

**Aportes de las visitas domiciliarias, aplicadas en los procesos de selección de personal
para visibilizar las necesidades de creación del área de bienestar social
laboral en la Fundación Médico Preventiva**

Luisa Fernanda Lopera Pérez

Edison Sepúlveda Higuita

Vanesa Tabares Osorio

Asesora

Stefani Castaño Torres

Fundación Médico Preventiva para el Bienestar Social, Seccional Antioquia

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Trabajo social

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Seccional Bello

2015

Tabla de contenido

Pág.

Aportes de las visitas domiciliarias en los procesos de selección de personal para la visibilización de las necesidades de creación del área de bienestar social laboral en la fundación medico preventiva	5
1. VER.....	5
1.1 Narrativa.....	5
1.1.1 Descripción de la Empresa	8
1.1.2 Proceso Metodológico	11
1.2 El Eje central de la sistematización.....	17
1.3 Categorías	17
1.3.1 Bienestar Social Laboral.....	17
1.3.2 Selección de Personal.....	18
1.3.3 Visita Domiciliaria	19
1.4 Pregunta Rectora	22
1.4.1 Formulación de la Pregunta o Enunciado	22
1.4.2. Sub preguntas	22
1.5 Objetivos	23
1.5.1 Objetivo General.....	23
1.5.2 Específicos	23
1.6 Justificación	23
2. Juzgar.....	24
2.1 Marco Teórico Referencial.....	25
2.1.1. Desarrollo a escala Humana	25
Tabla 1. Matriz de necesidades y satisfactores	27
2.1.2. Bienestar social Laboral	31
2.1.3. Bienestar Laboral y Desarrollo a Escala Humana	33
2.1.4. Desarrollo a Escala Humana y Proceso de Selección de Personal	35

2.1.5. Desarrollo a Escala Humana y Visita Domiciliaria	35
2.2. Diseño Metodológico.....	37
2.3. Discurso Teórico	40
2.4. Interpretación Hermenéutica	42
2.4.1. Potencialidades y limitaciones de la visita domiciliaria	42
2.4.2. Bienestar laboral y las necesidades humanas en la FMP	45
2.4.3. Importancia de la creación del área Bienestar Laboral dentro de la Fundación Medico Preventiva	53
3. Fase del actuar	56
Tabla 2. Fase del Actuar	57
4. Devolucion creativa	59
Bibliografía	61
Cibergrafía.....	63

Lista de tablas

Pág.

Tabla 1. Matriz de necesidades y satisfactores	27
Tabla 2. Fase del Actuar	57

Las visitas domiciliarias realizadas a empleados de la Fundación Médico Preventiva de la seccional Antioquia, en un principio se pensaron como un método de validación de información respecto a las necesidades, pretensiones, ambiciones, proyecciones y deseos de los candidatos aspirantes a un cargo en dicha empresa.

Si bien, la metodología utilizada en tal proceso ha sido importante y eficiente, el concepto de visitas domiciliarias ha sumado su utilidad, toda vez que algunas instituciones también utilizan esta figura como herramienta que les permite mirar las necesidades de los empleados actuales en todo su contexto y en esa medida diseñar políticas de bienestar laboral orientadas a diferentes aspectos humanos, tales como el psicológico, médico, financiero, habitacional, educativo, etcétera

En este trabajo se muestra, a través de visitas domiciliarias aplicadas por un practicante de Trabajo Social, la necesidad de crear un área de Bienestar Social Laboral dentro de la Fundación Médico Preventiva, y así generar buenas prácticas de manejo de personal y un espacio incluyente en el que el trabajador se sienta parte activa e importante de la Institución, teniendo en cuenta que son los mismos empleados quienes piden una dependencia de este tipo, que sea constante en la empresa, que eleve sus potencialidades y las de sus familias.

Aportes de las visitas domiciliarias en los procesos de selección de personal para visibilizar de las necesidades de creación del área de bienestar social laboral en la Fundación Medico Preventiva

1. Ver

1.1 Narrativa

Contextualización

En Colombia el bienestar laboral tiene como pilar de gestión el compromiso con la transformación en el pensamiento y los paradigmas del desarrollo en la maquinaria empresarial, a saber, su capital humano. Esto está enfocando desde diferentes lógicas dado que se parte de la particularidad de grupos de colaboradores y de las necesidades y requerimientos de los funcionarios, cabe anotar que esos requerimientos están basados en las necesidades que permitirán una mayor plenitud en su desarrollo laboral, social y familiar.

Es así como las intuiciones empresariales toman el concepto de bienestar social laboral como una herramienta fundamental en el trasegar productivo de sus empresas, cuando las personas establecen un vínculo laboral con la organización esperan, además de una remuneración económica un reconocimiento por su capacidad, talento y las diferentes responsabilidades que le competen al cargo asumido. (Gutiérrez, Herrera, Granobles, 2012, p.93).

De acuerdo con el Código Sustantivo del trabajo Colombiano, Ley 50 de 28 de diciembre de 1990, desde el artículo 23 hasta el 17, existen modalidades de contratación, como Contrato Obra Labor, inferior a un año, prestación de servicio; pero si se hace un análisis social sobre las vinculaciones laborales podrían estar afectando o podrían estar limitando el desarrollo integral de los empleados.

“Las tendencias en cuanto a contratación laboral que se han venido presentando en los últimos años como consecuencia de la globalización originaron el aumento de nuevas formas de trabajo y de alternativas laborales, así como en la variación en la prestación de los mismos” (Suárez, 2015, s.d.).

La familia en la sociedad antioqueña contemporánea, según (Yamamoto.2015, s.d citado por: EAFIT 2015. s.d); es el motor por el cual el trabajador desarrolla de una forma plena sus labores en determinada organización, cuando una empresa tiene en cuenta el núcleo familiar de sus colaboradores esto repercutirá en una mejor imagen de la misma y más sentido de pertenencia por parte de los empleados.

La familia constituye el punto de partida tradicional para salvaguardar la cultura paisa, debido a la fuerza o apego emocional por querer pasar de generación en generación, empuje, trabajo arduo y deseos de salir adelante en lo que corresponde a la fuerza laboral.

En este sentido los esfuerzos de los trabajadores se produjeron a fin de conseguir buenas condiciones laborales y mejoramiento de la calidad de vida tanto para ellos como para su núcleo familiar , es por tal razón que “En el contexto de los años sesenta, los sindicatos de las grandes empresas ubicadas en los países desarrollados orientaron sus acciones hacia los diferentes componentes laborales, centrando sus luchas en reducir algunas medidas implementadas por el capitalismo que lesionaba los intereses de la clase trabajadora, y en la conquista de mejores condiciones de vida; tales como salarios altos, reducción de la jornada de trabajo, pago de prestaciones y el beneficio de programas sociales dirigidas por el estado”(Hirsch.1994, p.4).

Esto demuestra una vez más como para la época de los estados de bienestar donde no se tenía en cuenta el concepto neoliberal se comienza dar los primeros pasos en la importancia de otorgar beneficios adicionales a los empleados, de tal forma que ellos sintieran los primeros espaldarazos por parte de los empleadores.

“De acuerdo al modelo neoliberal para captar la fuerza laboral como cliente, se debe negociar con los sindicatos o con las empresas la contratación de un seguro privado, excluyéndose de este beneficio a los empleados, trabajadores eventuales y trabajadores con sueldos bajos, favoreciendo con esta negociación a pequeños grupos que pueden contratar servicios privados, evidenciándose como el neoliberalismo con sus políticas dirigidas a expandir el sector privado, alejándose del planteamiento de una política social.”(Añez, 2004, s.d).

1.1.1 Descripción de la Empresa

La Fundación Médico Preventiva (FMP) es una Institución reconocida en el sector salud, con trayectoria a nivel Nacional en los Departamentos de Cesar, Norte de Santander, Santander, Atlántico, Cundinamarca y 13 años de presencia en Antioquia, inicialmente atendiendo a los afiliados al Fondo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y posteriormente adjudicándose desde el año 2002 el contrato para la prestación de servicios médico asistenciales al Régimen de Excepción del Magisterio. “(tomado de intranet http://192.168.10.2:8081/Intranet_new/index2.asp, s.d).

El objetivo de la Fundación Medico Preventiva es prestar servicios de salud en varias partes del territorio Colombiano, mediante un equipo de trabajo interdisciplinario, cálido que hacen una labor ardua día a día por la atención segura y satisfactoria de sus pacientes. Tiene como propósito generar valores agregados a partir de sus servicios, están empeñados en dar una atención cercana y de fácil acceso a los usuarios, por ende trabaja en el mejoramiento continuo de cada uno de sus procesos.

Poseen 20 sedes y oficinas administrativas propias en todo el Departamento de Antioquia con la característica de exclusividad en municipios como: Copacabana, Rionegro, Yarumal, Caucasia, Apartadó, Turbo, Puerto Berrio, Ciudad Bolívar, Yolombo y Santa Fe de Antioquia.

Actualmente la FMP sostiene unas alianzas estratégicas a través de más de 300 contratos con entidades públicas y privadas para la atención en salud del nivel I, II, III y IV; además, cuenta con un punto de salud de atención prioritaria y básica las 24 horas del día, servicios odontológico y especializado. Cuentan también con un lugar de apoyo terapéutico con enfoque científico y alternativo.

La Fundación Medico Preventiva fue fundada en 1998 en la ciudad de Bogotá por una emprendedora mujer, Hortensia Arenas Ávila, quien puso en marcha toda una estructura de seguridad social en salud, incluso antes de que se creara el Sistema de Seguridad Social con la ley 100. “(tomado de intranet http://192.168.10.2:8081/Intranet_new/index2.asp, s.d).

En aras de conseguir el ideal de la visión de construir una empresa que brindara salud, empleo, desarrollo y bienestar a la sociedad Colombiana, Hortensia Arenas Ávila comienza a emprender su meta , buscando contratos importantes de prestación de servicios de salud, que le soportaran cada vez más el crecimiento de su empresa, y fue la ley 91 de 1989, la que le abrió a la Fundación Medico Preventiva S.A. la oportunidad de obtener el así su contrato más relevante hasta ese entonces, con la prestación de servicios médicos asistenciales al régimen de excepción del magisterio, en primera instancia al cuerpo docente del departamento de Atlántico, luego en los departamentos del Magdalena, César, Norte de Santander; en Antioquia desde hace 8 años con dicho programa y hace 13 años con el programa de Ferrocarriles Nacionales.

Hoy por hoy, la FMP presta servicios integrales de salud en el departamento de Antioquia a tres grupos de usuarios con sus respectivas familias distribuidos de la siguiente manera: Magisterio (105.200 usuarios), Pensionados de Ferrocarriles Nacionales (3.800 usuarios) y Salud Vida EPS Régimen Contributivo, cuenta en total con 103.000 usuarios en Antioquia.

La FMP está constituida como una Institución Prestadora de Servicios (IPS) su forma jurídica es empresa societaria. Es una gran empresa, pues en la regional Antioquia cuenta con 560 funcionarios, a estas se suman sus otras sedes en nivel central (Bogotá), Regional de Santander, Cesar y Atlántico.

Fortalezas y debilidades de la FMP

En la realización de las prácticas profesionales dentro de la FMP se pudo hacer una observación del área de gestión humana donde se pudo evidenciar que esta empresa no cuenta con planes y proyectos que mejoren las condiciones laborales y la calidad de vida de sus trabajadores, en el área educativa, familiar y personal, es por tal razón; que en la Fundación Medico Preventiva hay constantes renunciaciones de sus colaboradores en las diferentes áreas de la EPS y esto equivale a nuevos gastos de selección y capacitación del personal nuevo.

Se hace necesario implementar la técnica de la visita domiciliaria dentro del proceso de selección, como también para el personal antiguo, con el fin de identificar las

necesidades del empleado y su familia; se requiere que la Fundación Médico preventiva se piense en la importancia de crear el área de Bienestar laboral y así pueda ayudar al mejoramiento de las condiciones laborales y contribuir en planes y proyectos que vayan en pro de la calidad de vida de los mismos.

Dentro de las fortalezas que se encontraron en la Fundación Médico Preventiva a partir de las prácticas profesionales realizadas se observaron las capacitaciones sobre manejo de los usuarios difíciles, convocatorias internas para ascensos del personal, jornadas de salud para empleados y sus familias, integraciones sociales y familiares.

1.1.2 Proceso Metodológico

Al iniciar las prácticas profesionales de Trabajo Social dentro de la fundación médico preventiva puntualmente en el área de Gestión humana no se realizó con el practicante una caracterización adecuada del área en cuestión en la que iba a llevar a cabo sus prácticas profesionales y que otros roles cumple esta dependencia dentro de la fundación además de la contratación laboral. Sin embargo si se le mencionó cual era el proyecto el cual iba a realizar y se le expresó que la empresa no había tenido antes experiencia en el campo (implementación de visitas domiciliarias para nueva contratación).

Para tener herramientas necesarias que ayudaran a la implementación del proyecto, se hizo una entrevista inicial a la psicóloga de la rea de gestión humana, para saber qué elementos debía contemplar el proyecto y su alcance, donde informo que se querían conocer aspectos; sociales, familiares y educativos del trabajador para así tener herramienta para la creación del área de bienestar laboral tanto para empleados nuevos y antiguos.

Con respecto a los nuevos empleados, el área de recursos humanos recomendó la implementación de un método que permitiera validar la información entregada por los candidatos respecto a sus familias y sus ambientes sociales. La georeferenciación como opción que permitía durante la visita domiciliaria recoger datos en el vecindario, como es el tiempo de residencia en el domicilio del futuro empleado y así también las relaciones manejadas con ellos.

En la búsqueda de hacer un buen proceso de visitas domiciliarias se optó por tomar un instrumento que permitirá hacer de una forma más resumida y clara para el profesional visitador, las relaciones que entre los familiares del visitado se estuviera presentado, para ello el familiograma fue la mejor opción, puesto que este permite plasmar información respecto a las relaciones de toda la familia como también facilitar en términos de tiempo la elaboración del análisis de la visita. Esta herramienta debía tener en cuenta aspectos como el entorno del empleado que se va a contratar, de qué manera va a afectar su estado socioeconómico, sus relaciones, el sector donde vive, todo eso influye mucho en la permanencia del empleado. Se puede determinar si el aspirante de pronto si este interesado,

si es el empleo que él está buscando y que él requiera o si la personalidad también va de acuerdo, igual la familia.

Una vez aceptada la propuesta por parte de la coordinadora regional de recursos humanos de la fundación medico preventiva se procede con la implementación y diseño de cada una de las actividades a ejecutar en las visitas domiciliarias, teniendo muy presente que estas no obstaculizaran la continuidad en cuanto a la jornada laboral se refiere, es así que durante todo el proceso se trabajó de la mano y en coordinación con el área de recursos humanos quienes además de hacer algunas recomendaciones para tal trabajo siempre estuvieron prestos a sugerencias planteadas por el practicante de trabajo social.

Dentro de la familia un factor importante a evaluar era el contexto familiar, sus relaciones, el grado de participación durante el proceso de visita, como se distribuyen los roles y la importancia de cada uno de los actores que conviven en el domicilio.

Para iniciar el reconocimiento del domicilio se le pedía al trabajador su compañía al momento hacer la ronda, se pudo notar que las personas no les gusta dejar solo al visitador durante el proceso, en ocasiones cuando se trataba de personal antiguo la empresa no exigía que fuera tan estructurada a la hora de hacer el recorrido, sino más bien un breve reconocimiento del contexto y las necesidades del empleado; si un empleado es nuevo, si habría que tener los detalles a mayor profundidad, como observar el álbum familiar, verificar cajones, cuartos, con el fin de garantizar que esa persona si hace parte del

núcleo familiar. Se pretendía de esta forma evitar que los visitados mostraran cosas irreales o información falsa respecto a ellos y sus familias.

En un principio de la visita se hacía una observación en cuanto a la casa, como es la infraestructura del hogar, la planta física, si está pintada, revocada, como son los servicios públicos, ya que todo esto está planteado dentro del formato de visitas domiciliarias con el fin de conocer en qué tipo de vivienda vive la persona, también se mira con qué personas vive, qué tipo de familia es; además se miró como eran las relaciones entre ellos. También se evaluaban aspectos personales como planes y proyectos a corto y largo plazo para el trabajador y sus familias.

Para poder realizar la visita domiciliaria a los empleados antiguos en un principio se fijaban previo acuerdo los horarios más pertinentes dado que se buscaba también no ser inoportunos en los momentos de ocio familiar pues para la ejecución de la visitas era importante la disposición de todo el núcleo familiar y de esta forma hacer una lectura más pertinente que diera cuenta de los roles en cuanto a cada uno de los miembros que para ese momento convivían el domicilio del visitado.

Una vez realizada la visita domiciliaria en FMP se estructura un informe que da razón de la importancia de implementar una metodología de trabajo a razón de las necesidades de los trabajadores y sus familias y que de esta misma forma ayude en el proceso de reclutamiento de nuevos empleados, es por eso que se sugiere presentar un

proyecto de visitas domiciliarias que fuera en vía de cumplir esta necesidad y que además se ejecutara acorde a las políticas y estatutos de la fundación., en este informe se evaluaron los criterios del trabajador social, con el fin de conocer su perspectiva acerca de las visitas domiciliarias y así realizarla entrega del análisis de las mismas para dar a conocer desde una mirada más objetiva el porqué de la necesidad de la implementación de esta herramienta de recolección de información.

Para el caso de las personas que ya laboran en la empresa se tomó una muestra de 10 visitas domiciliarias, utilizando un formato en el que se plasmaron una serie de preguntas en pro de identificar cuáles eran esas necesidades prioritarias respecto de ellos y sus familias para con la fundación.

Las visitas domiciliarias permitieron hacer un acercamiento por parte del social con las familias, de tal forma que a la llegada de este aunque en ocasiones era muy protocolario se buscaba un aproximación de tal forma que accediera en el menor tiempo posible a la confianza entre las partes, pues se pensó que para el buen cumplimiento de la actividad los participantes deberían estar en plena disposición, correspondiente a un día normal y una visita cualquiera, en la cual se habla sin temores y se expone la habitual funcionalidad familiar, no dando pie a relatos imaginarios o hasta algunas falacias generadas por la misma presión que para efectos de una visita domiciliaria concierne.

El alcance del proyecto de implementación de visita domiciliaria estaba enfocado a fortalecer el proceso de selección de personal en el área de gestión humana, con el fin de que sea acorde al objetivo, misión y visión de la Fundación Medico Preventiva y de esta

manera contribuir al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud para el magisterio Antioqueño; mediante la contratación de profesionales idóneos, con experiencia y conocimientos en las áreas de salud y en la prestación de un servicio enfocado a una atención humanizada y de calidad, si bien es cierto que durante el proceso de las visitas domiciliarias ocurrieron una serie de eventos o limitaciones que obstaculizaban la metodología de trabajo, también es real que esto permitió obtener unos datos que para el momento del análisis fueron de suma importancia, tal es el caso de aportes familiares y en instantes algunas interrupciones generadas por alguien que llegaba al domicilio.

1.2 El Eje central de la sistematización

Cuando se hace alusión al impacto que tendrá la implementación de las visitas domiciliarias al mejoramiento de las condiciones laborales de los empleados, se pretende que la FMP conozca por medio del análisis que realiza el Trabajador Social a la visita realizada, las necesidades básicas de los empleados y sus familias; con el fin de que a corto plazo la empresa adquiera las bases y herramientas para implementar el área de bienestar laboral, pueda impactar en las condiciones laborales que posee el trabajador y de este modo que se genere planes y proyectos que estén enfocados al Desarrollo Humano del mismo.

1.3 Categorías

1.3.1 Bienestar Social Laboral

El Bienestar Social Laboral es un proceso de construcción permanente y participativo que busca crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo del colaborador, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, y que a su vez incremente los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad de la organización, por

tal razón el área de BSL es necesaria dentro de una organización para que garantice el mejoramiento de las condiciones laborales de los empleados.”(Granobles, Herrera, Gutiérrez. 2012, p. 91)

1.3.2 Selección de Personal

Cuando se realiza un proceso de selección para la contratación de personal se hace necesario conocer las necesidades del aspirante, con el fin de que la empresa pueda implementar planes y proyectos que ayuden al desarrollo de este individuo, por esta razón; el proceso de selección de personal hace referencia a una serie de acciones específicas que se emplean para decidir qué solicitante debe ser contratado, que posea el perfil más idóneo para ocupar un determinado cargo; en este se analiza el aspecto social, personal y familiar del aspirante.

Es por estas razones que se hace necesario identificar cuáles son las principales necesidades del ser humano, (Maslow 1954) define las necesidades humanas en cinco tipos, las cuales son:

- Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.
- Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional.
- Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad.

- Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.
- Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Una vez la empresa logre la identificación de las necesidades de los empleados y aspirantes, puede implementar diferentes proyectos desde la creación del área de bienestar laboral con el fin de que se mejoren las condiciones laborales, y el trabajador pueda tener un crecimiento personal, social y familiar.

1.3.3 Visita Domiciliaria

“La Visita domiciliaria es una técnica que sirve a una profesión que se preocupa por las personas en sus relaciones sociales en su mundo social y en los hechos sociales en que están involucradas con el fin de identificar las necesidades del individuo.” (Casallas, Condia, Medina, & Velásquez 2006).

La visita domiciliaria se caracteriza como técnica de intervención de trabajo social en instituciones de salud, empresas y comisarías de familia.

La visita domiciliaria tiene unos elementos claves, los cuales son:

- Entrevista realizada por el asistente social en el domicilio del cliente.
- Con fines de diagnóstico e intervención.
- Permite conocer la realidad socio-económica, familiar, ambiental y cultural.
- Involucra a la familia en el diagnóstico y tratamiento del problema.

De acuerdo a la revista electrónica de trabajo social (2015) los objetivos de la visita domiciliaria son:

- Obtener, verificar y ampliar información en el domicilio del cliente.
- Estudiar y observar el ambiente social y familiar en que está inserto.
- Proporcionar información a la familia del cliente, sobre el estado de avance de la intervención del caso.
- Control de situaciones socio-familiares que indique el estado de avance del plan de intervención.

“La visita domiciliaria es una técnica de intervención que aparece en el trabajo social a partir de uno de los métodos clásicos de la profesión, (trabajo social de caso) para abordar una realidad determinada. Para definir esta técnica de investigación del contexto, es necesario involucrar directamente la entrevista ya que de forma lógica, la visita domiciliaria se basa y consiste en una entrevista, la cual se orienta a obtener información, es decir, determinar ciertas características y condiciones del entrevistado, conocer opiniones, creencias,

comportamientos, sentimientos frente a determinados hechos o situaciones.”
(Cáceres, Oblitas & parra. 2000, p. 34 Citado por: Casallas, Condia, Medina,
Torres 2006).

“Es importante aclarar desde trabajo social que es la entrevista y que es la visita domiciliaria por tal razón, la entrevista en Trabajo Social tiene rasgos particulares que la diferencian de las entrevistas que se realizan en otras profesiones, le interesa todo lo relacionado con las condiciones y calidad de vida de las personas, y para ello debe estar orientado a lograr una información pertinente de la situación desde una perspectiva integral, tal como lo postula el constructivismo.”(Cáceres, Oblitas & parra. 2000, p. 44). Citado por: Casallas, Condia, Medina & Torres. 2006), y “La Visita Domiciliaria como técnica, usa herramientas para su ejecución ya que se utiliza para recolección de información que comprende preguntas abiertas, estructuradas y semiestructuradas que son propias de la entrevista. Del mismo modo se encontró que la entrevista tiene una doble dimensión: como técnica y como proceso; como técnica “es un proceso sistemático para cumplir con el propósito planteado, como proceso desarrolla un conjunto de fases en directa relación con las características y particularidades de los participantes en ella.”(Kreimman 2004. p. 24, Citado por: Casallas, Condia, Medina & Torres, 2006).

“La visita domiciliaria deberá ser realizada por una persona con una adecuada formación y experiencia en el área social y con un especial criterio que le permita calificar con acierto el tipo de entorno que ha tenido el aspirante.

(Lozada, 1990.s.d).

1.4 Pregunta Rectora

1.4.1 Formulación de la Pregunta o Enunciado

¿Cuáles son los aportes de las visitas domiciliarias, aplicadas en los procesos de selección de personal, para visibilizar de las necesidades de creación del área de Bienestar Social laboral de la Fundación Medico Preventiva

1.4.2. Sub preguntas

- ¿Qué potencialidades y limitaciones tienen las visitas domiciliarias aplicadas en los empleados de la FMP para aportar al proceso de selección del personal?
- ¿Qué necesidades se identifican en los procesos de selección de personal, para la creación del área Bienestar laboral?
- ¿Qué importancia tiene la creación del área Bienestar Laboral dentro de la Fundación Medico Preventiva?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar los aportes de las visitas domiciliarias, aplicadas en los procesos de selección de personal, a la visibilizarían de las necesidades de creación del área de Bienestar laboral en la FMP.

1.5.2 Específicos

- Identificar las potencialidades y limitaciones de las visitas domiciliarias aplicadas en la fundación medico preventiva para los procesos de selección de personal.
- Describir las necesidades identificadas en los procesos de selección de personal, para la creación del área Bienestar laboral.
- Sustentar la importancia de la creación del área Bienestar Laboral dentro de la Fundación Medico Preventiva.

1.6 Justificación

Desde la Corporación Universitaria Minuto de Dios se busca generar un trabajo de sistematización que refleje, a través de métodos como las visitas domiciliarias, aportes teóricos y contextuales que brinden información a la población académica para generar curiosidad respecto a cómo avanzar en la búsqueda de estrategias que permitan

seleccionar empleados con perfiles adecuados y faciliten la creación de ambientes laborales oportunos teniendo en cuenta sus familias y el entorno.

Con la presente sistematización se dará a conocer de la implementación de visitas domiciliarias para el proceso de selección del personal dentro de la Fundación Medico Preventiva con el fin de que esta organización conozca con más detalle el contexto social de los aspirantes a los diferentes cargos de la empresa, como también a disminuir la subjetividad a la hora de seleccionar el personal idóneo para los diferentes cargos; para ello se mostrará cómo a través de estas visitas se analizaron variables que destacan la importancia de implementar el área de bienestar social laboral.

Por último como estudiantes y realizadores de este trabajo se espera que esta sistematización aporte y amplíe el conocimiento existente sobre la técnica de Visita Domiciliaría en Trabajo Social para el área de gestión humana y aporte elementos para su abordaje desde una perspectiva más social, como también a generar curiosidad por áreas dentro de las organizaciones que tengan más presente al ser en todos su contexto.

2. Juzgar.

2.1 Marco Teórico Referencial

2.1.1. Desarrollo a escala Humana

“El desarrollo a Escala Humana plantea las diferentes necesidades tanto económicas, sociales, culturales y políticas que posee el ser humano y pretende a su vez lograr la transformación de la persona-objeto, en persona sujeto del desarrollo es, entre otras cosas, un problema de escala; porque no hay protagonismo posible en sistemas gigantismos organizados jerárquicamente de arriba abajo.”(Max-Neef. 1889. s.p) . Es por esta razón que por medio de la técnica de visita domiciliaria se establecen preguntas que dé a conocer cuáles son las diferentes necesidades de los empleados y los aspirantes a ingresar a la FMP

Según que (Max-Neef 1986) con base a entrevista realizada al personal del área de gestión humana informa que “Los empleados renuncian debido a los ingresos tan bajos, porque en el mercado de las IPS en comparación con las demás, en la empresa el salario está muy por debajo, también renuncian por las relaciones con los compañeros, a veces por los jefes, es dependiendo del área que suceden.” (Entrevista Auxiliar Gestiona Humana, 24 de Febrero2015).

El ser humano es esencialmente un ser relacional y el trabajo inserta a cada persona en una red *social*, siendo uno de los ámbitos fundamentales de integración y cohesión, de realización existencial de los individuos. Es una de las actividades más importantes en la *producción* del lazo social, a partir de la cual los sujetos procuran

reproducir su existencia en el plano material, afectivo y existencial (Arendt, 1996, Calvez, 1997. Citados por: Romero, Mesa, Galindo 2008.p. 3)

Para que un empleado pueda tener un nivel de satisfacción dentro de una empresa, esta debe darle a entender al empleado que es un elemento clave dentro de la organización, y que por medio de su quehacer diario ayudara a contribuir con el cumplimiento de la visión, misión, y políticas de calidad de la misma, por esta razón la implementación de la visita domiciliaria busca información específica del trabajador con el fin de crear el área de bienestar laboral enfocada al desarrollo humano

“En la línea de pensamiento del desarrollo humano, se inscriben autores que han buscado ampliar el concepto de desarrollo económico, refiriéndolo a las dimensiones constitutivas del bienestar y la dignidad de las personas. Desde esta perspectiva se viene insistiendo cada vez con más fuerza en la importancia de las necesidades psicosociales –además de las económicas como aspectos centrales del bienestar humano” (Sen, 1985, 1992; Alkire, 2002; Max-Neef, 1993; Nussbaum & Glover, 1995; Doyal y Gough, 1994. Citado por: Romero, Mesa, Galindo 2008.p.2 y 3)

Tabla 1. Matriz de necesidades y satisfactores

Necesidades según categorías existenciales Necesidades Según categorías Axiológicas	Ser	Tener	Hacer	Estar
Subsistencia	1/ Salud física, salud mental, equilibrio solidaridad, humor, adaptabilidad	2/ Alimentación, abrigo, trabajo	3/ Alimentar, procrear, descansar, trabajar	4/ Entorno vital, entorno social
Protección	5/ Cuidado, adaptabilidad, autonomía, equilibrio, solidaridad	6/ Sistemas de seguros, ahorro, seguridad social, sistemas de salud, legislaciones, derechos, familia, trabajo	7/ Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, curar, defender	8/ Contorno vital, contorno social, morada
Afecto	9/ Autoestima, solidaridad, respeto, tolerancia, generosidad, receptividad, pasión, voluntad, sensualidad, humor	10/ Amistades, parejas, familia, animales domésticos, plantas, jardines	11/ Hacer el amor, acariciar, expresar emociones, compartir, cuidar, cultivar, apreciar	12/ Privacidad, intimidad, hogar, espacios de encuentro

Entendimiento	13/ Conciencia crítica, receptividad, curiosidad, asombro, disciplina, intuición, racionalidad	14/ Literatura, maestros, método, políticas educacionales, políticas comunicacionales	15/ Investigar, estudiar, experimentar, educar, analizar, meditar, interpretar	16/ Ámbitos de interacción formativa: escuelas, universidades, academias, agrupaciones, comunidades, familia
Participación	17/ Adaptabilidad, receptividad, solidaridad, disposición, convicción, entrega, respeto, pasión, humor	18/ Derechos, responsabilidades, obligaciones, atribuciones, trabajo	19/ Afiliarse, cooperar, proponer, compartir, discrepar, acatar, dialogar, acordar, opinar	20/ Ámbitos de interacción participativa: partidos, asociaciones, iglesias, comunidades, vecindarios, familias
Ocio	21/ Curiosidad, receptividad, imaginación, despreocupación, humor, tranquilidad, sensualidad	22/ Juegos, espectáculos, fiestas, calma	23/ Divagar, abstraerse, soñar, añorar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse, jugar	24/ Privacidad, intimidad, espacios de encuentro, tiempo libre, ambientes, paisajes
Creación	25/ Pasión, voluntad, intuición, imaginación,	26/ Habilidades, destrezas, método, trabajo	27/ Trabajar, inventar, construir, idear, componer, diseñar,	28/ Ámbitos de producción y retroalimentació

	audacia, racionalidad, autonomía, inventiva, curiosidad		interpretar	n: talleres, ateneos, agrupaciones, audiencias, espacios de expresión, libertad temporal
Identidad	29/ Pertenencia, coherencia, diferenciación, autoestima, asertividad	30/ Símbolos, lenguajes, hábitos, costumbres, grupos de referencia, sexualidad, valores, normas, roles, memoria histórica, trabajo	31/ Comprometerse, integrarse, confrontarse, definirse, conocerse, reconocerse, actualizarse, crecer	32/ Socio - ritmos, entornos de la cotidianeidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas
Libertad	33/ Autonomía, autoestima, voluntad, pasión, asertividad, apertura, determinación, audacia, rebeldía, tolerancia	34/ Igualdad de derechos	35/ Discrepar, optar, diferenciarse, arriesgar, conocerse, asumirse, desobedecer, meditar	36/ Plasticidad espacio – temporal

Fuente:

<http://www.unida.org.ar/Bibliografia/documentos/Salud%20Comunitaria/M3/BiblioM3/Matrices%20del%20Desarrollo%20a%20Escala%20Humana.doc>

Las necesidades humanas, están muy ligadas al factor económico, puesto que este puede afectar la condición social de la persona y su desarrollo familiar, es por esta razón que (Max-Neef 1986) “realiza una clasificación de las necesidades que pueden tener los seres humanos en los diferentes aspectos sociales y culturales, también define la matriz de necesidades y satisfactores”.

La matriz que propone (Max-Neef 1986), es un ejemplo que no agota los tipos de satisfactores posibles. De hecho, los satisfactores pueden tener diversas características que abarcan un amplio abanico de posibilidades. Por tal razón se hace necesario identificar y conocer cada una de las necesidades con el fin de que el área de Bienestar Social Laboral pueda seleccionar las más acordes al sector organizacional e implementar planes para la satisfacción de las mismas.

Por otro lado para Maslow La jerarquía de necesidades de Maslow se describe a menudo como una pirámide que consta de 5 niveles: Los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como necesidades del déficit (Déficit needs); el nivel superior se le denomina como una necesidad del ser (being needs). La diferencia estriba en que mientras las necesidades de déficit pueden ser satisfechas, las necesidades del ser son una fuerza impelente continua. La idea básica de esta jerarquía es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención sólo una vez se han satisfecho necesidades inferiores en la pirámide. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento hacia arriba en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía. En términos de economía se usaba mucho este método de jerarquización, hasta que se simplificó en una sola "felicidad". (Duro, s.d, P. 2, Abraham Maslow, Recuperado http://encina.pntic.mec.es/plop0023/psicologos/psicologos_maslow.pdf, el 24 de Julio de 2015

Según (Max-Neef 1986. P. 61), los satisfactores se pueden clasificar en:

- **Satisfactores Destructores:** Son elementos sociales que le brindan al individuo una satisfacción a mediano plazo, tales como la autoridad
- **Pseudo-satisfactores:** Son aquellos elementos materiales que le dan la sensación de satisfacción al ser humano.
- **Satisfactores Inhibidores:** Son los que satisfacen una necesidad específica.
- **Satisfactores singulares:** Son los que solo satisfacen una sola necesidad tales como vivienda.
- **Satisfactores sinérgicos:** Son los que satisfacen una necesidad determinada, y a su vez estimulan, contribuyen a la satisfacción simultánea de otras necesidades.

2.1.2. Bienestar social Laboral

El Bienestar Social Laboral es definido como las condiciones laborales deseadas por las personas que trabajan en una empresa o institución, este puede implementarse por medio de planes y proyectos que se desarrollen en conjunto por parte del área de Bienestar Laboral y los trabajadores en pro del mejoramiento de las condiciones laborales, estos proyectos pueden involucrar también al grupo social y familiar del empleado.

“El Bienestar Social Laboral “permite apreciar que, en general, el término se utiliza para designar los programas de servicios y/o beneficios al interior de las organizaciones, tendientes a satisfacer necesidades sociales, económicas y

culturales de los trabajadores y empleadores, así como a fomentar las relaciones internas y extra institucionales. (Rodríguez2010. s.d).

“El Bienestar Social Laboral es, el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social.”

(Aguilar, Cruz &Jiménez. 2007. s.d.).

“El Bienestar Social Laboral es un proceso de construcción permanente y participativo que busca crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo del colaborador, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, y que a su vez incremente los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad de la organización.”(Vigoya (2002). Citado por: Granobles, Herrera, Gutiérrez. 2012,p.3).

El bienestar laboral se basa en el desarrollo de las capacidades de los empleados de una empresa, con el fin de que exista un mejoramiento tanto de las condiciones de trabajo y el clima organizacional, y de este modo generar oportunidades para que cada individuo tenga mejores logros individuales y familiares.

2.1.3. Bienestar Laboral y Desarrollo a Escala Humana

En el campo organizacional actual en Colombia se viene realizando un reforzamiento en el área de BSL con el fin de que se puedan implementar planes y proyectos que estén enfocados a generar procesos de calidad y mejoramiento de vida de los empleados y por medio de esto lograr con el cumplimiento de los objetivos que cada organización posea. Estos planes y proyectos están enfocados en el desarrollo de las capacidades de cada individuo y al mejoramiento de las condiciones laborales y el clima organizacional, y por medio de estos lograr que cada persona logre cumplir su proyecto de vida o pueda acceder a unas condiciones de vida digna.

En el sector académico el BSL se ha estudiado en diferentes áreas de las ciencias sociales y humanas, y solo se ha encontrado relación con la Teoría del Desarrollo a Escala Humana que fue desarrollada por el Economista, Ambientalista y político (Manfred Max-Neef. 1986).

“El enfoque del desarrollo humano implica un quiebre profundo: cambia el objeto de estudio. El centro del desarrollo deja de ser el crecimiento económico para pasar a ser “proceso de aumentar las habilidades y las opciones de los individuos de manera que puedan ser capaces de satisfacer sus propias necesidades.”(Neef. 1993.p37).

Desde el Trabajo Social esta teoría busca potencializar el enfoque de las capacidades, los elementos más importantes de la calidad de vida de las personas son plurales y cualitativamente distintos: la salud, la integridad física, entre otros y el desarrollo del individuo por medio de procesos sociales enfocados a la motivación del ser humano, con el fin de que mejoren sus condiciones de vida tanto familiar, social, e individual con el objetivo de tener mejores oportunidades en el futuro. (Nussbaum, 2012, s d).

El Bienestar Social Laboral y el Trabajo Social comparten un interés por el ser humano y sus diferentes necesidades, por tal razón ambas se pueden trabajar en conjunto dentro de las organizaciones y así evidenciar que fomentando el crecimiento del ser humano y su grupo social y familiar la organización tendrá mejores resultados y mejor desempeño por parte de los trabajadores.

En esta teoría, el desarrollo es concebido como el resultado de:

“Un proceso integral de satisfacción del sistema de necesidades humanas fundamentales, en las que se conjugan las diferentes categorías de necesidades y donde lo esencial es la generación de niveles crecientes de auto dependencia y el logro de una articulación orgánica de los seres humanos con la naturaleza y la tecnología.”(Brown. 2011, p.1).

Cualquier programa de desarrollo humano que adelanten las áreas de administración de personal, debe contemplar necesariamente la participación

activa en todo el proceso de los beneficiarios, a fin de que ellos dejen de ser sujetos pasivos no se debe trabajar para ellos si no con ellos. Jiménez, (1992, s.d).

2.1.4. Desarrollo a Escala Humana y Proceso de Selección de Personal

Dentro del área de Gestión Humana de cada organización se identifican las capacidades del aspirante a ingresar a una empresa realizando un análisis detallado de su hoja de vida, y desde esta área, se puede iniciar el fomento de cualidades y actitudes en los trabajadores.

“El proceso de selección consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir que candidatos deben ser contratados teniendo en cuenta desde los aspectos macros como cultura y clima organizacional hasta los aspectos micro, no por esto menos importantes, como gustos y preferencias del individuo seleccionado.”(Sánchez, 1997 p. 32).

2.1.5. Desarrollo a Escala Humana y Visita Domiciliaria

La visita domiciliaria como herramienta de proceso de selección de personal de una institución, tiene como finalidad fortalecer el área de Gestión Humana por medio del

análisis de contratación de los aspirantes, este fortalecimiento se puede evidenciar en la selección adecuada de personas que cumplan con requisitos académicos y condiciones sociales adecuadas según el cargo al que aspira cada persona.

La visita domiciliaria sirve también para la verificación de datos e información dada por el aspirante y de este modo evitar que haya un fraude o falsificación de algún tipo de documento legal.

“La visita domiciliaria es utilizada por diferentes profesionales en diferentes instituciones y para diferentes fines. Por ejemplo, pueden ser un medio para crear un perfil sociodemográfico de los empleados que integran a las organizaciones e identificar factores de riesgo que se puedan estar presentando y generar medidas preventivas ante los mismos; porque la visita domiciliaria se ha empleado como una estrategia que posibilita el diagnóstico al permitir observar a las personas en su entorno más próximo e inmediato.”(Hernández, Gómez & Zapata, 1996. Citado por Murillo 2009, p. 2).

Para analizar el entorno social y familiar de un individuo es necesario que un profesional del área de las ciencias sociales realice el instrumento de la visita domiciliaria puesto que el objetivo de esta es conocer al sujeto desde el entorno socioeconómico y el desenvolvimiento de la personas en aspectos sociales.

“Una vez planteada la selección de personal y la importancia de la visita domiciliaria como parte de este proceso dada su funcionalidad dentro del departamento de talento humano, es de resaltar otra actividad que cobra gran importancia. Esta actividad hace referencia a la capacitación de personal, entendida como una actividad planeada y basada en las necesidades reales de una empresa, que se orienta hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes de los empleados.”(Siliceo. 1991. Citado por Murillo. 2009, p. 21).

2.2. Diseño Metodológico

La sistematización es el proceso en el cual, se busca transmitir lo aprendido a través de las experiencias propias. Esta forma de investigar le permite al sujeto apropiarse de su escritura, apropiarse de su decir, de lo que expresa allí, de su realidad, de esa realidad conseguida por medio de la experiencia vivida y lo invita a ser crítico, reflexivo y coherente con lo que ve y con lo que consigna en las letras.

“La sistematización se la viene entendiendo como el proceso de reconocer y valorar la práctica, como una construcción colectiva de conocimientos sobre el quehacer, orientada a extraer aprendizajes, compartirlos y cualificarlos. Es el proceso por el cual se da cuenta paso a paso lo realizado y encontrado en una sistematización, para así darle valor y certificación a lo hallado en ella.”

(Ghiso. 2011, p.2).

“La sistematización, como proceso de construcción crítica de conocimientos, habilita a los sujetos y potencia en ellos la capacidad de resistir a un sistema de pensamiento, de información, de gestión y de acción impuesto por lógicas de poder capaces de promover e instaurar una mirada única sobre la realidad circundante.”(Ghiso. 2011. p. 4).

Para darle desarrollo a la sistematización como proyecto de grado se basa en la propuesta de sistematización como trabajo de grado de la Corporación Universitaria minuto de Dios por el docente Juan Guillermo Cano J. Esta se compone de cuatro fases: ver, juzgar, actuar y devolución creativa.

Ver. Este apartado se relaciona con la narrativa y tiene que ver con el recorrido desde la memoria del proceso de la práctica social o profesional que incluye, las descripciones o características de la agencia (diagnostico: problemáticas, necesidades, fortalezas y habilidades), el proceso metodológico (las actividades ejecutadas y sus estrategias, técnicas e instrumentos), los hallazgos y sus construcciones conceptuales.

En esta fase del ver se describió el campo de práctica profesional, se incluyó todo lo relacionado con los primeros hallazgos en la búsqueda de información como la contextualización del área de práctica, su reconocimiento e influencia a nivel nacional haciendo una descripción breve de la empresa.

Juzgar. Se realiza el Marco Teórico Referencial, con base en las categorías, ciencias sociales humanas y Desarrollo Humano.

En la fase del juzgar que es una fase de análisis se espera que los empleados nos arrojen información donde digan porque es importante la creación de esta área de bienestar social laboral, con el fin de proponer actividades a implementar, planes, programas o proyectos para darle desarrollo a la información recolectada en la investigación. En esta fase se da la fundamentación metodológica utilizada para el desarrollo de la sistematización, también la identificación de la teoría que engloba el quehacer de la práctica, la definición de los conceptos claves, que permiten y orientan la recolección de información adicional.

Fase del actuar. En esta fase se hacen recomendaciones con el fin de dar cuenta de lo que se evidencia ahora como necesario por mejorar a corto plazo en la FMP, las áreas beneficiadas serán principalmente Gestión humana con la implementación de las visitas domiciliarias se beneficiaran todos los empleados de las diferentes áreas de la fundación, la implementación de la visita domiciliaria tiene como fin aplicarse para procesos de selección de personal consisten en disminuir el estrés, mejorar la postura, favorecer la autoestima, aumentar la capacidad de concentración, disminuir el riesgo de enfermedad profesional y mejora el desempeño laboral.

Fase de devolución creativa. En esta como fase final se realizara un ensayo en el cual se planteará la importancia de este proceso de sistematización como construcción teórica para el programa de trabajo social o de las ciencias sociales y humanas.

Instrumentos o Técnicas de Generación de Información.

Para esta sistematización se utilizaron instrumentos como: entrevistas individuales, la cual consiste en obtener información de los empleados a través de la respuesta a una cantidad X de preguntas con el fin de que nos orienten sobre la situación real que viven en la fundación, fichas de información teórica y contextual, estas son utilizadas como orientadores básicos de la sistematización y para tener bases y posturas coherentes sobre posibles apreciaciones que se llegaran a hacer frente hechos encontrados durante el trabajo y por último se utiliza la visita domiciliaria como técnica de registro que genera información, mencionamos algunos de sus objetivos: Obtener, verificar y ampliar información sobre el domicilio del empleado, estudiar y observar el ambiente social y familiar en que está inserto, ejecución del plan de visita: realizar una entrevista estructurada con fines diagnósticos

2.3. Discurso Teórico

Para determinar el Trabajo social dentro de la Fundación Medico Preventiva se deberá entenderla participación y la intervención en las interacciones sociales para la potencialización de los individuos, los grupos, las familias, las

comunidades y las organizaciones en la búsqueda de la realización de las necesidades humanas fundamentales, del desarrollo y del bienestar social, y el Trabajo social

Por esta razón se pretende que los empleados de la Fundación Medico Preventiva tengan un cambio dentro de la organización con el fin de que los planes y proyectos que se realicen estén enfocados a realizar una transformación del ser que esté, y vaya en pro de potencializar los conocimientos y capacidades del trabajador, es por tal razón, que el Trabajador Social cuenta con múltiples herramientas y estrategias a la hora de intervenir una situación; de acuerdo con la necesidad, se implementan las diferentes dinámicas y se interviene de tal manera que se pueda dar un resultado positivo.

Ante este fenómeno, se pretende abordar esta realidad para intervenirla por varias razones, una de ellas es que la rotación le genera costos a la empresa en la contratación, vinculación y entrenamiento; por cada empleado se debe hacer siempre este proceso y si este se repite cada mes en gran cantidad, se puede hablar de un gran valor para la empresa. Lo ideal sería conservar el empleado para que el costo inicial sea un valor que se invierta a largo plazo.

2.4. Interpretación Hermenéutica

2.4.1. Potencialidades y limitaciones de la visita domiciliaria

Desde el proceso de selección de personal de las empresas, tanto del sector público como privado; se ha pensado el desarrollo de técnicas y herramientas que permitan validar la información que suministran las personas que están aspirando a un cargo dentro de la misma, por tal razón las visitas domiciliarias se proponen como esa técnica oportuna para la obtención de datos y la comparación de lo expuesto por candidato, puesto que según (Casallas, Condia, Medina, & Velásquez 2006) la visita domiciliaria es un técnica que sirve para identificar las necesidades de un individuo

Las visitas domiciliarias realizadas para el personal de la FMP estuvieron compuestas por los siguientes aspectos: información personal del aspirante, Acercamiento inicial, Reconocimiento del domicilio, Relaciones Familiares, Interacción Comunitaria, Desarrollo del Instrumento, Observación General y Cierre; a partir de estos se realizo un análisis de las potencialidades y limitaciones en su proceso de implementación.

Respecto a la información personal del aspirante, en las potencialidades se pudo identificar la participación del núcleo familiar en brindar información pertinente para el proceso; adicionalmente, el desarrollo de la visita domiciliaria permitió que el Trabajador Social y el entrevistado construyeran confianza a lo largo del desarrollo de la misma, esto facilitó el acceso a información con mayor profundidad.

Toda vez que se estaba en el domicilio el visitador se permitía crear estrategias que dieran lugar a la generación de confianza, dado que una de las formas en que las familias entregaban información más veraz y oportuna era después de romper el hielo, motivo por el cual el saludo con todos y hablar de un tema de actualidad se tornaban en una dinámica que de alguna forma cerraba la brecha de las relaciones y se convertía en una potencialidad. “Se llamaba a la persona que se le iba a realizar la visita domiciliaria, se le explicaba el objetivo de la misma, se intentaba en un principio tener un acercamiento telefónico para que no hubiera lugar a la timidez dentro de la realización de la misma”(Informe de visita domiciliaria, 10 de octubre del 2014).

Es también de exaltar cómo para algunas familias la infraestructura de la vivienda es muy importante puesto que exponían cómo a través de la historia en ella se conservaban algunos rasgos de sus antecesores familiares, como eran algunas ubicaciones de los objetos del hogar y se respetaba la distribución en cuanto a la construcción a través de los años. “Se evidencia como el orden es una característica inherente a los principios familiares del empleado”(Informe de visita domiciliaria, 10 de octubre del 2014).

En el momento de la visita el trabajador social hace lectura del candidato o empleado actual teniendo en cuenta el entorno, el medio socio económico en que se desenvuelve, tal y como lo plantea (Simeón Losada López 1990), en su libro selección contratación e inducción de personal.

Se generó un tiempo de diálogo directo entre el trabajador social y el visitado el cual permitió conocer algunas inquietudes y requerimientos que tenía el empleado para con la empresa además de sus proyecciones personales y familiares. “Se dio el espacio entre el trabajador social y el empleado donde la información generada fue sin presiones externas, tales como las familias o

cualquier otra persona que pudiese llegar al domicilio en ese momento”. (Informe de visita domiciliaria, 10 de octubre del 2014).

En el caso de los candidatos a algunos cargos la situación no era del todo diferente en el sentido que surgían interrogantes sobre el puesto y la remuneración salarial pero era en medio de esa dinámica de dialogo donde surgían detalles esenciales que mostraban en un gran porcentaje si la persona tenía el perfil correspondiente para el cargo. “para muchos autores la entrevista personal es la herramienta por excelencia en la selección de personal; es uno de los factores demás influencia en la decisión final. (Sánchez. 1997.s.d).

Las relaciones sociales mostraban el sentido de pertenencia respecto de las familias por los espacios tanto en el hogar como en el vecindario y en esa medida se identificaban los roles que tienen cada uno de los actores en comunidad, para efectos de la georeferenciación algunos vecinos entregaban más información requerida entorno al visitado y su familia, lo que en algunos casos dio como resultado que los miembros de la familia “Comparten algunos gustos con el vecindario y participan de actividades en pro del mejoramiento y convivencia”(Informe de visita domiciliaria, 10 de octubre del 2014).

Las potencialidades identificadas se relacionan con lo propuesto por Cáceres y otras (2000) cuando menciona que los profesionales que hacen uso de la visita domiciliaria están interesados por la participación de las personas y por obtener información contextualizada respecto a sus modos de vida. En este sentido la participación, la confianza y los acuerdos entre las familias permiten el reconocimiento y mayor interés por las personas y su mundo social.

Pero como no todo se da de una forma adecuada, durante las visitas domiciliarias se encontraron limitaciones que de alguna forma retrasaban el cronograma de la jornada y que también incidían en el margen de error para la obtención de la información, todo esto por factores externos como era las familias, el estado del tiempo y también la ubicación geográfica del domicilio. A continuación se analizan las dificultades encontradas.

Para el caso de la información personal en un inicio los miembros de las familias pretendían ser muy cautelosos y precisos con la información otorgada, de tal forma que no mostraban documentos que dieran cuenta de la validación de los datos, omitían información que para el trabajador social se hacía necesaria; “La Fundación no permitió un análisis previo de las hojas de vida de las personas a visitar” (Informe de visita domiciliaria, 10 de octubre del 2014).

Para el trabajador social es importante además del instrumento de trabajo, tener consigo documentos que permitan validar la información entregada por el visitado para la confrontación de la misma, como lo plantea (Losada. 1990.s.d).en el libro Selección contratación e inducción de personal.

2.4.2. Bienestar laboral y las necesidades humanas en la FMP

Buscando la integridad de los empleados después de las visitas domiciliarias la FMP, se ha pensado en la creación del área de Bienestar institucional cuya función es entre otras, velar por las necesidades de los empleados dentro de su horario laboral y fuera de él, puesto que “El Bienestar Social Laboral “permite apreciar que, en general, el término se utiliza para designar los programas de servicios y/o beneficios al interior de las organizaciones, tendientes a satisfacer

necesidades sociales, económicas y culturales de los trabajadores y empleadores, así como a fomentar las relaciones internas y extra institucionales.

(Rodríguez2010. s.d).

Partiendo de un bienestar laboral compuesto por el óptimo desarrollo de las necesidades humanas el cual se compone por: subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad, libertad; se realizó un análisis de las mismas en busca de la realidad vivida en la fundación acerca de cada uno de estos aspectos.

En relación con la estabilidad laboral en la FMP , se hace manifiesto por parte de los empleados la necesidad de encontrar un confort laboral que les permite precisamente obtener lo que para ellos es “subsistir para poder vivir bien”. (Informe de visita domiciliaria, 10 de octubre del2014).El termino subsistir lo emplean con relación a las demandas familiares como: educación, alimentación y vivienda, y en el ámbito social con relación a las demandas del consumismo.

Las necesidades humanas consideradas por Max-Neef se encuentran muy ligadas al factor económico.(Max-Neef 2006) indica que este es un satisfactor que puede afectar la condición social de la persona, su desarrollo familiar y cultural”. En la información obtenida muchos empleados dejaron ver su descontento respecto a la remuneración salarial con la cual para ellos sus necesidades prioritarias quedaban insatisfechas.

En el ámbito del crecimiento personal del trabajador y el mejoramiento de su nivel de vida y el de sus familias se encuentra que el empleado se siente satisfecho por sus labores, aunque quisiera un aumento, argumentan que “lo que gana le brinda solo subsistir y él desea vivir mejor”.

(Entrevista a Auxiliar de Gestiona Humana, 24 de Febrero 2015). De esto se puede identificar una clara relación con lo anteriormente mencionado vuelve y toma un papel importante el factor económico pues de este aunque cueste admitirlo, se deriva el alcance de las otras necesidades humanas.

Como resalta(Arenas 1993,p.132) “el Bienestar Social Laboral es definido como las condiciones laborales deseadas por las personas que trabajan en una empresa o institución, este puede desarrollarse por medio de planes y proyectos en pro del mejoramiento de las condiciones laborales, estos proyectos pueden involucrar también al grupo social y familiar del empleado.” (Arenas 1993,p.132)

Respecto a las necesidades de protección se encontró que los empleados que llevan en la fundación más de 2 años debido a su estabilidad en la empresa pueden brindarles protección a sus hijos en aspectos educativos, emocionales de vivienda y alimentación, esto a su vez se traduce en satisfacción con su trabajo.

“El BSL es un proceso de construcción permanente y participativo que busca crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo del colaborador, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, y que a su vez incremente los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad de la organización. De esta forma se rectifica que el tipo de contrato influye en la percepción de bienestar que tiene los empleados y sus familias.”(Granobles, Herrera, Gutiérrez & Vigoya 2002).

La herramienta de visita domiciliaria le permite al trabajador social o psicólogo conocer los lazos familiares, su clima emocional y sus relaciones sociales, de ahí se deriva la importancia de trabajar esta técnica en la contratación laboral para los aspirantes a trabajar en la fundación medio preventiva.

En la categoría de estabilidad en el trabajo con relación a la necesidad de afecto, los empleados manifiestan que” la estabilidad laboral les ha permitido socializar más con amigos”, de esto se deduce que el hecho de contar con contrato a término indefinido permite al empleado una sensación de estabilidad que le facilita acercarse más a la sociedad y a formar relaciones interpersonales dedicadas a actividades de ocio”. (Informe de visita domiciliaria, 10 de octubre del 2014).

Cuando hay sinergia entre todas las dimensiones del ser humano se logra aumentar automáticamente su calidad de vida, trasformando en positivos aquellos sucesos que han impactado de manera negativa alguna de sus dimensiones, esta sinergia tiene cabida sobre todo en el ámbito laboral, pues es este el espacio donde mayor tiempo permanecen las personas y es de esperar que desde allí se procure trabajar las dimensiones humanas en conjunto.

Por medio del familiograma se identificó el tipo de relaciones entre los familiares, dado que su comportamiento durante la realización de la visita domiciliaria fue clave para la interpretación que aquí se describe. Cabe anotar que todas las situaciones familiares no son las mismas, un ejemplo de esto es cuando hay poco flujo de dinero y la tensión entre los integrantes de la familia aumenta. A si pues entre las categorías de satisfacción con el trabajo y el afecto se extrae información que da cuenta de los inconvenientes a nivel familiar causados la poca remuneración salarial.

“El término calidad de vida en sentido general se entiende como el óptimo bienestar entre las cinco dimensiones del ser humano: física, mental, emocional, social y espiritual, que caracteriza a ciertos grupos sociales o comunidades. Incluye, la integración familiar, participación comunitaria activa y estilos adecuados de vida.” (Max-Neef.s.d).

Respecto a las categorías de crecimiento personal del trabajador y la necesidad del entendimiento, los empleados rescatan un aspecto importante de su quehacer “El ambiente laboral le ha permitido aprender a manejar sus emociones por la alta tensión que allí se maneja”. (Información extraída el día 10 de octubre del 2014, por medio de visitas domiciliarias). A diario hay situaciones que sobre pasan los límites de la paciencia para los empleados de la FMP, pero estos parecen ser grandes retos para los funcionarios, el lado positivo es que ellos convierten dichas situaciones en potencialidades adquiridas a través de su labor.

En consenso con (Singer 1998), el centro del desarrollo es el “proceso de aumentar las habilidades y las opciones de los individuos de manera que puedan ser capaces de satisfacer sus propias necesidades”. En este sentido el bienestar laboral también lo construye cada funcionario, desde su perspectiva de vida, desde su capacidad de afrontamiento de la realidad y del aprovechamiento ideal de lo aprendido para su vida.

Otra de las necesidades humanas es la participación; esta va ligada con la categoría de la satisfacción en el trabajo y juntos enmarcan las siguientes anotaciones sugeridas por los empleados “más actividades pero sin las familias, mayor realización de actividades y promoción de las mismas, actividades donde el personal se sienta a gusto”. (Informe de visita domiciliaria, 10 de octubre del 2014). El llamado está hecho debido a que no todos los empleados tienen familiares con quienes

compartir dichas actividades, y que se realicen sin familias es para ellos momentos de mayor integración, se sienten más tenidos en cuenta. La implementación de más actividades que no incluyan a las familias hace parte de la participación activa de los empleados, lo contrario demuestra que los empleados que conforman una familia unipersonal no son tenidos en cuenta.

Si bien la satisfacción con el trabajo y la participación no tienen la misma connotación para todos los empleados en cuanto a actividades, debe atenderse de manera respetuosa a las demandas del personal.

Para (Reyes 2002.s.d). “La calidad de vida de una persona se define por su capacidad para determinar sus propias condiciones de vida”. Esta capacidad se expresa en las realizaciones y logros que consigue, como también en la libertad de poder elegir lo que quiere. Lo encontrado en crecimiento personal del trabajador y su necesidad de participación tiene que ver con el logro de asensos entre las áreas y la oportunidad de estudiar. “A los empleados se les brinda la oportunidad de estructurar un horario que le permita acceder a la academia”. (Informe de visita domiciliaria, 10 de octubre del 2014)

Si bien en la fundación médico preventiva se emplean convenios con entidades educativas por medio de las cuales los empleados buscan obtener asensos y mayores remuneraciones salariales, la realidad es otra, son pocas las oportunidades que le brindan a estos estudiantes, trayendo esto como consecuencia renuncias e inconformidades por la subvaloración de la experiencia en la empresa y los conocimientos obtenidos a través de los estudios.

Para (Acosta 1990). “El Trabajo Social tiene como reto en el área de Bienestar Social Laboral, el mejorar la calidad de vida humana para lograr un trabajo más humanizado que permita la autorrealización de las personas, para lo cual es necesario definir un

enfoque de desarrollo humano el cual se centre en el desarrollo y crecimiento de las personas para alcanzar niveles de vida más elevados de competencia, creatividad y satisfacción, ya que el trabajador se constituye en el recurso central de cualquier organización o empresa.” (Acosta 1990.p.132).

Se infiere que desde un quehacer más humanizado se logra con los empleados más dinamismo en su actuar diario, lo cual brindará eficacia a los procesos en cada área de la FMP, convirtiéndose así en un gana y gana.

En las siguientes categorías se hacen manifiestas dos contradicciones muy marcadas por el factor dinero, la primera tiene que ver con la categoría de estabilidad en el trabajo y el ocio y la segunda hace referencia a la categoría de satisfacción con el trabajo y el ocio. En el primer caso el empleado manifiesta agrado por que su estabilidad laboral le ha permitido disfrutar de viajes y conocer otras culturas, y la segunda categoría señala que el salario que tiene no es apropiado para aprovechar de manera creativa su tiempo libre. La empresa no brinda la oportunidad de que el trabajador disfrute de actividades que le gustan en su tiempo libre (vacaciones y pago oportuno de la misma). (Informe de visita domiciliaria, 10 de octubre del 2014).

“Cuando las personas establecen un vínculo laboral con la organización esperan, además de una remuneración económica un reconocimiento por su capacidad, talento y las diferentes responsabilidades que le competen al cargo asumido; además de ello, buscan una mejor calidad de vida para ellos y sus familias. Por su parte, las organizaciones deben reconocer las expectativas de los colaboradores, y procurar brindarles formación integral con el fin de garantizar tanto el desarrollo exitoso de los

procesos de la organización, como el desarrollo personal y familiar de estos.”(Serna 2002, p.93).

En síntesis el empleado busca ser reconocido como una persona hábil, responsable, eficiente y eficaz en cada proceso que realiza en la empresa, con esto se pretende conseguir mayor estabilidad laboral, en aras de brindarle a sus familiares una vida con calidad real, se hace referencia a calidad real con el abastecimiento adecuado de todas las necesidades humanas.

Pensar en su futura vivienda hace parte de que ahora cuente con un empleo estable, esta afirmación corresponde a la categoría de estabilidad del trabajo y la necesidad de creación; el ser humano se encuentra constantemente construyendo ideales de vida, que bien pueden llevarse a cabo a través de la obtención de empleo a término fijo, así pues la estabilidad económica le genera a los ciudadanos seguridad y convicción de poder lograr lo que se proponen en un tiempo determinado.

El aporte que tiene la fundación medico preventiva en las diferentes problemáticas de los empleados, debe apuntarle a brindar apoyo emocional, en este caso debe apuntarle a las necesidades a través de los servicios prestados por bienestar social laboral, pero como esta área aún no existe en la fundación, los funcionarios deben enfrentar su situación de manera independiente.

Para finalizar se analiza las relaciones entre estabilidad en el trabajo y la última necesidad establecida por Max-Neef que es la de libertad, este aspecto le brinda a los empelados la posibilidad de desarrollar proyectos a corto y a largo plazo.(Informe de visita domiciliaria, 10 de octubre del 2014)., puesto que “El ser humano es esencialmente un ser relacional y el trabajo inserta a cada persona en una red *social*, siendo uno de los ámbitos fundamentales de integración y cohesión, de realización existencial de los individuos. (Arendt,996, Calvez,1997. Citados por: Romero, Mesa, Galindo 2008.p. 3)”

Si bien podemos concebir la libertad como un resultado placentero al lograr satisfacer todas las necesidades humanas pero en realidad sucede lo contrario, como menciona Max Neef las necesidades humanas, están muy ligadas al factor económico, puesto que este puede afectar la condición social de la persona, su desarrollo familiar y cultural, así mismo la estabilidad económica implica tener libertad por ejemplo para poder decidir (que compra, que consume, que gustos se da, en qué lugar vivir entre otros).

2.4.3. Importancia de la creación del área Bienestar Laboral dentro de la Fundación Medico Preventiva

La creación del área de Bienestar laboral dentro de la Fundación Medico Preventiva, es fundamental para lograr el Desarrollo a Escala Humana que plantea Max-Neef con el fin de que esta entidad pueda identificar las necesidades sociales, económicas, familiares y educativas que poseen sus trabajadores. “lograr la transformación de la persona-objeto, en persona sujeto del desarrollo” (Max-Neef. 1986, s.d).

Una vez que la Fundación Medico Preventiva haga la identificación de estas necesidades, por medio de la recolección de información que arroja el análisis de las visitas domiciliarias realizadas por el Trabajador Social, tanto para la selección de personal como para empleados antiguos, el área de Bienestar laboral podrá realizar y aplicar planes y proyectos que estén en pro del mejoramiento de las condiciones laborales, sociales y personales de sus Trabajadores.

“Puesto que el área de bienestar laboral busca generar procesos de calidad, contribuir al desempeño sobresaliente y al logro de las metas organizacionales, por medio de acciones dirigidas al desarrollo de capacidades, al empoderamiento de los sujetos y al mejoramiento tanto de las condiciones de trabajo de los colaboradores como del clima organizacional, de tal manera que aporten al logro de su proyecto de vida y propicien condiciones de vida digna.” (Granobles. 2012 p.91).

El área de Bienestar laboral además de contribuir con el mejoramiento de las condiciones laborales, le brindara al trabajador apoyo psicosocial tanto para él como su núcleo familiar, esto lo logrará escuchando al trabajador, no como un cuerpo de trabajo dentro de la institución si no como un colaborador fundamental para el desarrollo y crecimiento de la misma enfocándolo un Desarrollo integral Social.

Por tal razón dentro de los objetivos del área de bienestar laboral están:

- Buscar que el medio laboral respete al trabajador como persona y promocióne los medios adecuados para su realización personal.
- Buscar dicha realización personal mediante el ejercicio del derecho al trabajo, en condiciones de seguridad económica y personal.
- Procurar la promoción personal y social del trabajador que le permita un desarrollo permanente acorde con sus condiciones.
- Buscar el adecuado funcionamiento del trabajador dentro del medio laboral. (Aguilar, Cruz, Jiménez. 2007, p. 24).

“Es por esto que el Trabajo Social y el Bienestar laboral son un complemento dentro de las organizaciones, puestos que ambas “orienta a potenciar las capacidades y el desarrollo integral de los sujetos a través de procesos sociales sostenibles que respondan a las motivaciones de los colaboradores, optimicen la calidad de vida de las personas” (citado por Gutiérrez, Herrera & Granobles. 2012 p.91).

“Es por tal razón que las organizaciones deben reconocer las expectativas de los colaboradores, y procurar brindarles formación integral con el fin de garantizar tanto el desarrollo exitoso de los procesos de la organización, como el desarrollo personal y familiar de estos.”(Gutiérrez, Herrera & Granobles. 2012 p.93).

Después que el área de Bienestar Laboral mejore las condiciones laborales de los empleados existirá más estabilidad en el empleo, y la satisfacción con su oficio dentro de la Fundación Medico Preventiva contribuirán a que la empresa cumpla su misión y visión con mayor efectividad.

3.Fase del Actuar

Las siguientes recomendaciones se hacen con el fin de dar cuenta de lo que se evidencia como necesario para mejorar a corto plazo en la FMP, las áreas beneficiadas serán principalmente Gestión humana con la implementación de las visitas domiciliarias con el fin de aplicarse para procesos de selección de personal y para el personal activo.

Tabla 2. Fasedel Actuar

Área a fortalecer o problemática a intervenir	Objetivos	Metodología propuesta	Estrategias
Gestión humana	Crear el área de Bienestar social laboral.	El área de gestión humana debe tener una sub-área de bienestar institucional, donde se le brinde atención oportuna a las demandas que tienen los empleados de la fundación. Trabajar conjuntamente con un grupo interdisciplinario que brinde apoyo a los empleados de la fundación y que implemente programas, actividades	Talleres dedicados a amenizar las situaciones de estrés y de conflicto a las que los empleados son sometidos a diario. Proyectos que estén en pro del mejoramiento de las condiciones laborales.
Visita domiciliaria para procesos de selección de personal.	Realizar las visitas domiciliarias a los nuevos y antiguos empleados de la	En la implementación de esta herramienta debe contarse con un formato aprobado por el trabajador/a social, que contenga información sobre aspectos familiares,	Ampliar los convenios con las instituciones educativas y con las cajas de compensación familiar.

Área a fortalecer o problemática a intervenir	Objetivos	Metodología propuesta	Estrategias
	<p>fundación. Con el fin de identificar las necesidades laborales y familiares que se hagan presente dentro de la institución. Las visitan so parte de un proceso articulado de selección de personal.</p>	<p>económicos, educativos y de vivienda de cada empelado. Ya que son estos los que componentes que arrojan mayor información sobre la calidad de vida del aspirante y de sus aptitudes para laboral en la fundación.</p> <p>Este debe dar evidencia de cómo está compuesto el núcleo familiar del empleado: como son sus relaciones, tipo de vivienda.</p> <p>Es importante que contenga la herramienta del familiograma, pues esta nos permite una lectura familiar muy completa.</p>	

Fuente: elaboración propia

4. Devolución Creativa

Por medio de la visita domiciliaria, la empresa conocerá el grado de satisfacción de los empleados con relación a las necesidades individuales y de su unidad familiar, con los hallazgos obtenidos en la visita, la empresa podrá plantear acciones enfocadas en suplir necesidades primarias de estos colaboradores.

Es así como a partir de la triangulación de la información, esta sistematización puede determinar que las visitas domiciliarias para la Fundación Médico Preventiva son un modelo de fortalecimiento y empoderamiento, tanto de los empleados hacia la empresa y la empresa hacia los empleados, El gana - gana se fundamenta en encontrar variables de motivación que permita la obtención de empleados y futuros empleados satisfechos con la institución.

Se le recomienda a la Fundación Médico Preventiva implementar la técnica de visitas domiciliarias de manera permanente, con el fin de detectar situaciones del colaborador y/o candidatos, con relación a las condiciones en las que vive y la composición de su unidad familiar.

Una debilidad de la práctica fue que no se podía tener contacto previo con las personas a quienes se les realizaría la visita (hoja de vida). Se sugiere que el proceso de una visita domiciliaria se desarrolle bajo los siguientes parámetros:

1. Planeación: clarificar los objetivos de la visita domiciliaria, organizar la información que se tiene hasta el momento de la familia, para que al establecer contacto con la misma, la comunicación sea efectiva.
2. Realización de la visita: debe iniciarse con el conocimiento del barrio, delineamiento urbano, vocación del sector, servicios básicos etc, luego proceder al hogar, se necesita sensibilidad para atender lo que las cosas dicen, los espacios comunican cosas diferentes cuando están con sus dueños y cuando no, es importante llegar a la percepción de esto.
3. Análisis y registro: des pues de retirarse el profesional recoge por escrito sus observaciones, análisis y consigna su concepto profesional en un informe, de acuerdo con el protocolo establecido por la institución donde trabaja.

Igualmente, la Fundación puede mejorar el clima organizacional al conocer las opiniones de los empleados y el sentir de su desempeño en dicha empresa, por lo cual se invita a crear un área de bienestar enfocada en el mejoramiento de la satisfacción del cliente interno identificar como se siente con los procesos actuales existentes en la Fundación en la realización de sus ideales.

Después de haber realizado la sistematización de esta práctica se recomienda a la fundación medico preventiva se piense en la creación de un área de bienestar social laboral, que se consagre en el manejo constante de las visitas domiciliarias, de tal forma que el costo/beneficio para la Fundación sea de un enriquecimiento de la información del trabajador para su posterior plan de acción.

Bibliografía

Añez H. Carmen, (Ene-Abril 2004). El estado del bienestar social y el neoliberalismo ante los derechos laborales. *RCS Revista de ciencias sociales* Vol. 10 N° 1, Pág. 70 la 81.

http://192.168.10.2:8081/Intranet_new/index2.asp

Berry, Leonard L. Mirabito, Ann m. y Baun, William B.(Dic. 2010). ¿Cuáles son los retornos reales de los programas de bienestar para los empleados?*Harvard Business Review*. Vol. 88 N. 11 Pág. 78 al 87.

Calderón, Gregorio. Murillo, Sandra. Torres, Karen, (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de administración*. Vol. 16N°25. Pág. 117al 141

Granobles, Claudia, (Jul-Dic 2012). Bienestar social laboral en clave de necesidades y benefactores. *Revista del programa de trabajo social*. Vol. 17 N. 02, Pág. 88, 89

Jiménez, Consuelo (Ene-Dic1992).Estructura organizacional Nueva Concepción del Bienestar Social Laboral. *Revista De La Facultad De Trabajo Social U.P.B.* Vol. 9Pàg51 a la 59.

Lozada, Simeón (Mayo 1990) *Selección contratación e inducción de personal*. Medellín 1990, INCOLDA.

Malagon, Edgar, (S.D) Revista de Trabajo Social N° 2.200 Universidad Nacional De Colombia, *Las Relaciones De Bienestar Social y Los Campos de Intervención del Trabajo Social*. Vol. S.D Pág. 15 a la 21

Max Neef, Manfred (1986) *Desarrollo a escala humana una opción para el futuro*. Montevideo, Editorial Nordan

Olleros, Manuel (Septiembre 1997). *El proceso de selección y captación de personal*. S. D Ediciones gestión 2000, SA.

Sánchez, Oscar. (Septiembre 1997). *Empresarial y Laboral. La selección de personal como función estratégica*. V.12 N° 75 Pág. 2-56y2-33

CIBERGRAFIA

Romero, Mesa, Galindo, (pág. 2y 3) *Desempleo, inestabilidad laboral y condiciones psicológicas*

Recuperado el 30 de Julio de 2015

http://www.catedras.fsoc.uba.ar/salvia/programa/biblioteca/bolsa/R44_08.pdf

Arenas, (2014, pág. 132). *Trabajo Social Organizacional y en Salud Ocupacional en*

Colombia, Inicios, Desarrollos y Desafíos. Recuperado el 26 de Mayo de

2015 http://eleuthera.ucaldas.edu.co/downloads/Eleuthera10_8.pdf

Brown, G. (s.d.). *Desarrollo a escalahumana*. Recuperado el 18 de abril de 2015, de:

<http://www.biblioteca.org.ar/libros/brown1.pdf>

Casallas, Condia, Medina, Torres, (2006, pág. s.d) *Bienestar laboral desde la perspectiva*

de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes

especialistas Recuperado el 01 de Mayo de 2015,

de: [http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17120/T62.07%20A93b.p](http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17120/T62.07%20A93b.pdf?sequence=1)

[df?sequence=1](http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17120/T62.07%20A93b.pdf?sequence=1)

Código sustantivo del trabajo Colombiano (Enero de 1991, núm. 39618, págs. 1-3.)

Derecho individual y colectivo del Trabajo. Recuperado el 22 de Mayo de 2015

<http://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/WEBTEXT/21646/64829/S90COL01.htm>

El empleo, Ceballos (s.d) *Bienestar laboral, clave en el desempeño del colaborador*.

Recuperado el 11 de Abril de 2015

http://www.elempleo.com/colombia/consejos_profesionales/bienestar-laboral-clave-en-el-desempeno-del-colaborador-----/13146625#

Gamboa, (2010, pág., s.d). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*

Recuperado el 03 de Febrero de 2015, de:

<http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

Ghiso.(Enero-Abril, pág. 4 y 5). *Sistematización. Un pensar el hacer, que se resiste a*

perder su autonomía. Recuperado el 21 de Mayo de 2015, de:

http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/decisio28_saber1.pdf

Max-Neef, Elizalde, Hopenhayn (1986, pág. 1 a la 5). *Desarrollo a Escala Humana: una*

Opción para el futuro. Recuperado el 12 de Marzo de 2015

<http://www.unida.org.ar/Bibliografia/documentos/Salud%20Comunitaria/M3/BiblioM3/Matrices%20del%20Desarrollo%20a%20Escala%20Humana.doc>

Max-Neef, (1886, s.d) *Desarrollo a escala humana: Una opción para el futuro*. Recuperado

el 26 de Febrero de 2015 [http://www.max-neef.cl/descargas/Max_Neef-](http://www.max-neef.cl/descargas/Max_Neef-Desarrollo_a_escala_humana.pdf)

[Desarrollo_a_escala_humana.pdf](http://www.max-neef.cl/descargas/Max_Neef-Desarrollo_a_escala_humana.pdf)

Ministerio de educación Colombiano (2010, s.g) *Modelo programa de Bienestar laboral.*

Recuperado el 24 de Abril de 2015 <http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-190204.htm>

Rodríguez, Ramírez (2010, s.d). *El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas de turismo.* Recuperado el 15 de Febrero de 2015

<http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>

Rodríguez T.(pág. 5) *Deliberaciones emergentes sobre cuestiones de género: Una mirada desde la perspectiva de Martha Nussbaum.* Recuperado el 21 de Mayo de 2015,

[de:https://denixusta.files.wordpress.com/2012/08/artc3adculo-dc3a9nix-rodriguez.pdf](https://denixusta.files.wordpress.com/2012/08/artc3adculo-dc3a9nix-rodriguez.pdf)

S.d. *Desarrollo a escala humana: Necesidades humanas.* Recuperado el 10 de Marzode 2015 <https://pensarcontemporaneo.files.wordpress.com/2009/09/desarrollo-a-escala-humana-sinopsis-capalbo-doc.pdf>

Suarez, (s.d). *Las nuevas formas de contratación laboral en un entorno globalizado.*

Recuperado el 03 de Marzo de 2015

http://www.gestionhumana.com/gh4/BancoConocimiento/E/entorno_globalizado/entorno_globalizado.asp

Universidad EAFIT *Bienestar laboral paisa un asunto de necesidades satisfechas.*

Recuperado el 21 de Mayo de 2015,

de:<http://www.eafit.edu.co/sitionoticias/2015/bienestar-laboral-paisa>

Fundación médico preventiva (s.d) Intranet institucional. Tomado el 28 de julio de

2015 http://192.168.10.2:8081/Intranet_new/index2.asp

http://encina.pntic.mec.es/plop0023/psicologos/psicologos_maslow.pdf