

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SISTEMATIZACIÓN

Rol del trabajador social en la construcción de procesos de gestión humana y bienestar laboral en Tortas Santa Teresa S.A.S del municipio de Bello, segundo semestre del 2018.

ELABORADO POR:

MARIA ALEJANDRA LOAIZA GONZALEZ

SISTEMATIZACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

BELLO-ANTIOQUIA

2018

TABLA DE CONTENIDO

Índice Temático.

1.Fase del ver	8
1.1 Narrativa	8
1.2 Planteamiento del problema.....	11
1.3 Pregunta Problematicadora	16
2.Fase del Juzgar.....	17
2.1 Objetivos y categorías.	17
2.1.1 Objetivo General	17
2.1.2 Objetivos Específicos	17
2.1.3 Categorías de Análisis.	17
2.2 Marco teórico, estado del arte.....	18
2.2.1 Rol del trabajador social en la construcción de procesos de gestión humana y bienestar laboral en el ámbito internacional.....	18
2.2.2 Rol del trabajador social en la construcción de procesos de gestión humana y bienestar laboral en el ámbito Nacional.	25
2.2.3. Rol del trabajador social en la construcción de procesos de gestión humana y bienestar laboral en el ámbito Local.	31
2.2.2.Marco Conceptual.....	32
2.2.2.1. Trabajador Social.....	33
2.2.2.2. Gestión Humana en Empleados	37
2.2.2.3. Proceso de Bienestar Laboral.....	42
2.2.3. Marco Legal.....	49
3.fase del hacer. estrategia de intervención al problema.	52
3.1. Diseño Metodológico y paradigma	52
3.1.2 Enfoque Cualitativo.....	54
3.1.3 Investigación Explicativa	56
3.1.4. Línea de investigación.....	57

3.1.4.1. Innovaciones sociales y productivas.....	57
3.1.5. Estrategias Metodológica.....	59
3.1.6. Técnicas de Investigación.	63
3.1.7. Instrumento de Investigación.....	64
3.1.8. Población Universo.	65
3.1.9. Muestra Poblacional.	66
3.1.10. Consideraciones éticas.....	67
3.2 Recolección de la información	69
3.3. Tabulación de la Información	69
3.4. Análisis e interpretación de los datos.	69
4. Fase de devolución creativa.....	78
4.1. Elaboración de la propuesta Profesional	78
4.1.1 Implementación del canal corporativo de comunicación.	79
4.1.2 Proyecto de Liderazgo.....	80
4.1.3 Diseño de prácticas para la gestión del talento humano.....	80
4.1.4 Actividades de Bienestar Laboral.	81
4.2.Conclusiones y o recomendaciones	82
5.Anexos	84
Bibliografía	86

Rol del trabajador social en la construcción de procesos de gestión humana y bienestar laboral en Tortas Santa Teresa S.A.S del municipio de Bello, segundo semestre del 2018.

Resumen.

Dentro de la presente sistematización se tiene como foco principal la situación que se presenta en el contexto de los empleados de Tortas Santa Teresa en términos de bienestar laboral y procesos de gestión humana, a partir de la experiencia obtenida en la empresa, este ejercicio se desarrolló a partir de tres visiones importantes: inicialmente identificar el rol de un trabajador social al interior de la empresa, seguidamente la concepción y percepción de los empleados en cuanto a lo que es e implica el bienestar laboral en la empresa donde trabajan y finalmente que aportes tiene el trabajo social como profesión para una área de bienestar laboral y como participa o interviene en proceso de gestión Humana.

Esta sistematización responde a una investigación de corte cualitativo desde el paradigma comprensivo interpretativo, donde a partir de una situación presentada se busca desde la subjetividad fundamentar el rol del trabajador social en las organizaciones. Por su parte metodológicamente esta sistematización se dio con la técnica de entrevista la cual responde a la necesidad de obtener información sobre lo que percibe cada empleado de Tortas Santa Teresa con respecto a bienestar laboral y así mismo ubicar el rol que cumple el trabajador social en la empresa, aportando a la gestión Humana y el bienestar laboral.

Abstract.

Inside the present systematizing the situation has as principal area that Teresa appears in the context of the employees of Cakes Holy in terms of labor well-being and processes of management humanizes, from the experience obtained in the company, this exercise of work developed from three important visions: initially to identify the role of a social worker to the interior of the company, immediately afterwards the conception and perception of the employees as for what it is and involves the labor well-being in the company where they work and finally that contributions takes the social work as a profession for an area of labor well-being and as it takes part or intervenes in process of Human management. This systematizing answers to an investigation of qualitative cut from.

This systematizing answers to an investigation of qualitative cut from the comprehensive interpretive paradigm, where from a presented situation one seeks from the subjectivity to recognize the concept of labor well-being for the employees of cakes holy teresa answering to a historical hermeneutic approach. For your part methodologically one gave this systematizing with the of interview which answers to the need to obtain information about what every employee of Cakes perceives Holy Teresa with regard to labor well-being and likewise to locate the role that the social worker fulfills in the company, reaching to the Human management and the labor well-being.

Palabras Claves.

Bienestar laboral, gestión de los recursos humanos, trabajado social, intervención, empleado, organización.

Introducción

Juliao (2011), en su enfoque praxeológico, hace un gran aporte en relación con los límites del conocimiento y de las maneras como el sujeto se construye en la interacción con los otros. Apoyándose en Freire citado por Juliao (2011), señala que nadie enseña a nadie porque nadie aprende de nadie, ya que el conocimiento es un proceso de construcción colectiva, donde los sujetos hacen de la acción no un nuevo concepto o una nueva palabra. (p.143)

Para el desarrollo de esta sistematización se mantiene la propuesta que plantea Juliao (2011) donde justifica que la creación de conocimiento a partir de una experiencia se debe dar en la dinámica de cuatro momentos: ver, Juzgar, actuar y la devolución creativa. “Por consiguiente, se realiza un tejido, que genera nuevas conexiones y que trasciende las fronteras del espíritu mecanicista, representacionista y verificacionista de resultados” (juliao,2011, p.143)

A través de la observación o fase del ver en el centro de practica Tortas Santa Teresa s.a.s se da inicio a la recopilación de todos los datos e información sobre su composición institucional además de las necesidades que se dan desde el área de recursos humanos, aquí se da una comprensión e identificación de una situación problemática; desde donde se plantea el interrogante ¿Qué sucede? es decir; partiendo de esta fase, es desde donde el profesional obtiene las primeras bases para la intervención profesional. De tal forma al iniciar el ejercicio de la práctica se propone inicialmente la observación donde se identifican aquellas necesidades de los empleados en el ámbito productivo y laboral de la empresa.

En la fase del juzgar se responde a la problemática, necesidad, situación o características de la práctica de donde surge el interrogante ¿Que se puede hacer? es una fase a través de la cual el profesional de Uniminuto se enfoca en la comprensión e interpretación de todo el material y la información por parte de la empresa. De tal forma este diagnóstico es un proceso que en relación con Tortas Santa Teresa surge de la necesidad de conformar el comité de convivencia laboral según lo exige el reglamento interno de trabajo de la empresa, e identificar la necesidad del área de bienestar laboral en la organización con el rol del trabajador social. en consecuencia, del diagnóstico en la fase del hacer se da como muestra aquella gestión dirigida la cual da una posible solución de intervención a la problemática antes diagnosticada, fundamentada en teorías y metodologías que conllevan al desarrollo de esta, donde en tortas Santa Teresa se implementó el comité de conveniencia laboral y se conformó un área de gestión humana.

Finalmente, en la fase final que es la devolución creativa con respecto al enfoque praxeológico se entrega el informe final de un proceso que se ha vendido elaborando a través del ejercicio metodológico seguido por la guía metodológica recomendada por UNIMINUTO. En esta etapa se hace un aporte crítico por parte del profesional practicante, donde se exponen los aprendizajes adquiridos durante el proceso de práctica y las posibles mejores para el campo de práctica, de tal forma se plantean sugerencias de mejora para los diferentes procesos, además en diferentes situaciones que han sido tomadas como referentes de objeto de intervención, poniendo en práctica el conocimiento teórico y metodológico con el fin de realizar aportes a aquellos momentos donde se ven en riesgo los sujetos.

Finalmente, Juliao (2011) Argumenta que:

la aparición de la praxeología como un esfuerzo de hermenéutica práctica, que permite la unicidad de las tres funciones sustantivas de la universidad de investigación, de compromiso

social crítico y de formación profesional, todo ello inmerso en un contexto pluridisciplinario como el que vivimos en la escuela hoy día. (p,142).

1.Fase del ver

1.1 Narrativa

Tortas Santa Teresa S.A.S es una entidad privada con fines de lucro, el cual abrió sus servicios jurídicamente en el año 2.009 para cumplir con el objetivo de ser una de las empresas reposteras más reconocidas en el valle de aburra por su servicio, calidad en productos e innovación con su equipo de decoración ; la práctica profesional se realizó de junio del 2016 a junio del 2.017 por su parte la empresa cuenta con 17 puntos de venta ubicados en toda el área metropolitana y el oriente antioqueño, una planta de producción con su respectivo equipo de logística, decoración y elaboración de producto. En los últimos 4 años una de las principales metas es velar por una correcta gestión administrativa en lo que refiere a su talento humano, Por lo cual en estas instancias se hace determinante la intervención del trabajador social, Ya que, al garantizar aquellas condiciones laborales legales, se transfiere a la necesidad e importancia de trabajar en el desarrollo de estrategias que aporten a este crecimiento.

Dentro de estas características se encuentra; la flexibilidad en el horario de trabajo, pago de nómina a tiempo, seguridad social y prestaciones sociales al día.

En la actualidad su objetivo está orientado a la producción en grandes cantidades, a menor tiempo y con estándares de calidad, por lo cual se busca que la integración de estos con el talento humano donde se logren resultados y crecimiento de la empresa en todos los ámbitos, tanto comercial, administrativa y productivamente.

En el desarrollo de la observación e interacción con los empleados de la empresa; desde gestión humana, se identifican algunas problemáticas que intervienen directamente en el desarrollo organizacional como lo es: la rotación del personal, las inadecuadas relaciones interpersonales entre jefes y compañeros de labor, ineficiencia laboral y escasa motivación por el cumplimiento de los objetivos propuestos, de parte de los miembros de esta.

actualmente laboran 70 colaboradores vinculados y 15 colaboradores externos, para 59 de los colaboradores vinculados el nivel de estudios se encuentra entre básica primaria y media secundaria, de esta fracción de empleados en su mayoría su cargo al interior de la empresa es operario de producción.

En el proceso de estudio y evaluación de aquella gestión en los diferentes procesos de la empresa desde gestión humana, se llevó a cabo la aplicación de dos cuestionarios a el total de la población; uno de ellos con el fin de evaluar las relaciones interpersonales que se tenía con los jefes, y el otro cuestionario buscaba identificar aquellos diferentes aspectos al interior de la empresa que se hacían determinante en la evaluación del clima organizacional.

Por su parte en la práctica profesional que propone la corporación universitaria minuto de Dios para sus estudiantes, se toman acciones socialmente responsables que involucran tanto a la empresa como a la población que allí labora.

Dentro de las acciones que se realizaron en Tortas Santa Teresa S.A.S de destaca la implementación de talleres de capacitación en liderazgo y convivencia laboral, además la conformación del comité de convivencia laboral el cual está en el reglamento interno de trabajo de la empresa con el fin de intervenir y mediar en aquellas situaciones que inicialmente se puedan presentar como acoso laboral, por su parte este comité se encuentra como obligatoriedad

en el código sustantivo del trabajo, como iniciativa en el desarrollo de la práctica, este proyecto surge por las diferentes y numerosas situaciones que se evidencian al interior de la empresa como diferencias de convivencia tanto entre jefes como subalternos. Además, la falencia directa de un profesional del área de las ciencias humanas y administrativo, en donde se requiere de una intervención inmediata de este grupo interdisciplinario para el desarrollo organizacional y el éxito que se requiere como empresa. La metodología que se adoptó para este proyecto estuvo marcada por el trabajo interdisciplinario con profesionales en producción y comercial. Este proyecto tuvo como meta la búsqueda del resignificar el desempeño de la laboral al interior de la empresa por cada empleado.

Misión.

Tortas Santa Teresa es una empresa dedicada a la fabricación y distribución de productos de repostería para todo tipo de clientes, partiendo de la asesoría y evaluación de sus necesidades, buscando siempre su satisfacción, para lo cual contamos con diferentes canales de distribución, un amplio portafolio de productos, personal idóneo y proveedores reconocidos en el mercado, buscando siempre estar al día con las disposiciones legales vigentes con el fin de mejorar la calidad y prestación del servicio, garantizando así nuestros productos.

Visión.

Para el año 2020 Tortas Santa Teresa estará posicionada en el área metropolitana del valle de aburra como una empresa líder en la fabricación y distribución de productos de repostería, gracias a su alta capacidad de innovación, investigación en el mercado y mejora en cada uno de los procesos administrativos procurando siempre un mejor servicio y un aumento en la satisfacción del cliente.

Política Social.

En Tortas Santa Teresa somos conscientes de la responsabilidad social que tenemos como empresa, por eso continuamente trabajamos en contribuir de forma directa al crecimiento laboral y al bienestar de nuestros empleados y sus familias, por medio de estrategias efectivas y sostenibles que parten de sus necesidades y expectativas con la empresa. Propiciando un entorno de trabajo estructurado fundamentado en la normatividad laboral a partir de una cultura de alto desempeño, e implementando valores organizacionales como: la ética laboral, el bienestar, y la calidad de vida.

1.2 Eje de Sistematización

Evidenciando la necesidad de mejorar el objeto mismo del bienestar laboral, la gestión Humana, el recurso humano y todos sus componentes al interior de una organización, y definiéndola como un proceso administrativo determinante para el crecimiento y éxito de una organización fundamentada en una concepción integral del ser humano, de su dignidad, de sus derechos y deberes, el rol que cumple el trabajador social en las organizaciones se hace fundamental al momento de mediar y garantizar derechos laborales para los empleados.

Delgado, Betancur (2014) referencia que:

La globalización, requiere de organizaciones que se adapten con velocidad a los cambios sociales, económicos y culturales, y desarrollen en sus empleados comportamientos más flexibles y creativos, para que sean capaces de satisfacer las necesidades específicas de un exigente mercado que opera en un ambiente dinámico y altamente competitivo. Este crecimiento acelerado de las organizaciones, la conducta de las personas ante las nuevas exigencias y los cambios, han llevado a la gerencia a prepararse para entender el comportamiento individual y grupal del recurso humano,

alineándolos en sus procesos de gestión humana hacia las metas de la organización.

(p.16).

A partir de la práctica profesional, que se llevó a cabo en la empresa Tortas Santa Teresa S.a.s , se lograron identificar aquellas desventajas en los procesos administrativos que refieren directamente con el personal vinculado, como lo es: la exposición a extensas jornadas de trabajo las cuales están entre 14 y 20 horas en temporadas altas y la seguridad laboral; además aquellas dificultades visibles en el clima organizacional donde está inmersa todas aquellas personas que lideran y operan al interior de la empresa, actualmente no se encuentra conformada un área de bienestar laboral la cual pueda enfocarse como mediadora entre empleados y empresa, los empleados se encuentran en una posición de “abandono” frente a cualquier necesidad que puedan tener desde ámbitos personales, familiares, laborales lo cual interviene en su desempeño al realizar su labor al interior de la empresa, de tal forma que se puede evidenciar la cantidad de problemáticas con las cuales los empleados llegan a su puesto de trabajo; en el mejor de los casos, ya que en muchos de ellos no se presentan a laborar.

En casos puntuales encontrábamos ausentismos en los puestos de trabajo porque tienen problemas de dinero con paga diarios y deben resolver primeramente esta situación, otro motivo se da porque una gran parte de los empleados son madres cabeza de familia lo cual requiere de buscar quien pueda cuidar sus hijos, a parte muchos de los empleados justifican el no asistir a laborar por que la empresa les debe muchas horas extras y días de descanso obligatorios. Sin embargo al hacer un análisis de estas problemáticas se logra entender que cuando un empleado toma la decisión de no asistir a laborar e incurrir a una falta tan grave como es el ausentismo es porque por parte de la empresa no encuentran primeramente esa persona que pueda mediar entre ellos y la alta dirección o porque sienten que laboran demasiado tiempo extra para la empresa

pero no existe ningún tipo de remuneración ni descanso lo cual provoca desagrado, disgusto, malestar, desmotivación e inconformidad.

Como desmotivación para que los empleados de Tortas Santa Teresa en el desarrollo de sus funciones se logran identificar que el pago de la nómina a destiempo, ya que mes a mes se presentan diferentes situaciones como el no pago de salarios a tiempo, el pago de estos salarios a una parte del personal y a otra parte no, lo cual genera entre los mismos empleados ruidos y malestar frente a su rol como trabajador o empleado de la empresa.

Tanto se da este fenómeno al interior de la empresa que existe una alta rotación de personal puesto que en un mes pueden retirarse hasta tres o cuatro personas, lo cual genera costos de contratación y capacitación para la empresa.

En contexto con lo antes mencionado la empresa dentro de sus procesos internos y administrativos, cuenta con un software además de procesos que se requiere conocer en cada puesto de trabajo, lo cual logra los objetivos de los cargos, sin embargo, no cuenta con un plan de capacitación para los empleados sobre el software y sus procesos, no existe una retroalimentación para los empleados vinculados. Hoy en día un empleado nuevo está expuesto a llegar a un puesto de trabajo donde debe desarrollar unas labores que no han sido socializadas en un manual de funciones ni capacitadas con antelación, en el caso puntual de la empresa en el área comercial se puede encontrar con mucha facilidad reprocesos al momento de vender los productos por parte del personal nuevo ya que al no tener la capacitación requerida se cometen errores de los cuales el cliente se ve afectado.

Los roles de los líderes o jefes de cada área no se encuentran totalmente definidos e identificados ya que por ser una empresa familiar los empleados llegan a asumir que los jefes son

aquellos familiares del dueño de la empresa, lo cual genera controversias y diferencias ya que no son personas capacitadas puesto que su proceso ha sido empírico y experiencial; Sin embargo existe un grupo primario el cual está conformado por líderes de cada área donde sus responsabilidades principales prima en tener un conocimiento de la funcionalidad de su área en términos de productividad pero ninguno de ellos está capacitado para la administración del personal y lo que implica, por lo tanto cada líder regularmente busca la forma de solucionar una situación que se pueda presentar desde las medidas que el considere pertinentes para el manejo de esta, mas no desde lo que implica la gestión humana y el bienestar laboral por esto es de gran importancia según Guerra (2015) manifiesta:

Para el logro de un clima organizacional es necesario, tomar en cuenta al personal en la toma de decisiones, tener definidos los canales de comunicación, contar con un líder que mantenga motivado al personal y que permita el trabajo en equipo. Lo cual interfiere en el desarrollo organizacional que requieren los empleados y la misma organización. (p.36).

En consecuencia con lo que propone el autor, en Tortas Santa Teresa no se aplica un canal integrado de comunicación que permita llegar a ideas y acuerdos únicos al momento de tomar decisiones así mismo hacerlas cumplir y hacer una evaluación, puesto que de acuerdo con la facilidad de cada líder se presenta que algunos se comunican por el WhatsApp donde se crearon grupos que buscaran el incluir y tener en cuenta las necesidades de las personas líderes que no tienen el conocimiento de administrar y manejar un correo electrónico sin embargo no es un canal integro y eficiente que logre formalizar aquellas comunicaciones que determinan procesos importantes al interior de la empresa, además por el alcance que logre tener, ya que por experiencia suele suceder que hoy día existen grupos en las redes sociales que no resultan ser

funcionales por lo cual preferimos ignorar lo cual también genera impactos en la organización al tomar como medio de comunicación estos mecanismos ya que la información pasa por desapercibida y desatendida.

Es una realidad vivida en la cotidianidad de la empresa y debe ser atendida, ya que, para todos los empleados vinculados, es un espacio en el que la persona se encuentra la mayor parte del tiempo, se trata de crear planes y estrategias necesarias y sostenibles en el tiempo que sopesen la labor que se debe dar desde la gestión humana. Es un término que se designa por lo general a todo el proceso contractual que refiere a los empleados de una organización, de allí la importancia de identificar aspectos y situaciones de maltrato laboral al interior de la empresa donde se responde a aquellas situaciones en las que se encuentran inmersos los empleados de la empresa en su día a día por parte de sus jefes o viceversa, puesto que estos siempre llegan con actitudes de reclamos, de culpas y responsabilidades por el hecho de que una labor no se logre desarrollar.

Es por estas razones que se hace necesaria la sistematización de la práctica teniendo en cuenta que es un proceso constante y acumulativo donde se genera conocimiento o teoría basado en experiencias de intervención en una realidad social; se da con el fin de construir conocimiento a partir del análisis crítico de la misma o de alguno de sus aspectos más significativos para finalmente lograr compartirlos.

Por medio del análisis crítico realizado a la experiencia vivida en la práctica profesional se puede hacer un balance en cuanto a la contribución que se hace desde el trabajo social durante el proceso de la práctica, dentro de las organizaciones, donde por medio de acciones y apoyo se busca identificar el modo y las condiciones laborales de los empleados de tortas santa teresa y conjuntamente se lograron mejoras en su crecimiento organizacional y administrativo.

1.3 Pregunta Problematicadora

En las organizaciones colombianas, el ejercicio de las relaciones laborales empleado empresa ha tomado una gran importancia desde la necesidad y la búsqueda de condiciones óptimas y favorables para los empleados, en aspectos como seguridad y salud en el trabajo, prestaciones sociales, seguridad social, convivencia y relaciones laborales, por parte de las instituciones que intervienen como lo es, el ministerio de trabajo. A la luz de esta afirmación se generan preguntas ¿Cómo se apropian los empleados de sus derechos y deberes al interior de una organización? ¿Cómo puede intervenir el trabajador social, al momento de velar por los derechos de los trabajadores? ¿Qué conocimiento tienen las organizaciones de la normatividad vigente con respecto a sus empleados? ¿Y por último cómo conciben las organizaciones el bienestar laboral? Estos son algunos interrogantes que transversalizaron la presente sistematización. De tal forma, la pregunta que se planteó para este ejercicio es:

¿Cuál es el Rol del trabajador social en el tema de bienestar laboral con los trabajadores de Tortas Santa Teresa en el segundo semestre del 2018?

2.Fase del Juzgar

2.1 Objetivos y categorías.

2.1.1 Objetivo General

Fundamentar el rol del trabajador social en el área de bienestar laboral con los trabajadores de Tortas Santa Teresa para el segundo semestre 2.018.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar los aportes de trabajo social en el área de bienestar laboral al interior de Tortas Santa Teresa S.a.s
- Conocer la percepción de los empleados de Tortas Santa Teresa con respecto a la necesidad del área de bienestar laboral.
- Considerar aquellas acciones y aportes que hace un trabajador social en el área organizacional de la empresa Tortas Santa Teresa.

2.1.3 Categorías de Análisis.

1. Trabajador social organizacional
2. Gestión humana con empleados.
3. Procesos de bienestar laboral.

2.2 Marco teórico, estado del arte

2.2.1 Rol del trabajador social en la construcción de procesos de gestión humana y bienestar laboral en el ámbito internacional.

Las grandes industrias encargadas de la producción de alimentos en el mundo a gran escala se configuran como un pilar importante en el crecimiento económico de los países, es por esto que se han realizado diferentes investigaciones a nivel internacional y nacional que argumentan la importancia de los procesos de gestión humana y bienestar en las organizaciones, así como el rol que cumple el trabajador social como profesional.

Ahora bien, cuando las organizaciones consideran la importancia de aquellas aptitudes y capacidades que tienen los empleados de su empresa y así mismo lo valoran, llegan a generar en ellos factores de motivación para el desarrollo de sus funciones; en la lógica de la productividad y eficiencia como se requiere hoy día en cualquier empresa sea grande media o pequeña.

En este sentido se hizo pertinente hacer una exploración de aquellos antecedentes bibliográficos que sustenten aquellos análisis e investigaciones abordadas en el mundo. Sobre aquellos procesos de gestión humana y bienestar laboral en las organizaciones en congruencia con el trabajador social como profesional de las ciencias sociales y humanas.

La Trabajadora social de la Universidad Pablo de Olivade en Sevilla España Méndez en su documento las nuevas salidas profesionales del trabajo social: el trabajo social en la empresa privada afirma que:

En particular, el Trabajo Social en Empresas (TSE) es una forma de aplicar los contenidos propios del trabajo social a un subconjunto de sistema, el mundo de la

empresa. Pero para defender la postura disciplinar adecuada y rebatir los estereotipos, lo primero que hemos de conseguir, es una formación especializada en este campo y ello debe venir desde las Escuelas (facultades) de Trabajo Social y Universidades. Debería cursarse en la especialización materias de las áreas legislativas, de Recursos humanos, de salud (p-1090).

La iniciativa empresarial se encontraba centrada solo en el desarrollo económico a través del proceso de industrialización. A medida que el Estado aumentó su nivel de intervención en las estructuras sociales y se erigió en garante de los derechos sociales de los ciudadanos, el Trabajo Social basculó su práctica hacia éste. Las empresas, por su parte, y dentro del marco del conflicto entre el capital y el trabajo, tuvieron que introducir medidas orientadas a favorecer determinados derechos de carácter laboral. En estas aguas el Trabajo Social estableció una específica manera de actuación profesional. Una práctica que dio lugar al Trabajo Social de Empresa. (p.1091)

En este sentido el trabajador social se sumerge en la intervención con las organizaciones, puesto que a partir del impacto económico que pueden tener en ámbitos económicos la misma sociedad empieza a exigirles un impacto social como indica Méndez.

La década de los sesenta fue el período de mayor expansión del TSE. Este fenómeno fue propiciado por el despegue económico y la insuficiente participación del Estado en programas de Bienestar Social, prácticamente inexistentes. De esta manera, las empresas eran las encargadas (en muchas ocasiones, incluso obligadas) a desarrollar “Obras Sociales” con las que atender a las demandas de atención social de sus trabajadores. (p.1092)

El trabajador social como profesional en las organizaciones tiene muchas iniciativas aportantes al crecimiento social y laboral de las empresas y sus trabajadores sin embargo se queda corto para materializar estas iniciativas puesto que se queda en procesos asistenciales con la comunidad.

Actualmente el Trabajo Social de Empresa sigue una tendencia hacia la profesionalización y tecnificación, integrándose en equipos multidisciplinares que se ocupan de las áreas de Bienestar Social y de formación, entre los cuales se pueden destacar médicos, psicólogos o técnicos en relaciones humanas. (Méndez, p.1099).

Entre tanto Ospina (2010) afirma que:

Las organizaciones de hoy se desenvuelven en un entorno que, en lugar de ser predecible y controlable, se comporta de manera caótica. En la actualidad, las organizaciones son concebidas como sistemas complejos autodeterminados, donde se concibe que las personas no se comportan solo bajo principios económicos y racionales, sino que van cambiando su conducta al aprender de sus experiencias en forma colectiva, organizaciones que se mueven al límite del caos. (p.8).

Esta explicación se puede complementar con lo que afirma la licenciada en trabajo social, del centro nacional de rehabilitación en Costa Rica en su artículo trabajo social y recursos humanos: “En esta área el profesional dirige sus acciones a humanizar las relaciones entre el capital y el trabajo, aumentando el rendimiento y el nivel de competitividad dentro de un pensamiento de calidad de vida laboral.” (Mesén,1998, p.1055).

De esta manera el rol del trabajador social en las organizaciones resulta tener incidencia con un equipo interdisciplinario en aquellos procesos internos administrativos con el personal de las organizaciones, por tanto, Mesén, (1998) indica:

La intervención en recursos humanos se enmarca en un proceso administrativo en equipo, que busca concretar y conservar el esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos y las habilidades; en fin, los aspectos físicos, sociales y psicológicos de los miembros de la organización, en beneficio de la persona, la institución y del país en general. (p.1055) continuando con la propuesta de Mesén (1998) propone que:

El principal objetivo es colaborar con la empresa, organización, institución a lograr el mayor rendimiento, para que se brinde un servicio óptimo al cliente, y para ello se requiere contar con el mejor personal, y así lograr el objetivo de la empresa en cuanto a la producción deseable de bienes y/o servicios. (p.1056). por su parte Mesén, (1998) continúa mencionando que:

Las diversas actividades que ejecuta el Trabajador(a) Social en el área en el que se ubique, pretenden mejorar la Calidad de Vida; entonces, en el campo específico del Recurso Humano, éste influye directamente en la Calidad de Vida Laboral, pues cuando interviene en la atención de casos, o grupos, busca atender aquellas situaciones que evidentemente están afectando el desempeño laboral o podrían afectarlo. (p.1057).

Carmejo & Cejas (2009) continúan afirmando que:

Las organizaciones en épocas transitadas concibieron a los Recursos Humanos como un factor que solo ejecutaba su actividad de trabajo con el único propósito de lograr solo estímulos económicos y rentables, esta concepción dejaba ver, que las personas y las organizaciones, vivan separadas rígidamente, con cerradas fronteras y trincheras abiertas, provocándose así un amplio resquebrajamiento entre los objetivos organizacionales e individuales. Bajo este argumento y motivado al crecimiento y complejidad de las tareas

organizacionales, así como de la producción de bienes y servicios para la satisfacción de necesidades humanas, se hizo inevitable desarrollar una actividad administrativa que disminuyera el conflicto entre los objetivos organizacionales e individuales obteniendo así una relación estrecha que traslade a la sinergia de los esfuerzos organizacionales y esfuerzos individuales para el trabajo conjunto. (p.4).

En este sentido Carnejo & Cejas (2009) difieren:

Gestionar las personas implica considerar procesos como el reclutamiento, la selección, la formación, el desarrollo profesional entre otros. De estos objetivos y de los alcances que estos tengan fluyen diversos elementos que permiten la contribución efectiva del logro de los objetivos estratégicos establecidos por la organización, no obstante parte de este compromiso de gestionar los recursos humanos no solo se le atribuye al director de este departamento, sino esta responsabilidad es compartida con la gerencia de todos los departamentos. Por lo tanto, la Gestión de los Recursos Humanos, no solo implica hacer énfasis en los procesos y procedimientos de la administración propia del departamento de Recursos Humanos, sino más bien implica considerara las dimensiones de la organización y las estrategias propias que se han diseñado. En estos objetivos fluyen diferentes elementos que se combinan con otros para mejorar la contribución de los Recursos Humanos, así como la productividad que estos llevan a cabo. (p.6).

Para concluir en un contexto internacional ” (Malagón & Leal, 2006, p. 52) citado por Perez & Diaz, (2014) describen:

Otro hecho que significó avances del trabajo social en este campo lo constituye el IV Congreso Panamericano de Trabajo Social que se llevó a cabo en la ciudad de San José de Costa Rica el año 1961, en el cual, además de las temáticas de recursos humanos y técnicos frente al rápido crecimiento de la población y los problemas derivados del proceso de transición urbano-rural, se analizó lo referido al servicio social laboral como “un elemento más del complejo proceso de administración de empresas, que asimila cierta técnica como las relaciones humanas, las relaciones públicas, los estudios de productividad, suscitándose nuevos planteamientos para superar la tendencia de intervención paternalista hacia el obrero que hasta ese momento fundamentaba la profesión del trabajo social. Tales discusiones al interior del gremio, impulsaron un giro en el ejercicio profesional en el campo laboral en Colombia, pasando este tema a ser de obligada referencia en posteriores congresos internacionales de trabajo social.(p.128).

Adaptando el concepto de bienestar laboral a nivel internacional en Europa encontramos que Jares, afirma:

Todos los cambios que atraviesa el mundo laboral en la hora de la globalización deben ser mensurados, seguidos y anticipados. Por eso deben abordarse los nuevos riesgos emergentes, que son los problemas vinculados al estrés, pero también el acoso psicológico y la violencia en el trabajo. Por supuesto, la prevención es la clave fundamental de toda política en la materia. Como tal, es necesario recordar la obligación de que el empleador determine los riesgos potenciales para la salud de los trabajadores y ponga en práctica todas las medidas para eliminarlos o limitarlos.

En contexto desde un marco internacional se hace relevante el análisis de aquellas estrategias que implementan otros países en busca del beneficio para sus trabajadores a lo cual Moreno Jimenez & Garrosa Hernandez,(2013) ratifica:

Italia ya cuenta con una Guía Oficial para la Gestión del Estrés Laboral en las Empresas, así como con una Guía para la Inspección de Trabajo y Seguridad Social a tales fines. En suma, de comportarse Italia como un auténtico páramo de regulación específica y acción institucional en esta materia, lo que se ha reflejado en su deficiente posición en el «ranking ESENER», incluso por debajo de España, ahora asume con mayor rigor y seriedad el deber de todos los actores —poderes públicos, sindicatos y empresarios— de comprometerse con la gestión eficaz de estos riesgos. La próxima encuesta ESENER arroja mejores resultados tanto para Italia como para Francia, lo que evidenciará que éste es el camino a seguir para mejorar progresivamente los riesgos psicosociales y, en consecuencia, incrementar tanto la seguridad y salud en el trabajo como la productividad. la STSJ Cataluña, 3861/2012, 21 de mayo, afirma con rotundidad que: «... el empresario, incluidas la Administraciones Públicas respecto al personal a su servicio, en cuanto a titular de la empresa u organización productiva y deudor de seguridad, en el marco de la relación de trabajo, está obligado a evaluar y prevenir los riesgos psicosociales, tal como dispone el artículo 14 LPRL, para garantizar una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo» (p.254).

2.2.2 Rol del trabajador social en la construcción de procesos de gestión humana y bienestar laboral en el ámbito Nacional.

En contexto con el trabajo social organizacional en Colombia y sus orígenes Perez & Diaz, (2014) dan a conocer:

El bienestar social en cualquier país constituye un aspecto fundamental para el desarrollo social y humano de sus habitantes, por lo cual todas las profesiones y disciplinas están llamadas a participar en el mismo. En el caso del trabajo social, este ha sido su razón de ser desde sus inicios, participando mediante propuestas de intervención social para el mejoramiento de la calidad de vida de la población en cuanto a salud, educación, vivienda, recreación, entre otros aspectos, impulsadas desde planes, programas, proyectos y políticas agenciadas por organismos del Estado e internacionales, así como organizaciones privadas y no gubernamentales (ONG)(p.126).

Perez & Diaz, (2014) continúan describiendo:

De lo anterior dan cuenta los inicios del trabajo social en el campo organizacional en Colombia, los cuales se remontan al año 1943, cuando en la empresa FABRICATO se crea dentro de su estructura organizacional la Secretaría Social encargada de ofrecer educación, capacitación, salud y apoyo moral a los(as) trabajadores(as). Luego, en el año 1944 en esta misma empresa, se instituye la Casa del Trabajador como programa bandera en el aspecto social. Posteriormente, en los años 40 y 50, empresas como Cervecería Unión y TEJICONDOR, entre otras, continúan desarrollando actividades de asistencia social como las anteriores y otras, tales como: la realización de primeras comuniones de hijos de empleados, fiestas de fin de año y servicios religiosos. La creación de la Escuela de Servicio Social en el año 1945, en la ciudad de Medellín, financiada por la Asociación

Nacional de Industriales (ANDI), según Saboyá et al. (1981), tiene también relación directa con el surgimiento en el país del trabajo social a nivel organizacional, por cuanto sus promotoras, a partir de las referencias que tenían acerca del trabajo social en este campo, en países como Estados Unidos, se interesaron notablemente para que en las empresas colombianas se pudieran llevar a cabo este tipo de prácticas.(p,126-127)

Como fundamento de estudio del concepto gestión humana y bienestar laboral en las organizaciones y la importancia que cumple en las organizaciones, Chiavenato, (2007) propone:

Para facilitar tanto el estudio de las relaciones entre individuos y organizaciones como el estudio propio de la administración de recursos humanos, se considerarán a las organizaciones, a los grupos y a las personas como sistemas abiertos en interacción continua con sus ambientes. El concepto de sistema abierto tiene su origen en la biología, en el estudio de la dependencia y adaptación de los seres vivos al ambiente. Sin embargo, este concepto ha invadido rápidamente otras disciplinas científicas como la psicología, la sociología y la administración. Un sistema abierto describe las acciones e interacciones de un organismo vivo dentro del ambiente que lo rodea. Así, en la biología, el desarrollo y crecimiento de un organismo empieza con la fertilización de la célula, que después se reproduce, mediante la nutrición, siempre a través de acciones e interacciones con su ambiente. El concepto de sistemas se utiliza porque proporciona una manera más completa y contingente de estudiar la complejidad de las organizaciones y la administración de sus recursos. Con este concepto no sólo se visualizan los factores ambientales internos y externos como un todo integrado, sino también las funciones de los sistemas que lo componen. a pesar de que las organizaciones sean complejas, este concepto proporciona una forma de pensar que supera la complejidad y reconoce la

naturaleza de los problemas complicados. El enfoque sistémico, en la administración de recursos humanos, puede dividirse en tres niveles de análisis, a saber:

a) Nivel del comportamiento social (la sociedad como macrosistema): permite visualizar la compleja e intrincada sociedad de organizaciones y la trama de interacción entre ellas. Este nivel retrata las relaciones de la organización como un todo con la sociedad. El nivel social funciona como la categoría ambiental del comportamiento organizacional.

b) Nivel del comportamiento organizacional (la organización como un sistema): visualiza la organización como un todo, dentro del cual sus componentes interactúan entre sí y también con los elementos relevantes del ambiente.

c) Nivel del comportamiento individual (el individuo como un microsistema): permite una síntesis de varios conceptos sobre comportamiento, motivación, aprendizaje, etc., y una mejor comprensión de la naturaleza humana. Este nivel refleja el comportamiento de las personas y de los grupos en la organización. En algunos aspectos, estos tres niveles pueden superponerse. Desde esta perspectiva sistémica, la interacción entre personas y organización se visualiza en una dimensión más amplia y dinámica. (p.3)

Para generar el preconcepto de lo que es bienestar laboral y su dinámica laboral desde la necesidad y la evolución de las sociedades y la comunidad versus las organizaciones Chiavenato, (2007) define:

La sociedad moderna es una sociedad de organizaciones. Éstas son sistemas extremadamente complejos, compuestos de actividades humanas de distintos niveles. Personalidades, grupos pequeños, relaciones intergrupales, normas, valores, actitudes, todo esto existe bajo un modelo complejo y multidimensional. Sin embargo, esa

complejidad constituye la base de la comprensión de los fenómenos organizacionales que, por otro lado, hace difícil la vida al administrador. (p.7)

En congruencia a partir de la necesidad que surge en cada organización por la importancia del bienestar laboral al interior de una empresa, teniendo en cuenta los cambios y transformaciones en el siglo XXI y por su parte luego de la revolución industrial. (Tena, 2002,p.63) afirma:

“el actual modelo económico ha revolucionado las bases de la relación tradicional empresa trabajador, y es en este contexto donde el contrato psicológico, considerado determinante de la conducta en las organizaciones, ha adquirido una renovada relevancia”.

De otra parte, se hace necesario identificar como intervienen los procesos o cambios económicos en una sociedad que inflencie el cómo administrar el recurso humano y el bienestar laboral en las empresas por tanto Alvarez & Racero (2014) relacionan:

La influencia del proceso de globalización en las dinámicas de las organizaciones, la vida organizacional, los cambios de la naturaleza en las relaciones entre las empresas y sus trabajadores, hace que las nuevas formas de gestión de los procesos y personas al igual que las implicaciones de éstas sean analizadas y estudiadas a profundidad. (p.63)

Por otra parte, el tener en cuenta aquellas posturas desde la psicología organizacional realizan un aporte interesante puesto que para (Alvarez & Racero 2014, p.65) “Desde la psicología organizacional y del trabajo se ha dado importancia al tema del bienestar laboral en tanto tiene que ver con la satisfacción, la salud, el optimismo que experimentan las personas en su lugar de trabajo”

Así mismo desde la psicología organizacional Alvarez y Racero (2014), aportan:

Se vale comprender que el bienestar subjetivo depende tanto de condiciones personales como de condiciones de contexto; así, si lo miramos desde el marco laboral,

las condiciones de trabajo con que se cuente pueden favorecer o no la salud de las personas. Investigaciones al respecto, han demostrado como las relaciones empresa-trabajador tienen una implicación psicosocial en la salud y bienestar laboral a través de la configuración del contrato psicológico. (p.66).

En contraste desde el marco laboral y los empleados versus bienestar laboral en las organizaciones Alvarez & Racero, (2014) reafirman:

la confianza es un factor clave para el compromiso organizacional, y por supuesto, para el bienestar laboral. Se denota que las nuevas formas de trabajo, como la tercerización, los empleos de corta duración, entre otros, son señales de flexibilización y precarización del trabajo, que llevan a la inestabilidad, inseguridad y a la construcción de lazos débiles que terminan minando la confianza. En esta condición, salta a la vista el aumento de incertezas en las relaciones laborales, que interviene negativamente la construcción del contrato psicológico, dando lugar a las implicaciones en el bienestar de las personas. (p.67)

por su parte en el marco de la importancia que se tiene hoy en lo que refiera a bienestar laboral, así mismo sistema de gestión y seguridad en el trabajo para los colaboradores de las empresas se hace necesario e importante el identificar la necesidad de la intervención de las diferentes disciplinas sobre bienestar laboral y empleado. A lo cual, Alvarez & Racero (2014), dicen:

se ha verificado que una cultura orientada a las personas tiene efectos importantes sobre la satisfacción del trabajo, el compromiso y la estabilidad laboral; que la calidad de la supervisión aumenta el bienestar, y que la percepción de bienestar depende del tipo de trabajo y de la cultura organizacional dominante. (p.67)

Entre tanto Moreno Jimenez & Garrosa Hernandez,(2013) concluyen:

Hoy carece de fundamento serio la negativa a incluir la prevención de riesgos psicosociales en las políticas de PRL de las empresas. Con algunos matices o modificaciones, la LPRL es plenamente aplicable. Ahora bien, para facilitar su aplicación y realizar las necesarias adaptaciones a sus especificidades, es necesario fomentar los métodos de autorregulación de los problemas derivados del estrés y la violencia en el trabajo básicamente. Por ello, es importante que los poderes públicos, en la línea de lo realizado por Bélgica, Italia o Francia, promuevan y los interlocutores sociales asuman esta orientación. Buenas prácticas no faltan en los diferentes ámbitos y sujetos implicados —inspección, empresarios, negociación colectiva, evaluación técnica por los servicios de prevención...—. Lo que falta es el compromiso de generalizarlas o, al menos, de extenderlas suficientemente. (p,350).

En Tortas Santa Teresa por parte de la institucionalidad se ha buscado la intervención de entes que logren la capacitación de la empresa en temas de bienestar laboral y administración del recurso humano en pro del crecimiento de la empresa, además donde se dé cumplimiento a la normatividad laboral. En consecuencia, (Calderón, Alvarez &Naranjo,2006,p.68) reafirman” En Colombia la concepción inicial de bienestar laboral estuvo determinada por las ideas tayloristas difundidas por Alejandro López y por las actitudes paternalistas tradicionales del empresariado de mitad del siglo pasado”.

En efecto el bienestar laboral en las organizaciones debe tener un propósito a lo que Chiavenato I. , (2001) argumenta:

La organización consta de una serie de componentes proyectados para alcanzar un objetivo particular, de acuerdo con un plan determinado. En esta definición hay tres puntos importantes: propósito u objetivo hacia el cual se proyecta el sistema; el proyecto

o disposición de los componentes, y las entradas de información, energía y materiales, destinadas a hacer funcionar la organización. En general, los objetivos naturales de una empresa son: 1. Satisfacer las necesidades de bienes y servicios de la sociedad. 2. Proporcionar empleo productivo para todos los factores de producción. 3. Aumentar el bienestar de la sociedad mediante el uso racional de los recursos. 4. Proporcionar un retorno justo a los factores de entrada. 5. Crear un ambiente en que las personas puedan satisfacer sus necesidades humanas básicas.(p.31).

2.2.3. Rol del trabajador social en la construcción de procesos de gestión humana y bienestar laboral en el ámbito Local.

El papel que cumple el trabajador social en las organizaciones para los procesos de gestión humana determina aportes importantes y necesarios para la sociedad, a partir de esta necesidad Ospina (2010) en su artículo nuevos paradigmas en gestión humana de la revista ciencias estratégicas de Medellín reconoce:

En general las prácticas de Gestión Humana actuales, si bien es cierto han mejorado mucho y son más eficientes, poco lo han hecho en efectividad y la innovación en estas es escasa y poco han contribuido a la renovación de las organizaciones y a la adaptación a un entorno que cambia con rapidez en medio de una competencia cada vez mayor y más agresiva.(p.82).

(Ospina 2010,p.84) a partir de la reflexión estratégica que presenta sobre la gestión humana en las organizaciones continua afirmando: “Enfocar la Gestión Humana de afuera hacia adentro le permite comprender al cliente sus necesidades, el mercado, la competencia y demás variables que afectan a la organización para así alinear los procesos, la estructura, y a los talentos” .

En contexto (Ospina 2010,p.85) reafirma ” Las organizaciones permanentemente deben estar revisando su estrategia y por ende su diseño interior. Gestión Humana está llamada a orientar y apoyar el diseño de la organización que la conduzca al logro de la estrategia”

En realidad (Ospina 2010,p.90) difiere que “ Cuando las personas encuentran un sentido a su trabajo se conectan con su nivel más profundo de creatividad y su grado más elevado de productividad. Quizás uno de los más grandes males de nuestra época es realizar un trabajo que carece de sentido.” De aquí resulta enfatizar el impacto que se genera en los empleados de las empresas cuando el crecimiento de la misma relaciona como pilar el valor de sus colaboradores o empleados.

2.2.2. Marco Conceptual.

Al momento de desarrollar conceptualmente aquellos actores principales en esta sistematización, convirtiéndose en categorías a partir de una pregunta problematizadora según (Pries,2000, p.521). Desde una mirada sociológica, el mercado laboral se considera el “conjunto y arreglo de normas, mecanismos y prácticas de regulación social de la capacitación, del reclutamiento, de la asignación, de los ascensos y de la remuneración en el trabajo”.

En Tortas Santa Teresa se hacen conscientes de la responsabilidad social con los empleados, por eso continuamente trabajamos en contribuir de forma directa al crecimiento

laboral y al bienestar de nuestros empleados y sus familias, por medio de estrategias efectivas y sostenibles que parten de sus necesidades y expectativas con la empresa. Propiciando un entorno de trabajo estructurado fundamentado en la normatividad laboral a partir de una cultura de alto desempeño, e implementando valores organizacionales como: la ética laboral, el bienestar, y la calidad de vida.

2.2.2.1. Trabajador Social Organizacional.

La relación Trabajador social y empresa se hace necesaria al momento de intervenir en responsabilidad social empresarial, en lo que proponen. Diez & Caparrós Civera, “El Trabajo Social de Empresa surge en España con el desarrollo de la industrialización, en la década de los cincuenta y los sesenta, al igual que ya lo había hecho en otros países industrializados, tales como Inglaterra, Bélgica y USA a finales del siglo XIX. Aparece como mecanismo de mediación entre el capital y el trabajo” (p.341).

Diez & Caparrós Civera dan a conocer que: En 1961, a partir de un ciclo de estudios sobre Trabajo Social de Empresa celebrado en Tarragona, se describió el encuadre del trabajo social dentro de la empresa, sus tareas y su participación en los incipientes departamentos de personal Así en aquel ciclo de estudios se establecieron como ideas principales: La colaboración del trabajador social con el Comité de Empresa, La participación en la mejora del ambiente empresarial y extra empresarial que influyen en las causas de enfermedad. Fomentar la adquisición de una conciencia social entre el personal, ayudando a superar todas las causas de absentismo.

Todas estas funciones están presentes en las organizaciones empresariales hoy en día, si bien, se han desarrollado otras figuras profesionales complementarias, como la de prevención de

riesgos laborales, que no suelen ser asumidas por trabajadores sociales, sino más habitualmente por graduados sociales. (p.342)

El trabajador social Empresarial está orientado, “a promover la resolución de los problemas en las relaciones humanas, el cambio social, el poder de las personas mediante el ejercicio de sus derechos, su liberación y la mejora de la sociedad.

El trabajador social de tortas santa teresa s.a.s principalmente deberá velar y apoyar el desarrollo de la empresa, de tal forma debe ser un agente de transformación, siempre debe tener una visión integral, participar en la innovación, contribuir al logro de los objetivos ya sea en términos productivos, comerciales y organizacionales, ser un agente integrador, mantener una información al día sobre el estado de su gestión, conocer y mejorar el clima organizacional y evaluarse permanentemente.

De acuerdo con (Damas,2017, p,309) expresa que: “la actualidad nos ha llevado por otras circunstancias estando casi perdido en el olvido el Trabajo Social de Empresas y volviendo un poco más a las ayudas de carácter asistencialistas.” En contraste Doménech,1995 citado por Damas (2017) afirma:

De esta ayuda profesional, los beneficios, tanto para el empresario como para el trabajador, son claros: se disminuyen las tensiones en la empresa, se reducen conflictos laborales, se disminuye el absentismo, se potencia la motivación de los empleados y se reducen, para el trabajador, los problemas físicos y psíquicos derivados del estrés laboral”, El trabajador social se ha considerado una profesión asistencialista y paliativa en cuanto la solución o la estrategia que se proponía en sus inicios y orígenes la cual se enfocaba en la ayuda inmediata al otro. Sin embargo, identificando los diferentes campos de intervención que tiene el trabajador social se

tiene el tercer sector donde hablar de Tercer Sector es hablar de Voluntariado. Y hablar de Voluntariado es decir que la inicial de regalar tu tiempo a quien más lo necesita se ha perdido para convertirse en una oportunidad de coger experiencia y un deseado puesto laboral. La Ley 7/2001, de 12 de julio, del Voluntariado, articula la definición de voluntariado como se entiende por acción voluntaria organizada el conjunto de actividades que sean desarrolladas por personas físicas y cumplan las siguientes condiciones: a que sean de interés general, de acuerdo con el área de actuación en las que se desarrollan, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 5 de esta Ley. Que sean consecuencia de una decisión libremente adoptada. Que se realicen de forma responsable y gratuita. Que se desarrollen en el marco de programas concretos realizados a través de entidades sin ánimo de lucro. Así mismo resalta No se considerará acción voluntaria organizada: Las realizadas como práctica profesional, laboral o cualquier otra fórmula orientada a la acumulación de méritos. (p.317)

A partir de la incidencia que tiene el trabajador social al interior de las organizaciones en procesos de bienestar y salud ocupacional Perez & Diaz (2014)

La intervención profesional del trabajo social en el campo organizacional y de salud ocupacional se ha orientado desde sus inicios hacia el bienestar social laboral, mediante la oferta de planes, programas, proyectos y, posteriormente, políticas sociales dirigidas al desarrollo del recurso o talento humano y sus familias, incluyendo, además, la proyección organizacional a través de programas de responsabilidad social con el entorno social, comunitario y ambiental. (p.122).

Perez & Diaz (2014) continúan afirmando que: el trabajo social colombiano en el campo organizacional ha sustentado sus intervenciones desde múltiples perspectivas y proposiciones,

mostrando la disciplina amplios desarrollos, e incluso en algunos casos tales propuestas han sido pioneras, como es el caso de la gerencia social mediante los aportes de Reyna (1997), Muñoz et al. (1996), Pava (1997) y más recientemente, Morales (2011a, 2011b, 2012); la de gerencia social integral e incluyente desarrollada por Pérez, Martínez & Rodríguez (2006); igualmente, la de gestión social del talento humano de Pardo y Arteaga (2000); así como la de balance social planteado por Gallego, Fernández y Ortiz (1991); entre otras. También se destacan los trabajos acerca del bienestar social de Álvarez (1999); bienestar social laboral de López y Candamil (1993); trabajo social y seguridad social de Glay (1997); y el manejo de recursos humanos en medianas empresas de Pérez y Cogollo (1997). (p.130)

El crecimiento económico logra encontrar un enfoque organizacional del trabajador social como manifiestan Perez & Diaz, (2014), El avance industrial y comercial de esa época, demandó a las organizaciones contar con profesionales que impulsaran un alto rendimiento productivo de los(as) trabajadores(as), lo cual contribuyó a vincular trabajadores(as) sociales con esta intención, para ello se utilizó como estrategia la oferta de programas de bienestar social dirigidos a los empleados y sus familias. Al mismo tiempo, tal vinculación, como sostiene Jiménez (2010) citado por Perez & Diaz, (2014, estuvo dirigida a contribuir a la solución del problema social del momento, consistente en las precarias condiciones de trabajo y de vida de los obreros asalariados debido a los extensos horarios, la falta de higiene y salud ocupacional en los puestos de trabajo y el deficiente estado de las viviendas en los barrios que estos habitaban, así como la incursión de la mujer y los menores al trabajo para incrementar los ingresos de los hogares.(P.127).

A partir de los inicios que se da en el trabajo social Perez & Diaz, (2014) permiten reconocer que a partir del impacto con las familias de los empleados y su bienestar desde las

organizaciones logró que: el desempeño profesional del trabajo social en este campo se perfiló hacia la realización de diagnósticos sociales y familiares del trabajador, estudios del clima organizacional y diversos programas de: capacitación técnica y personal; integración social; motivación; manejo de relaciones interpersonales; orientación familiar; reclutamiento; selección; inducción; seguimiento y reinducción del personal.

2.2.2.2. Gestión Humana en Empleados

A partir de la categoría de análisis empleado se busca el identificar la importancia que cumplen estos actores principales en las organizaciones, además que hacen las organizaciones para mejorar las condiciones de los empleados, ante esto Agudelo,(2001) afirma que:

La búsqueda de nuevos paradigmas en la administración está llevando al interior de los centros de trabajo, a considerar al factor humano como la base del avance empresarial y una de las principales tendencias administrativas del siglo XXI es la de la gestión humana, la cual está orientada a ser generadora de valor a través de sus diferentes procesos: selección, contratación legal, inducción, entrenamiento, relación laboral (bienestar social y salud ocupacional), gestión del desempeño, efectividad de la comunicaciones, formación y desarrollo, retiro laboral, clima organizacional, entre otros; este compromiso supone la necesaria redefinición de su papel en la organización, lo cual exige romper con el modelo tradicional denominado funcionalista consistente en el desempeño de funciones desarticuladas e independientes e implementar el modelo estratégico, es decir procesos y acciones orientadas a contribuir al logro de los objetivos de la organización (p,84) y Agudelo,(2001) continua afirmando que:

La gestión humana en las organizaciones surge como una alternativa para contribuir con las personas, los grupos humanos en el desarrollo de sus potencialidades y en el fortalecimiento de sus habilidades, a través de procesos de conciencia que crean autonomía y desarrollan sentido de contribución, las personas se responsabilizan de su propia vida y asumen el trabajo como la opción de realización y la posibilidad de participar en la construcción de un mundo mejor. (p,84)

La vida de las personas está conformada por una infinidad de interacciones con otras personas y con organizaciones. El ser humano es eminentemente social e interactivo; no vive aislado sino en convivencia y en relación constante con sus semejantes. Debido a sus limitaciones individuales, los seres humanos se ven obligados a cooperar unos con otros, formando organizaciones para lograr ciertos objetivos que la acción individual, aislada, no podría alcanzar. Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización. Una organización existe sólo cuando hay personas capaces de comunicarse, que están dispuestas a contribuir en una acción conjunta, A fin de alcanzar un objetivo común. La disposición a contribuir con la organización significa, principalmente, la capacidad de sacrificar el control sobre la propia conducta en beneficio de la coordinación. Esta disposición a participar y contribuir con la organización varía de individuo a individuo, aun en un mismo individuo, con el paso del tiempo. Esto significa que el sistema de contribuciones totales es inestable, ya que la contribución de cada integrante a la organización varía enormemente, en función no sólo de las diferencias individuales existentes entre los integrantes, sino también en función del sistema de recompensas que emplee la organización para incrementar las contribuciones.

La influencia de las organizaciones en la vida de las personas es fundamental,

la manera en la que las personas viven, compran, trabajan, se alimentan, se visten, sus sistemas de valores, expectativas y convicciones son profundamente influidos por las organizaciones. Y viceversa, también las organizaciones son influidas por la manera de pensar, sentir y reaccionar de las personas. De tal forma Moreno Jimenez & Garrosa Hernandez, (2013) afirman, A nivel organizacional, las reformas necesarias podrían estar relacionadas con la creación de unas condiciones y ambientes laborales que incrementen tanto los niveles de rendimiento como la satisfacción del trabajador. Sin embargo, la dificultad radica en conocer cuáles son las condiciones que permiten una mejor utilización de los escasos recursos disponibles para generar una mayor satisfacción, compromiso y rendimiento de los empleados (Katsikea, Theodosiou, Perdikis y Kehagias, 2011 citado por Moreno Jimenez & Garrosa Hernandez, (2013) P,346.

En el mundo a partir de los cambios económicos que se han dado desde la industrialización y la necesidad que se da a diario del consumo y la producción a grandes niveles y cantidades, ha hecho que en las diferentes industrias se pierda el sentido del empleado y de lo que es la persona en su esencia, por lo cual (Moreno Jimenez & Garrosa Hernandez, 2013) relaciona que, los efectos de la apertura han generado en los empresarios diversas estrategias, orientadas sobre todo a lograr una mayor flexibilización y autonomía por parte de la empresa en la gestión de los recursos, lo cual ha causado una precarización del empleo, inestabilidad laboral y un esfuerzo inusitado por la reducción de costos, que sin duda afecta el bienestar de sus trabajadores; pero a su vez ha incidido para que se tome conciencia de la necesidad de revisar la organización social del trabajo, los estilos de dirección y una mayor humanización de la tecnología, lo cual podría reflejarse en el mediano plazo en una mejor calidad de vida del trabajador.P,350

Para tanto luego de identificar la necesidad del bienestar en los empleados desde las organizaciones también se proponen “Políticas organizacionales centradas en el desarrollo de una comunicación eficaz hacia los empleados se encuentran relacionadas con distintos niveles de consecuencias positivas tanto individuales (incremento en las creencias de eficacia, bienestar psicológico y satisfacción) como organizacionales (incremento de la productividad y el rendimiento” Moreno Jimenez & Garrosa Hernandez, (2013)

En consecuencia, con lo anterior para el siglo XXI se pueden identificar organizaciones que han trabajado en lo importante y necesario que se hace el reconocer el valor el empleado desde sus capacidades y su experiencia además lo que debe aportar la empresa en capacitación. En contexto (Moreno Jimenez & Garrosa Hernandez, 2013) cita que

las personas con altos niveles de capital social se relacionan con altos niveles de confianza y compromiso con el trabajo. De hecho, Torche y Valenzuela (2011) proponen dos formas ideales de capital social: reciprocidad y confianza. A su vez, Story (2011) propone que si el capital social percibido por una persona es alto, el capital psicológico también será elevado, es decir, que las personas tendrán mayores niveles de eficacia, resiliencia, esperanza y optimismo si confían en las personas que forman parte de su organización. Debido a los altos niveles de interacción entre los compañeros, la existencia de capital social en términos de confianza y compromiso generará entornos donde no sólo se comparte el conocimiento. P,352 y que, además

el feedback hace referencia al grado en que la realización de la actividad laboral proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño. Este feedback puede ser proporcionado por distintas fuentes, como por ejemplo por la manera en que el puesto está diseñado, por el propio supervisor o por los propios compañeros de trabajo. En este sentido, se ha detectado de manera reiterada que un buen feedback tiene un mayor efecto

significativo sobre el rendimiento y la productividad que otras variables comunicativas, debido a su efecto positivo sobre los aspectos morales y motivacionales del trabajador (p,351.)

Citando a Arbelaez,(2001)

Las organizaciones están conformadas por conjuntos de personas que proceden de estratos sociales diferentes, con patrones de conducta, normas y valores diversos. Así mismo, las organizaciones tienen una cultura, unos valores, patrones de comportamiento y normas que las distinguen unas de otras. Por ello, el éxito o fracaso de éstas, depende de las personas que en ellas laboran. Son los individuos los que definen los objetivos organizacionales y las estrategias para lograrlos, las estructuras, los procesos de trabajo, y son ellos los que utilizan los recursos financieros y tecnológicos y toman todas las decisiones acerca de la marcha de la organización, de sus capacidades, de su desempeño, de su compromiso depende la eficiencia y eficacia de la organización. (p.85).

Como trabajadora social, existen retos importantes en las organizaciones cuando de empleados se habla de acuerdo con Chiavenato I. ,(2001)

Aunque las personas puedan tomarse como recursos, es decir, como portadores de habilidades, capacidades, conocimientos, motivación para el trabajo, comunicabilidad, etc., no debe olvidarse que las personas son portadoras de características de personalidad, expectativas, objetivos individuales, historias particulares, etc. Por tanto, conviene destacar algunas características de las personas , ya que esto mejorará la comprensión que tengamos acerca del comportamiento humano en las organizaciones. (p,95).

Ahora si bien es necesario definir la concepción del empleado en las organizaciones en palabras del autor se refiere a las organizaciones como sistemas sociales donde Chiavenato I. ,(2001) ratifica:

En nuestra sociedad, la mayor parte del proceso productivo se lleva a cabo en organizaciones: por tanto, esta moderna sociedad industrializada se caracteriza por estar compuesta de organizaciones. El hombre moderno pasa la mayor parte de su tiempo en organizaciones, de las que depende para nacer, vivir, aprender, trabajar, ganar su salario, curar sus males, obtener todos los productos y servicios que necesita, etc. (p.15)

2.2.2.3. Proceso de Bienestar Laboral

Teniendo como fundamento aquella transformación que se da en la sociedad actual en aspectos económicos, sociales, políticos y culturales, lo cual ha sido permeado por la globalización y las nuevas condiciones de la época moderna, en las empresas se ha tenido la necesidad de estructurar y crear nuevos mecanismos tanto de trabajo como de relaciones entre los empleados, para así pretender un ambiente sano para el cumplimiento de la labor y el logro de los objetivos al interior de las organizaciones.

Para comenzar, es imperativo resaltar el concepto de ARH, sigla que refiere a Administración de Recursos Humanos. Para ello, se hará un rastreo grosso modo de sus principios históricos, a lo cual Chiavenato, (2007) señala.

Sus orígenes se remontan a los comienzos del siglo XX, como consecuencia del fuerte impacto de la Revolución Industrial; surgió con el nombre de Relaciones Industriales como una actividad mediadora entre las organizaciones y las personas, para suavizar o aminorar el conflicto entre los objetivos organizacionales y los objetivos individuales de las personas, hasta entonces considerados como incompatibles o irreconciliables. Alrededor de la década de 1950, se le llamó administración de personal.

Ya no se trataba sólo de mediar en las desavenencias y de aminorar los conflictos, sino, principalmente, de administrar personas de acuerdo con la legislación laboral vigente y administrar los conflictos que surgían continuamente. Poco después, alrededor de la década de 1960, el concepto sufrió una nueva transformación. La legislación laboral se volvió gradualmente obsoleta, mientras que los desafíos de las organizaciones crecían desproporcionadamente. Las personas fueron consideradas como los recursos fundamentales para el éxito organizacional; como los únicos recursos vivos e inteligentes de que disponen las organizaciones para hacer frente al desafío. Así, a partir de la década de 1970, surgió el concepto de administración de recursos humanos (ARH), aunque todavía sufría de la vieja miopía de ver a las personas como recursos productivos o meros agentes pasivos cuyas actividades deben ser planeadas y controladas a partir de las necesidades de la organización. A pesar de que la ARH abarcaba todos los procesos de administración de personal que se conocen ahora, partía del principio de que las personas debían ser administradas por la organización o por un área central de ARH. Sin embargo, con las nuevas características del tercer milenio (globalización de la economía, fuerte competitividad en el mundo de los negocios, cambios rápidos e imprevisibles y el dinamismo del ambiente), las organizaciones que tienen éxito ya no administran recursos humanos ni tampoco administran a las personas, ya que eso significa tratarlas como agentes pasivos y dependientes; ahora administran con las personas. Eso significa ca tratarlas como agentes activos y proactivos, dotados de inteligencia y creatividad, de iniciativa y decisión, de habilidades y competencias, y no sólo de capacidades manuales, físicas o artesanales. Las personas no son recursos que la organización consume y utiliza, y que producen costos. (p,371).

El concepto antes definido por el autor responde a elementos fundamentales que se abordan en el desarrollo de esta sistematización ya que tiene relación directa con aquellos factores que intervienen en la labor de los empleados al interior de una organización, así mismo es importante la conexión que se da con bienestar laboral donde Al respecto Barley y Kunda, citado por Calderón, Álvarez y Naranjo (2003) mencionan que:

El problema del bienestar laboral es de vieja data, desde finales del siglo XIX los teóricos de la gerencia se preocuparon por condiciones de satisfacción de los trabajadores muy ligadas, en ese momento, a valores morales y religiosos de los empresarios: “como los industriales habían logrado riqueza y posición mediante el trabajo de otros, estaban moralmente obligados a asumir sus responsabilidades, no sólo frente a la economía, sino frente al bienestar individual y colectivo de sus empleados” (p.117).

De acuerdo a el trayecto histórico que ha tenido el término administración de recursos humanos y el bienestar laboral en la industria; en el transcurso de la historia paralelamente se determinan otros conceptos que se hacen importantes identificar en el contexto de las organizaciones, donde Calderón, Álvarez y Naranjo (2003) refieren que:

La gestión humana está influida por el desarrollo de las teorías organizacionales, sociales y de gestión. 1870-1900 Este período está signado por los efectos de la revolución industrial y el afianzamiento del liberalismo económico en el mundo: la defensa de la propiedad privada y el predominio del individualismo sobre opciones colectivas se ven relacionadas con el surgimiento de grandes corporaciones, en un contexto de cambio social, revolución tecnológica, ampliación de mercados e incremento de la competencia. 1901-1930 se caracteriza por el acentuado conflicto obrero-patronal, el impacto de la revolución bolchevique, las condiciones generadas por la Primera Guerra

mundial y la crisis de 1929, que desembocó en el derrumbe de la economía mundial, asociado todo ello con el nuevo modelo de acumulación de capital que se fortalece en este período.

Calderón, Álvarez y naranjo (2003) continúan afirmando que:

1931-1960 Como consecuencia de la crisis de 1929, se considera que el libre mercado no garantiza las condiciones para el desarrollo de la economía y el bienestar de las personas, y se aboga entonces por una intervención del Estado que regule las relaciones. Simultáneamente, desde el punto de vista social se reconoce la existencia del conflicto de clase, que contradice la posición taylorista de coincidencia de intereses entre trabajador-patrono. 1961-1990 El desarrollo explosivo de las tecnologías de la información y la comunicación, las relaciones de interdependencia entre los países, el resurgimiento del libre mercado, el predominio mundial del capital financiero especulativo con fuerza el concepto de globalización. El impacto en gestión humana se da en aspectos prácticos como el desarrollo de un nuevo modelo de organización del trabajo, conocido como toyotismo, que aún mantiene la división del trabajo del fordismo, pero asume la producción flexible apoyada en procesos de automatización de los procesos productivos, lo cual demanda nuevas capacidades y habilidades de los operarios. (p. 231)

Por su parte como rastreo de antecedentes sobre el concepto de gestión humana “En la década de los noventa muchas investigaciones se orientan a buscar relaciones entre la cultura organizacional y la efectividad organizacional, para tratar de establecer relaciones entre cultura, estrategia y competitividad” (Calderón, Álvarez y Naranjo,2003, p.115).

Para el desarrollo de este ejercicio de sistematización en la toma de aquellos antecedentes en temas que refieren al bienestar laboral, gestión humana y recursos humanos se debe

identificar desde las ciencias sociales y humanas que aporte hace el trabajo social organizacional y como son sus orígenes.

Todas las organizaciones buscan mejorar y alcanzar una alta productividad con empleados eficientes para así aumentar sus ingresos, pero se ha demostrado que no solo estos elementos son la base para que una empresa tenga éxito, para ello se requiere de trabajadores que amen lo que hacen, que estén comprometidos y tengan un alto sentido de pertenencia y esto se logra con empleados satisfechos, empleados que se sientan valorados e importantes sabiendo que su rol en la empresa es de suma importancia .

Según la investigación de cultura organizacional Calderón Hernández, Alvarez Giraldo, & Naranjo Valencia, Cultura organizacional y bienestar laboral, (2003) afirman que:

En las empresas caldenses se verifica que las organizaciones con culturas en las que prevalezca el interés por las personas frente al trabajo, el corporativismo frente a la profesionalidad, que sean más abiertas que cerradas, que el control sea más laxo que estricto y que el pragmatismo predomine sobre el normativismo cuentan con un mayor bienestar laboral de sus trabajadores todo esto parte de la divulgación de las teorías de las relaciones humanas, la profesionalización de las áreas de recursos humanos y específicamente el surgimiento de las oficinas de trabajo social, los programas de desarrollo organizacional, sumados a la influencia de modelos participativos provenientes de otros países, especialmente de Japón, los programas de bienestar laboral se convierten en medios de obtener legitimidad social tanto ante los trabajadores como en el apoyo a sectores populares. Los recursos dedicados a vivienda, educación, salud y recreación, principales elementos del bienestar laboral del momento, además de la intención asistencial, tenían la intencionalidad de incrementar la productividad del trabajo y el compromiso del trabajador con la empresa. Una manera práctica para medir el bienestar se ha

hecho por medio de la satisfacción en el trabajo, entendida como una actitud general hacia éste, más que un comportamiento; así el grado de satisfacción estaría dado por la “diferencia entre la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que creen que deberían recibir” (Manfred Max-Neef) plantea:

un desarrollo orientado hacia la satisfacción de las necesidades humanas, es decir un desarrollo donde los sujetos sean conscientes de cuáles son sus verdaderas necesidades y, además, que los diversos sectores sociales, culturales, ambientales, económicos y políticos trabajen juntos para poder satisfacer dichas necesidades. Se debe buscar que el desarrollo gire en torno al sujeto y a la satisfacción de las necesidades de este y para poder llevar a cabo dicho reto se necesita visualizar al sujeto como un actor primordial y movilizador de su desarrollo. Entonces, se resalta que este autor entiende por necesidades aquellas que son de todos los humanos, son finitas, y estas son: las de ser, tener, hacer y estar donde entran las categorías de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad, en cambio los satisfactores tienden a ser muchos y variados de acuerdo con la vida que lleve cada persona. (p,30).

Desde la perspectiva y el análisis del concepto de bienestar laboral que se puede tener en las organizaciones, se ha identificado que la concepción de bienestar laboral para la mayoría consiste en cómo la empresa le puede proporcionar al empleado unas prestaciones sociales las cuales para el día de hoy ya son obligatorias, además todo lo relacionado con salarios y horarios de trabajo, en relación con esto Murillo Galvis , Calderon Hernandez, & Torres Narvaez, (2003) "El bienestar ha sido tema de interés de diversas disciplinas y campos de la psicología y se ha relacionado con la felicidad, la calidad de vida y la salud mental, así como con distintas variables personales y contextuales asociadas". Ballesteros et al. 2006, citado por Murillo Galvis , Calderon Hernandez, & Torres Narvaez, (2003) plantean: En los años setenta, el concepto de

bienestar empieza a ligarse más con el de calidad de vida laboral, “en respuesta a la creciente preocupación en torno a la naturaleza poco recompensante del trabajo y las evidencias de una decreciente satisfacción con el empleo” (Kast y Rosenzweig, 1987 citado por (Murillo Galvis , Calderon Hernandez, & Torres Narvaez, 2003). Es decir, trascender un enfoque asistencialista de ‘dar cosas’ y propender por una propuesta que apunte hacia el desarrollo humano integral en la organización. Una manera práctica para medir el bienestar se ha hecho por medio de la satisfacción en el trabajo, entendida como una actitud general hacia éste, más que un comportamiento; así el grado de satisfacción estaría dado por la “diferencia entre la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que creen que deberían recibir” (Robbins, 1994, citado por Murillo Galvis , Calderon Hernandez, & Torres Narvaez, (2003,)(p.11).

Por su parte Murillo Galvis , Calderon Hernandez, & Torres Narvaez, (2003) afirman que:

En Colombia la concepción inicial de bienestar laboral estuvo determinada por las ideas tayloristas difundidas por Alejandro López y por las actitudes paternalistas tradicionales del empresariado de mitad del siglo pasado, que combinaban los lazos afectivos con un ejercicio autoritario del poder, a lo cual se agrega un Estado débil como agente regulador entre los intereses entre trabajadores y empresarios y un papel activo de la Iglesia católica, cuya doctrina social “define los criterios de justicia y responsabilidad social que deben respetar empresarios y trabajadores” Urrea y Arango, 2000, p. 52 citado por Murillo Galvis , Calderon Hernandez, & Torres Narvaez, 2003, (p.13).

Posteriormente, con la divulgación de las teorías de las relaciones humanas, la profesionalización de las áreas de recursos humanos y específicamente el surgimiento de las oficinas de trabajo social, los programas de desarrollo organizacional, sumados a la influencia de modelos participativos provenientes de otros países, especialmente de Japón, los programas de

bienestar laboral se convierten en medios de obtener legitimidad social tanto ante los trabajadores como en el apoyo a sectores populares. Los recursos dedicados a vivienda, educación, salud y recreación, principales elementos del bienestar laboral del momento, además de la intención asistencial, tenían la intencionalidad de incrementar la productividad del trabajo y el compromiso del trabajador con la empresa.

En el concepto propio del bienestar laboral Murillo Galvis , Calderon Hernandez, & Torres Narvaez, 2003 proponen: “el bienestar o satisfacción es un concepto evaluativo y trata de responder qué siente el empleado, por ejemplo, frente al manejo del conflicto o las prácticas de supervisión.” Ahora bien para la construcción de aquella definición que se da desde la investigación a la palabra o concepto bienestar laboral además el identificar aquellos diferentes factores que intervienen en las organizaciones como determinante de bienestar laboral según Murillo Galvis , Calderon Hernandez, & Torres Narvaez, (2003) relacionan que “La forma en que los superiores juzgan la tarea del colaborador, el tipo y la intensidad de la supervisión, así como la manera en que se haga la retroalimentación y el apoyo para el desempeño del trabajo son factores que inciden sobre el bienestar y la satisfacción del empleado.”(p,15).

2.2.3. Marco Legal

En aras de comprender el marco legal de esta sistematización, será necesario conocer cuáles son las leyes, decretos y normas que existen alrededor del tema del bienestar laboral, para ampliar el espectro se dará inicio con las leyes que existen sobre el tema.

En primera medida es de mencionar que la ley 50 artículo 21 determina: “. En las empresas con más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, estos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se

dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación.” esta es una de las leyes más importantes que determina un antes y un después del bienestar laboral en Colombia ya que la ley 100 de 1993 encargada de garantizar el sistema de seguridad social integral para la protección de los servicios sociales en el territorio nacional es una obligación de cada empleador, pero pensar en otro tipo de bienestar que implique el derecho a la recreación, el deporte, cultura o capacitación es satisfacer una de las necesidades básicas que no todos los trabajadores pueden acceder.

Otro aporte importante en el marco de las leyes en Colombia se da a partir de la creación de la ley 1010 de 2006 resolución 658/12 sobre acoso laboral y comité de convivencia y su principal objetivo es sancionar y corregir las diferentes formas de acoso laboral y posteriormente se crea la resolución 658/12 en donde se obliga a todas las empresas a crear el comité de convivencia para mitigar y disminuir el acoso laboral al interior de las empresas, esto permite visibilizar un gran avance en el tema de bienestar; sin embargo muchas empresas en Colombia no se han empezado a adaptar esta ley invisibilizando así su importancia.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, era necesario crear en Tortas Santa Teresa el comité de convivencia ya que cuenta con 70 trabajadores todo esto para mejorar la calidad de vida de cada trabajador al interior del clima laboral y eliminar cualquier tipo de acoso laboral que se pueda presentar al interior de la empresa.

Por último, el código sustantivo del trabajo será el principal veedor de los derechos de los trabajadores en Colombia tiene más de 70 años de creación y ha tenido a lo largo de la historia múltiples modificaciones y principal fin es lograr la justicia entre las relaciones que existen entre empleadores y trabajadores. Este es sin dudar el primer paso en el cual se empieza a hablar de

bienestar con los trabajadores ya que buscó en toda medida garantizar los derechos fundamentales por medio del sistema de seguridad social y protección tanto para trabajadores públicos como privados. artículo 95. procedimiento interno del comité de convivencia laboral para prevenir y corregir las conductas que constituyan acoso laboral.

Para los efectos relacionados con la búsqueda de solución de las conductas de acoso laboral, se establece el siguiente procedimiento interno con el cual se busca desarrollar las características de confidencialidad, efectividad y naturaleza conciliatoria señaladas por la ley para el mismo, así: El Comité de Convivencia Laboral, recibirá y dará trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.

La Resolución 2646 del 17 de julio de 2008. Ministerio de Protección Social. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Así mismo como afirma Vargas,2010 sobre el decreto que tiene el ministerio de la protección social.

En este decreto se definen las Características de la organización del trabajo como aquellas que contemplan las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.

Define igualmente las características del grupo social de trabajo que comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo.

(P,26,27)

El Decreto Ley 1567 de 1998 reglamentó el sistema de estímulos y fijó como componentes del mismo los programas de bienestar, donde la finalidad establecida en el artículo 21 busca propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación y la seguridad laboral de los empleados de la entidad, así como la eficacia, la eficiencia y la efectividad en su desempeño; fomentar la aplicación de estrategias y procesos en el ámbito laboral que contribuyan al desarrollo del potencial personal de los empleados, a generar actitudes favorables frente al servicio público y al mejoramiento continuo de la organización para el ejercicio de su función social; desarrollar valores organizacionales en función de una cultura de servicio público que privilegie la responsabilidad social y la ética administrativa, de tal forma que se genere el compromiso institucional y el sentido de pertenencia e identidad.

3.fase del hacer. estrategia de intervención al problema.

3.1. Diseño Metodológico y paradigma

Para dar lugar a fundamentar el rol del Trabajador social al interior de Tortas Santa Teresa, será necesario comprender qué entienden los empleados sobre bienestar laboral y cómo se ven apoyados por el Trabajador Social, en este sentido es indispensable para esta sistematización reconocer el paradigma **comprensivo- interpretativo** permitirá registrar el bienestar como un asunto subjetivo, pero que busca en toda medida mejorar la calidad de vida de los empleados al interior de la empresa. En este sentido como lo expresa Rosa María Cifuentes en su libro Enfoques de investigación en el cual expresa “no se puede comprender desde afuera, desde la neutralidad; no se puede comprender algo de lo que no se ha participado” (p.30) por tal

motivo este paradigma permitirá interpretar el lugar de enunciación de los empleados asunto, que ayudará a la sistematización.

En este orden de ideas, el enfoque cualitativo está estrechamente relacionado con el paradigma **comprensivo- interpretativo** el cual permitirá entender el tema de bienestar laboral desde la teoría del desarrollo humano, pero más que eso visibilizará las percepciones, realidades, expectativas, sentimientos de cada uno de los empleados de Tortas Santa Teresa con el fin poder medir la calidad de vida de cada uno de ellos y poder medir que tan satisfechos se encuentran en sus lugares de trabajo. Teniendo en cuenta lo anterior es necesario reconocer que el enfoque histórico hermenéutico no pretende estudiar al individuo con un asunto aislado del contexto, por lo contrario, reconoce que el individuo siempre es permeado por el contexto y que éste se construye y de construye a diario. a

Teniendo en cuenta lo anterior, tanto el paradigma como el enfoque permitirán construir una sistematización con una visión holística, es decir que del todo se llegará a una parte específica entendiendo el todo como bienestar laboral categoría principal de esta sistematización.

Ahora, es necesario nombrar que esta sistematización será cualitativa ya que es necesario construir subcategorías de análisis sin embargo por medio de indicadores que den cuenta de los satisfactores de los empleados de Tortas Santa Teresa se permite medir la calidad de vida de cada uno de ellos, en ese sentido lo cuantitativo y lo cualitativo se complementarán.

3.1.2 Enfoque Cualitativo

A partir de desarrollo teórico de esta sistematización la cual es fundamentada desde un enfoque cualitativo según Castillo & Vasquez, 2003:

La investigación cualitativa se caracteriza por ver las cosas desde el punto de vista de las personas que están siendo estudiadas. De esta manera el papel de los investigadores es entender e interpretar qué está sucediendo y ello se convierte en una tarea difícil, de un lado porque los investigadores no pueden abstraerse totalmente de su propia historia, de sus creencias y de su personalidad y de otro, por la complejidad de los fenómenos humanos. (p78)

Luego de hacer el análisis que se propone en una investigación cualitativa desde la realidad propia de cada objeto de investigación, Castillo & Vasquez, (2003) en su concepto asegura:

Es muy importante tener en mente que los informantes son los que conocen su mundo, el cual puede ser completamente diferente al mundo del investigador. Éste tiene la tarea de captar el mundo del informante de la mejor manera que él lo pueda conocer, creer o concebir lo cual a menudo es un reto difícil para el investigador. Captar lo que es «cierto», «conocido» o la «verdad» para los informantes en los contextos o en la situación social que viven los informantes requiere escuchar de manera activa, reflexionar y tener una relación de empatía con el informante. De acuerdo con esto, se puede decir que el objetivo del investigador es meterse en el mundo de las personas lo cual exige paciencia, reflexión y evaluación permanente para describir los sujetos de investigación. (p.165).

Por su parte Rodríguez, (2011), determina que el paradigma cualitativo posee un fundamento decididamente humanista para entender la realidad social de la posición idealista que resalta una

concepción evolutiva y del orden social. Percibe la vida social como la creatividad compartida de los individuos. El hecho de que sea compartida determina una realidad percibida como objetiva, viva, cambiante, mudable, dinámica y cognoscible para todos los participantes en la interacción social. (p.11).

Para conceptualizar el enfoque cualitativo en una investigación se hace necesario referenciar la propuesta de Usuga Castaño, Pelaez Cardenas, & Gomez Jimenez, (2017) Por medio de la investigación cualitativa, se puede interpretar la realidad desde la opinión al sujeto, tal como este acepta y construye su entorno, su situación, permitiendo interactuar con él para conocerlo más a fondo, e indagar a profundidad sus percepciones, las cuales nacen desde sus propias experiencias e historias de vida, conocer lo que opinan frente a lo que evidencia a diario y vive, en este caso, contribuye a adentrarse en el mundo de cada uno de los empleados, logrando comprender lo que perciben frente al Bienestar laboral que les ofrece la empresa, la investigación cualitativa posibilita tener vínculos con el sujeto, lo cual se vuelve más enriquecedor para el investigador, tal como lo plantea.(p.26).

Bonilla, E. Rodríguez, P. (1997) “los investigadores cualitativos, tienen que desarrollar una comunicación directa permanente con los sujetos investigados, porque su interés implica de hecho comprender el conocimiento que ellos tienen de su situación y de sus condiciones de vida” (Bonilla, (1997) afirma:

Para el logro y desarrollo de una investigación cualitativa, se tienen como fundamento todos aquellos hallazgos que se tienen con la percepción sobre las condiciones el trato y la forma para los empleados de Tortas Santa Teresa la cual se hace subjetiva a partir de su experiencia en la misma, además todas aquellas condiciones personales que permean en su bienestar laboral.

3.1.3 Investigación Explicativa

A partir de la investigación Explicativa se busca el desarrollo de un hecho o situación particular en algún contexto social, con un grupo de personas, de tal forma en la sistematización de la experiencia vivida en la práctica profesional en Tortas Santa Teresa S.A.S en el área de bienestar laboral, inicialmente se identifican acciones por parte de los empleados hacia la empresa que logra evidenciar las posibles falta de estrategias a nivel interno en lo que se refiere a bienestar laboral, de tal forma a partir de la investigación explicativa desde lo que afirma Sabino, (1992) “Este es el tipo de investigación que más profundiza nuestro conocimiento de la realidad porque nos explica la razón o el porqué de las cosas, y es por lo tanto más complejo y delicado, pues el riesgo de cometer errores aumenta aquí considerablemente. Sobre su base, puede decirse, se construye el edificio de la ciencia, aunque no por esta razón deban desdeñarse los tipos anteriores, ya que los mismos son, casi siempre, los pasos previos indispensables para intentar explicaciones científicas” (p.48).

Desde lo conceptual de la investigación explicativa aplicado a la sistematización de bienestar laboral de Tortas Santa Teresa S.A.S (Sabino, 1992, p.49) propone que la investigación explicativa “es aquella que tiene relación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas de este. Existen diseños experimentales y NO experimentales” de acuerdo con el fundamento teórico de esta sistematización en la Actualidad la Gestión del Talento Humano (GTH) constituye un factor clave en los procesos Administrativos de las empresas, y tiene a su cargo la formación de talento humano altamente calificado, alineado con el planeamiento estratégico de la organización. Para el cumplimiento de este objetivo, El estudio de análisis de puestos de trabajo se hace fundamental, ya que permite

establecer aquellas funciones, tareas y actividades que el recurso humano va a desempeñar en su cargo. Logrando objetivos específicos, medibles y alcanzables en cada área.

3.1.4. Línea de investigación

3.1.4.1. Innovaciones sociales y productivas.

De acuerdo con la propuesta en cuestión de líneas y Sublíneas de investigación propuestas por la corporación universitaria minuto de Dios este proceso de sistematización responde a la línea de investigación Innovaciones sociales y productivas.

Las apuestas productivas de las regiones y de cualquier sector de la producción del país necesitan de apuestas de conocimiento críticas. En esta relación, entre apuestas productivas y apuestas de conocimiento, es clave la innovación, entendida como la incorporación de conocimiento a la producción de bienes y servicios. Pero es claro que el cambio técnico, demanda de aprendizajes e innovaciones organizacionales y sociales.

La innovación tecnológica, así como la innovación social y organizacional, son imprescindibles en el futuro de las regiones y los grupos humanos que las habitan en este país diverso y múltiple, tanto en lo cultural, en lo étnico y en lo medioambiental. La relación territorio, pobladores y tecnología es sumamente importante en el proceso de construcción de ciudades y regiones del conocimiento. Por otra parte, la apuesta por un desarrollo en armonía con la naturaleza como imperativo ético, exige el trabajo en tecnologías limpias, en el desarrollo de la responsabilidad social empresarial, acompañadas de una pedagogía medioambiental.

Los tópicos en los que se ha desarrollado la línea son: tecnologías de información y comunicación (TIC's) aplicadas a la educación; las TIC's aplicadas a las organizaciones productivas; software libre; biorremediación; control de plagas; materiales de construcción y

manejo de residuos y calidad de agua. Quedan por desarrollar investigaciones más integrales en relación con las innovaciones sociales y productivas, las nuevas apuestas productivas, los aprendizajes sociales y las tecnologías blandas. El tema de las organizaciones que aprenden es muy relevante en el desarrollo de esta línea.

3.1.4.2. Sublíneas de Investigación Gestión social, política y comunitaria.

De acuerdo con las Sublíneas de investigación que propone el programa de Trabajo Social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios este trabajo de sistematización tiene relación con la Sublíneas Gestión social, política y comunitaria la cual es definida como:

La brecha existente entre países ricos y pobres se ha ido incrementando en las últimas décadas debido, entre otras cosas, a problemáticas como el terrorismo, el calentamiento global y al crecimiento de países con altas cargas demográficas, como China, India y Brasil.

Particularmente Chomsky (2003) atribuye el aumento de la desigualdad mundial al proceso de la globalización. Por lo anterior, sigue siendo necesario poner en marcha en las realidades latinoamericanas, procesos de mejora de las condiciones de vida de la población que se pueden enmarcar en procesos de gestión social, política y/o comunitaria en los que el centro sea la misma comunidad, su territorio, su población, sus recursos, sus líderes, y sus propuestas.

Son innegables los avances que se han dado en los terrenos sociales y comunitarios, contando con más recursos, no solo económicos sino también técnicos, humanos y profesionales. Por ello se puede hablar al mismo tiempo de organización y de desarrollo social, contexto en el cual la gestión social y política se constituye en una herramienta útil y necesaria para producir cambios tendientes a transformar el actual modelo de desarrollo, concebido únicamente desde lo económico, mediante la movilización de recursos de manera eficiente y eficaz.

La gestión social desarrollada en el ámbito comunitario se concibe como un constructor de la interacción de los diferentes actores involucrados en el desarrollo, de la administración social de recursos en pro del crecimiento y la transformación de realidades desiguales, y del mejoramiento de condiciones de vida a través de modelos, programas y proyectos sociales. Para todo lo anterior cobran importancia las construcciones teóricas y metodológicas que se realizan desde la academia a través de procesos investigativos.

Es así que, temas trabajados en las diferentes asignaturas del programa de Trabajo Social, como lo son la formulación y gestión de proyectos sociales, gerencia social, política y bienestar, fundamentados en lineamientos éticos y metodológicos; el presupuesto y la planificación social desde la óptica de las políticas públicas; el bienestar social, la organización y el desarrollo comunitario como sustrato esencial de la gestión social; los paradigmas de intervención profesional y los ejercicios prácticos que se desarrollan desde la práctica profesional; se convierten en soportes fundamentales para el fortalecimiento de la Sublineas de investigación en Gestión social, política y comunitaria.

3.1.5. Estrategias Metodológica

La ruta metodológica de esta sistematización planteada a partir del paradigma comprensivo- interpretativo en donde la experiencia de práctica profesional desarrollada en Tortas Santa Teresa S.A.S tiene como devolución final la conformación del comité de convivencia laboral propone conjuntamente una comprensión de la realidad laboral de los empleados.

El marco metodológico de toda investigación cualitativa o cuantitativa requiere de herramientas y elementos teóricos-conceptuales y prácticos que orienten y fundamenten la investigación. Por lo cual, se hace necesario dentro de este proceso contar con la definición de enfoques, técnicas, instrumentos y demás elementos esenciales que le den sustento a la sistematización. De tal forma se plantea el siguiente ejercicio con un tipo de investigación cualitativa definida según Martínez, (2011) como:

La investigación cualitativa busca la comprensión e interpretación de la realidad humana y social, con un interés práctico, es decir con el propósito de ubicar y orientar la acción humana y su realidad subjetiva. Por esto en los estudios cualitativos se pretende llegar a comprender la singularidad de las personas y las comunidades, dentro de su propio marco de referencia y en su contexto histórico-cultural. Se busca examinar la realidad tal como otros la experimentan, a partir de la interpretación de sus propios significados, sentimientos, creencias y valores. (p.12).

Por consiguiente, basados en aquellos conceptos que se dan sobre trabajador social, empleados y bienestar laboral se generan estrategias que apuntan a la evaluación e identificación de aquellos factores reconocidos como riesgos sicosociales intralaborales.

Para la definición del paradigma comprensivo interpretativo es pertinente tener en cuenta la vinculación de expertos teóricos como respuesta a la experiencia de sistematización que se desarrolla en este proceso, de tal forma en la construcción epistemológica del paradigma según. Cornejo,(2013) para:

El paradigma comprensivo-interpretativo, a partir de análisis continuos de la realidad, incorpora el cambio, la innovación y la toma de decisiones en contextos turbulentos. Se define un nuevo sujeto social, a partir de la impronta de la tecnología y los nuevos marcos relacionales,

en los cuales las organizaciones son cada vez más virtuales o se reformulan constantemente de acuerdo con la demanda social. La articulación de la educación formal con el desarrollo productivo y social es la base del crecimiento sustentable de las sociedades, a partir de la constitución de un sujeto emprendedor, que articula las necesidades sociales en organizaciones. El modelo accionar que se desprende del paradigma articula el aprendizaje organizacional propio de la cultura con la gestión del conocimiento y la información del contexto para la práctica cotidiana. (p.8).

El liderazgo, las relaciones laborales y la convivencia juegan un papel fundamental en el bienestar de los empleados ya que si no se crean buenas estrategias de trabajo y si no hay una buena delegación de las funciones se genera una alta presión en los empleados y estos tienen una experiencia negativa la cual perjudica su bienestar, los empleados que perciben que sus jefes son abusivos, experimentan bajo nivel de satisfacción laboral, menores niveles de compromiso. La construcción de la confianza entre empleados y empleadores tiende a ser un aspecto muy importante a la hora de trabajar y generar buenos resultados.

A partir de lo que relaciona Alzate, (2017)

El bienestar laboral en las compañías colombianas, más que una preocupación, es un estado de conciencia que toman las empresas a la hora de las contrataciones, pues saben que un ambiente laboral estable, seguro y confiable es la fuente de viabilidad de los logros de las empresas, es así como demuestran un gran sentido de pertenencia para con sus colaboradores, dando a entender que más que servidores son parte fundamental de las compañías y una manera de compensar sus labores, partiendo de las bases de que la responsabilidad social empresarial cuenta con un extenso portafolio de bienes y no solamente con un nivel salarial alto, como pensarían algunas personas. (p.6)

El clima laboral constituye otro aspecto de suma importancia en el bienestar de los empleados ya que este se convierte en una fuente de salud la cual proviene principalmente de las relaciones interpersonales y el entorno que lo rodea. Un clima positivo favorece al cumplimiento de las metas planteadas, por el contrario, un clima negativo repercute en la falta de identificación con la organización el cual ocasiona poco sentido de pertenencia, bajo rendimiento, situaciones de conflicto, malos comentarios, ineficiencia, desmotivación en el trabajo que incluso se puede llegar a la renuncia de este. Una organización con baja calidad de vida puede atentar no solo a la salud física sino también la salud mental, aquí se generan cambios en el estado de ánimo y un estado depresivo.

Uno de los objetivos más importantes de las empresas debe ser el logro de un clima organizacional adecuado, donde el tesoro máspreciado sea sus empleados, poderles brindar un lugar de trabajo ameno, hacerles sentir que la labor que desempeñan es muy valiosa, cada empleado debe sentir los problemas de la empresa propios donde la satisfacción y la productividad sean el pilar para el logro de los objetivos.

La prueba está diseñada en forma de cuestionario, la cual plantea la formulación de una serie de situaciones que pueden darse en las dinámicas diarias al interior de la empresa, además obligan al empleado mediante elección obligatoria a contestar, de tal forma que su opinión contribuya a la obtención de un resultado grupal que luego será analizado mediante estadísticas, que se tendrán en cuenta, para desarrollar un plan de trabajo de acuerdo con los hallazgos obtenidos. Seguidamente se realizará una entrevista la cual se centra en identificar el rol del trabajador social y la importancia del bienestar laboral con los empleados desde la concepción que tienen los empleados de Tortas Santa Teresa S.A.S

3.1.6. Técnicas de Investigación.

Las técnicas son aquellas herramientas que le permiten al investigador recolectar aquella información de interés y relevante que responda al logro de los objetivos propuestos. Es así como el investigador selecciona la técnica que mejor le permita conocer, interpretar, analizar y sistematizar los datos arrojados. En este sentido: para la presente investigación se empleó la técnica de entrevista y la observación no participante; a través de su realización permitió, obtener información y datos relevantes sobre las diferentes situaciones que tienen o viven los empleados de Tortas Santa Teresa en su día a día de labor.

Por su parte al momento de desarrollar como técnica de investigación la entrevista, allí el investigador puede proporcionarle a el entrevistado un ambiente agradable para el desarrollo de esta propiciándole confianza con la entrega de la información la cual será de gran valor e importancia para el desarrollo de esta sistematización.

Otra de las técnicas de las que se hizo uso para dar respuesta a los objetivos con las categorías de análisis fue la observación no participante, teniendo como base observar el comportamiento de los sujetos en el lugar en donde desarrolla sus labores.

. Valles, 1997, p.142 citado por Usuga Castaño, Pelaez Cardenas, & Gomez Jimenez, (2017):

La observación no participante es una técnica donde sólo el investigador realiza su observación manteniéndose al margen del grupo de personas. Aquí el objetivo principal es recolectar información sin tener ninguna interacción con los participantes, de manera que se pueda obtener una primera percepción del tema. (p.142)

3.1.7. Instrumento de Investigación.

Para la obtención de aquella información que se hace necesaria y relevante en cualquier proceso investigativo se requiere de rigurosidad. Lo cual tendrá estrecha relación con la exactitud de los resultados, de tal forma se hace pertinente la correcta elección de los instrumentos para así llevar a cabo la recolección de la información. La cual nos pondrá en dirección de los objetivos y la pregunta problematizadora.

La entrevista es un instrumento muy útil para la investigación cualitativa, los fines de la entrevista es centrarse en el conocimiento y la opinión de los participantes en el tema de estudio. En este sentido, la entrevista individual en profundidad es el instrumento más adecuado cuando se han identificado personas informantes claves dentro del grupo dada la posición que ocupa, la experiencia que tiene del tema, sus respuestas son representativas e importantes para la investigación Bonilla, 1997, págs. 162 -168 citado por Usuga Castaño, Pelaez Cardenas, & Gomez Jimenez,(2017).

El registro o la toma de información en la entrevista se da a través de la grabación, siempre con el consentimiento informado de las personas que serán entrevistadas. Lo cual como investigador permite tomar una información más detallada generando valor importante frente a su sentir. Sin embargo, se hace necesario durante las entrevistas tomar nota ya que apoya la estructura de lo dicho.

En el diseño del instrumento de investigación en este caso la entrevista, principalmente se tuvo en cuenta las categorías de análisis que son Trabajador social, empleados y bienestar laboral, cada categoría integra una serie de preguntas con gran trascendencia las cuales fueron aplicadas en algunos empleados de Tortas Santa Teresa.

En otro sentido fue importante la aplicación como técnica de recolección de información en esta sistematización la observación no participante.

La observación como instrumento de la investigación cualitativa, es una herramienta que exige concentración en el objetivo a investigar dado que los comportamientos sociales están establecidos por interacciones individuales lo que hace más complejo la comprensión de la sociedad, es por ello que el investigador desde el inicio de la investigación debe concentrarse en los elementos más importantes y claves que le darán respuesta a la información que desea recolectar como son los actores, comportamiento, tiempo y espacio. Usuga Castaño, Pelaez Cardenas, & Gomez Jimenez, (2017).

3.1.8. Población Universo.

Para cualquier proceso de investigación se hace vital el tener y considerar una población universo que cumpla con las características necesarias que son de interés para el investigador. Lo cual permitirá tomar datos de forma más precisa y asertiva que respondan a las necesidades de la sistematización.

Tiempo atrás a los empleados solo eran vistos como mano de obra o recurso de trabajo y producción, todo se centraba en producir, sin importar las condiciones y situaciones en las que se encontraban estas personas pero la globalización y los cambios en la sociedad tienen un alto impacto en las organizaciones, estas están adoptando nuevas formas y las estrategias apuntan a tener una alta productividad y eficiencia, todo esto repercute en la salud de los empleados

generando de esta manera mayores riesgos psicosociales, pero las empresas son cada vez más conscientes del cuidado que deben tener con sus colaboradores, ya que las condiciones del lugar de trabajo, el ambiente laboral y los reconocimientos o motivaciones que se le da al empleado son claves para el logro de los objetivos organizacionales generando.

Para hablar de bienestar laboral es muy importante saber la percepción de los empleados, las sugerencias que puedan aportar, debe haber un enfoque en las necesidades de los empleados.

En este sentido La población universo que se tuvo en cuenta para esta sistematización son los empleados vinculados directamente con la empresa y que tienen vínculos contractuales con la misma.

3.1.9. Muestra Poblacional.

Para el desarrollo y aplicación del instrumento de investigación basado en la técnica antes mencionada se tomó una muestra representativa de los empleados de Tortas Santa Teresa. La información suministrada por los empleados nos dirige a un análisis de lo que significa para ellos el bienestar laboral en su área de trabajo y así mismo la relación que tienen con la empresa como empleados.

Como naturaleza de esta investigación se tiene la generación de conocimiento y así mismo la creación analítica de aquella información y datos obtenidos con respecto al rol del trabajador social y el bienestar laboral de los empleados de Tortas Santa Teresa, en este sentido se tomó una muestra representativa de 12 empleados las entrevistas como instrumentos de recolección de información fueron aplicadas a 4 administrativos 5 comerciales y 2 del área de

producción, la elección fue de manera aleatoria buscando la rigurosidad de la información al momento del análisis además enfocado en empleados de cada área .

3.1.10. Consideraciones éticas.

Para el desarrollo de una sistematización a partir de una experiencia con el lugar y sus personas, con el fin de generar conocimiento o aportes para la ciencia en algún momento se requiere de unos compromisos Éticos que le darán a el proceso la seriedad y confiabilidad pertinente a los participantes.

María Eumelia Galeano (Galeano Marín, 2004, citado por cardenas, ùsuga castaño, pelaez cardenas, & gomez jimenez, (2017) plantea que:

El hacer un ejercicio investigativo cualquiera que sea el propósito del mismo, no constituye licencia para invadir la privacidad de los informantes, lo que indica que el comportamiento debe ser adecuado y su código ético debe estar basado en la responsabilidad y seriedad, manteniendo la confidencialidad y el anonimato, no transgredir los acuerdos hechos con los informantes, no abordándolos en condiciones que no les permita tener control sobre lo que dicen y hacen. También es necesario acordar con anterioridad sobre los aspectos que se van a observar e incluir en el informe final de la investigación dando a conocer el borrador de la información recolectada a los que participaron antes de hacer la entrega definitiva, teniendo precaución para lograr la minimización de los riesgos inherentes al trabajo. (p.118)

La presente sistematización se llevó a cabo teniendo en cuenta el código de ética del trabajador social en Colombia. Artículo 1. Del Trabajo Social. Conforme a la regulación legal sobre la materia, se entiende por Trabajo Social la profesión ubicada en el campo de las ciencias

sociales y humanas, que interviene en procesos y proyectos relacionados con las políticas de bienestar desarrollo humano y social, teniendo como fundamento los meta criterios de la democracia: bien común, justicia y libertad, en el marco de la actividad profesional que a continuación se explicita: a. La ética y la profesionalidad de los trabajadores sociales enaltece a quien se acredite como tal; los trabajadores sociales respetarán y harán respetar las disposiciones jurídicas que garanticen y promuevan el ejercicio de los derechos humanos individuales y colectivos o de los pueblos, la práctica del respeto a la diferencia y a la diversidad etno-cultural, la preservación del medio ambiente, la identidad territorial y el establecimiento de una respetuosa relación entre los seres humanos y su entorno natural. (p.25).

Artículo 4. Definición de Trabajo Social. El Trabajo Social se concibe como una profesión-disciplina constitutiva de las ciencias sociales, que se desarrolla en el ámbito de las interacciones entre los sujetos, las instituciones, las organizaciones sociales y el Estado, de manera dialógica y crítica. Comporta referentes de intervención que se constituyen en el eje que estructura el ejercicio profesional, confiriéndole un sentido social y político para potenciar procesos de transformación social.

Artículo 10. Principios. Los principios que fundamentan el ejercicio profesional de los trabajadores sociales son los expresados en la Constitución Política de Colombia y la Declaración Universal de los Derechos Humanos, teniendo como base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los seres humanos dentro de la libertad, la justicia, la paz y el cuidado del medio ambiente. Estos principios deben ser acogidos y asimilados por los trabajadores sociales:

Confidencialidad. Otorgar a la información obtenida el carácter de secreto profesional, respetando la privacidad de los sujetos.

Como instrumento se utilizó el consentimiento informado “toda investigación social produce una tensión al invitar a la gente a colaborar en un proceso que no está hecho directamente en su beneficio y en cuyo diseño no ha participado. Desde el punto de vista ético kantiano, este problema puede ser interpretado como violando la máxima de “no usar a las personas como medios para lograr fines propios”. Una forma de resolver esta tensión, siguiendo a Guillemin y Gillam (2004) citado por (cardenas, ùsuga castaño, pelaez cardenas, & gomez jimenez, 2017),

Con el consentimiento informado se logra en las personas entrevistadas confianza sobre el objetivo y los fines de la información, así como la autonomía y la libertad de responder y participar en la entrevista.

3.2 Recolección de la información

3.3. Tabulación de la Información

3.4. Análisis e interpretación de los datos.

Para el presente trabajo de sistematización, se tuvo como objetivo principal Conocer el Rol del trabajador social en el área de bienestar laboral con los trabajadores de Tortas Santa Teresa para el segundo semestre 2018-2, para el desarrollo y cumplimiento de este objetivo se tuvieron en cuenta tres categorías de análisis que fueron, trabajador social, bienestar laboral y empleados. En este orden de ideas se hace necesario poner a conversar epistemológicamente a

los autores y a los empleados de Tortas Santa Teresa los cuales tienen la experiencia de bienestar.

Partiendo de la primera categoría de análisis, a saber, el trabajador social, es importante de acuerdo con las definiciones de los entrevistados, identificar cuáles son los aportes de un trabajador social en el área de bienestar laboral. Arbelaez,(2001) argumenta que:

El Trabajador Social realizará el papel de mediador entre el nivel directivo de la empresa y el nivel operativo; a partir de una sólida formación académica está en posibilidades de enfocar su labor en el área empresarial, a elevar la productividad partiendo del reconocimiento del recurso humano, ya que éste tiene la capacidad de proyectarse socialmente como un profesional íntegro, pensante y racional; desde el punto de vista humano, ético, académico y político; con sensibilidad social, mentalidad amplia, abiertos al cambio, fortalezas para el trabajo en equipo e interdisciplinario; con perfil investigativo; capacidad crítica, reflexiva, argumentativa y sistemática.(p,84)

De esta manera el trabajador social genera procesos de gran importancia alrededor de los empleados y la organización, como mediador ante el cambio de tal forma el concepto del trabajador social y su rol en la empresa Tortas Santa Teresa se refleja o se identifica a partir de la manifestación del entrevistado 1 “yo creo que la labor del trabajador social es como velar por los derechos que tienen las personas asegurarse que estén en un ambiente estable, trabajar con las personas pues que no tienen como acceso a la educación o que son de bajos recursos como para ayudarlos y alentarlos pues como en sus situaciones que son mayormente difíciles, no sé qué más.”

la intervención del trabajador social en los empleados siempre estará ligada a la colaboración o el aporte que se pueda brindar entre las organizaciones y sus colaboradores así lo

manifiesta uno de los empleados: “para mí un trabajador social es quien está pendiente de las dificultades o problemas que tiene una comunidad y se personaliza del caso tratando de ayudar o tratando de gestionar sobre cómo hacer para solucionar el problema a la persona o a la comunidad o al determinado grupo que quiera ayudar como funciones tiene escuchar a las personas y buscar una alternativa y hacer seguimiento de que si se cumpla lo que se dijo y si no buscar otras alternativas hasta que la solución se pueda dar.”

Teniendo en cuenta la concepción que se da desde los empleados de Tortas Santa Teresa a lo que aporta un trabajador social en la organización y en coherencia con lo anterior, Arbelaez,(2001) declara que;

La intervención del Trabajador Social en el proceso de gestión humana cobra una vital importancia dentro de la organización, es necesario que las personas encuentren en su trabajo no sólo una fuente de ingresos para satisfacer sus necesidades económicas básicas, sino el espacio propicio para satisfacer las necesidades de autoestima y autorrealización, es decir, el lugar donde a través del trabajo, puedan crecer, madurar y desarrollar sus capacidades y su potencial. P,85 Para el trabajador social se dan retos muy importantes en el ámbito empresarial donde debe optar por innovar y demostrar por qué debe ser el que direcciona e integre a el recurso humano, garantizando aquellas aptitudes de productividad que se requiere en los colaboradores, ya que la profesión sigue muy ligada a un concepto de intervención en la comunidad, en palabras de los entrevistados.

“un trabajador social ayuda a la comunidad a realizar sus funciones y proyectos que puedan mejorar a la comunidad” “un trabajador social es el que vela por el bienestar de toda la comunidad en este caso por los empleados de la empresa.”

En contexto el trabajador social es un profesional de las ciencias sociales y humanas el cual por medio de estrategias promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el fortalecimiento de los diferentes grupos sociales que existen, es una profesión interdisciplinaria lo cual permite que converse en diferentes ámbitos como lo son: la comunidad donde busca a partir de una problemática la creación de políticas públicas las cuales buscan la solución sostenible en el tiempo de las dinámicas sociales que se puedan presentar, también logra intervenir en la familia con terapias familiares y la prevención de aquellos casos que puedan representar en las familias como puede ser acoso o abuso familiar y así mismo puede intervenir en la salud y en diferentes contextos de la realidad que vivimos en el siglo actual.

En este caso particular nos estamos adentrando en la intervención que hace en las organizaciones en pro de sus empleados y sus empleadores. Por su parte los entrevistados piensan que el trabajador social sirve o interviene:

“sería como una mediadora de todas las áreas o sea que cada componente si este trabajando adecuadamente que no se presenten dificultades y si las hay mirar cómo solucionarlas.” “un trabajador social en santa teresa creo que sirve para ayudar con el comité de convivencia laboral y los problemas entre compañeros también hace actividades con los empleados.”

“pues específicamente en la empresa Tortas Santa Teresa las funciones de un trabajador social es como de mediador más que todo, acá hay directivas pero muchas veces no se encuentran presentes entonces es la persona que gestionaría los inconvenientes que tienen los empleados allá en el área de producción con los conductores o con las personas administrativas o como los jefes también gestionaría como los temas de los dineros cuando se extravían, como proceder adecuadamente asesorando a el trabajador para hacer un proceso adecuando al

trabajador, pues como velar más que todo un bienestar del trabajador de la empresa para que se evite demandas para que los trabajadores que tengan estén un buen salario y un buen trato.”

Tomando las voces de uno de los entrevistados en mención y la autora el trabajador social siempre tendrá estrategias que involucren varias disciplinas desde las ciencias sociales, partiendo del reto que tiene las grandes industrias del siglo XXI donde la producción a grande escala es el éxito de sus negocios, sin embargo llega la gestión humana y el bienestar laboral donde se busca enfrentar aquellas situaciones inminentes en la labor y en el trabajo de las personas que laboran en estas industrias y es precisamente esa gestión humana la que permite hacer apertura de estos panoramas donde Arbelaez,(2001) señala:

la gestión humana, la cual está orientada a ser generadora de valor a través de sus diferentes procesos: selección, contratación legal, inducción, entrenamiento, relación laboral (bienestar social y salud ocupacional), gestión del desempeño, efectividad de la comunicaciones, formación y desarrollo, retiro laboral, clima organizacional, entre otros; este compromiso supone la necesaria redefinición de su papel en la organización, lo cual exige romper con el modelo tradicional denominado funcionalista consistente en el desempeño de funciones desarticuladas e independientes e implementar el modelo estratégico, es decir procesos y acciones orientadas a contribuir al logro de los objetivos de la organización”.(p.84)

a partir de lo que nos plantea y define la autora en contraste con los empleados ratifica el papel que cumple para las empresas la pertinencia de un área de bienestar laboral con la posibilidad de ser administrada y gestionada por un profesional de trabajo social, puesto que siempre buscará como profesional la generación de esas estrategias que alimentan día a día el desarrollo óptimo de las organizaciones en pro del crecimiento de esta y de sus empleados como ejes principales.

Si bien las organizaciones del siglo XXI tienen un reto importante en cuanto a la innovación con nuevas tecnologías y recursos con el incluyente más importante que es el talento humano, y de acuerdo con las políticas de la empresa tortas santa teresa, el principal garante de crecimiento para la organización son los clientes y el cómo los empleados puedan producir para generar “crecimiento” económico.

Empleando las palabras de uno de los entrevistados donde se responde a los aportes que hace un trabajador social en las organizaciones “un trabajador social en santa teresa creo que sirve para ayudar con el comité de convivencia laboral y los problemas entre compañeros también hace actividades con los empleados.” “sirve para prevenir enfermedades laborales para corregir falencias tanto en posturas ergonómicas y estrés laboral implementando métodos novedosos” al momento de analizar en palabras de los entrevistados lo que para ellos como empleados logra ser un trabajador social, es evidente que también relacionan el profesional desde el campo ocupacional, como aquel que vela por la seguridad ocupacional en su puesto de trabajo. Al poner en dialogo aquellos aportes de los entrevistados y la postura teórica de los autores, prevalece esa importancia que tiene el profesional de las ciencias sociales y humana específicamente hablando del trabajador social en procesos de bienestar laboral y gestión humana en las organizaciones, de allí la importancia de que se haga una reflexión pronta que lleve a la profesión a posicionarse en este ámbito laboral. En complemento de este análisis la autora Arbelaez,(2001) destaca:

El cambio acelerado en todos los órdenes y en todos los ámbitos en el que estamos inmersos, debe generar necesariamente una profunda reflexión al interior de las organizaciones, de forma que sea posible determinar con exactitud su nivel de aceptación y asimilación,

necesarios para mantener los niveles de competitividad que garanticen en el tiempo la supervivencia de la organización. (p.84).

Tortas Santa Teresa como una organización que cumple en el mercado 15 años y actualmente tiene vinculados alrededor de 70 empleados, se encuentra permeada de una serie de situaciones que no logran responder a un proceso de gestión humana y bienestar laboral con sus empleados, en palabra del entrevistado 1 “en algunas áreas siempre se busca el cómo culpar a los otros aunque sin dar solución al problema por ejemplo a mí me ha pasado que me equivoco al cotizar una torta y resulta que la torta costaba más dinero y en el área de producción solo esperan la forma de buscar culpables.” Al interior de la organización al no identificarse una persona del área de las ciencias sociales y humanas que brinde para los empleados una confianza o motor de búsqueda a cualquier solución que se pueda presentar en su área de trabajo allí siempre se interrumpe o no existe un conducto regular, puesto que cualquier situación puede llegar directamente al gerente de la empresa sin antes tener unos filtros importantes y necesarios. Según el entrevistado 2 “la principal dificultad que yo veo es que todas las dificultades y todo lo que pasan en la empresa le llegan a el gerente y antes debería ser un proceso de filtro antes debería pasar a otras áreas y ya en últimas instancias si el caso es muy grave ya entra el gerente por eso creo que debe estar el trabajador social o alguien de gestión humana no sé qué filtre las necesidades de la empresa bueno que le ofrezca solución primero y ya en última instancia que le llegue a gerencia pero es que todo llega primero a gerencia.”

A partir de la situación antes mencionada de acuerdo con Arbelaez,(2001)

Dentro de los objetivos básicos en el proceso de gestión humana el Trabajador Social deberá apoyar el desarrollo de la organización, ser un agente de cambio, mantener una visión integral de la organización, participar en la transferencia de tecnología, contribuir al logro de los

objetivos organizacionales, ser un agente integrador, mantener una información al día sobre el estado de su gestión, conocer y mejorar el clima organizacional y evaluarse permanentemente. (p.85).

Día a día en las organizaciones generalmente dedicadas como actividad económica principal la manufactura, se tiende a determinar la labor de los empleados como maquinas productivas, de las cuales se requiere en el mínimo tiempo posible la producción a gran escala pero no se tiene en cuenta lo que señala Chiavenato I. ,(2001).

El hombre es social. Participar en organizaciones es muy importante en la vida de las personas, ya que ello las lleva a relacionarse con otras personas o con algunos grupos. Los individuos tratan de mantener su identidad y su bienestar psicológicos en los grupos o en las organizaciones. Algunas veces utilizan las relaciones con otras personas para conseguir información de sí mismos y del ambiente en que viven. Los datos obtenidos constituyen una realidad social para el grupo y los individuos que la toman como base para probar y comparar sus capacidades, sus ideas y sus concepciones, con el fin de aumentar la comprensión de sí mismos. Además, las relaciones sociales, más que cualquier otro factor aislado, determinan la naturaleza del concepto que las personas tienen de sí mismas.

Como experiencia de lo antes señalado a partir de las palabras de algunos entrevistados “pues yo acá en la empresa llevo cuatro meses y nunca me ha tocado ninguna actividad de bienestar laboral...mmm haber yo pienso no pues es que acá desde que entre estoy trabajando doce horas todos los días de lunes a sábado los domingos también trabajo pero no me ha tocado nada diferente de hecho el trabajo es mucho” “para mí no lo suficiente empezando por el problema con los horarios extensos” “en ocasiones están pendientes de algunas cosas pero en lo personal opino que no brindan totalmente el bienestar que deberían”,

Perez & Diaz, (2014) argumentan que:

De manera particular, la intervención del trabajo social en el bienestar social en organizaciones privadas o públicas se ha orientado hacia la promoción del crecimiento personal y profesional de los(as) trabajadores(as) y sus familias, al tiempo que incide en el fortalecimiento de un clima laboral adecuado y en el desarrollo social y ambiental del entorno inmediato a la empresa. (p.126) en congruencia como experiencia de trabajo social que tuve en la empresa fue enriquecedora en la medida en la que por medio de está hubo una gran cercanía con los procesos administrativos y de gestión humana con los empleados y así mismo se logró corregir y aportar a la creación de estrategias que mejoraran los procesos, sin embargo, la empresa aún se queda corta en cuanto a lo que es o implica un área conformada de bienestar laboral puesto que en palabras de los entrevistados:

Entrevistado 3 “El principal problema ja yo creo hay muchos pero a ver el principal creo yo que allá piensas más es producir y producir y nos les interesa de pronto mucho el bienestar **de las** personas ósea solo les importa **producir** y ya independientemente el trabajador como este solo el necesita sus tortas que salgan a los puntos de venta que se vendan y ya pero el trabajador si esta como bien abandonado.” Entrevistado 5 “El principal problema que **identificó** acá en tortas santa teresa no problemas habían muchos se solucionaron muchos también yo creo que sería de pronto el principal problema que de pronto continua es ammm es que no sé cómo explicarlo como como la actitud de algunas personas cuando asciende en **sus cargos** no sé cómo **explicarlo,** **por** ejemplo algunos compañeros que por ejemplo eran simplemente unos compañeros de uno entiende que subieron de cargo que son jefes de algo uno entiende que hay que verlos diferentes uno debe de **respetar los** y todo **pero a** veces se estabilizan emm ummm digamos facultades ósea hacen sentir mal al empleado por cualquier cosita uno puede dar su opinión entonces le gritan

como pues reacciona que estás haciendo ” entrevistado 14 “en santa teresa siempre prometen actividades con los empleados a cambio de jornadas de trabajo extensas en las temporadas pero no las cumplen, pienso que los jefes por ser familiares del dueño siempre quieren opacarlo a uno.” Entrevistado 10 “como principal problema creo que santa teresa maneja para los empleados horarios muy extensos de trabajo, yo personalmente me siento muy inconforme en cuanto a los pagos y descontentos con los procesos disciplinarios, me parecen injustos.”

Atendiendo a la necesidad latente en Tortas santa teresa de pensarse y reinventarse en lo que le puede aportar a sus empleados además bajo la normativa laboral se conformó el comité de convivencia laboral. Concluyendo la profesión en palabras de Perez & Diaz Florez (2014) En síntesis, en un principio, las acciones emprendidas por el trabajo social en este campo estuvieron orientadas a disminuir el impacto causado por las problemáticas señaladas tanto en el trabajador como en su familia, ofreciendo asesorías, apoyo emocional y capacitaciones desde una clara perspectiva asistencialista y con un enfoque funcionalista. (p,127).

4. Fase de devolución creativa.

4.1. Elaboración de la propuesta Profesional

Esta Propuesta de intervención de Trabajo Social en la empresa Tortas Santa Teresa S.a.s del municipio de bello se basa en la experiencia obtenida laboralmente durante 5 años en la administración del personal de la organización y se interviene con el ánimo de diseñar una estrategia que motive a la empresa a trabajar en la creación de procesos de gestión humana y bienestar laboral con su personal.

Por lo cual esta propuesta busca la conformación del área de gestión humana y bienestar laboral en Tortas Santa Teresa, para proporcionar mejores condiciones laborales en los empleados.

El proceso de constitución de un área de bienestar laboral representa un cambio significativo tanto para la empresa como para sus empleados. Dentro de este proceso no se han implementado aquellas estrategias concretas que den resultado de lo que implica el bienestar laboral en la empresa. Lo que hace que los empleados no identifiquen la voluntad de la empresa en propiciar espacios de calidad de vida, de integración entre empleados y motivación laboral.

Es por eso por lo que se hace esencial de la mano de la empresa y sus empleados implementar estrategias que motiven y den credibilidad de la transformación.

La gestión para la transformación y lograr el cambio se puede dar a través de estrategias de comunicación corporativa, actividades de bienestar laboral, proyecto de liderazgo y gestión del talento humano. De tal forma la propuesta como estrategia de intervención profesional se da de la siguiente forma:

4.1.1 Implementación del canal corporativo de comunicación.

Luego de la experiencia en la práctica profesional y el estudio del clima organizacional que se realizó se evidenció por parte de los empleados y los jefes de área que no existe un canal de comunicación transversal que favorezca la comunicación de forma asertiva, por lo cual se propone:

- ✓ **Comunicados desde cada área vía correo electrónico:** con la idea de que la información sea verídica y confiable al momento de que cada área requiera enviar

información masiva bien sea a sus equipos de trabajo o a toda la empresa, debe ser vía correo electrónico y contener en el asunto la palabra comunicado.

- ✓ **Reuniones periódicas:** de forma periódica se realizan reuniones de retroalimentación entre jefes y así mismo los jefes con sus equipos de trabajo donde se tendrá un temario a desarrollar y se debe realizar acta de la reunión y firma de los asistentes.

4.1.2 Proyecto de Liderazgo.

Con la evaluación que se llevó a cabo donde se valora la relación entre jefes y empleados, se tiene en cuenta que actualmente en la empresa la mayoría de los jefes son empleados que no tienen formación en liderazgo por lo cual al transmitir cualquier información o directriz a su equipo de trabajo pueden tener errores y desaciertos; en consecuencia es de gran importancia que se implemente un proyecto de formación en liderazgo el cual proporcione herramientas que desarrollen ciertas competencias en cada líder.

4.1.3 Diseño de prácticas para la gestión del talento humano.

En la empresa Tortas Santa Teresa S.A.S se genera un proceso de contratación el cual tiene cumplimiento de acuerdo con la necesidad que tiene cada área es decir no se respeta por parte de algunos líderes, ya que al momento de solicitar personal de trabajo no existe un protocolo de solicitud de personal por lo cual no se tienen estipulados tiempos de contratación lo cual permite una adecuada gestión para el talento humano en su primera fase.

Por esta razón se debe implementar un conduct para la gestión del talento humano por medio de canales únicos que no sean sobrepasados por líderes de las diferentes áreas, así el personal nuevo

tendrá una percepción inicial positiva sobre su proceso de contratación y gestión en la empresa para la cual trabajará.

✓ **Evaluación de desempeño:**

Respondiendo a las estrategias de gestión del talento humano la implementación periódica de una evaluación de desempeño por áreas de trabajo a cada empleado, pretende identificar aquellas aptitudes positivas en el desarrollo de las funciones de las personas de la organización así mismo permite identificar la capacitación por parte de la empresa para los empleados y como repercute en el éxito de la misma.

✓ **Programa de reconocimiento:**

Generando herramientas que permitan valorar el esfuerzo de los empleados en cada área se obtendrán resultados favorables para el crecimiento de la empresa. Ya que se generan lazos de interés de los empleados para la empresa en términos de productividad y eficiencia.

4.1.4 Actividades de Bienestar Laboral.

A partir de los resultados obtenidos en la entrevista aplicada a 21 empleados de Tortas Santa Teresa S.A.S se identifica un bache entre lo que pretende entregar la empresa a sus empleados y que ellos perciben, ya que la mayoría manifiesta que esta trata de proporcionar bienestar a sus empleados en la medida en que le facilita recursos en algunas circunstancias para algunos empleados pero de forma dinámica no entrega estrategias que permitan en ellos un sentido de pertenencia y amor por su lugar de trabajo. Por tanto, el generar aplicación efectiva de aquellas actividades de bienestar se lograrán resultados favorables en relación con la comodidad de los

colaboradores. Por tanto, para llevar a cabo un plan de bienestar se debe tener en cuenta lo siguiente:

✓ **Plan mensual de actividades:**

A partir de un cronograma o un plan de actividades se tendrá plasmadas aquellas actividades que involucren al personal con la empresa ya sean de integración, aprovechamiento de los recursos u optimización del tiempo laboral.

✓ **Periodicidad de las actividades a ejecutar:**

Es importante que para llevar a cabo las actividades propuestas se dé una periodicidad que permita medir el nivel de cumplimiento de las mismas y los logros y metas alcanzados.

✓ **Reconocimiento de fechas especiales:**

Partiendo de la misión de la empresa que consiste en participar en el centro las fiestas con una torta de la misma forma se hace necesaria la coherencia de esto frente al personal de la empresa en fechas especiales del año haciéndose presente con una actividad o reconocimiento, así como reconocer su día de cumpleaños.

4.2.Conclusiones y o recomendaciones

Tras la sistematización de la práctica de trabajo social realizada en Tortas Santa Teresa y en relación a los objetivos propuestos se concluye, en consecuencia a lo que permite hoy día la empresa con sus empleados en términos de bienestar laboral y gestión humana es poco

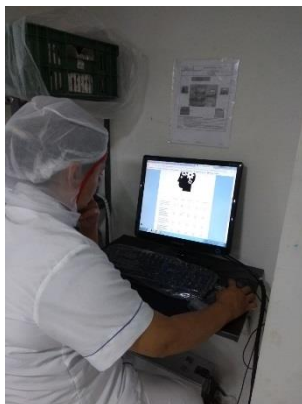
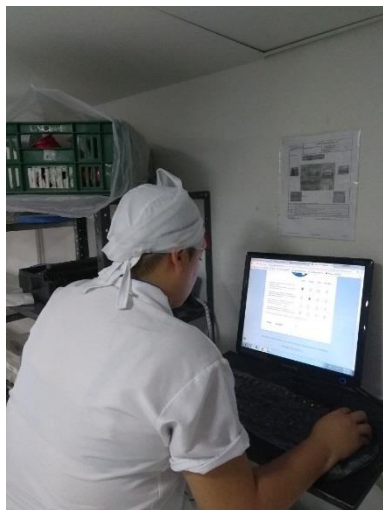
satisfactorio ya que las practicas ejercidas son inmediatistas en cuanto a la necesidad de la empresa.

Es pertinente continuar con el desarrollo de actividades de tipo grupal con miras a fortalecer las relaciones interpersonales, de tal manera que se fortalezca el clima organizacional; así mismo compartir experiencias desde el plano laboral en el que se expongan soluciones, recomendaciones, se compartan destrezas, estrategias con respecto al desarrollo de las diferentes dinámicas de gestión con el recurso humano y que aporten al crecimiento personal y colectivo de los empleados.

El rol del profesional en Trabajo Social está asociado a trabajar en nuevas realidades sociales en la cual se encuentra inmerso desde diversos contextos; la participación en **contextos organizacionales** se hace necesario además con otras disciplinas o profesionales que se empoderan y apuntan de forma asertiva a las necesidades latentes de las organizaciones, sin embargo, existen diferentes estrategias desde la metodología que son únicas del rol del trabajador social en las organizaciones.

como agente transformador se deben poner en marcha ligados a unos resultados óptimos aquellas propuestas que no dependerá todo el tiempo de la operatividad, sino también de la gestión. Al realizar mi práctica profesional en Tortas Santa Teresa S.A.S se identifica una oportunidad de crecimiento en el trabajo social desde las organizaciones, además se crea un sentido de responsabilidad ligado a una relación laboral; lo cual se convierte en una práctica de gran compromiso. El aprendizaje desde el trabajo social ha sido gratificante ya que a partir de un rastreo bibliográfico el cual se ameritó realizar en el desarrollo de la práctica, logré identificar la gran importancia que se debe tener al interior de cualquier empresa el talento humano y sus garantías.

5. Anexos



UNIMINUTO
CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

Esta investigación tiene como propósito recolectar información, que facilite reconocer la relación entre jefes, relación entre compañeros de trabajo, relación con la empresa, bienestar laboral y acoso laboral.

La estudiante Investigadora:

Maria Alejandra Loaiza de la Universidad Minuto de Dios, solicita a la señora: Margoth Gamba Pallas, empleado (a) de Tortas Santa Teresa S.A.S., que manifiesto consentimiento informado para utilizar la información suministrada en la siguiente entrevista, con el ánimo procesar la información y suministrar los resultados finales; igualmente esta entrevista puede ser grabada, anónima y reservada para uso exclusivamente académico. Puede detener la grabación cuando quiera, puede conocer la grabación de la entrevista y los resultados de la investigación, en la medida de su solicitud, si en algún momento se siente incómodo puede retirarse, finalmente en esta entrevista no se genera ninguna relación contractual.

Firma Empleado (a): Margoth Gamba
Cédula: 1037632417
Firma de la investigadora: [Firma]

UNIMINUTO
CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

Esta investigación tiene como propósito recolectar información, que facilite reconocer la relación entre jefes, relación entre compañeros de trabajo, relación con la empresa, bienestar laboral y acoso laboral.

La estudiante Investigadora:

Maria Alejandra Loaiza de la Universidad Minuto de Dios, solicita a la señora: Paola Jimenez Gonzalez, empleado (a) de Tortas Santa Teresa S.A.S., que manifiesto consentimiento informado para utilizar la información suministrada en la siguiente entrevista, con el ánimo procesar la información y suministrar los resultados finales; igualmente esta entrevista puede ser grabada, anónima y reservada para uso exclusivamente académico. Puede detener la grabación cuando quiera, puede conocer la grabación de la entrevista y los resultados de la investigación, en la medida de su solicitud, si en algún momento se siente incómodo puede retirarse, finalmente en esta entrevista no se genera ninguna relación contractual.

Firma Empleado (a): Paola Andrea Jimenez
Cédula: 1037632417
Firma de la investigadora: [Firma]

UNIMINUTO
CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

Esta investigación tiene como propósito recolectar información, que facilite reconocer la relación entre jefes, relación entre compañeros de trabajo, relación con la empresa, bienestar laboral y acoso laboral.

La estudiante Investigadora:

María Alejandra Loaiza de la Universidad Minuto de Dios, solicita a la señor(a): María Camila Aguirre, empleado (a) de Tortas Santa Teresa S.A.S., que manifiesto consentimiento informado para utilizar la información suministrada en la siguiente entrevista, con el ánimo procesar la información y suministrar los resultados finales; igualmente esta entrevista puede ser grabada, anónima y reservada para uso exclusivamente académico. Puede detener la grabación cuando quiera, puede conocer la grabación de la entrevista y los resultados de la investigación, en la medida de su solicitud, si en algún momento se siente incómodo puede retirarse, finalmente en esta entrevista no se genera ninguna relación contractual.

Firma Empleado (a): Camila Aguirre
Cedula: 1037633419
Firma de la investigadora: [Firma]

UNIMINUTO
CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

Esta investigación tiene como propósito recolectar información, que facilite reconocer la relación entre jefes, relación entre compañeros de trabajo, relación con la empresa, bienestar laboral y acoso laboral.

La estudiante Investigadora:

María Alejandra Loaiza de la Universidad Minuto de Dios, solicita a la señor(a): Estelita Moreno, empleado (a) de Tortas Santa Teresa S.A.S., que manifiesto consentimiento informado para utilizar la información suministrada en la siguiente entrevista, con el ánimo procesar la información y suministrar los resultados finales; igualmente esta entrevista puede ser grabada, anónima y reservada para uso exclusivamente académico. Puede detener la grabación cuando quiera, puede conocer la grabación de la entrevista y los resultados de la investigación, en la medida de su solicitud, si en algún momento se siente incómodo puede retirarse, finalmente en esta entrevista no se genera ninguna relación contractual.

Firma Empleado (a): [Firma]
Cedula: 1037633419
Firma de la investigadora: [Firma]

UNIMINUTO
CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

Esta investigación tiene como propósito recolectar información, que facilite reconocer la relación entre jefes, relación entre compañeros de trabajo, relación con la empresa, bienestar laboral y acoso laboral.

La estudiante Investigadora:

María Alejandra Loaiza de la Universidad Minuto de Dios, solicita a la señor(a): Osca Valerica Pineda, empleado (a) de Tortas Santa Teresa S.A.S., que manifiesto consentimiento informado para utilizar la información suministrada en la siguiente entrevista, con el ánimo procesar la información y suministrar los resultados finales; igualmente esta entrevista puede ser grabada, anónima y reservada para uso exclusivamente académico. Puede detener la grabación cuando quiera, puede conocer la grabación de la entrevista y los resultados de la investigación, en la medida de su solicitud, si en algún momento se siente incómodo puede retirarse, finalmente en esta entrevista no se genera ninguna relación contractual.

Firma Empleado (a): [Firma]
Cedula: 15514118
Firma de la investigadora: [Firma]

UNIMINUTO
CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

Esta investigación tiene como propósito recolectar información, que facilite reconocer la relación entre jefes, relación entre compañeros de trabajo, relación con la empresa, bienestar laboral y acoso laboral.

La estudiante Investigadora:

María Alejandra Loaiza de la Universidad Minuto de Dios, solicita a la señor(a): Laura Velhos, empleado (a) de Tortas Santa Teresa S.A.S., que manifiesto consentimiento informado para utilizar la información suministrada en la siguiente entrevista, con el ánimo procesar la información y suministrar los resultados finales; igualmente esta entrevista puede ser grabada, anónima y reservada para uso exclusivamente académico. Puede detener la grabación cuando quiera, puede conocer la grabación de la entrevista y los resultados de la investigación, en la medida de su solicitud, si en algún momento se siente incómodo puede retirarse, finalmente en esta entrevista no se genera ninguna relación contractual.

Firma Empleado (a): [Firma]
Cedula: 1037633419
Firma de la investigadora: [Firma]

Bibliografía

- Agudelo, B. M. (2001). Intervención del Trabajador social en el proceso de gestion humana y la medición del clima organizacional . *Revista de la facultad del trabajo social UPB*, 82-88.
- Alzate, S. L. (2017). *bibliotecadigital.usbcali.edu.co*. Obtenido de bibliotecadigital.usbcali.edu.co: http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co:8080/bitstream/10819/4289/1/Bienestar_Laboral_Empresas_Torres_2017.pdf
- Calderón Hernández, G., Alvarez Giraldo, C. M., & Naranjo Valencia, J. C. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Redalyc*, 137.
- Calderón Hernández, G., Alvarez Giraldo, C., & Naranjo Valencia, J. C. (2006). *GESTIÓN HUMANA EN LAS ORGANIZACIONES UN FENOMIENO COMPLEJO:EVOLUCION,RETOS,TENDENCIAS, Y PERPECTIVAS DE IONVESTIGACION*. Bogota .
- CARDENAS, E. Û., ÛSUGA CASTAÑO, E., PELAEZ CARDENAS, M., & GOMEZ JIMENEZ, Z. (2017). EL SIGNIFICADO DEL BIENESTAR SOCIAL LABORAL PARA LOS EMPLEADOS DEL ICBF CENTRO ZONAL NORORIENTAL DE ANTIOQUIA. 2012-2015. Medellín, Antioquia.
- Carmejo, A., & Cejas, M. (2009). Responsabilida social:Factor clave de la gestion de los recursos humanos en las organizaciones del siglo XXI. *Revista crítica de ciencias sociales y jurídicas* , 1-17.
- Castillo, E., & Vasquez, M. L. (2003). *El rigor metodologico en la investigación cualitativa*. cali: Redalyc.
- Chiavenato, I. (2001). *Administracion de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw HILL interamericana.
- Cornejo, H. (2013). *Modelo Comprensivo unterpretativo del proceso de apropiación subjetiva de tecnologias en organizaciones*. Argentina.
- Damas, R. C. (2017). Trabajo Social y Emprendimiento.Nuevas salidas profesional. *Dialnet*, 308-324.
- Diez, E. R., & Caparrós Civera, N. (s.f.). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa. *Dialnet*, 338-356.
- Fonseca, L. R. (1998). Trabajo social y recursos humanos. *revista de trabajo social cc ss*, 1054-1059.
- Guerra, V. A. (2015). *ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES CEM, UBICADA EN CHIQUIMULA, CHIQUIMULA*. Zacapa.
- Jares, P. D. (s.f.). Bienestar laboral:un nuevo reto para la globalización . *Escritura Pública* 74, 2.

- Moreno Jimenez, B., & Garrosa Hernandez, E. (septiembre de 2013). Salud Laboral riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral. Madrid, España.
- Murillo Galvis, S., Calderon Hernandez, G., & Torres Narvaez, K. (2003). Cultura Organizacional y Bienestar Laboral. Bogotá, Colombia: La hemeroteca científica en línea en ciencias sociales.
- Ollero, C. M. (s.f.). *Las nuevas salidas profesionales del trabajo social: El trabajo social en la empresa privada*. Sevilla.
- PAZ DELGADO, A. L., & MARIN BETANCUR, S. M. (2014). <http://repositorio.autonoma.edu.co>. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.co>: <http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/bitstream/11182/727/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf>
- Perez Mendoza, L., & Diaz Florez, Y. (2014). Trabajo Social Organizacional y en salud ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos. *Eleuthera*, 121-145.
- Ramirez, A. Á., & Racero López, V. (s.f.). *Psychological Contract and Welfare*. Pereira.
- Rodríguez, J. M. (diciembre de 2011). <http://www.cide.edu.co>. Obtenido de <http://www.cide.edu.co>: <http://www.cide.edu.co/doc/investigacion/3.%20metodos%20de%20investigacion.pdf>
- Sabino, C. (1992). metodoinvestigacion.files.wordpress.com. Obtenido de metodoinvestigacion.files.wordpress.com: https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf
- Tena, G. T. (octubre de 2002). El contrato Psicológico: Relación laboral empresa trabajador. Universidad de Zaragoza.
- Usuga Castaño, E., Pelaez Cardenas, M. J., & Gomez Jimenez, Z. A. (2017). EL SIGNIFICADO DEL BIENESTAR SOCIAL LABORAL PARA LOS EMPLEADOS DEL ICBF CENTRO ZONAL NORORIENTAL DE ANTIOQUIA. 2012-2015. Medellín, Antioquia.
- Vargas, C. G. (2011). *El enfoque praxeológico*. Bogotá.
- www.uniminuto.edu. (s.f.). Bello, Colombia. Obtenido de www.uniminuto.edu.
- Naranjo Valencia, J. C. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Redalyc*, 137.
- Calderón Hernández, G., Alvarez Giraldo, C., & Naranjo Valencia, J. C. (2006). *GESTIÓN HUMANA EN LAS ORGANIZACIONES UN FENOMENO COMPLEJO: EVOLUCION, RETOS, TENDENCIAS, Y PERSPECTIVAS DE INVESTIGACION*. Bogota .

- CARDENAS, E. Û., ÛSUGA CASTAÑO, E., PELAEZ CARDENAS, M., & GOMEZ JIMENEZ, Z. (2017). EL SIGNIFICADO DEL BIENESTAR SOCIAL LABORAL PARA LOS EMPLEADOS DEL ICBF CENTRO ZONAL NORORIENTAL DE ANTIOQUIA. 2012-2015. Medellín, Antioquia.
- Carmejo, A., & Cejas, M. (2009). Responsabilidad social: Factor clave de la gestión de los recursos humanos en las organizaciones del siglo XXI. *Revista crítica de ciencias sociales y jurídicas*, 1-17.
- Castillo, E., & Vasquez, M. L. (2003). *El rigor metodológico en la investigación cualitativa*. Cali: Redalyc.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw HILL interamericana.
- Cornejo, H. (2013). *Modelo Comprensivo interpretativo del proceso de apropiación subjetiva de tecnologías en organizaciones*. Argentina.
- Damas, R. C. (2017). Trabajo Social y Emprendimiento. Nuevas salidas profesional. *Dialnet*, 308-324.
- Diez, E. R., & Caparrós Civera, N. (s.f.). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa. *Dialnet*, 338-356.
- Fonseca, L. R. (1998). Trabajo social y recursos humanos. *revista de trabajo social cc ss*, 1054-1059.
- Guerra, V. A. (2015). *ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES CEM, UBICADA EN CHIQUIMULA, CHIQUIMULA*. Zacapa.
- Jares, P. D. (s.f.). Bienestar laboral: un nuevo reto para la globalización. *Escritura Pública* 74, 2.
- Moreno Jimenez, B., & Garrosa Hernandez, E. (septiembre de 2013). Salud Laboral riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral. Madrid, España.
- Murillo Galvis, S., Calderon Hernandez, G., & Torres Narvaez, K. (2003). *Cultura Organizacional y Bienestar Laboral*. Bogotá, Colombia: La hemeroteca científica en línea en ciencias sociales.
- Ollero, C. M. (s.f.). *Las nuevas salidas profesionales del trabajo social: El trabajo social en la empresa privada*. Sevilla.
- PAZ DELGADO, A. L., & MARIN BETANCUR, S. M. (2014). <http://repositorio.autonoma.edu.co>.
Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.co>:
<http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/bitstream/11182/727/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf>
- Perez Mendoza, L., & Diaz Florez, Y. (2014). Trabajo Social Organizacional y en salud ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos. *Eleuthera*, 121-145.
- Ramirez, A. Á., & Racero López, V. (s.f.). *Psychological Contract and Welfare*. Pereira.

Rodríguez, J. M. (diciembre de 2011). <http://www.cide.edu.co>. Obtenido de <http://www.cide.edu.co:>
<http://www.cide.edu.co/doc/investigacion/3.%20metodos%20de%20investigacion.pdf>

Sabino, C. (1992). metodoinvestigacion.files.wordpress.com. Obtenido de
metodoinvestigacion.files.wordpress.com:
[https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-
investigacion_carlos-sabino.pdf](https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf)

Tena, G. T. (octubre de 2002). El contrato Psicológico: Relación laboral empresa trabajador.
Universidad de Zaragoza.

Usuga Castaño, E., Pelaez Cardenas, M. J., & Gomez Jimenez, Z. A. (2017). EL SIGNIFICADO DEL
BIENESTAR SOCIAL LABORAL PARA LOS EMPLEADOS DEL ICBF CENTRO ZONAL
NORORIENTAL DE ANTIOQUIA. 2012-2015. Medellín, Antioquia.

Vargas, C. G. (2011). *El enfoque praxeológico*. Bogotá.

www.uniminuto.edu. (s.f.). Bello, Colombia. Obtenido de www.uniminuto.edu.

Murillo, G. S. M., Calderón, H. G., & Torres, N. K. Y. (2006). *Cultura organizacional y
bienestar laboral*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>