientos del cliente y si estoy en Barrancabermeja realizo las visitas rutinarias en compañía de los técnicos” | “Es un proceso que hasta ahora se está llevando a cabo, es decir lo estamos liderando con el Ing. Cajica, esperamos para finales del año 2014 todos los procesos estén debidamente documentados para poder satisfacer a los clientes, es especial a Ecopetrol, porque lo exige” | “De hecho creo que mis compañeros aprenden más de mí, por mi experiencia y capacitación, pero de cierta forma también aprendo de los técnico que son con los que más tengo que realizar trabajos en grupo. Aunque cuando ingrese a Completion aprendí muchísimo de Ingeniero Cajica” |
| Sergio Morales | “Debo cumplir un horario de ocho horas diarias, que comienza a las 7:00am y como lo dije anteriormente debo brindar un acompañamiento a la por medio de un apoyo incondicional con las tereas                                                                                                                                                                    | “No documento nada, el trabajo lo realizo a diario, es decir, dependiendo de las prioridades de la gerente”                                                                                                                                                                     | “Pues el trabajo en grupo es más que todo con mi jefe, la gerente y claro el aprendizaje es constante”                                                                                                                                                                               |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | establecida, además de estar pendiente de algunas cuestiones personales”                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ingrid Ramírez | “En la base petrolera en la oficina me encargo de hacer todos los días protocolos y reuniones con los empleados que está más susceptibles a sufrir accidentes de trabajo y estén capacitados en el tema de seguridad industrial, como la prueba de alcoholemia, porten lo de la seguridad industrial. Tiene una rutina de trabajo en cumplir la reglamentación de la organización”    | “Debe dejar todo lo documentado porque es la responsable de los manuales de procedimientos porque es un prerrequisito para el tema de contratación” | “Debido a que interactúa con los empleados de la organización aprende de su trabajo y del que hace los otros ya que de acuerdo a lo que hace les dice cómo deben operar en el tema de seguridad y así tener un buen desempeño”                      |
| Johanna Ortiz  | En la oficina me encargo del tema contable con todo lo que tiene que ver con el pago de facturas, en hacer las cuentas de cobro liquidación de nómina. El día está lleno se organizan junto con la socia de la empresa con ella se hace la legalización de los viáticos conciliaciones bancarias y tienen al día la base contable genera informes periódicos y se reparten el trabajo | “Estoy en proceso de documentar el todo lo de su cargo”                                                                                             | “Trabajo en equipo y el aprendizaje es mutuo diariamente, asisto a seminarios en las nuevas reglas contables. Si va algunas de mis compañeras se trata que el conocimiento se aplique también en chicas que no fueron a la conferencia o seminario” |
| Sandra Romero  | “Me presento a diario a la oficina a revisar las tareas diarias y a escuchar las necesidades del personal, coordinar las actividades de la oficina. Además de asistir a reuniones                                                                                                                                                                                                     | “No, porque todo el manejo que se hace no se documenta”                                                                                             | “Si, trabajo en equipo con la parte directiva de la organización la comunicación y el trabajo en equipo es esencial porque es el puente entre la organización y los clientes”                                                                       |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                            |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | no se requiere mucho la visita a la oficina”                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                            |
| Narly Silva | “Debo reportarme en la oficina que queda en la base de operaciones y empezar a trabajar hay cosas que son repetitivas ósea deben hacerse mensualmente y otras que desde Bogotá me son solicitadas”                                              | “Por ahora el cargo que desempeño no se documenta en ningún tipo de manuales o guías de trabajo”               | “Si, aunque mi trabajo es individual debo estar pendiente que los técnicos e ingenieros cumplan con las visitas asignadas y por supuesto que cumplan con su horario de trabajo”                            |
| Yuely Urrea | “Me presento diariamente a la oficina en Bogotá y básicamente me encargo de ayudar a la contadora Yohanna a realizar los estados contables, balance, legalización de gastos, conciliaciones bancarias, impuestos, los sueldos de los empleados” | “No se documenta el trabajo que realizo en Completion, aunque la parte contable por supuesto queda registrada” | “Si, todo el tiempo porque aunque aprendí mucho en el SENA las normas contables están en constante actualización y si Yohanna asiste a alguna conferencia procura que aprenda las nuevas normas contables” |

Fuente: Lorena Morales, Bogotá, Octubre 2013

Es de aclarar que en la siguiente tabla se describirán las funciones desempeñadas por los trabajadores; que dio como resultado al momento de la aplicación, interpretación y análisis de la sistematización de experiencias en la organización *Completion Services*; algo que sirvió para dar cuenta de la complejidad y la responsabilidad de las funciones ejercidas por los sujetos en cada uno de los cargos.

El 9,5% de los empleados no cuentan con un título profesional, tecnológico, o técnico, aunque el 4,8% se encuentra en proceso de formación profesional, teniendo en cuenta que su capacitación profesional corresponde al título de bachiller, por lo tanto las actividades laborales que desempeñan dentro de la organización cumplen las funciones de mensajero y conductor concerniente al capital objetivado. Si bien, no todos los cargos se han adquirido por mérito o por reconocimiento, sino ha sido obtenido por contactos familiares, ya que la organización es netamente familiar.

El 42,9% de los empleados su formación profesional corresponde al nivel técnico, discriminado de la siguiente manera: seguridad industrial, corte y trazado de tuberías, mantenimiento electrónico, sistemas mecánicos y electrónicos, recuperación de suelos, agricultura y auxiliar contable reconocido por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. Por el cual el 4,7% de estos no realizan funciones correspondientes a su grado de escolarización o institucionalización capital, debido a que las labores que desempeñan son: limpiar, lubricar y hacer el mantenimiento a los equipos, así como el de asistente a los demás empleados del mismo cargo y superiores. En cuanto al capital objetivado todos se encuentran en el área técnica dentro de la organización debido a su nivel de formación.

Los empleados con nivel tecnológico son del 19%, reconocimiento que se da en las áreas de: gestión comercial y financiera, automatización industrial, mantenimiento mecánico e hidráulica básica. En relación con lo que han aprendido los empleados, se manifiesta en las funciones es decir, el cargo que han obtenido según su experiencia como tecnólogo en el área de hidrocarburos.

La organización cuenta únicamente con cuatro profesionales universitarios en las áreas de: ingeniería industrial, ingeniería de petróleos, derecho, psicología y contaduría pública. Por otro lado se presenta dos casos atípicos en cuanto al reconocimiento profesional, puesto que no hay relación con lo que han aprendido y lo que han adquirido, debido a que la profesión en la que fueron formados no corresponde a las funciones que ejercen dentro de la organización, pues, el abogado se encarga de realizar las gestiones diarias, atender llamadas, envía y responde email, organiza los viajes de negocios y maneja la agenda de la manager, al igual que la psicóloga organizacional que se ocupa de las necesidades del personal, coordinar las actividades de la oficina de Bogotá y asiste a reuniones con los proveedores y clientes de la organización.

**Tabla 4 Sistematización de las prácticas laborales de los trabajadores de Completion Services**

| <b>Nombre</b>     | <b>Actividad que realiza en la organización</b>                                                                                                                                                                      | <b>Cargo que desempeña</b> | <b>Titulo obtenido</b>                                                 |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Diana Barragán    | Radicales de documentación financiera, pago de facturas y todas las laborales que requieran un desplazamiento interno en la ciudad                                                                                   | Mensajera                  | Bachiller académico (familiar de uno de los socios de la organización) |
| Jorge Araque      | Revisa los procesos de perforación, completamiento, reacondicionamiento y producción de pozos de petróleo, maneja herramientas de perforación, presiones, fluidos de perforación y control de pozos                  | Practicante HSE SENA       | Técnico en seguridad industrial                                        |
| Oswaldo Cajica    | Supervisa, controlar, apoya las instalaciones de las herramientas y pone en práctica métodos para utilizar de manera eficiente, segura y económica, sistemas integrados por personas, materiales, máquinas y equipos | Gerente de operaciones     | Ingeniero industrial                                                   |
| Omar Celis        | Coordina la distribución de los vehículos, controla y aprueba la salida de vehículos, controla el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos                                                             | Conductor                  | Bachiller académico                                                    |
| Edwin Casas       | Coordina la logística de los procesos de producción                                                                                                                                                                  | Asistente de operaciones   | Tecnólogo en gestión comercial y financiera                            |
| Hanner Castrillón | Conformar y armar láminas, perfiles y tubos en productos metálicos conforme a especificaciones de los clientes                                                                                                       | Técnico                    | Técnico en corte y trazado de tuberías                                 |

|                   |                                                                                                                                                                                          |                          |                                                                                      |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Jorge García      | Ajustar maquinaria y reparar o reemplazar partes defectuosas y ensamblar maquinaria y equipo antes de la instalación, utilizando herramientas manuales o mecánicas y equipo de soldadura | Técnico                  | Técnico en mantenimiento electrónico en maquinaria industrial                        |
| Cristian González | Realiza el mantenimiento preventivo y correctivo de sistemas mecánicos industriales, por medio del manejo de equipos y maquinaria industrial tanto convencional como computarizada       | Técnico                  | Técnico en sistemas mecánicos                                                        |
| Alberto González  | Limpiar, lubricar y hacer el mantenimiento de rutina a la maquinaria y realiza acompañamiento a los técnicos en las instalaciones de tuberías con el fin de ayudar en este procedimiento | Técnico                  | Técnico en agricultura mecanizada (familiar de uno de los socios de la organización) |
| Jonathan Jiménez  | Realiza el mantenimiento de equipos de complementación e inyección de agua y de las válvulas reguladoras de caudal                                                                       | Tecnólogo                | Tecnólogo en automatización industrial                                               |
| Johann Medina     | Programación de equipos GPS, mantenimiento e instalaciones de equipos electrónicos y actualización de softwares                                                                          | Ingeniero de operaciones | Ingeniero de petróleos y tecnólogo en electrónica                                    |
| Medardo Mora      | Realiza mantenimiento e instalación de redes de computador, hardware, software, limpieza y diagnóstico de computadores                                                                   | Técnico                  | Técnico en sistemas                                                                  |
| Sergio Morales    | Realiza las gestiones diarias, atiende llamadas, envía y responde email, organiza los viajes de negocios y maneja la agenda de la manager                                                | Asistente de gerencia    | Abogado                                                                              |

|                  |                                                                                                                                                                                    |            |                                              |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------|
| Diego Ochoa      | Verifica el sistema de bombeo, manejo de herramientas de medición manuales o mecánicas e interpreta diagramas y esquemas para determinar el proceso a seguir más adecuado y seguro | Tecnólogo  | Tecnólogo mantenimiento mecánico industrial  |
| Ayudar Padilla   | Elabora los modelos conceptuales de suelos y prepara la diversas tareas a seguir de gestión y recuperación de suelos contaminados                                                  | Técnico    | Técnico en recuperación de suelos degradados |
| José Quijano     | Se ocupa de la proyección, la irrigación, potabilización, canalización ejecución de la maquinaria hidráulica                                                                       | Tecnólogo  | Tecnólogo en hidráulica básica               |
| Ingrid Ramírez   | Realiza protocolos y reuniones con los empleados que están más susceptibles a sufrir accidentes de trabajo                                                                         | HSE        | Psicóloga                                    |
| Yohana Rodríguez | Realiza las cuentas de cobro, liquidación de nómina, legalización de gastos y consignaciones bancarias                                                                             | Contadora  | Contador publico                             |
| Sandra Romero    | Escuchas las necesidades del personal, coordina las actividades de la oficina de Bogotá y asiste a reuniones                                                                       | Manager    | Psicóloga organizacional                     |
| Narly Silva      | Contacta a los clientes telefónicamente y a los posibles compradores redacta y presenta informes presentándolos al comité ejecutivo                                                | Secretaria | Secretaria auxiliar contable                 |

|             |                                                                                                                                                                     |                    |                   |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|
| Yuely Urrea | Realizar los estados contables, balances legalización de gastos, consignaciones bancarias, impuestos y los sueldos de los empleados todo desde un nivel asistencial | Asistente contable | Auxiliar contable |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|

Fuente: Lorena Morales, Bogotá, Octubre 2013

#### **10.4 Grupo focal**

Por otro lado el grupo focal como herramienta de investigación, se realizó en diciembre del año 2013 con los técnicos y tecnólogos que se encontraban en la base de operaciones, ya que éste por su carácter colectivo permitió priorizar el tiempo de los empleados y centrar la objetividad del planteamiento de la investigación.

“La entrevista focal es semiestructurada y, al igual que otras estrategias de investigación cualitativa, va enriqueciéndose y reorientándose conforme avanza el proceso investigativo. Desde el punto de vista metodológico, es adecuado emplearla, o bien como fuente básica de datos, o bien como medio de profundización de análisis”.

Sandoval (1996: 147)

La configuración del grupo focal estuvo basada en ocho preguntas que se hicieron a partir de lo mencionado por Sandoval 1996 como es la “identificación de algunas particularidades relevantes desde el punto de vista de los objetivos de la investigación” (146)

En el grupo focal participaron once sujetos, discriminados de la siguiente forma: tres tecnólogos y siete técnicos, quienes mencionaron los procesos laborales en función del aprendizaje y la cooperación dentro de la organización, dando como resultado el siguiente análisis:

En la sede de Barrancabermeja y cumpliendo con la legalidad de los contratistas todos los documentos se dejan consignados en un manual. En tal caso que no se tenga que atender a algún cliente para prestar apoyo o hacer

algún mantenimiento a los productos instalados los trabajadores se deben reportar en la sede de operaciones.

De igual forma, se implementan programas de capacitación a los técnicos y tecnólogos antes de iniciar el trabajo de campo, los ingenieros y el gerente de operaciones dirigen las tareas de la organización. Además tienen un acompañamiento por dos semanas del adiestramiento del terreno para que los empleados que inician labores tengan mayor confianza y ganen experiencia.

Asimismo, el resultado de un día de trabajo en la mayoría de las veces termina con una visita a un cliente y durante el proceso de entrega los técnicos y tecnólogos son controlados vía telefónica para verificar el desempeño prestado.

Durante las preguntas que se realizaron a los trabajadores<sup>2</sup> que participaron en grupo focal fue notoria la cooperación, puesto que trabajan de la mano cada uno de ellos, porque van en grupo a verificar el funcionamiento o a instalar algún tipo de material en determinada labor extractiva (petróleo).

Por otra parte, al realizar la actividad laboral cada trabajador depende el uno del otro, ya que cada tarea conlleva a otra por el grado de dependencia de cada una de las actividades, la división social del trabajo conlleva a aprender diferentes técnicas referente al material fósil. En la interacción con la gente que trabaja en otras organizaciones instalando algún producto, también se presenta un aprendizaje que les permite tener un conocimiento mayor de las herramientas que son cada vez más novedosas enriqueciendo su formación laboral. Cabe aclarar que por medio de protocolos y manuales también se adquieren conocimientos sobre sus labores y el funcionamiento de la organización *Completion Services*.

---

<sup>2</sup> Cuando se dice trabajadores que participaron en el grupo focal se hace referencia a los técnicos y tecnólogos.

Por último se pudo comprobar que casi todos los técnicos y tecnólogos aplican los conocimientos profesionales adquiridos, ya que las funciones que realizan en la organización son consecuentes con la preparación profesional, es decir, están preparados en el manejo de esas herramientas. Sin embargo se presentan el caso atípico de Alberto González quien es técnico en agricultura mecanizada y actualmente desempeña funciones como limpiar, lubricar y hacer el mantenimiento de rutina a la maquinaria, además realiza acompañamiento a los técnicos en las instalaciones de tuberías con el fin de ayudar en este procedimiento; lo que indica que su conocimiento profesional no es acorde a la actividades que ejerce en la organización *Completion Services*.

Los resultados arrojados del grupo focal dieron una generalidad en la problematización presente dentro de la organización, luego de reunir a un grupo de trabajadores debidamente calificados en diferentes áreas laborales, al hacerles preguntas que llevaron a responder la pregunta problema. La cantidad total que hizo parte del grupo focal de estudio fueron de once sujetos los cuales aportaron desde su saber y experiencia en la organización, contribuyendo a responder las preguntas planteadas durante el tiempo que duro la discusión (45 minutos) de los cuales se rescató las respuesta más relevantes que a continuación aparecen en la siguiente tabla.

**Tabla N° 5: Grupo focal**

| <b>PREGUNTAS</b>                                                                                 | <b>GRUPO FOCAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cómo se documenta el aprendizaje que adquiere en la organización Completion Services?           | Por estar en la base de Barrancabermeja y para cumplir con la legalidad de los contratistas todos los procedimientos se dejan documentados en un manual.                                                                                                                                                  |
| ¿Cómo es la práctica laboral? (Detalle todo lo que hace en un día de trabajo)                    | La sede central es en Barrancabermeja y en el caso que no se tenga que atender a algún cliente se deben reportar en un lugar específico para prestar apoyo a los diferentes clientes haciendo mantenimiento a los productos instalados.                                                                   |
| ¿Cómo aprendió a utilizar las herramientas?                                                      | Por medio del programa de capacitación en la sede de Barrancabermeja los ingenieros y el gerente de operaciones hacen la capacitación de las tareas de la organización además tienen un acompañamiento por dos semanas de la capacitación del terreno para que tenga mayor confianza y coger experiencia. |
| ¿Cuál es el resultado obtenido en un día de trabajo? (Se queda en la empresa o van a un cliente) | Por lo general va a un cliente y son controlados vía telefónica para verificar el desempeño prestado.                                                                                                                                                                                                     |
| ¿Si es un proceso en grupo aprende algo del compañero(s)?                                        | Todo el tiempo trabajan de la mano con los técnicos y los ingenieros porque realizan las actividades laborales en grupo verificando el funcionamiento o a instalar algún producto, por lo tanto el aprendizaje es constantemente.                                                                         |

|                                                                                           |                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cómo aprendió *Imitando *Dialogando *Protocolo de trabajo<br>*Organizaciones (manuales)? | Protocolo y manuales.                                                                                                                                               |
| ¿Con el conocimiento aprendido que hace, para que le sirve?                               | Para hacer el trabajo mejor cada día, sobretodo porque las herramientas son cada vez más novedosas; y porque todo lo que han aprendido enriquece las hojas de vida. |
| ¿Qué conocimientos profesionales aplica?                                                  | Casi todos porque son contratados por los conocimientos adquiridos, ya que son técnicos del SENA y están preparados en el manejo de esas herramientas.              |

Fuente: Lorena Morales, Bogotá, Octubre 2013

## **11. Categoría emergente: Sistema de roles**

Al finalizar el análisis de los objetivos propuestos en la sistematización de experiencias surgió una categoría emergente denominada sociológicamente como “sistema de roles”<sup>3</sup> en el cual se dieron a conocer parte de los oficios de los trabajadores, discriminados por el cargo que desempeñan dentro de la organización y hacen parte del equipo de trabajo investigado. El sistema de roles lo define Lucas & García (2002) como “el conjunto de posiciones ocupadas por las personas que integran la organización (...) la estructura social que articula la decisión interna de tareas, así como los flujos de información y decisiones que esa división origina”. (p. 216), es por ello que al interpretar los roles que ejercen los trabajadores dentro de la organización, se especifica su importancia de estos (Ver tabla N° 7).

Dentro de la organización los roles son asignados según el nivel educativo, la experiencia adquirida y el tiempo de servicio en la organización, determinados de la siguiente forma: “los grupos humanos pueden verse como conjuntos de posiciones o situaciones en que la intervención de individuos se repite de forma regular en un periodo, de forma que se han podido crear pautas de conducta, expectativas, derechos y obligaciones.” (Lucas & García, 2002: 217), esto en cuanto el “deber ser” de los trabajadores que va cambiando con el tiempo y al ir adquiriendo mayor responsabilidad dentro de la organización, diferenciando así el status del rol; es decir, al hablar de roles se hace referencia al “conjunto de obligaciones adscritas a una posición social, o lo que es lo mismo, el comportamiento social esperado, o las expectativas de deberes mantenidas por otros miembros acerca del comportamiento del que tiene una determinada posición.” (Lucas & García, 2002: 217).

---

<sup>3</sup> El sistema de roles como categoría emergente se toma de los autores Antonio Lucas Marín y Pablo García en su obra *Sociología de las organizaciones*.

Por tal motivo los roles son obligaciones que los sujetos han aceptado para desempeñar las funciones en el área laboral asignada, complementario a esto se encuentra el status, es decir, el nivel superior de la jerarquía laboral, que se han ganado algunos trabajadores, según su nivel de estudio, experiencia y tiempo de servicio, y que es aceptado por los demás trabajadores, como es el caso del rol directivo.

“Al referirnos al rol de directivo estamos intentando generalizar una multiplicidad de situaciones que van desde el capitán de la industria o empresario a los gerentes, administradores, managers y directivos, que ya no son solo de empresas, sino también de otro tipo de organización (...). Podemos, de todas maneras, precisar muy genéricamente que la situación del directivo viene caracterizada por tener responsabilidad en el trabajo de otros”.

(Lucas & García, 2002: 218)

Otro de los casos analizados e interpretados es el “rol de técnico” que consiste en: “aplicar conocimientos y aptitudes escasos, y adquiridos de forma ordenada y sistemática al proceso de producción.” (Lucas & García, 2002: 228), estos trabajadores cuentan con la capacidad mínima adquirida y requerida por un profesional, son los asistentes de los trabajadores de mayor jerarquía cuando ellos requieren de sus servicios y conocimientos en determinada labor.

El rol de mando intermedio, hace referencia al control ejercido por ciertos trabajadores quienes supervisan a los técnicos y tecnólogos en la base de operaciones, “al hablar de este rol, nos referimos a un conjunto de situaciones o expectativas; (...) le corresponde dar órdenes y recibirlas, mandar y ser mandado; estar en la línea de autoridad, pero en función principalmente consultiva y de supervisión” (Lucas & García, 2002: 232).

Por ultimo en el sistema de roles encontramos “el rol de empleado”, que es similar al rol del obrero según Lucas & García (2002), su diferencia radica en la forma subjetiva en que la concibe el trabajador ya que “Subjetivamente, los empleados se consideran más jerarquía que los obreros, por el trato habitual y personal con los directivos, por la forma de vida más semejante a ellos” (p. 234), aclarando que cada uno de los roles anteriormente mencionados se consideran diferentes del empleado.

**Tabla N° 5 Categoría emergente: Sistema de roles**

| <b>Trabajadores</b> | <b>Roles</b>                                                      | <b>Interpretación</b>                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Diana Barragán      | Mensajería sistémica<br>(Rol de empleado)                         | La significancia de la radicación de los documento, el pago de facturas o pólizas para que la organización siga un ritmo de trabajo ininterrumpido                                                                                                                             |
| Jorge Araque        | Asistente de procesos de seguridad industrial<br>(Rol de técnico) | La práctica profesional va supervisada del superior, además en este caso al acompañar a los técnicos en su actividad laboral permite un intercambio de saberes                                                                                                                 |
| Oswaldo Cajica      | Subgerente ejecutivo<br>(Rol de mando intermedio)                 | La comunicación con los empleados es fundamental para que el resultado de un día de trabajo sea exitoso y así lograr las metas de la organización                                                                                                                              |
| Sergio Morales      | Asistente de gerencia<br>(Rol de empleado)                        | Al realizar el acompañamiento de los procesos, actividades y necesidades de la gerencia le permite ser la mano derecha de la parte administrativa                                                                                                                              |
| Ingrid Ramírez      | Especialista en seguridad industrial<br>(Rol de mando intermedio) | Al ser una organización donde se debe tomar medidas para la seguridad de los empleados, este rol le permite identificar los riesgos profesionales generadores de accidentes de trabajo y así proponer actividades de seguimiento que controlen mitigación de la accidentalidad |
| Yohana Rodríguez    | Registradoras de los movimientos contables<br>(Rol de empleado)   | Es primordial para la toma de decisiones dado que prepara gran parte de la información pero para esta preparación no solo se fija en los estado contables que emite, sino también en el contexto económico y los procesos dentro de la organización                            |
| Yuely Urrea         |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                   |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Narly Silva       | Asistente administrativa<br>(Rol de empleado)                                  | Es el eje transversal de la organización no solo porque realiza un buen número de trascendentales funciones, sino porque tiene la posibilidad de interactuar con todo el personal, estableciendo relaciones personales efectivas con el entorno interno y externo de la organización                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Sandra Romero     | Gerente general<br>(Rol de directivo)                                          | Es el rol de mayor reconocimiento, ya que debe tomar decisiones para el buen direccionamiento de la organización, además está enterada de todo lo concerniente a la organización porque con cierta regularidad socializa con los empleados permitiéndoles innovar y mejorar en forma continua                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Omar Celis        | Técnico en manejo de vehículos pesados<br>(Rol de técnico)                     | <p>Los roles de los participantes son específicos dentro de la organización, mas sin embargo, los conocimientos, experiencias, y habilidades de los trabajadores (técnicos y tecnólogos), hacen que sea un grupo de trabajo, en este sentido se valora la importancia de la complementariedad por cuanto cada trabajador hace un aporte diferente que permite la consecución de los resultados esperados.</p> <p>De igual forma, la comunicación es un factor definitivo que permite mantener enterados a todos los integrantes para así cumplir con el objetivo del trabajo</p> |
| Edwin Casas       | Coordinador operativo<br>(Rol de técnico)                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Hanner Castrillón | Técnico en operaciones de corte y trazado<br>(Rol de técnico)                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Jorge García      | Técnico electrónico en maquinaria industrial<br>(Rol de técnico)               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Cristian González | Técnico mecatrónico<br>(Rol de técnico)                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Alberto González  | Operario mantenimiento y limpieza de maquinaria industrial<br>(Rol de técnico) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Jonathan Jiménez  | Tecnólogo en procesos hidroeléctricos<br>(Rol de técnico)                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Johann Medina     | Administradores del área tecnológica<br>(Rol de técnico)                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Medardo Mora      |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Aydar Padilla     | Técnico en superficies<br>(Rol de técnico)                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Diego Ochoa       | Administradores en procesos hidráulicos<br>(Rol de técnico)                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| José Quijano      |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

Fuente: Lorena Morales, Bogotá, Enero 2014

## **12. Capítulo V: Conclusiones**

Durante el capítulo anterior se presentaron los resultados a los que se llegó gracias a la aplicación de los instrumentos empleados para el desarrollo de la sistematización de experiencias. Sin embargo a continuación se presentan las conclusiones de la investigación.

1. Completion Services es una organización relativamente nueva, con un recurso humano pequeño que se caracteriza por poseer un alto grado de cooperación, ya que el trabajo de muchos depende y se relaciona directamente con la actividad de otro trabajador, esto sucede con más frecuencia en las actividades del pozo petrolero debido a la conexión entre maquinaria, hombre y producto a elaborar.
2. La cooperación entre los trabajadores es de carácter espontáneo y ameno, permitiendo a su vez un ambiente laboral agradable donde es posible aprender pero también contribuir al éxito de la organización con los conocimientos que posee cada sujeto de acuerdo a su profesión.
3. La cooperación, como elemento de integración ha servido para crear sentido de pertenencia, motivación y continuidad de los trabajadores en la organización; y esto se hace evidente con los adelantos que tienen Completion Services hasta el momento. En otras palabras, se puede decir que después de cuatro años de su creación, cuenta con herramientas y filosofía de base para encaminar sus acciones de manera adecuada.

4. Por otro lado, se han desarrollado estrategias para el mantenimiento de una organización que recién comienza a trabajar dentro del sector petrolero, considera que el manejo de la información debe ser reservada para sus principales socios y clientes como parte importante de la cooperación, es decir el compromiso que tienen con sus trabajadores con la organización.
5. La información obtenida en el ámbito laboral, en donde se pudo identificar que la organización emplea en pro de sus trabajadores políticas laborales acorde al funcionamiento legal de la organización, donde el trabajador dentro de su actividad laboral aprende desde un ejercicio cooperativo. La organización Completion Services al hacer parte del sector de hidrocarburos se ve obligado a incluir dentro de sus programas laborales la norma legal vigente en Colombia, ya que es un requisito para hacer ser competitivos y mejorar la calidad de sus productos y servicios tanto a nivel nacional como internacional.
6. Durante el año 2013, también se destacó que dentro de la organización existe un aprendizaje constante, tanto en las oficinas de Bogotá como en la base de operaciones en el municipio de Barrancabermeja, pues durante las prácticas laborales tanto los ingenieros como técnicos y tecnólogos están intercambiando conocimientos con el fin de general un excelente resultado de la actividad que están desarrollando.

7. Los empleados que acompañaron el proceso de desarrollo de la organización se evidenciaron algunos casos atípicos donde se presentaron un retroceso en el crecimiento personal y laboral, como es el hecho de haberse capacitados en determinada área y desempeñar un pape laboral diferente en el que se formó. No obstante, las áreas que ocupan los empleados dentro de la organización corresponden a conocimientos específicos en determinada labor relacionados con el reconocimiento académico.
8. Por último se le sugiere a la organización *Completion Services* mantener informes detallados sobre los contratos, licitaciones y formas de operacionalización de sus prácticas laborales; informes que servirán en el futuro para un mejor desempeño, ganar experiencia en área de hidrocarburos y fortalecerse como organización.
9. De igual forma, la valoración de cada rol dentro de la organización es vital para obtener una mayor y mejor productividad, ya que al apreciar al trabajador no solo por su formación académica, sino por sus habilidades para identificar, analizar y alcanzar los objetivos planteados por la organización permite una mejor relación entre jefes y subordinados.

## **Referencias Bibliográficas**

- BRIONES, Guillermo (1980) La formulación de problemas de investigación social, Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior ICFES, Bogotá.
- CADENA, F. (2006). La Sistematización de experiencias en el Pesa. México.
- CANDIOTI, Miguel. (s.f.). Karl Marx o la subjetividad práctica como fundamento. Universidad Pompeu Fabra. Barcelona.
- COMPLETION SERVICES SUCURSAL COLOMBIA: Sirviendo a empresas que generan energía. (2009). Colombia.
- COMPLETIOS SERVICES SUCURSAL COLOMBIA. (2012). “Política de seguridad, salud en el trabajo y ambiente”. Colombia.
- COMPLETIOS SERVICES SUCURSAL COLOMBIA. (2012). “Sistema de Gestión HSE: Programa de vigilancia epidemiológica de conservación auditiva”. Colombia.
- COMPLETIOS SERVICES SUCURSAL COLOMBIA. (2012). “Sistema de Gestión HSE: Programa de vigilancia epidemiológica cargas y posturas”. Colombia.
- COMPLETIOS SERVICES SUCURSAL COLOMBIA. (2012). “Sistema de Gestión HSE: Programa de vigilancia epidemiológica de conservación visual”. Colombia.
- GHISO, Alfredo. (s.f.). Practicas generadoras del saber Reflexiones freireanas. Centro de Estudios Socio Educativos Freire. Colombia.

- LUCAS, Antonio, GARCIA, Pablo. (2002). Sociología de las organizaciones. Mc Graw Hill. España.
- MARTINIC, Sergio. (1996). Evaluación de proyectos. Conceptos y Herramientas para el aprendizaje. Comexani, México.
- MARTÍNEZ, Hernan. (2009). Sector petrolero colombiano. Archivo recuperado de: <http://www.elspectador.com/impreso/articuloimpreso149109-sector-petrolero-colombiano>. El día Julio 25 de 2013.
- MENDEZ, Carlos. (2002). ¿Así somos y qué?. Universidad del Rosario. Bogotá
- MEJÍA, Marco. (2007). La sistematización como proceso investigativo o la búsqueda de la episteme de las prácticas. Bogotá: Revista Internacional Magisterio, No.33.
- PERROW, Charles. (1991). (2002). Sociología de las organizaciones. Mc Graw Hill. España.
- SAENZ, Manuela; MONCAYO Abelardo. (2013). Prácticas laborales. Mercado Sostenible.
- SANCHEZ, Juan. (2013). Educación propia recuperación del saber ancestral en la comunidad Mhuysqa de Sesquilé Cundinamarca. Universidad Santo Tomas. Bogotá.
- SANDOVAL, Carlos. (1996). Investigación cualitativa. Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior ICFES. Bogotá - Colombia.
- TORRES, Alfonso. (1996). La sistematización como investigación interpretativa crítica. Entre la teoría y la práctica. Seminario Internacional sobre sistematización y producción de conocimiento para la acción. Santiago de Chile

TORRES, Alfonso; GONZÁLEZ, Lola. (1996). La sistematización como experiencia investigativa y formativa. Universidad Pedagógica Nacional. Colombia.

Unión General de Trabajadores. (s.f.). Prevención de riesgos laborales. Condiciones de trabajo. Colombia.

## Anexos

### Cronograma de actividades



