

**TRABAJO SOCIAL EN LA EMPRESA ESTIBAS TÉCNICAS DEL MUNICIPIO DE
LA ESTRELLA PARA MEJORAR EL BIENESTAR LABORAL DE SUS
COLABORADORES EN EL AÑO 2017**



Autores

Anamaría Díaz Vanegas

Mariana Giraldo Henao

Vanessa Sánchez López

Asesora

Sonia Elena López Pulgarín

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

SECCIONAL BELLO

2017

CONCEPTO DEL JURADO

AGRADECIMIENTOS

Damos gracias a Dios por darnos la oportunidad de ingresar a la Corporación Universitaria Minuto de Dios y de realizar este trabajo como uno de los sueños más importantes para graduarnos como profesionales en Trabajo Social.

Un agradecimiento muy especial a nuestros padres, por su apoyo y por brindarnos siempre sus conocimientos, principios y sabios consejos, este logro es también de ustedes y para ustedes.

A nuestros profesores, y muy en especial a nuestra asesora Sonia Elena López Pulgarín, porque con su conocimiento, consejos y disposición nos permitieron orientar nuestra formación para que fuéramos unos profesionales integrales.

A la empresa Estibas Técnicas S.A.S, por brindarnos el espacio y el acompañamiento en la organización, pues sin estos espacios no habríamos podido hacer este sueño realidad.

¡A todos, mil gracias!

TABLA DE CONTENIDO

CONCEPTO DEL JURADO	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	6
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPITULO I	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1 Planteamiento.	9
1.2 Pregunta de investigación	9
1.3 Justificación del proyecto	9
1.4 Objetivos.....	12
1.4.1 Objetivo general	12
1.4.2 Objetivos específicos.....	12
CAPITULO II.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 Empresa Estibas Técnicas S.A.S	13
2.2 Trabajo Social organizacional:	15
2.3 Responsabilidad Social Empresarial (RSE):.....	20
2.4 Bienestar Laboral:.....	25
CAPITULO III	34
DISEÑO METODOLÓGICO	34
3.1 Paradigma interpretativo:	34
3.2 Investigación de tipo Fenomenológica:.....	35
3.3 Enfoque Cualitativo:	36
3.4 Técnicas de Investigación social:.....	37
3.4.1 Reseña documental:	37
3.4.2 Observación:	37
3.4.3 Grupo focal:	38

3.4.4 Entrevista semi estructurada:	38
3.4.5 Filtro de la información:	39
3.5 Población y muestra:	39
3.6 Instrumentos	39
3.6.1 Ficha bibliográfica:	39
3.6.2 Diario de campo:	40
3.6.3 Guía de preguntas:	40
3.7 Matriz Categorial	42
CAPITULO IV	43
RESULTADOS, ANALISIS E INTERPRETACIÓN	43
4.1 Resultados	43
4.2 Análisis e interpretación	46
4.2.1 Trabajo social organizacional	46
4.2.2 Bienestar laboral.....	50
4.2.3 Responsabilidad Social Empresarial	54
CAPITULO V	57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
5.1 Conclusiones.....	57
5.2 Recomendaciones.....	58
ANEXOS	60
6.1 Anexo N°1: Propuesta de manual.	60
6.2 Anexo N°2: Instrumentos.	62
• Fichas bibliográficas.....	62
• Guía de preguntas orientadoras.....	74
• Diario de Campo:	82
6.3 Anexo N°3: Consentimientos informados	86
6.4 Anexo N°4: Fotos	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	100

RESUMEN

El ejercicio de investigación llamado “*Trabajo social en la empresa Estibas Técnicas S.A.S del municipio de la estrella para mejorar el bienestar laboral de sus colaboradores en el año 2017*” se soportó de fuentes primarias y secundarias (libros, revistas, tesis, enciclopédicas, artículos, trabajos de investigación, entre otras), a su vez, se trabajó con base en la teoría fenomenológica y se llevó a cabo esta investigación por medio de técnicas de recolección de información como lo son la observación, grupo focal y entrevista semi estructurada, estas arrojaron algunos resultados y conclusiones sobre la importancia del rol de un trabajador social en el área organizacional, el compromiso que tiene las organizaciones frente el bienestar laboral y como los colaboradores asocian este concepto en temas de responsabilidad social empresarial (RSE) para así dar respuesta a los objetivos ya planteados, los cuales están enfocados en identificar el área de trabajo social organizacional en la empresa y el aporte desde el bienestar laboral a sus colaboradores. También, describir las funciones del trabajador social en el área organizacional y proponer un manual de procesos de acuerdo a las funciones que desempeña el trabajador social organizacional en el año 2017.

Palabras clave: Trabajo social organizacional, Bienestar laboral, Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Colaboradores.

SUMMARY

The investigation exercise called “*Social work in the Estibas Técnicas S.A.S Enterprise from the La Estrella town to improve the working welfare of its collaborators in 2017*” has been supported by primary and secondary sources (books, magazines, thesis, enciclopedias, articles, investigation works, and similars) by the way we have worked based in the phenomenological theory, and the whole process has been made through info recollection techniques, as may be: Observation, focal group and semi structured interview, which have gave some results and conclusions about the importance of a social worker in the organizational area, the compromise that the organization has about the working welfare and how the collaborators associate this concept in Corporate social responsibility terms, to answer all the objectives, those which are focused in identify the organizational social working area on a enterprise and the collaborators working welfare contribute. Also, to describe the social worker job in the organizational area and purpose a process manual according to the functions that the organizational social worker do in the 2017.

Key Words: Organizational Social Work, Working Welfare, Corporate Social Responsibility (CSR), Collaborators.

INTRODUCCIÓN

El presente ejercicio de investigación se realizó en la empresa Estibas Técnicas S.A.S ubicada en el departamento de Antioquia, municipio de la Estrella, para identificar el área de trabajo social organizacional y el aporte desde el bienestar laboral a sus colaboradores.

Esta investigación consta de cinco (5) capítulos, los cuales se dividen por: planteamiento del problema, marco referencial, diseño metodológico, resultados, análisis e interpretación, conclusiones y recomendaciones.

Se trabajó bajo el enfoque cualitativo con base al modelo fenomenológico, principalmente se realizó una previa observación y contextualización del lugar, pasando a un estado del arte donde se reconoce las funciones del trabajador social organizacional y dando lugar al planteamiento del diseño metodológico, este nos arrojó unas técnicas de recolección de información para dar respuesta a nuestros objetivos y al problema planteado: *¿Cómo el área de trabajo social organizacional en la Empresa Estibas Técnicas ubicada en el del Departamento de Antioquia, Municipio de la Estrella, puede garantizar el bienestar laboral de sus colaboradores en el año 2017?*.

La aplicación de las técnicas nos permitió conocer los puntos de vista de los colaboradores y administrativos para analizar bajo el modelo fenomenológico las respuestas, con esto podemos inferir que: el bienestar laboral, al igual que la responsabilidad social empresarial, está presente de forma práctica y que el trabajo social permite en una organización realizar procesos humanizadores que mejoren la calidad de vida de sus colaboradores ya que estos son el soporte y el sustento productivo de una organización ; sin dejar de lado que la mayor limitación detectada en el proceso investigativo fue el desconocimiento por parte de los administrativos acerca de la importancia que tiene incluir el área social en su empresa para el mejoramiento del bienestar laboral.

Se debe agregar que el propósito de la investigación es el reconocimiento de un área social en la empresa por parte de los administrativos para implementar a futuro estrategias que vinculen profesionales en estas áreas, con el fin de mejorar el bienestar laboral de la organización y sus colaboradores.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para dar a conocer un proceso de investigación es importante reconocer los diferentes elementos de análisis, comenzando por plantear el problema a investigar.

1.1 Planteamiento.

La siguiente investigación está centrada en el desarrollo que se da a nivel organizacional en el área de trabajo social de la empresa Estibas Técnicas para conocer los problemas y necesidades individuales o colectivas que los aquejan, con el propósito de incidir en temas de responsabilidad social empresarial para un mayor crecimiento y bienestar de todos, donde el papel del trabajador social influya en la toma de decisiones y la solución de problemas, creando confianza y colaboración entre todas las personas que hacen parte de la empresa y así desarrollar una nueva forma de transferir su conocimiento.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cómo el área de trabajo social organizacional en la Empresa Estibas Técnicas ubicada en el del Departamento de Antioquia, Municipio de la Estrella, puede garantizar el bienestar laboral de sus colaboradores en el año 2017?

1.3 Justificación del proyecto

Situando el trabajo social desde el contexto actual y observando el panorama de la profesión se podrá constatar que la intervención de Trabajo Social trasciende, ya que en sus inicios fue considerado como una profesión de carácter asistencial, cuya finalidad

era entregar recursos o ayudas a las personas que carecen de los bienes necesarios para poder vivir; llegando así a abarcar un campo profesional mucho más amplio en su accionar, acorde a los nuevos desafíos y retos que presentan las diversas problemáticas sociales, de las diferentes crisis de cada uno de los ámbitos del desarrollo, de los cambios en la estructura de la sociedad, de las ideologías y el contexto organizacional donde el trabajo social pretende intervenir en la adaptación de los trabajadores y su empresa, para actuar mediante la utilización de teorías, modelos, métodos y técnicas que permiten que los colaboradores, grupos y colectividades de trabajo hagan frente a las necesidades, una construcción de adaptación a una sociedad industrial en evolución hacia una acción cooperativa, que mejore las condiciones económicas, sociales y ambientales que operan el entorno organizacional.

Gallego (2000, según citado en Pérez y Díaz, 2014), señala que en el campo organizacional, la tendencia en el Trabajo Social se dirige a la gestión humana, implicando desarrollar procesos de selección (...) formación y desarrollo, retiro laboral, clima organizacional, entre otros, lo cual exige romper con el modelo tradicional funcionalista, que deja como resultado el desempeño de funciones desarticuladas e independientes, para pasar a implementar el modelo estratégico, orientado hacia procesos y acciones que contribuyan al logro de los objetivos de la organización, para garantizar competitividad y supervivencia en el tiempo. Siendo esta una propuesta con un componente más administrativo que humano. (p 130).

Con base a lo anterior, el colaborador tanto como el empleador, en un proceso de intervención organizacional, puede dinamizar cualquier papel que cumpla dentro de una organización, motivar y propiciar de manera considerada y planificada cambios en la

conducta individual de los sujetos dentro de una organización, como también motivar cambios en la cultura organizacional.

Por otra parte, la legitimidad de una profesión viene de la permanencia y pertinencia de sus acciones y la respuesta que brinde a la sociedad. El desafío es el conocimiento de la realidad en su diversa complejidad para identificar las diferentes problemáticas u oportunidades en el área de trabajo social organizacional, dónde se puede intervenir, en un campo de acción que motiva trabajar por y para los colaboradores, velar por su bienestar general, basándonos en una óptica de aprehensión y de orientación desde una metodología dinámica como herramienta de la razón para el fortalecimiento de la profesión a nivel de intervención y del contexto en el que se ubique el profesional, a fin de reconocerse a sí mismo y resignificar el conocimiento y construcción desde el Trabajo Social como elemento básico para la praxis académica y social aprendida durante los diferentes años de formación en la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Por eso, vale la pena señalar a Ander Egg (1985, según citado en Díaz, 2006) cuando menciona: Existe indudablemente, en el Trabajo Social un aspecto científico (todo el instrumental teórico que se maneja dentro de la profesión) y un aspecto tecnológico (el que hace a las cuestiones operativas), pero su finalidad le da a la profesión un contenido que lo trasciende. En otras palabras: el Trabajo Social va más allá de la ciencia y de la tecnología que integra en su 'corpus' como profesión. Por eso en sus tareas y en su relación a otras profesiones, es de quien se puede esperar el sello de lo humano. (p. 195)

Se debe agregar que esta investigación dará a conocer la importancia que tiene el área de trabajo social en una organización y los beneficios que esta trae para cada uno

de sus integrantes, a su vez como ayudaría para mejorar la calidad de su trabajo y el clima organizacional en su quehacer cotidiano creando así redes de apoyo que permitan una estabilidad laboral.

El valor teórico de la investigación está enfocado en llenar los vacíos que tienen los integrantes de la empresa frente las categorías a trabajar (Trabajo Social Organizacional, Bienestar Laboral y Responsabilidad Social Empresarial) con el fin de ampliar sus conocimientos en estos temas y a su vez crear un espacio de reflexión que permita reconocer la importancia del área en la empresa Estibas Técnicas S.A.S, Teniendo claro que este proceso depende de los tiempos que los colaboradores y los administrativos puedan brindar para desarrollar cada una de las técnicas las cuales se deben realizar de manera neutral para no tener inconvenientes de carácter ético y moral.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Identificar el área de trabajo social organizacional en la Empresa Estibas Técnicas del Municipio de la Estrella y el aporte desde el bienestar laboral a sus colaboradores en el año 2017.

1.4.2 Objetivos específicos

- Describir las funciones del trabajador social en el área organizacional.
- Analizar como es el bienestar laboral en la empresa Estibas Técnicas y cuáles son los criterios que falta implementar para el mejoramiento de la misma.

- Proponer un manual de procesos para la Empresa Estibas Técnicas de acuerdo a las funciones que desempeña el trabajador social organizacional.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Para realizar el referente teórico se tuvo en cuenta la reseña histórica de la empresa Estibas Técnicas S.A.S, además de sus diferentes categorías: Trabajo social Organizacional, Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Bienestar laboral.

2.1 Empresa Estibas Técnicas S.A.S

La empresa Tecniestibas nació en 1996, en un barrio del municipio de Envigado en un lote de 1700 metros cuadrados, es hoy un ejemplo a destacar por sus logros (se realizó una certificación de horno de secado avalada por el ICA, se abre el mercado a nuevos clientes) producto de un trabajo en el que las palabras liderazgo, emprendimiento, gestión y cambio han estado presentes y constantes.

En dialogó con el señor propietario Héctor Iván Sánchez Flórez quien inicio este negocio luego de haber sido jefe de almacén de la empresa Prodenvases S.A, donde debía recibir las estibas de un proveedor para empacar la producción de esta, y posteriormente, el proveedor directo de madera a industrias que, por su actividad de comercio nacional, fabricaban estibas en sus mismas plantas como era el caso de cartón Colombia y Carvajal, actividad que cumplió durante varios años y que le permitió, conocer con amplitud las estibas, su mercado y las necesidades de los clientes de este segmento.

Precisamente pudo identificar entre muchas de las necesidades y falencias de aquellos demandantes de estibas, la de minimizar costos de producción, desperdicios y contratación de mano de obra no calificada, revelaciones que dieron inicio a las operaciones de Tecniestibas como fabricante satélite de estibas, en primera instancia para Pintuco en el año 1997.

Para entonces, inicio labores con poco capital, con maquinaria elemental, mínimo personal, mercadeo voz a voz y muchas ganas, sin embargo a fuerza de trabajo, propósitos claros, inversiones estratégica y el manejo cliente que tiene Holasa SA, ha podido en forma de pago ampliar su maquinaria y productividad, cuando este último le propone en forma por su trabajo que ellos les facilitan préstamo para tecnología optima de su negocio, de allí algunas máquinas de 10 que poseen son por medio de estos pagos. Hoy, luego de trece años, es una empresa que cuenta con un alto grado de tecnificación en la producción y en el proceso administrativo.

Sánchez. (2012). Manifiesta que en el año 2012 la empresa Tecniestibas sufre pérdida total, debido a un incendio que ocurrió el 27 de junio, ocasionado por un corto eléctrico que consumió producción y planta, en el mismo año en la fecha 2 de agosto surge su nueva razón social Estibas Técnicas S.A.S. bajo la gerencia de la ingeniera industrial e hija del anterior dueño Sandra Milena Sánchez, retomando funciones de aserrío y recuperando los clientes que había dejado durante los dos meses, la empresa se asocia con el señor Mario López quien apporto un capital significativo para comprar la maquinaria, equipo y materia prima; el resto del año 2012 la empresa renace de las cenizas de un incendio y para el estado de resultados de este año termina con una estable solvencia económica gracias a su entereza, personal y clientes quienes fueron piezas claves para la no desaparición del mercado a pesar de comenzar con una nueva razón social “Estibas técnicas S.A.S”.

La administración (gerencia, administrador, auxiliar administrativa, jefe de planta y operarios) ha sido un éxito durante los últimos 4 años y medio, contando con que comenzó con 4 trabajadores y ahora son 11, actualmente la empresa cuenta con 10 clientes, donde la solidez de la empresa ha logrado que los estándares de calidad nos mantengan en el mercado y la calidad del personal apuntan hacia un 80% de nuestro éxito. El trabajo en equipo ha sido la base más importante para lograr parte de las metas propuestas, donde se tienen grandes

expectativas en la búsqueda de nuevos mercados apuntando a tener una cantidad superior de clientes y poder generar más empleo en el gremio operario, cumpliendo con los pagos de seguridad social y dando la oportunidad a otras familias que puedan tener una mejor calidad de vida.

2.2 Trabajo Social organizacional:

Podemos sustentar que el trabajo social es una profesión basada en la práctica como disciplina académica que promueve el cambio y la cohesión social, respaldada por un método científico que permite la utilización de técnicas y metodologías dando respuestas a las diversas necesidades presentadas en el contexto social.

Los autores García y Melián (1993) dicen que:

Si no cuestionamos que somos unos ingenieros sociales, aun enfocándola desde la óptica científica limita, considerablemente, el campo que rompa, a su vez, con la concepción tradicional de objeto de conocimiento como patrimonio de una Ciencia Social. (...) el Trabajo social se ve facultado y puede realizar una investigación científica que le permita conocer, desde una visión integral e interdisciplinar, la realidad social. (pp. 92).

Con respecto a lo anterior, se puede decir que el trabajo social busca tener una mirada integral rompiendo los esquemas y juicios que se viven dentro de una sociedad, de tal manera que su denominador común sea trabajar por el bienestar.

Así mismo, el trabajo social se refiere a las intervenciones practicadas para cambiar situaciones sociales, de manera que las necesidades de quienes precisan ayuda o están en peligro se satisfagan mejor que si no se interviniese. Todo esto incluye a muchas

otras personas distintas de los trabajadores sociales de campo. (Smale, Tuson, y Statham, 2000, p. 19)

Se debe agregar que el trabajador social interviene con el fin de dar posibles soluciones a situaciones para incidir en la participación de los sujetos dando paso al desarrollo social.

Por otra parte, Narváez y Vilaret. (2005) a su vez señalan que:

Sin duda el trabajo social ha estado presente en el desarrollo histórico del área de bienestar del personal, tanto en las empresas públicas como privadas. La acción profesional en dichas instituciones se inicia a partir de los años 30, atendiendo los problemas del trabajador y de su familia. Algunas organizaciones con “sentido social”, pertenecientes al sector privado, comienzan a preocuparse de contratar asistentes sociales para atender su personal. Es una atención personalizada, de tipo asistencial, paliativo, de preferencia referida a problemáticas de salud, vivienda y educación. El concepto profesional en este ámbito, también se desarrolla y empieza a hablarse de bienestar del “personal” y se agrega a la atención individual, el trabajo social con grupos, especialmente con las familias de los trabajadores. (pp. 6- 57)

De igual modo, el Trabajo Social en el campo organizacional incursionó desde sus inicios, es decir, tanto en el ámbito de exigibilidad y conocimiento de derechos a través de las agremiaciones y movimientos sindicales de trabajadores, como en las políticas, planes y programas estatales y organizacionales.

Cabe señalar que el gremio de trabajadores(as) sociales también se institucionalizó, lo cual permitió que se empezaran a realizar encuentros y eventos de los profesionales con el fin de poner en común, no solo sus intervenciones sociales en diferentes campos, como el organizacional, sino además contextualizarlas y problematizarlas, señalando también apuestas para abordar las nuevas realidades sociales, lo que contribuyó al

desarrollo de la profesión, así como a la formulación y ejecución de políticas de bienestar social en algunas organizaciones públicas y privadas del país. (Pérez, Díaz, 2014, pp. 125-126).

No obstante, al inicio de la profesión, en cuanto al campo organizacional se buscó alternativas de mejora frente a las problemáticas y necesidades que surgen durante el proceso laboral, donde el trabajador social interviene en la orientación de las relaciones que los sujetos mantienen en sus ambientes.

Teniendo en cuenta lo anterior, Gallego (2000, según citado en Pérez y Díaz, 2014.) señala que: “La tendencia en el Trabajo Social se dirige a la gestión humana, implicando desarrollar procesos de selección, contratación, entrenamiento, relación laboral, gestión del desempeño, efectividad de las comunicaciones, clima organizacional, entre otros, lo cual exige romper con el modelo tradicional funcionalista” (p 30).

Dicho en otras palabras, el trabajador social organizacional se encarga de realizar diagnósticos sociales y familiares de los colaboradores de la empresa, con el fin de conocer y reconocer las dinámicas familiares para entender cómo se refleja este en el campo organizacional; Del mismo modo, el profesional se encarga de ser un agente de cambio, dinamizador que permita mantener en equilibrio el clima y la cultura organizacional.

Por otro lado, Pava (1997, según citada en Pérez y Díaz, 2014) indica que con la gerencia social se propuso que el trabajo social desarrollara procesos orientados hacia una estructura organizacional más horizontal, flexible y dinámica que permitiera la participación, la transformación de las relaciones internas, el conocimiento de necesidades y satisfactores, la generación de pro actividad en la empresa, conllevando al personal a una alta motivación, implicando además interlocución, trabajo de redes, de equipos inter, multi y transdisciplinarios, desde enfoques administrativos modernos

como: calidad y atención del servicio; calidad total; planeación estratégica; reingeniería y mejoramiento de procesos. (p. 131).

El trabajo social implica generar espacios grupales para la participación y vinculación de redes de apoyo, donde se permita el desarrollo de capacidades tanto físicas como emocionales para crear así alternativas de mejora ante las diversas situaciones presentadas en el contexto.

Por su parte Torres (2006, según citado en Pérez y Díaz, 2014) afirma que en Colombia el trabajo social en el campo organizacional, utiliza el método de caso o individual para la comprensión e intervención de las problemáticas referidas a la interacción de los empleados en este contexto tales como: conflictos interpersonales; estrés laboral; rendimiento laboral; preparación a la jubilación; elaboración de duelos y problemáticas familiares (separaciones, divorcios, drogadicción, rendimiento académico, dificultades económicas, muertes, entre otros). (p.135).

Es decir, el método de caso es un proceso para ayudar al individuo a afrontar los problemas mediante acciones que permita el reconocimiento de sí mismo para el desarrollo en su contexto social.

Consideramos ahora, con respecto a la afirmación de Aguilar (2012) que: “Por lo que respecta a nivel organizacional, la creciente incorporación de trabajadores sociales en este nivel de intervención ha posibilitado una especialización que conlleva el manejo de tareas administrativas y de gestión, asociadas a cargos ejecutivos en servicios sociales.” (p 120).

Por esto, se puede decir que el trabajador social es vital para la empresa pues es el mediador entre el colaborador y el empleador, el cual influye en la toma de decisiones asertivas para su crecimiento y bienestar en general, donde ambas partes se beneficien.

Según lo afirma Soto (1993): “La finalidad del Trabajo Social de Empresa era conseguir el bienestar de los trabajadores, un buen ambiente laboral que ahuyentara conflictos sociales y una mayor productividad con el consiguiente rendimiento económico para la empresa” (p. 244)

Significa que la finalidad del trabajador social es buscar alternativas para potencializar el bienestar de los colaboradores, mejorando el ambiente laboral y la interacción social.

Para concluir el trabajo social de empresa quedó definido como:

Aquella actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa. Este objetivo se alcanza mediante la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los trabajadores, los grupos y las colectividades de trabajo, hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad industrial en evolución y, a merced de una acción cooperativa, que mejore las condiciones económicas y sociales. (Bernard, 1967. p 69).

Por lo que se refiere, el trabajo social organizacional busca adaptar al colaborador en la empresa como agente de cambio frente a las necesidades que los acogen, creando así ambientes de participación y socialización de las mismas necesidades.

2.3 Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

La RSE es un concepto que busca obtener por parte de los seres humanos un reconocimiento y participación voluntaria que permita la cohesión de todos los grupos sociales para mejorar la competitividad de las demás empresas (social, económica y ambiental).

“El concepto de Responsabilidad social empresarial (RSE) surge en los Estados Unidos como respuesta a las problemáticas destacadas durante la segunda guerra mundial, pues era

una propuesta que era necesaria para promover el desarrollo social, industrial, ambiental y comercial de los países más afectados por el conflicto” (Berrio y Rúa, 2009. p.71)

Tomando como base lo anterior, se puede inferir que estas son acciones con las cuales se pretende dar cumplimiento a los requerimientos legales y éticos adquiridos de acuerdo a los efectos generados en sus actividades económicas en los escenarios en que tienen lugar, pero más allá de cumplirlos, debe incluir el interés colectivo en la toma de decisiones corporativas de acuerdo a sus consecuencias y a procesos de reflexión conjunta con otros actores sociales, con lo cual se consolide la construcción de una ética de lo público.

La principal idea de RSE según Gago (2005) consiste en que una organización tiene obligación de trabajar para conseguir una mejora del bienestar social, se puede asumir esta obligación de manera voluntaria o puede ser impuesta por las distintas autoridades. Bajo esta filosofía el cumplimiento de la legislación vigente podría considerarse como una acción de RSE. No obstante, se considera que una organización es socialmente responsable cuando asume obligaciones a un nivel superior al cumplimiento de las normas económicas y legales. (p. 98)

Por otro lado, se puede afirmar que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona, buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras.

Según lo afirma Cajiga (S.F): “La RSE es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece” (p. 2)

De esta manera se puede percibir cómo la Responsabilidad social empresarial toma cada vez más fuerza en algunas organizaciones colombianas de diferentes sectores de la economía, a raíz del impacto positivo que genera a la sociedad, partiendo de unos principios éticos orientados al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Por su parte Bowen (1953, según citado en Duque, Cardona, y Rendón, 2013) notifica que la RSE hace referencia a las obligaciones de los empresarios para aplicar políticas, tomar decisiones o seguir las líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad por lo tanto, el empresario debe actuar para servir a la sociedad en lugar de tener como objetivo la maximización de los beneficios como único fin de la empresa; es indudable entonces que la función principal de la empresa es de naturaleza económica y su finalidad es de naturaleza social.(p 196).

Lo dicho hasta aquí supone, que el concepto de responsabilidad social empresarial hace énfasis al compromiso con el medio que lo rodea en su totalidad, donde se hace un llamado al empresario en fomentar los procesos formativos organizacionales a sus colaboradores, para permitir así una estrategia de negocio de transparencia.

De igual manera, entenderemos en un primer acercamiento, la responsabilidad social como: “la integración voluntario, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y morales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores.”(Mora, 1994. Según citado en Carneiro, 2004. p 32)

Es decir, la RSE busca la participación voluntaria de las personas para trabajar en pro del bienestar de la sociedad.

Al mismo tiempo, el autor Martínez. (2011) en el libro *Responsabilidad social y ética empresarial* menciona que:

El carácter social de la actividad económica exige que la empresa esté obligada para con el bien común de la comunidad en la que desenvuelve sus actividades. Es moral que las empresas busquen su propio interés, con tal de que acepten los límites que imponen los legítimos intereses de los demás y la solidaridad humana. Las instituciones económicas están obligadas a prestar servicios exigidos por la función social de los bienes siempre en observancia de las necesidades humanas de los demás. (p. 27).

(...) la Responsabilidad Social de los negocios abarcaba las expectativas económicas, legales, éticas y filantrópicas que la sociedad tiene de las organizaciones en un momento dado del tiempo. Esta nueva teoría contempla un espectro más amplio de personas que se ven afectadas por las acciones de las empresas que trascienden el círculo de los accionistas e involucra a los empleados, clientes, proveedores, competidores, la comunidad inmediata y la sociedad en general. (p. 28).

Considerando que la RSE es un tema que nos confiere a todos implica entonces adoptar una postura activa y socialmente responsable frente a los impactos que se pueden generar en las actividades que desarrollamos. Será entonces una forma de hacer negocio que garantizará mayor sostenibilidad a lo largo del tiempo, mediante la inclusión a proyectos sociales donde implique la participación de todas las personas pertenecientes a la organización.

La visión actual de la Responsabilidad Social Empresarial, según Delgado y Montenegro. (2014) que la actuación de la empresa contemporánea no se puede evaluar sólo en unidades monetarias, sino que debe expresar su valor por medio de una dimensión económica, social y medio ambiental. Esta dimensión económica, social y ambiental debe tener una “cuarta dimensión” que aparece en la propia esencia empresarial y en las relaciones con su entorno: la vigencia permanente de la suprema

dignidad de la persona humana, tantas veces referida como “el activo más importante” y tantas veces menospreciada tanto al interior como al exterior de la empresa. (p. 2)

Como se afirma arriba, en la responsabilidad social empresarial es importante reconocer que desde la práctica son todas aquellas cosas que se hacen por la sociedad y el reconocer al ser humano dentro de una organización como el “activo más importante” es decir, la parte fundamental para llevar a cabo los procesos.

Así mismo, El Instituto Ethos de Brasil, citado por Prado (2012) dice que la Responsabilidad social es una manera de hacer negocios en la cual una empresa se convierte en co-responsable por el desarrollo social. Una compañía socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diferentes partes interesadas (accionistas, colaboradores, proveedores, consumidores, comunidad y gobierno y el medio ambiente) e incorporarlos en el planeamiento de sus actividades, buscando cuidar de todas sus demandas y no solamente aquellas de los accionistas o dueños.

De manera puntual nos referimos a que la RSE busca satisfacer las necesidades de las partes implicadas como lo son: los colaboradores, accionistas y los proveedores de la empresa, donde se puede focalizar su acción colectiva; Siendo esta una garante para la competitividad laboral y el crecimiento empresarial o laboral.

Por otra parte, Vives (2004, según citado por Barros, Retamozo y González. 2015), afirma que la Responsabilidad Social Empresarial, consiste en:

...prácticas de la corporación que, como parte de la estrategia corporativa, en complementariedad y apoyo de las más importantes actividades empresariales, busca evitar daño y promover el bienestar de stakeholders (clientes, proveedores, empleados,

fuentes financieras, la comunidad, el gobierno y el medio ambiente); a través de cumplir con reglas, regulaciones y voluntariamente ir más allá de ellas. (p. 82).

Por eso, ser una empresa con responsabilidad social requiere sobre todo de congruencia, así como de un modo de actuar respetuoso y honesto, lo cual se traduce en reconocimiento y aprecio por parte de sus clientes como una firma comprometida con la sociedad, por un lado, y por otro, en más ventas de sus productos y marcas, gracias a ese marketing con sentido social.

Para Ares (2010) (...) La empresa debe ser mucho más que una máquina de crear valor para los accionistas. Por supuesto que las empresas deben ganar dinero, pero no sólo eso, deben ser “responsables”, lo que implica un sinfín de cosas. Por un lado, está la responsabilidad con sus propios empleados, deben ir mucho más allá de cumplir todas las normas legales y deben conseguir que sus empleados se desarrollen tanto profesional como personalmente, que haya una compaginación entre la vida laboral y profesional. Por otro lado, hay un compromiso en que los productos que adquiere, tanto si son materias primas como productos manufacturados, estén hechos por empresas que son respetuosas con los derechos humanos, que no empleen a niños, que sean lo más amigable posible con el medio ambiente, etc. (...)

Cada día hay más datos de que ser una empresa RSE es bueno, pues a la larga si el personal, los proveedores y los accionistas están satisfechos, se traduce en un mejor servicio al cliente y, por lo tanto, en mayores beneficios. (p. 16)

Es por esto que la RSE busca, a través de una correlación, el beneficio de todos, donde se involucren los diferentes grupos sociales para su propio desarrollo, generando así oportunidades que favorezcan el desarrollo sostenible, es decir, comprender el crecimiento

económico no solo desde lo monetario si no también el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente.

2.4 Bienestar Laboral:

El bienestar laboral busca desarrollar en el trabajador un mayor sentido de pertenencia para mejorar su calidad de vida y a su vez motivación en su quehacer como profesional o colaborador de la compañía.

Para (Ouchi, W. 1982) La cultura de una empresa la constituye la tradición, las condiciones y los valores que dan lineamientos para un patrón de actividades, opiniones y acciones, y afirma que, la denominada por él, organización Z tendría unas características culturales muy específicas: confianza, amistad, trabajo en equipo y administración por participación directa. Este autor concluye, también, que “las condiciones de trabajo humanizadas (propias de esta organización) no solo aumentan la productividad y las utilidades de la compañía, sino también la auto estimación de los empleados los cuales expresan un mayor bienestar emocional y también se sienten menos enajenados" (p. 215)

Según lo dicho por el autor la cultura de las organizaciones debe estar regida por ciertos elementos que permitan que todos sus integrantes tengan una participación activa en cada proceso, que su cultura este regida por lineamientos que los beneficie a todos para así convertirse en una tradición; ya que las condiciones de trabajo deben ser optimas y humanizadoras para cada uno de los colaboradores, esto permitirá un aumento significativo de la producción y que ellos se sientan a gusto con su quehacer diario.

Para Schein (1988, según citado por Calderón, Murillo y Torres. 2003) la cultura es la base de presunciones básicas y creencias que comparten los miembros de una empresa,

las cuales trabajan inconscientemente y definen la visión que la empresa tiene de sí misma y de su entorno. Para este autor la cultura puede ser intervenida por la dirección por mecanismos directos como la acción planeada y consciente de sus reacciones frente a las crisis, la planeación de funciones, las recompensas, las prácticas de gestión humana y, en general, por todo aquello que sea atendido, medido y controlado por los líderes, y mecanismos indirectos de tipo estructural, procedimental, diseño de espacios, manejo de mitos y leyendas y declaraciones formales de filosofía empresarial. (p, 115)

Por lo anterior, se puede inferir que la cultura de una empresa es la que permite conocer los aspectos internos de esta y como se manejan los diferentes ámbitos laborales en relación con su estructura, procedimientos y prácticas.

Según Calderón, G. (2003, citado por Beltrán y Osorio. 2009) en su publicación sobre cultura organizacional y bienestar laboral, recalca que dada la importancia de la cultura en los resultados de la organización, mucho esfuerzo se han desarrollado para tratar de encontrar la manera de transformar sus valores, adecuar las prácticas cotidianas e influir sobre las percepciones de los trabajadores, a fin de tratar de obtener condiciones culturales que favorezcan el desempeño de las personas y, por lo tanto, mejorar los resultados de la organización, que en muchos casos ha terminado reduciéndola a una “ingeniería cultural”, donde la dirección tendría el poder absoluto para modelar comportamientos. (p. 19)

En contraste con lo anterior, se han visto reflejados ciertos cambios significativos en el accionar de las empresas, ya que para mejorar su imagen al público y para cumplir requisitos que son obligatorios han adaptado mecanismos que mejoran las condiciones laborales con el fin de que los colaboradores tengan un ambiente adecuado de trabajo; Pero en algunos de los

casos estas acciones son manipuladas por los directivos que no permiten que los procesos humanizadores se realicen adecuadamente.

Por otra parte, Barley y Kunda. (1992, Según citado por Calderón, Murillo, y Torres. 2003) dicen 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, (...) el esfuerzo se centraba en programas sociales tendientes más a mejorar las condiciones morales y mentales del trabajador que a modificar las condiciones de trabajo.

Como el surgimiento de la teoría de las relaciones humanas, la búsqueda de la eficiencia lleva a los empresarios al desarrollo de programas que trascienden la moralidad, para ofrecer acciones de beneficencia y algunas prestaciones como vacaciones, permisos por enfermedad, servicios de salud, fondos de pensiones que incrementaría la satisfacción del empleado y, por ende, su rendimiento. (p. 117)

Como indica el autor, desde hace varios años se ha intentado llevar a cabo procesos que permitan a las empresas mejorar las condiciones de trabajo; En sus inicios las personas encargadas de la gerencia de las empresas no se preocupaban porque sus colaboradores tuvieran las condiciones indicadas para trabajar ya que solo se centraban en que lo hicieran de la manera más rápida posible para ellos seguir incrementando sus riquezas a través del rendimiento laboral. Pero al ver que sus colaboradores no rendían lo suficiente se implementan nuevas estrategias, con las que se intenta abarcar de manera global las necesidades de los trabajadores, donde no solo es importante trabajar su parte moral si no también su entorno familiar y desde luego mejorar las condiciones de trabajo y el ambiente laboral para que así haya un ambiente más ameno y con mejores relaciones interpersonales.

Los investigadores han dedicado un esfuerzo significativo a establecer la relación entre bienestar y satisfacción del trabajo y productividad, pero los resultados no son contundentes y se han encontrado relaciones en uno y otro sentido; si bien la satisfacción puede incrementar la productividad, también es cierto que la productividad de un trabajo aumenta la satisfacción de quien lo realiza (Kast y Rosenzweig, 1988, Berg, 1999, Osterma, 2000, citados según Calderón, Murillo, y Torres. 2003. p 118).

De acuerdo con lo anterior se puede inferir que, cuando una organización brinda a sus colaboradores herramientas de trabajo logra en ellos acciones más eficientes en su labor y por lo tanto una satisfacción a su quehacer para así aumentar la productividad. Es en este caso en donde está la relación entre satisfacción y productividad cuando se busca trabajar por mejorar los dos aspectos.

Los autores Kaplan y Norton, 1997, citados según Calderón, G., Murillo, S.M., y Torres, K. Y. 2003 dicen que los últimos estudios reconocen, además, que la eficiencia y la productividad no son suficientes para el éxito organizacional y que se requiere de movilizar la mente y las capacidades creativas de quien están más cerca de los procesos de los clientes. (p. 118).

Con esto se puede decir que es necesario que una empresa genere procesos que potencialicen las habilidades de sus colaboradores y que permita tener espacios donde ellos formen propuestas que mejoren las condiciones de trabajo y que estas propuestas las puedan llevar a cabo con el fin de lograr que las organizaciones tengan éxito de manera conjunta.

Berg (1999. Según citado por Calderón, Murillo, y Torres. 2003): “Relaciona la satisfacción laboral con tres tipos de factores: características específicas de trabajo, prácticas de alto rendimiento en el trabajo y factores que afectan el entorno de trabajo de la gente”. (p. 118).

Según lo anterior, la satisfacción laboral no depende únicamente que los colaboradores se sientan cómodos con su labor si no también que haya un buen ambiente de trabajo, que se realice trabajo en grupo y tengan buenas relaciones interpersonales para así lograr una satisfacción laboral de manera general.

Los conceptos de bienestar laboral y cultura organizacional están relacionados, aunque son diferenciados. La segunda hace referencia a la forma como los trabajadores perciben algunas características de la organización; el manejo de los conflictos, la actitud a la innovación o el fomento al trabajo en equipo; mientras que el bienestar o satisfacción es un concepto evaluativo y trata de responder que siente el empleado, frente al manejo del conflicto o las de supervisión. (Robbins, 1994 según citado por Calderón, Murillo, y Torres. 2003. P. 119).

Partiendo de lo antes mencionado se puede inferir que, la cultura organizacional son todas esas tradiciones y modelos que lleva una empresa a medida del tiempo que los hace reconocerse tanto afuera como al interior de ella, en este caso las percepciones que tienen cada uno de los colaboradores frente al manejo de las diferentes situaciones o procesos que se desarrollen en la empresa. Por otro lado, el bienestar laboral se refiere a como se pueden desarrollar mecanismos que permitan cambiar o mejorar algunas de esas tradiciones que no beneficien a los colaboradores ya que este busca cambiar las condiciones de trabajo y que los colaboradores puedan evaluar y calificar el manejo que la empresa tiene frente a las diferentes circunstancias.

Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo. (2009) dicen que definir el concepto de clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización.

(...) Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización. (párr. 6)

Tomando como referencia los autores, el clima organizacional consta de varios factores importantes para lograr que todos los que hacen parte de la empresa se sientan satisfechos con su labor y con su lugar de trabajo, cada uno de estos aspectos permiten evaluar de manera integral el bienestar laboral de la empresa, ya que si al colaborador se le brinda un lugar de trabajo adecuado, que no perjudique su salud éste desempeñará sus labores de manera eficaz, si se permite una participación activa y que sus sugerencias sean tomadas en cuenta se logrará tener mejores relaciones entre los empleadores y los colaboradores y con estos disminuir las ausencias y la rotación de personal.

Según Granobles, Herrera, y Gutiérrez. (2012) muchas organizaciones, como parte de la sociedad, han asumido el tema del BSL (Bienestar Social Laboral) como un aspecto importante en su gestión, y algunas de ellas lo han incorporado en sus estrategias. Esto ha posibilitado el reconocimiento y desarrollo.

...Desde la noción de BSL planteada, la calidad de vida se asume como un asunto integral centrado en los seres humanos y su dignidad, que supera el desarrollo de acciones puntuales, orientándose al desarrollo de prácticas y beneficios sostenibles, y posibilitando el diseño, la ejecución y la evaluación de las mismas, con una relación coherente entre las estrategias planeadas y las prácticas realizadas, esto con el fin de

mantener y mejorar las condiciones de vida laborales que favorezcan el desarrollo personal y social de los colaboradores. (P. 92)

De donde resulta que el BSL pretende mejorar la calidad de vida de los empleados de una manera integral, buscando que se desarrollen en todos sus ámbitos tanto personal como profesional, la idea es favorecer a los colaboradores con el mejoramiento de sus niveles de vida y las de sus familias, para que ellos se sientan tratados como seres humanos integrales y partes importantes de las organizaciones de modo que se identifiquen con su labor y estén motivados a realizar de una manera satisfactoria sus operaciones.

En el ámbito laboral, áreas como Bienestar Social Laboral tienen dentro de sus funciones la búsqueda del bienestar de las personas o comunidades con quienes trabaja, por esto, quienes las lideran asumen dentro de su rol de administración el deber de consolidarse como líderes, gestores, capacitadores, orientadores, movilizados y comunicadores. Desde su quehacer intervienen para brindar elementos que fortalezcan el desarrollo y el mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores (Giraldo, 2004, según citado por Granobles, Herrera, y Gutiérrez. 2012. p. 98).

En consecuencia, la mayoría de las organizaciones han implementado en sus procesos un área de bienestar laboral, no obstante, es necesario que también vinculen personal encargado de esta área, en este caso profesionales capacitados para realizar gestiones que beneficien a los colaboradores, personas que lideren proyectos como grupos de interés, que movilicen colectividades y que orienten al personal en sus derechos y deberes como colaboradores.

Cuartas, y Cano. (2010) Definen el clima como el ambiente humano dentro del cual trabajan los empleados de una organización, éste, por su naturaleza, se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de ella, por esto suele decirse: Es un concepto de

sistemas que refleja el estilo de vida completo de una organización e influye en la motivación, desempeño y satisfacción del trabajador. (p. 23).

En otras palabras, las organizaciones crecen a medida de que sus integrantes (colaboradores) están involucrados, activos y dinámicos, esto permite laborar en un ambiente más ameno.

Simultáneamente, Jiménez. (S. f) dice que:

Es por esto que se hace necesario que los intereses del individuo se conjuguen con los de la organización, es también por esto que es importante para cualquier líder saber lo que quiere la gente con que él trabaja, esto facilitará la identificación de un plan de incentivos que puedan estar disponibles para el empleado que alcance un objetivo claramente planteado y socializado. No le debe dar temor a los líderes comunicarle a sus colaboradores que espera de ellos, y de igual forma que esperan ellos de la organización, y acto seguido construir entre todos una lista de elementos, que podrían llamarse premios o incentivos, que podrían alcanzarse en el momento de lograr una meta. Es así como participativamente crecen las buenas empresas, donde el principal indicador debe ser el bienestar de las personas que allí trabajan, reflejado en rostros sonrientes, tranquilos, llenos de deseos por ir a trabajar. (p. 46)

De donde se infiere que se necesita ser líder desde el contexto organizacional para pensar y actuar de forma coherente y que las decisiones tomadas sean pensadas no solo para el incremento de la producción sino también en el bienestar general de ellos, el cual se verá reflejado con las actitudes positivas con las que laboral cada día.

CAPITULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño metodológico tiene como propósito fundamental implementar procesos de recolección, clasificación y validación de datos y experiencias provenientes de la realidad, y a partir de los cuales pueda construirse el conocimiento científico. Para llevar a cabo un estudio de investigación es importante conocer todos los elementos necesarios que nos permitan realizar este proceso.

3.1 Paradigma interpretativo:

El paradigma interpretativo tiene como orientación el descubrimiento, una participación democrática y comunicativa entre el investigador y los sujetos investigados, su lógica es el conocimiento que permita al investigador entender lo que está pasando con su objeto de estudio, para comprender que la realidad es dinámica y diversa dirigida al significado de las acciones humanas, la practica social y la comprensión.

Sustentando esto en Gallego. (2007) quien define el Paradigma Interpretativo como:

Profundizar en el conocimiento de por qué la vida social se percibe y se experimenta tal como ocurre. La finalidad de la investigación científica no es predecir ni controlar, sino comprender los fenómenos humanos a través del análisis de las percepciones e interpretaciones de los sujetos que intervienen en la acción que se investiga. Desde este paradigma se considera que la interacción entre los individuos constituye el origen y la causa del sostenimiento de la vida social, la cual no puede reducirse a variables. Se valora, pues, la comprensión e interpretación de los significados e intenciones de las acciones humanas, para explicar el modo en que proceden dichas acciones y los efectos que produce (p. 114).

Se puede decir que, se toma este paradigma para reconocer y comprender la realidad desde el comportamiento y las actitudes de los colaboradores que los caracterizan de acuerdo al contexto social en el que interactúan diariamente.

3.2 Investigación de tipo Fenomenológica:

La fenomenología se propone como tipo de investigación para descubrir en la intervención con los colaboradores y los empleadores, los fenómenos tal como se manifiestan, interpretando según su realidad y sus experiencias.

Así mismo, Sassenfeld y Moncada. (2006) Dicen que la actitud fenomenológica permite aprehender y observar la intencionalidad de los procesos psicológicos como estructura constitucional y pre-reflexiva de la experiencia humana características o elementos. (p. 94).

Esto es pues, un análisis e interpretación de las actitudes y acciones con lo que las personas se manifiestan, un tipo de comunicación intrínseca.

Teniendo en cuenta lo anterior; el individuo que asume un pensamiento fenomenológico es aquel observador que busca dar una explicación a la experiencia misma del ser humano; no solamente desde lo subjetivo, sino a través de un método que le permita dar explicación a las cosas en sí mismas buscando la estructura que ante la sola percepción no es posible entender; se trata de trascender esa experiencia elevándola a una comprensión racional desde el caer en cuenta por sí mismo, de acuerdo a las experiencias vividas, expresadas de diferentes formas y tomadas desde diferentes fuentes psicológicas, fisiológicas y hasta religiosas. (Citado por Cadavid, 2014. p.30).

Para ser más específicos, el ser humano asume la fenomenología en un primer momento a través de la observación, dando paso a su experimentación para luego dar respuesta a su experiencia vivida y entender a su vez los acontecimientos que en esta ocurren.

Por otra parte, La fenomenología es, sin lugar a duda uno de los movimientos filosóficos más decisivos del siglo XX; Es también, sin embargo, uno de los más difíciles de entender; hasta el punto de que el fundador mismo del movimiento y su principal representante, Edmund Husserl, tuvo plena conciencia de esa dificultad, desde los años en que empezó a exponer conceptos sustantivos de la fenomenología hasta el fin de su vida. Normalmente Husserl se esforzaba por presentar su filosofía a los demás porque, según creía, no le habían entendido; sin embargo, solía terminar esforzándose por clarificársela a sí mismo. (San Martín. 1987. P.7)

Además, por medio de esta podremos explicar los fenómenos observables en la empresa Estibas Técnicas en el Municipio de la Estrella, ya que este tipo de investigación está centrado en el estudio de los significados de las acciones humanas y la vida social.

3.3 Enfoque Cualitativo:

El enfoque cualitativo se encarga de estudiar a las personas de forma holística, interpretando sus acciones y vivencias, como lo dice Scribano. (2007):

Pensar lo cualitativo es reconstruir la trama opaca de la urdimbre que constituye el mundo social. En la interacción social los agentes, en tanto sujetos capaces de brindar una narración de sus propias vivencias, tejen un conjunto de “explicaciones” acerca del sentido de su acción y sobre la acción de los otros. En este contexto, las ciencias sociales intentan comprender los mecanismos que particularizan los diversos tipos de diseños, que caracterizan las diferencias en los colores seleccionados y las habilidades

individuales y/o colectivas puestas en juego que imputan a ese tejido un sentido que se presenta como único e irrepetible. (p.14)

Esta investigación es cualitativa puesto que en ella se quiere mostrar los comportamientos o situaciones que se presentan en la sociedad, donde parte del estudio de métodos de recolección, de datos de tipo descriptivo y de observaciones para descubrir de manera discursiva categorías conceptuales.

3.4 Técnicas de Investigación social:

3.4.1 Reseña documental: “La reseña es un escrito donde se resume o describe lo más importante de un libro, obra u otros. Sirve para presentar una visión crítica breve y profunda sobre algo, para persuadir al lector sobre lo que se escribe.” (Cruz. 2015. Párr. 1)

Además nos permite tener como bases y definir de una manera más amplia y conceptual las funciones que debe realizar el trabajador social en el área organizacional y así reconocerlas como propia de ellas.

3.4.2 Observación: “La técnica de observación es una técnica de investigación que consiste en observar personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones, situaciones, etc., con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación, esta técnicas se suele utilizar principalmente para observar el comportamiento de las personas y, por lo general, al usar esta técnica, el observador se mantiene exterior a ellos, es decir, los sujetos de estudio no son conscientes de su presencia.” (“La técnica de observación,” 2013. Párr. 1-2)

Nos permite, además, en nuestro proyecto de investigación, realizar un registro del proceso que se está llevando a cabo y de las situaciones esporádicas que se dan, esto nos servirá para darle seguimiento y su evaluación final.

3.4.3 Grupo focal: El grupo focal constituye una técnica especial, dentro de la más amplia categoría de entrevista grupal, cuyo sello característico es el uso explícito de la interacción para producir datos que serían menos accesibles sin la interacción en grupo. Las actitudes y los puntos de vista sobre un determinado fenómeno no se desarrollan aisladamente, sino en interacción con otras personas. El grupo focal es «una conversación cuidadosamente planeada, diseñada para obtener información de un área definida de interés, en un ambiente permisivo y no directivo». Se diferencia de las técnicas grupales de consenso (por ejemplo, grupo nominal, técnica Delphi) en que su propósito fundamental es comprender el porqué y el cómo las personas piensan o sienten de la manera que lo hacen y no se pretende llegar a acuerdos. Importa tanto lo que hay de común como lo que hay de diferente en las experiencias de los participantes. (García y Rodríguez. 2000).

Esta técnica permitirá reunir a todos los colaboradores de la empresa para compartir sus experiencias y necesidades, mediante una serie de preguntas previamente formuladas para conocer y recoger la información necesaria y dar respuesta a los objetivos de esta investigación.

3.4.4 Entrevista semi estructurada: Es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales la define como “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. (Díaz, Torruco, Martínez, y Varela. 2013).

La entrevista semi estructurada busca que los colaboradores (administrativos) puedan expresarse de manera espontánea y contar como es el funcionamiento de la empresa y a partir de esto analizar sus respuestas para poder brindar posibles soluciones.

3.4.5 Filtro de la información: Es un flujo de información recogida durante un proceso investigativo que permita tener resultados más claros y concluir mediante los datos recogidos cuales son los pasos que se deben seguir para darle una posible solución a las problemáticas encontradas.

3.5 Población y muestra:

Para el desarrollo de estas técnicas se toma como base la población universo de la empresa, esta consta de 6 colaboradores de la parte operativa y dos del área administrativa.

Los colaboradores de la parte operativa se caracterizan por un estrato socioeconómico medio-bajo, con nivel de escolaridad bachiller académico, mientras que los colaboradores del área administrativa cuentan con estudios técnicos y profesionales en áreas afines y su estrato socioeconómico es de medio-alto.

Se realizará este proceso con la intención de mejorar las relaciones sociales de los integrantes de la empresa, así como también, el ambiente laboral, para esto se elaborará un Manual de procesos que permita al profesional social guiarse o intervenir en asuntos de clima laboral y las diferentes realidades sociales que existen en la empresa.

3.6 Instrumentos

3.6.1 Ficha bibliográfica: La función primordial de esta ficha es identificar y describir con precisión la obra al objeto de que pueda ser fácilmente localizada, pero no supone

necesariamente que haya sido leída. Los datos que habitualmente figuran son: nombre y apellidos del autor, título, lugar, fecha, año, y número de edición, claves sobre su contenido, etc. (Álvarez, 2005, p. 114).

Para esta investigación se realizaron unas fichas bibliográficas con el fin de recoger la información necesaria y poderla categorizar ordenadamente con sus respectivos autores y año de expedición.

3.6.2 Diario de campo: “Constituye una fuente importante para ponderar la información en tanto que alerta sobre vacíos y deficiencias en los datos. Dado que, la mayoría de las veces, el producto final de la observación es un material escrito, en el registro de las notas el observador debe poner especial atención al uso del lenguaje. El diario de campo debe permitir al investigador un monitoreo permanente del proceso de observación. Puede especialmente útil si se lleva una sección de memos al investigador en la que toma nota de aspectos que considere muy importante para organizar, analizar, e interpretar la información que está recogiendo. Un buen diario de campo es un recurso insustituible para captar la lógica subyacente de los datos y compenetrarse con la situación estudiada. Desafortunadamente el diario de campo es una herramienta de trabajo que los investigadores utilizan cada vez menos, a pesar de que puede construir una verdadera radiografía del proceso de recolección y contribuir a afianzar su capacidad analítica del problema.” (Toro y Parra, 2006, p.179).

Se utiliza este instrumento con el fin de soportar la observación realizada en la investigación, plasmando en este los detalles que más adelante nos servirán para sustentar los resultados y así poder analizarlos.

3.6.3 Guía de preguntas: “Nos permite visualizar de una manera global un tema a través de preguntas que dan una respuesta específica” (Carpio, 2012. Párr. 1)

Por medio de esta guía se podrá realizar la técnica del grupo focal y la entrevista semi estructurada, estas nos permitirán ir arrojando las respuestas que nos den cada uno de los integrantes y así lograr llevar un hilo conductor con el fin de ir dando respuesta a cada objetivo.

3.7 Matriz Categorical

OBJETIVO GENERAL:		Identificar si el área de trabajo social organizacional en la Empresa Estibas Técnicas del Municipio de la Estrella garantiza el bienestar laboral de sus colaboradores en el año 2017					
PARADIGMA	ENFOQUE	TIPO DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECIFICOS	TÉCNICA	INSTRUMENTOS	POBLACIÓN UNIVERSO	MUESTRA POBLACIONAL
Interpretativo	Cualitativo	Fenomenológico	Describir funciones del trabajador social en el área organizacional.	Reseña documental	Fichas bibliográficas	6 colaboradores, 2 colaboradores del área administrativa.	
			Analizar como es el sentido humano en la empresa Estibas Técnicas y cuáles son los criterios que falta implementar para el mejoramiento de la misma.	Observación, Grupo focal	Diario de campo, Guía de preguntas.		6 colaboradores
			Proponer un manual de procesos para la Empresa Estibas Técnicas de acuerdo a las funciones que desempeña el trabajador social organizacional.	Entrevista semi estructurada			Guía orientadora

CAPITULO IV

RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al realizar la aplicación de las técnicas con sus respectivos instrumentos, se recoge la información necesaria para llevar a cabo la triangulación y análisis del proyecto de grado.

4.1 Resultados

Desde la teoría fenomenológica, las categorías y lo visto en la empresa, se pudo observar y a su vez analizar los procesos productivos que realizan en sus jornadas laborales, al inicio se hizo una contextualización, reconociendo dichos procesos y su población, para así dar paso a la aplicación de las técnicas de recolección de información con sus respectivos instrumentos, ya que se considera que estas, observación, reseña documental, grupo focal y entrevista semi estructurada eran las más apropiadas para responder los diferentes objetivos.

Como primer paso se hizo una breve presentación ante los directivos de la organización, explicando la propuesta de investigación, mostrando la importancia de las funciones del trabajador social ya que en esta no se encuentra un área establecida de talento humano.

Para comprender mejor como es su funcionamiento, se logró un espacio de reconocimiento que permitió contextualizar a través de la observación con los procesos y manejo de la empresa; esta información se plasmó en el diario de campo; En este espacio se realizó una presentación ante el personal donde las estudiantes se posicionarían como trabajadoras sociales en formación, explicando por qué estaban en este lugar y lo que realizarían en su proyecto de grado, reconociendo además todos los procesos que efectúa la empresa Estibas Técnicas, que implica realizar una estiba, el manejo administrativo de la empresa, así como también, las áreas existentes.

Al principio se pensó en enfocar la investigación sobre las barreras salariales entre el empleado y el empleador, ya que el trabajador se ha visto como un objeto de producción y no como un ser sintiente, es decir, las empresas no visualizan el trabajo mecánico y repetitivo que estos desempeñan, se enfocan en producir y tener aumento económico, solo buscan alcanzar sus fines, sin pensar en el bienestar del trabajador pues este pretende encontrar flexibilidad laboral para así realizar su trabajo de una manera más eficaz, sin embargo al ir observando la relación entre ambos se pudo notar que principalmente el problema a tratar no eran dichas barreras si no las relaciones entre empleador y empleado, iniciando una reseña documental, la cual se dejó en constancia por medio de unas fichas bibliográficas, estas sirvieron de soporte para la investigación, así llegó a especificar la pregunta problema: “¿Cómo el área de trabajo social organizacional en la Empresa Estibas Técnicas ubicada en el del Departamento de Antioquia, Municipio de la Estrella, puede garantizar el bienestar laboral de sus colaboradores en el año 2017?”

En una segunda instancia, se agendó un espacio para realizar un grupo focal el cual constaba de una guía de preguntas para llevar a cabo con los colaboradores donde se permitió conocer y medir sus ideas frente al tema planteado, las fortalezas al interior de la empresa y las necesidades de manera colectiva, fue una experiencia significativa puesto que se obtuvo una respuesta positiva por parte de los participantes (colaboradores de la empresa), se pudo percibir las diferentes emociones y sensaciones que manifestaban al momento de responder las preguntas, algunos sentían pena, miedo, risa o espontaneidad al hablar; unos demostraron tener más acercamiento con el tema tratado por experiencias laborales anteriores, como por el contrario otros hablaron desde su subjetividad e imaginario sustentándolo desde la introducción que se les brindó previamente.

Durante la aplicación de la técnica grupo focal los participantes reconocieron las fortalezas y beneficios que les brindan la empresa, así como lo es la entrega de dotación para

su protección laboral, los espacios de recreación con sus familias y el ahorro programado (Navidad); Pero a su vez manifestaron la inconformidad que tiene en cuanto a la falta de acompañamiento de los administrativos en sus procesos, tanto laborales como personales.

Para llevar a cabo el diseño metodológico planteado en el proyecto de grado, se realizó la técnica “entrevista semi estructurada” desarrollada por los administrativos de la empresa, estos en algunas de sus preguntas concordaban con sus empleados pero a su vez manifestaron que la cercanía hacia ellos solo fuera un apoyo laboral. Se pudo notar durante el proceso de investigación que el administrador Fredy Sánchez tiene más afinidad con los empleados porque este es más sociable a diferencia de la gerente Sandra Sánchez que está enfocada en la parte administrativa y contable.

En pocas palabras, es preciso dejar claro todas las emociones y sensaciones que surgieron durante el desarrollo del proyecto de grado; se inició con muchas expectativas, se creyó que se contaría con mucho tiempo para trabajar con el colaborador, pero se enfrentó con una realidad diferente, la organización de alta producción, no contaban con el espacio o tiempo necesario para dedicar, aun así la gerente fue flexible al brindar los espacios para conocer y poder aplicar todas las técnicas propuestas para la recolección de información.

Al emplear las técnicas, nacieron una serie de ideas sobre el proyecto, ya que se creía en un primer momento que la cantidad de técnicas no iban a ser suficientes para darle respuesta a la pregunta de investigación con sus respectivos objetivos, pero en el transcurso de la ejecución de estas se dio cuenta que los colaboradores eran muy abiertos, esto generó confianza y seguridad para trabajar. Por otra lado, los gerentes de la organización eran las personas que más aportaban a la investigación desde su experiencia, además se comprometieron en darle seguimiento a los resultados que dieron estas técnicas, pues en el avance de la entrevista semi estructurada se fue abordando temas fuera de los ya planteados,

donde ellos detectaron las falencias que tenían porque su mirada era muy lineal y al llegar con la propuesta les ocasionaría a ellos una visión más holística.

Para dar fin, se reconocen los resultados como: en la categoría Trabajo Social Organizacional se identifica cuáles son las funciones que desempeña el trabajador social en una organización, desde la categoría bienestar laboral se da cuenta de la ausencia que tiene los directivos hacia los colaboradores y finalmente la categoría de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se arrojó la comprensión del tema de RSE, lo ponen en práctica pero lo asocian como un punto más para trabajar el bienestar laboral.

4.2 Análisis e interpretación

4.2.1 Trabajo social organizacional

Considerando que el Trabajo social organizacional como lo define Pava (1997, según citada en Pérez y Díaz. (2014) este:

Indica que con la gerencia social se propuso que el trabajo social desarrollara procesos orientados hacia una estructura organizacional más horizontal, flexible y dinámica que permitiera la participación, la transformación de las relaciones internas, el conocimiento de necesidades y satisfactores, la generación de pro actividad en la empresa, conllevando al personal a una alta motivación, implicando además interlocución, trabajo de redes, de equipos inter, multi y transdisciplinarios, desde enfoques administrativos modernos como: calidad y atención del servicio; calidad total; planeación estratégica; reingeniería y mejoramiento de procesos. (p. 131).

Así es como el trabajo social implica generar espacios grupales para la participación y vinculación de redes de apoyo, donde se permita el desarrollo de capacidades tanto físicas

como emocionales para crear así alternativas de mejora ante las diversas situaciones presentadas en el contexto.

En relación con los resultados arrojados por medio de la técnica “Grupo focal” realizada a los colaboradores de la organización Estibas Técnicas S.A.S, donde su respectiva pregunta fue: ¿Por qué cree usted que sería importante un trabajador social en la empresa?, se puede reforzar y dar conocimiento que el trabajador social organizacional, como lo define Santiago Torres colaborador de la empresa:

“Creo que son importantes porque son como un puente entre el trabajador y el jefe porque muchas veces el trabajador no se atreve a manifestar necesidades o inquietudes propiamente delante del jefe, si no que necesita un puente o una persona que vele por él”

Es decir, el trabajo social organizacional busca generar espacios grupales para la participación y vinculación de redes de apoyo, que permita el desarrollo de capacidades tanto físicas como emocionales para crear así alternativas de mejora ante las diversas situaciones presentadas en el contexto, como también, el desarrollo social, la cohesión social, los derechos y deberes de los colaboradores de las diferentes empresas, donde el trabajador social vele por la integridad y el bienestar del colaborador ya sea física, intelectual o familiar, con el fin de cumplir los reglamentos que tiene la empresa y reconocer al Otro social como partícipe de las funciones de la organización de una manera responsable.

En consonancia con lo anterior Smale, Tuson, y Statham, 2000 Sustenta que:

“Así mismo, el trabajo social se refiere a las intervenciones practicadas para cambiar situaciones sociales, de manera que las necesidades de quienes precisan ayuda o están en peligro se satisfagan mejor que si no se interviniese. Todo esto incluye a muchas otras personas distintas de los trabajadores sociales de campo” (p. 19).

Además, podemos sustentar que el trabajo social es una profesión basada en la práctica como disciplina académica que promueve el cambio y la cohesión social, respaldada por un método científico que permite la utilización de técnicas y metodologías dando respuestas a las diversas necesidades presentadas en el contexto organizacional.

Sus funciones están orientadas de acuerdo a las necesidades que surgen en las empresas como pueden ser: acompañamiento en situaciones inesperadas, selección del personal, inducciones y capacitaciones que permitirán a los colaboradores generar mayor satisfacción laboral y con esto promover mayor productividad.

Para ser más específicos, podemos hacer énfasis en la pregunta de la técnica “Grupo Focal”: ¿Cuál cree usted que son las funciones del trabajador social?, en donde Alonso, colaborador de la empresa afirma que:

“Las funciones del trabajador social en la empresa son acortar las distancias entre el trabajador y el jefe, teniendo en cuenta como las cosas que nosotros pensamos desde la producción y el mejorar el sistema del trabajo en la empresa”

Es ahí donde el trabajador social desempeña sus funciones teniendo en cuenta tanto las necesidades del colaborador como las necesidades del empleador, para así tener un balance que refleje un clima laboral más ameno, donde se propicie relaciones interpersonales positivas dentro y fuera de la organización.

Es significativo mencionar que durante la técnica “Entrevista semi estructurada” se logró obtener la percepción por parte del área administrativa sobre la importancia de un trabajador social en la Empresa Estibas Técnicas S.A.S, estos coincidieron que un trabajador social es fundamental puesto que velan por el bienestar del trabajador, son un puente o una voz de las necesidades que el trabajador tiene.

Podemos considerar lo dicho hasta aquí que en las cuatro (4) visitas realizadas a la empresa se pudo detectar diferentes dificultades dentro de la organización frente a la relaciones interpersonales, como también el desconocimiento del rol del trabajador social organizacional ya que no dimensionan la importancia de este, así como sus funciones, sin considerar los beneficios que esta área le traerá a la empresa Estibas Técnicas S.A.S.

Por otra parte, con base a la teoría fenomenológica se puede realizar una analogía frente al tema de investigación ya que esta nos dice según Cadavid. (2014):

“El individuo que asume un pensamiento fenomenológico es aquel observador que busca dar una explicación a la experiencia misma del ser humano; no solamente desde lo subjetivo, sino a través de un método que le permita dar explicación a las cosas en sí mismas buscando la estructura que ante la sola percepción no es posible entender; se trata de trascender esa experiencia elevándola a una comprensión racional desde el caer en cuenta por sí mismo, de acuerdo a las experiencias vividas, expresadas de diferentes formas y tomadas desde diferentes fuentes psicológicas, fisiológicas y hasta religiosas” (p.30).

Por lo que se refiere a lo anterior podemos notar que el trabajo social organizacional sería una base o un soporte en similitud con la elaboración de la estiba, pues esta cumple con la función de proteger y soportar aquello que a pesar de ser grande o pequeño, según su proporción, se debe manipular con delicadeza, donde una estiba es elaborada por una red de apoyo (equipo), estos actores participes son los encargados de diferentes funciones, las cuales al realizarlas de manera conjunta permiten la entrega de un producto terminado, es ahí donde el trabajador social entra en juego ya que se considera como un soporte encargado de velar por el bienestar de todos los empleados de la empresa, tanto colaboradores como administrativos.

Por esto, según las técnicas desarrolladas en la organización se alcanzó a realizar una concientización por medio de los resultados obtenidos, ya que lograron tener un conocimiento más amplio de las funciones de un trabajador social en la organización, así mismo, reconocieron las necesidades que tiene sus empleados, las fortalezas que se encuentran en el área administrativas y las habilidades que se deben desarrollar y potencializar desde las diferentes áreas.

4.2.2 Bienestar laboral

En cuanto al Bienestar laboral se puede entender que hace referencia a la satisfacción de necesidades tanto organizacionales como familiares o individuales propias de un contexto laboral, el cual comprende sus objetivos institucionales (visión y misión) como la base fundamental de su razón social.

Desde otro punto de vista, Giraldo, 2004, según citado por Granobles, Herrera, y Gutiérrez, 2012, afirma que:

En el ámbito laboral, áreas como Bienestar Social Laboral tienen dentro de sus funciones la búsqueda del bienestar de las personas o comunidades con quienes trabaja, por esto, quienes las lideran asumen dentro de su rol de administración el deber de consolidarse como líderes, gestores, capacitadores, orientadores, movilizados y comunicadores. Desde su quehacer intervienen para brindar elementos que fortalezcan el desarrollo y el mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores. (p. 98).

La mayoría de las organizaciones han implementado en sus procesos un área de Bienestar laboral, no obstante, es necesario que también vinculen personal encargado de esta área, en este caso profesionales capacitados para realizar gestiones que beneficien a los

colaboradores, personas que lideren proyectos como grupos de interés, que movilicen colectividades y que orienten al personal en sus derechos y deberes como colaboradores.

En contraste con lo anterior, se ve reflejado en los resultados de las técnicas aplicadas el conocimiento sobre dicho tema ya que al preguntar: ¿Qué cree usted que le ofrece actualmente la empresa según el concepto de Bienestar Laboral?, los colaboradores de la organización, Andrés Buitrago y Santiago Santamaría respondieron:

“Actualmente la empresa nos ofrece implementos de protección laboral (gafas, tapa oídos, guantes, botas de seguridad y uniformes), espacios de recreación familiar como lo es el 31 de octubre donde nos permiten salir del trabajo más temprano para compartir con nuestros hijos, también en diciembre hacen la fiesta con la familia, nos han hecho marranadas y durante todo el año recogen una cuota para la natillera donde se reclama en el mes de diciembre, esta nos sirve mucho”

Al mismo tiempo, los administrativos respondieron en similitud a los colaboradores según el concepto de bienestar laboral, que ellos brindan además de los implementos de seguridad y recreación, prestamos según sean las necesidades personales o adelanto de nómina, así como también manejan flexibilidad en horarios laborales dependiendo de la situación o las calamidades domesticas que se presenten.

Para profundizar acerca de la pregunta ya mencionada sobre el bienestar laboral en la empresa, los administrativos utilizan todos los elementos de protección personal y laboral para evitar un determinado riesgo al colaborador, buscando mejorar la integridad física de este y a su vez disminuir la consecuencia de un posible accidente, todo esto en base al artículo 88 de la ley 9 de enero 24 de 1979, como también el decreto 1295 de 1994.

Por otra parte, al ir socializando el concepto de bienestar laboral e ilustrando las necesidades y fortalezas que tiene la empresa, se pregunta: ¿Qué aspectos considera

necesarios fortalecer en la empresa para mejorar el bienestar laboral según lo definido?, Santiago Santamaría, colaborador de la organización responde:

“Sería mejor que los jefes se interesaran por los problemas de los trabajadores, que pregunten por qué llegan aburridos, que problemas tiene uno o cosas así, además al tener metas con la entrega del trabajo ellos no se preocupan si nos sentimos bien o mal, solo se interesan por que cumplamos esa entrega de las estibas”

Es importante que el área administrativa reconozca cuales son las necesidades que tienen sus colaboradores, para así crear alternativas o propuestas que permitan mejorar estas situaciones, donde se realice un acompañamiento continuo a dichas realidades buscando nivelar el entorno y clima organizacional, como también, fomentar en ellos el sentido de pertenencia por su lugar de trabajo, con esto se busca aumentar la productividad y crear una mayor satisfacción en su labor.

Así mismo, se llevó a cabo con los administrativos la técnica entrevista semi estructurada donde se les plantea la misma pregunta, estos coinciden que hace falta comunicación asertiva con los empleados, el acompañamiento y apoyo, donde además Freddy Sánchez Administrador de la empresa Estibas Técnicas S.A.S, menciona que: “Hace falta la comunicación de trabajador y empleado para fortalecer las condiciones del trabajador y mejorar la productividad de la empresa”

Se puede decir que, al desarrollar en el colaborador un mayor sentido de pertenencia compromiso o motivación, se podrá ver reflejado el crecimiento tanto personal como laboral de la empresa, es importante reconocer cada uno de estos compromisos como una oportunidad para mejorar la calidad de vida y el clima organizacional del cual hacen parte todos los empleados de la organización, para así tener más desarrollo en parte tanto económica y productiva como en la parte social y personal.

Los autores Granobles, Herrera y Gutiérrez, T. (2012) sostienen que:

“Desde la noción de Bienestar Social Laboral planteada, la calidad de vida se asume como un asunto integral centrado en los seres humanos y su dignidad, que supera el desarrollo de acciones puntuales, orientándose al desarrollo de prácticas y beneficios sostenibles, y posibilitando el diseño, la ejecución y la evaluación de las mismas, con una relación coherente entre las estrategias planeadas y las prácticas realizadas, esto con el fin de mantener y mejorar las condiciones de vida laborales que favorezcan el desarrollo personal y social de los colaboradores” (p. 92)

Con esto se quiere decir que el Bienestar Social Laboral pretende mejorar la calidad de vida de los empleados de una manera integral; En similitud con la mirada fenomenológica, podemos realizar una comparación con uno de los procesos que se efectúa al realizar la estiba, el cepillado de madera busca suavizar la estiba para entregarlo como producto terminado a un cliente, sin afectar la salud de ambas parte (colaborador y clientes) como puede ser que alguna de las astillas de madera se incorpore en la piel y cree posibles infecciones, de modo que el bienestar laboral busca que el colaborador se desarrolle en todos sus ámbitos tanto personales como profesionales así como se realiza el proceso de suavizar y darle forma a la madera donde se permita ver reflejado el compromiso que tiene el empleador con el colaborador.

La idea es favorecer a los colaboradores con el mejoramiento de sus niveles de vida y las de sus familias, para que ellos se sientan tratados como seres humanos integrales y partes importantes de las organizaciones de modo que se identifiquen con su labor y estén motivados a realizar de una manera satisfactoria sus operaciones.

4.2.3 Responsabilidad Social Empresarial

Es importante empezar a definir la responsabilidad como un compromiso, una actitud que nos permite darnos cuenta de una realidad, la clave está en la información, esta información genera un criterio, el criterio genera una conciencia y la conciencia la transformación de la realidad, donde el termino social hace énfasis a grupos, familias o individuos que componen una sociedad y de este modo podemos definir lo empresarial como grupos o individuos (colaboradores) que componen el sector organizacional así como lo es Estibas Técnicas S.A.S.

Por eso podemos definir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como un compromiso social y voluntario con el mundo que nos rodea.

Ahora bien, durante la ejecución de las diferentes técnicas y la observación participante damos cuenta que la organización conoce procesos de Responsabilidad social pero no en su totalidad, pues los asociaron con el Bienestar Laboral y fenomenológicamente hablando podemos hacer referencia a Andrés, colaborador de la empresa donde nos dice en el transcurso del grupo focal que:

“Yo creo que el Bienestar Laboral es un conjunto de factores de lo que es el tema de uniformes, de salud el cual brinda un bienestar al trabajador y todo lo que tenga que ver con el ambiente, que todo sea legal como la contratación con nosotros”

De este modo podemos realizar una semejanza entre el tema de Bienestar Laboral y Responsabilidad Social Empresarial como dice Bowen (1953, según citado en Duque, Cardona y Rendón, 2013):

La Responsabilidad Social Empresarial hace referencia a las obligaciones de los empresarios para aplicar políticas, tomar decisiones o seguir las líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad por lo tanto, el empresario debe actuar para servir a la sociedad en lugar de tener como objetivo la

maximización de los beneficios como único fin de la empresa; es indudable entonces que la función principal de la empresa es de naturaleza económica y su finalidad es de naturaleza social. (p. 196)

Lo dicho hasta aquí supone que, el concepto de responsabilidad social empresarial y bienestar laboral hacen énfasis al compromiso con el medio que lo rodea en su totalidad, al igual que al interior de su empresa, donde se hace un llamado al empresario en fomentar los procesos formativos organizacionales a sus colaboradores, para permitir así una estrategia de negocio de transparencia.

Para ser más específicos, la responsabilidad social empresarial asume un compromiso de manera holística, ya que esta busca satisfacer las necesidades de cada colaborador y mejorar las condiciones del trabajo, esto se realiza con el fin de que las empresas certifiquen su compromiso socialmente responsable y obtengan una serie de beneficios donde puedan ser otorgados a sus colaboradores.

De igual modo, la visión actual de la Responsabilidad Social Empresarial, dice según Delgado y Montenegro. (2014) que la actuación de la empresa contemporánea no se puede evaluar sólo en unidades monetarias, sino que debe expresar su valor por medio de una dimensión económica, social y medio ambiental.

Estas dimensiones económica, social y ambiental debe tener una “cuarta dimensión” que aparece en la propia esencia empresarial y en las relaciones con su entorno: la vigencia permanente de la suprema dignidad de la persona humana, tantas veces referida como “el activo más importante” y tantas veces menospreciada tanto al interior como al exterior de la empresa. (p. 2)

De lo anterior se puede inferir que, en la actualidad algunas empresas ven al colaborador como un instrumento más de su producción, se deja de lado la esencia misma del

ser humano, olvidando que cada uno de ellos tienen diferentes realidades, que estos vienen de una diversidad de contextos y que a pesar de estar prestando un servicio merecen un trato digno, además, es una correlación socialmente responsable ya que tanto la empresa necesita el colaborador como el colaborador necesita de la empresa.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

El presente ejercicio investigativo fue realizado en la empresa Estibas Técnicas S.A.S ubicada en el departamento de Antioquia, municipio de la Estrella durante el año 2017, en este se llevó a cabo una serie de técnicas de recolección de datos la cual nos permitió dar respuesta o cumplimiento a nuestros objetivos ya planteados, estas técnicas hacían énfasis a las categorías de investigación: Trabajo social organizacional, Bienestar laboral, Responsabilidad Social Empresarial.

Durante las aplicación de las técnicas se fue desarrollando un intercambio de información donde nos permitió como trabajadoras sociales en formación conocer sus puntos de vista y analizar desde el enfoque fenomenológico todo lo relacionado con los acontecimientos que los rodea, así pues, se concluye que:

Se identifica y describe las funciones del trabajador social en el área organizacional por medio de la recolección de autores que definen dicho tema, en cuanto al área de bienestar laboral en la empresa Estibas Técnicas se brinda una serie de beneficios acerca de los implementos de seguridad laboral y recreación pero estos no logran ser los más importantes pues los colaboradores manifiestan que desde el área administrativa encuentran una ausencia en el acompañamiento individual; en cuanto los administrativos, el punto de vista que manifiestan es de solo querer una la relación laboral, A su vez se propone un manual de procesos realizado por medio de un filtro de información, de acuerdo a las funciones que desempeña el trabajador social organizacional donde por medio de este, tengan un instrumento de apoyo para realizar a cabalidad sus funciones dentro de la organización y así mejorar el bienestar laboral de todos, este incide de manera directa en las relaciones entre

empleador y colaborador logrando crear entre cada una de las partes una red de apoyo donde todos se puedan beneficiar y potencializar sus fortalezas y habilidades, teniendo en cuenta cada aspecto tanto personal como laboral y así alcanzar una corresponsabilidad y sentido de pertenencia; como también capacitar en los diferentes temas como lo es la Responsabilidad social empresarial.

5.2 Recomendaciones

Frente a lo realizado durante todo el proceso investigativo y teniendo en cuenta los resultados y las conclusiones de la propuesta de investigación, se recomienda que:

Se considera que la instalación del área de trabajo social organizacional le traerá a la empresa Estibas Técnicas S.A.S una serie de beneficios para todas las personas que la conforman, ya que se lograría realizar procedimientos humanizadores que permitan mejorar la calidad de vida de sus colaboradores de una manera integral teniendo en cuenta cada uno de sus aspectos tanto emocional, familiar, personal, laboral y económico, para así obtener en ellos una mejor adaptación a su trabajo y con esto conseguir una mejor productividad, de igual modo, incentivar al colaborador por medio de una motivación personal, a modo de ejemplo, los cumpleaños a través de una cartelera donde todos sus compañeros puedan visualizar estas fechas especiales y se vean reflejado en las actitudes diarias de su labor, por último, brindar espacios de formación profesional a los colaboradores mediante la solicitud de visita a la empresa de entidades de formación educativa como por ejemplo, el Sena.

ANEXOS

6.1 Anexo N°1: Propuesta de manual.

Esta propuesta de manual se encuentra en planeación para la organización Estibas Técnicas S.A.S. Aun así se muestra a continuación el proceso con el que se inicia el manual.

Propuesta de manual de procesos para el trabajador social organizacional

Para empezar es considerable referenciar a Duhalt M, K (1977, según citado por Valdez B., M 2008) quien nos dice que el manual: “Es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/ o instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una empresa, que se consideran necesarias para la mejor ejecución del trabajo”. (p. 11).

Se puede decir que para soportar los procesos del trabajo social es importante conocer por medio de un manual los procesos correspondientes a dicha área; En esencia un manual es un elemento de comunicación que permite la toma de decisiones propias de esta área.

Este manual es un instrumento social que apoyará el quehacer cotidiano del trabajador social dentro de la organización Estibas Técnicas S.A.S, aquí se consignan metódicamente las funciones desempeñadas en la empresa.

Además con el manual puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial dependiendo de las situaciones o acontecimientos que le ocurren a los empleados en sus jornadas laborales, como también en los aspectos: individuales, familiares, sociales y económicos.

Algunas de estas funciones son:

- a. Acoger al colaborador por medio de una presentación ante áreas y colaboradores.

- b.** Asignar una persona a cargo (cooperador) para la indicción del puesto de trabajo.
- c.** Capacitar e inducciones en: temas de responsabilidad social empresarial, orden y aseo, separación de residuos sólidos, adecuada utilización de implementos de seguridad laboral e higiene y reglamento interno.
- d.** Facilita la comunicación o interacción de las diferentes áreas de la empresa.
- e.** Intervenir en situaciones que generan problemáticas individuales o colectivas que se presentan en el contexto laboral.
- f.** Socialización de campañas en temas ambientales.

Todo esto tiene como finalidad generar espacios de interacción entre los colaboradores y el empleador donde se permita la expresión de sentimientos y emociones dando paso a un desarrollo organizacional adecuado, como también el impulso del bienestar laboral.

6.2 Anexo N°2: Instrumentos.

- **Fichas bibliográficas**

Ficha bibliográfica de Trabajo social Organizacional	
Título (subtítulo): Trabajo social organizacional y en salud ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos.	Datos bibliográficos: Pava (1997, según Pérez, L., y Díaz, Y. (2014). <i>Revista Eleuthera</i> , Vol.10, P. 131.
Indica que con la gerencia social se propuso que el trabajo social desarrollara procesos orientados hacia una estructura organizacional más horizontal, flexible y dinámica que permitiera la participación, la transformación de las relaciones internas, el conocimiento de necesidades y satisfactores, la generación de pro actividad en la empresa, conllevando al personal a una alta motivación, implicando además interlocución, trabajo de redes, de equipos inter, multi y transdisciplinarios, desde enfoques administrativos modernos como: calidad y atención del servicio; calidad total; planeación estratégica; reingeniería y mejoramiento de procesos.	

Ficha bibliográfica de Trabajo Social Organizacional	
Título (subtítulo): <i>Problemas Sociales y el trabajo social.</i>	Datos bibliográficos: Smale, G., Tuson, G., y Statham, D., (2000). Madrid: Morata. P. 19
Así mismo, el trabajo social se refiere a las intervenciones practicadas para cambiar situaciones sociales, de manera que las necesidades de quienes precisan ayuda o están en peligro se satisfagan mejor que si no se interviniese. Todo esto incluye a muchas otras personas distintas de los trabajadores sociales de campo.	

Ficha bibliográfica de Trabajo Social Organizacional	
Título (subtítulo): <i>Trabajo social: concepto y metodología.</i>	Datos bibliográficos: Aguilar, J. M. (2012). España: Paraninfo.
<p>Por lo que respecta a nivel organizacional, la creciente incorporación de trabajadores sociales en este nivel de intervención ha posibilitado una especialización que conlleva el manejo de tareas administrativas y de gestión, asociadas a cargos ejecutivos en servicios sociales.</p>	

Ficha bibliográfica de Trabajo Social Organizacional	
Título (subtítulo): El trabajo social de empresa, un campo en proceso de cambio. Análisis de algunos factores que influyeron en su evolución.	Datos bibliográficos: Soto, J. C. (1993). <i>Cuadernos de Trabajo Social</i> . (4-5). 244.
<p>La finalidad del Trabajo Social de Empresa era conseguir el bienestar de los trabajadores, un buen ambiente laboral que ahuyentara conflictos sociales y una mayor productividad con el consiguiente rendimiento económico para la empresa.</p>	

Ficha bibliográfica de Trabajo Social Organizacional	
Título (subtítulo): El servicio social de empresa.	Datos bibliográficos: Bernard, M. (1967). ICES. Barcelona: Editios du Centuries, Paris.
<p>Aquella actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa. Este objetivo se alcanza mediante la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los trabajadores, los grupos y las colectividades de trabajo, hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad industrial en evolución y, a merced de una acción cooperativa, que mejore las condiciones económicas y sociales.</p>	

Ficha bibliográfica de Trabajo Social Organizacional	
Título (subtítulo): <i>Punto de convergencia entre el movimiento humanista, el método fenomenológico trascendental y la terapia gestalt, a la luz de la filosofía de kitaro nishida.</i>	Datos bibliográficos: Cadavid, S. M. (2014) (Tesis de grado). Corporación Universitaria. Minuto de Dios, Bello, Colombia. P. 30
<p>El individuo que asume un pensamiento fenomenológico es aquel observador que busca dar una explicación a la experiencia misma del ser humano; no solamente desde lo subjetivo, sino a través de un método que le permita dar explicación a las cosas en sí mismas buscando la estructura que ante la sola percepción no es posible entender; se trata de trascender esa experiencia elevándola a una comprensión racional desde el caer en cuenta por sí mismo, de acuerdo a las experiencias vividas, expresadas de diferentes formas y tomadas desde diferentes fuentes psicológicas, fisiológicas y hasta religiosas.</p>	

Ficha bibliográfica de Trabajo Social Organizacional	
Título (subtítulo): <i>Hacia un nuevo enfoque del trabajo social.</i>	Datos bibliográficos: García, J., y Melián, J. R. (1993) Madrid: Narcea. P. 92-95.
<p>La tendencia a considerar el Trabajo Social como una tecnología proviene del movimiento reconceptualizador. Aunque esta acepción se remota a los pioneros del trabajo social. Esta definición, si no cuestionamos que somos unos ingenieros sociales, aun enfocándola desde la óptica científica limita, considerablemente, el campo que rompa, a su vez, con la concepción tradicional de objeto de conocimiento como patrimonio de una Ciencia Social. Por el mero hecho de cumplir fiel y estrictamente con las reglas básicas del método científico, el Trabajo social se ve facultado y puede realizar una investigación científica que le permita conocer, desde una visión integral e interdisciplinar, la realidad social.</p>	

Pero, es más, aun así, el trabajo social, como ciencia, debe defender a ultranza un postulado básico: el de estar en contra de la parcialización del objeto de conocimiento. Ya que solo desde este enfoque armónico e integrador, trabajando y aprehendiendo interdisciplinariamente, la ciencia social saldrá enriquecida y podrá servir y explicar la realidad social con un índice de probabilidad mayor y con mejor grado de unidad y coherencia lógica interna.

Ficha bibliográfica de Trabajo Social Organizacional

Título (subtítulo):

Bienestar organizacional y trabajo social.

Datos bibliográficos:

Narváez, E. Y Vilaret, M. (2005) Tesis licenciado y título Trabajador Social. Universidad academia de humanismo cristiano, Santiago, Chile.

Sin duda el trabajo social ha estado presente en el desarrollo histórico del área de bienestar del personal, tanto en las empresas públicas como privadas. La acción profesional en dichas instituciones se inicia a partir de los años 30, atendiendo los problemas del trabajador y de su familia. Algunas organizaciones con “sentido social”, pertenecientes al sector privado, comienzan a preocuparse de contratar asistentes sociales para atender su personal. Es una atención personalizada, de tipo asistencial, paliativo, de preferencia referida a problemáticas de salud, vivienda y educación. El concepto profesional en este ámbito, también se desarrolla y empieza a hablarse de bienestar del “personal” y se agrega a la atención individual, el trabajo social con grupos, especialmente con las familias de los trabajadores. (P.56- 57)

Ficha bibliográfica de Trabajo Social Organizacional

Título (subtítulo):

Trabajo social organizacional y en salud ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos

Datos bibliográficos:

(Pérez, L., y Díaz, Y. 2014. *Revista Eleuthera*, Vol.10, P. 127.

Cabe señalar que el gremio de trabajadores(as) sociales también se institucionalizó, lo cual permitió que se empezaran a realizar encuentros y eventos de los profesionales con el fin de poner en común, no solo sus intervenciones sociales en diferentes campos, como el organizacional, sino además contextualizarlas y problematizarlas, señalando también apuestas para abordar las nuevas realidades sociales, lo que contribuyó al desarrollo de la profesión, así como a la formulación y ejecución de políticas de bienestar social en algunas organizaciones públicas y privadas del país.

Ficha bibliográfica de Trabajo Social Organizacional

Título (subtítulo):

Trabajo social organizacional y en salud ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos.

Datos bibliográficos:

Gallego (2000, según citado en Pérez, L., y Díaz, Y., 2014.) *Revista Eleuthera*, Vol.10, P. 131.

La tendencia en el Trabajo Social se dirige a la gestión humana, implicando desarrollar procesos de selección, contratación, entrenamiento, relación laboral, gestión del desempeño, efectividad de las comunicaciones, clima organizacional, entre otros, lo cual exige romper con el modelo tradicional funcionalista.

Ficha bibliográfica de Trabajo Social Organizacional

Título (subtítulo):

Trabajo social organizacional y en salud ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos.

Datos bibliográficos:

Torres (2006, según citado en Pérez, L., y Díaz, Y. (2014) *Revista Eleuthera*, Vol.10, P. 135.

Colombia el trabajo social en el campo organizacional, utiliza el método de caso o individual para la comprensión e intervención de las problemáticas referidas a la interacción de los empleados en este contexto tales como: conflictos interpersonales; estrés laboral; rendimiento laboral; preparación a la jubilación; elaboración de duelos y problemáticas familiares (separaciones, divorcios, drogadicción, rendimiento académico, dificultades económicas, muertes, entre otros).

Ficha bibliográfica de Bienestar Laboral	
Título (subtítulo): <i>Como pueden las empresas hacer frente al desafío japonés.</i>	Datos bibliográficos: Ouchi, W. (1982). Bogotá: Norma.
<p>La cultura de una empresa la constituye la tradición, las condiciones y los valores que dan lineamientos para un patrón de actividades, opiniones y acciones, y afirma que, la denominada por él, organización Z tendría unas características culturales muy específicas: confianza, amistad, trabajo en equipo y administración por participación directa. Este autor concluye también que “las condiciones de trabajo humanizadas (propias de esta organización) no solo aumentan la productividad y las utilidades de la compañía, sino también la auto estimación de los empleados los cuales expresan un mayor bienestar emocional y también se sienten menos enajenados</p>	

Ficha bibliográfica de Bienestar Laboral	
Título (subtítulo): Cultura organizacional y bienestar laboral.	Datos bibliográficos: Schein. (1988). Según citado por Calderón, G., Murillo, S.M., Torres, K. Y. (200). <i>Cuaderno de administración</i> , Vol. 16(25), p. 115.
<p>la cultura es la base de presunciones básicas y creencias que comparten los miembros de una empresa, las cuales trabajan inconscientemente y definen la visión que la empresa tiene de sí misma y de su entorno. Para este autor la cultura puede ser intervenida por la dirección por mecanismos directos como la acción planeada y consciente de sus reacciones frente a las crisis, la planeación de funciones, las recompensas, las prácticas de gestión humana y, en general, por todo aquello que sea atendido, medido y controlado por los líderes, y mecanismos indirectos de tipo estructural, procedimental, diseño de espacios, manejo de mitos y leyendas y</p>	

declaraciones formales de filosofía empresarial.

Ficha bibliográfica de Bienestar Laboral

Título (subtítulo):

Cultura organizacional y bienestar laboral.

Datos bibliográficos:

Berg, 1999. Según citado por Calderón, G., Murillo, S.M., Torres, K. Y. (2003). *Cuaderno de administración*, Vol. 16(25), p. 118.

Relaciona la satisfacción laboral con tres tipos de factores: características específicas de trabajo, prácticas de alto rendimiento en el trabajo y factores que afectan el entorno de trabajo de la gente.

Ficha bibliográfica de Bienestar Laboral

Título (subtítulo):

Factores que afectan el clima laboral de la imprenta departa mental de Antioquia, durante el año 2010.

Datos bibliográficos:

Cuartas, C, L., y Cano, F. A. (2010). Corporación Universitaria. Minuto de Dios, Bello, Colombia.

Se puede definir el clima como el ambiente humano dentro del cual trabajan los empleados de una organización, éste, por su naturaleza, se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de ella, por esto suele decirse: Es un concepto de sistemas que refleja el estilo de vida completo de una organización e influye en la motivación, desempeño y satisfacción del trabajador.

Ficha bibliográfica de Bienestar Laboral

Título (subtítulo):

Percepción del Clima organizacional como herramienta administrativa bajo un enfoque social, en la liga antioqueña

Datos bibliográficos:

Jiménez, C. S., y Tamayo, P. A. (S.F). Corporación universitaria Minuto de Dios,

de tenis. (Tesis de grado).	Antioquia.
<p>Es por esto que se hace necesario que los intereses del individuo se conjuguen con los de la organización, es también por esto que es importante para cualquier líder saber lo que quiere la gente con que él trabaja, esto facilitará la identificación de un plan de incentivos que puedan estar disponibles para el empleado que alcance un objetivo claramente planteado y socializado. No le debe dar temor a los líderes comunicarle a sus colaboradores que espera de ellos, y de igual forma que esperan ellos de la organización, y acto seguido construir entre todos una lista de elementos, que podrían llamarse premios o incentivos, que podrían alcanzarse en el momento de lograr una meta. Es así como participativamente crecen las buenas empresas, donde el principal indicador debe ser el bienestar de las personas que allí trabajan, reflejado en rostros sonrientes, tranquilos, llenos de deseos por ir a trabajar.</p>	

Ficha bibliográfica de Bienestar Laboral	
Título (subtítulo):	Datos bibliográficos:
Bienestar social laboral en clave de necesidades y satisfactores.	Giraldo, 2004., según citado por Granobles, C. M., Herrera, M., y Gutiérrez, T., 2012. Tendencias y retos, Vol. 17(2), P. 98.
<p>En el ámbito laboral, áreas como Bienestar Social Laboral tienen dentro de sus funciones la búsqueda del bienestar de las personas o comunidades con quienes trabaja, por esto, quienes las lideran asumen dentro de su rol de administración el deber de consolidarse como líderes, gestores, capacitadores, orientadores, movilizadores y comunicadores. Desde su quehacer intervienen para brindar elementos que fortalezcan el desarrollo y el mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores.</p>	

Ficha bibliográfica de Bienestar Laboral	
Título (subtítulo):	Datos bibliográficos:

Bienestar social laboral en clave de necesidades y satisfactores.	Granobles, C. M., Herrera, M., y Gutiérrez, T. (2012) Tendencias y retos, Vol. 17(2), P. 92.
Desde la noción de Bienestar Social Laboral planteada, la calidad de vida se asume como un asunto integral centrado en los seres humanos y su dignidad, que supera el desarrollo de acciones puntuales, orientándose al desarrollo de prácticas y beneficios sostenibles, y posibilitando el diseño, la ejecución y la evaluación de las mismas, con una relación coherente entre las estrategias planeadas y las prácticas realizadas, esto con el fin de mantener y mejorar las condiciones de vida laborales que favorezcan el desarrollo personal y social de los colaboradores” (P. 92)	

Ficha bibliográfica de Bienestar Laboral	
Título (subtítulo): <i>La Cultura Organizacional y la gestión del conocimiento: Estudio exploratorio en una muestra de empresas de telecomunicaciones ubicadas en la ciudad de Bogotá.</i>	Datos bibliográficos: Calderón, G. (2003, citado por Beltrán, S y Osorio, A. 2009). (Trabajo de grado) Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. (p. 19)
Dada la importancia de la cultura en los resultados de la organización, mucho esfuerzo se han desarrollado para tratar de encontrar la manera de transformar sus valores, adecuar las prácticas cotidianas e influir sobre las percepciones de los trabajadores, a fin de tratar de obtener condiciones culturales que favorezcan el desempeño de las personas y, por lo tanto, mejorar los resultados de la organización, que en muchos casos ha terminado reduciéndola a una “ingeniería cultural”, donde la dirección tendría el poder absoluto para modelar comportamientos.	

Ficha bibliográfica de Bienestar Laboral	
Título (subtítulo): Cultura organizacional y bienestar laboral.	Datos bibliográficos: Barley y Kunda. (1992, Calderón, G.,

<i>Cuaderno de administración.</i>	Murillo, S.M., Torres, K. Y. (2003). Vol. 16(25), p. 117.
<p>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 industriales habían logrado riquezas y posición mediante el trabajo de otros, estaban moralmente obligados a asumir sus responsabilidades, no solo frente a la economía, sino frente al bienestar individual y colectivo de sus empleados”, el esfuerzo se centraba en programas sociales tendientes más a mejorar las condiciones morales y mentales del trabajador que a modificar las condiciones de trabajo.</p> <p>Como el surgimiento de la teoría de las relaciones humanas, la búsqueda de la eficiencia lleva a los empresarios al desarrollo de programas que trascienden la moralidad, para ofrecer acciones de beneficencia y algunas prestaciones como vacaciones, permisos por enfermedad, servicios de salud, fondos de pensiones que incrementaría la satisfacción del empleado y, por ende, su rendimiento. Después de la segunda Guerra Mundial la atención se traslada a la búsqueda de estrategias para el incremento de la lealtad, la motivación y posteriormente hacia los sistemas de compensación, decisiones participativas y enriquecimiento del trabajador. (P. 117)</p>	

Ficha bibliográfica de Bienestar Laboral	
Título (subtítulo): Cultura organizacional y bienestar laboral. <i>Cuaderno de administración.</i>	Datos bibliográficos: Robbins, 1994 según citado por Calderón, G., Murillo, S.M., y Torres, K. Y. 2003. Vol. 16(25), p. 119
<p>Los conceptos de bienestar laboral y cultura organizacional están relacionados, aunque son diferenciados. La segunda hace referencia a la forma como los trabajadores perciben algunas características de la organización; el manejo de los conflictos, la actitud a la innovación o el fomento al trabajo en equipo; mientras que el bienestar o satisfacción es un concepto evaluativo y trata de responder que siente el empleado, frente al manejo del conflicto o las de supervisión.</p>	

Ficha bibliográfica de Bienestar Laboral	
Título (subtítulo):	Datos bibliográficos:
Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral	Salazar, J. G., Guerrero, J. C., Machado, Y. B., y Cañedo, R. (2009), <i>ACIMED</i> , Vol. 20, (4), prr. 6.
Definir el concepto de clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización.	
(...) Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización. (párr. 6)	

Ficha bibliográfica de Bienestar Laboral	
Título (subtítulo):	Datos bibliográficos:
Cultura organizacional y bienestar laboral. <i>Cuaderno de administración.</i>	Kaplan y Norton, 1997, citados según Calderón, G., Murillo, S.M., y Torres, K. Y. 2003, p. 118.
Los últimos estudios reconocen, además, que la eficiencia y la productividad no son suficientes para el éxito organizacional y que se requiere de movilizar la mente y las capacidades creativas de quien están más cerca de los procesos de los clientes. (P 118).	

Ficha bibliográfica de Bienestar Laboral	
Título (subtítulo):	Datos bibliográficos:
Cultura organizacional y bienestar laboral.	Kast y Rosenzweig, 1988, Berg, 1999, Osterma, 2000, citados según Calderón,

<i>Cuaderno de administración.</i>	G., Murillo, S.M., y Torres, K. Y. 2003. P 118).
Los investigadores han dedicado un esfuerzo significativo a establecer la relación entre bienestar y satisfacción del trabajo y productividad, pero los resultados no son contundentes y se han encontrado relaciones en uno y otro sentido; si bien la satisfacción puede incrementar la productividad, también es cierto que la productividad de un trabajo aumenta la satisfacción de quien lo realiza	

Ficha bibliográfica de Responsabilidad Social Empresarial	
Título (subtítulo):	Datos bibliográficos:
<i>La responsabilidad social corporativa interna: La nueva frontera de los recursos humanos.</i>	Mora, F. (1994). Según citado en Carneiro, M. (2004). Madrid: ESIC., P. 32.
La integración voluntario, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y morales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores.	

Ficha bibliográfica de Responsabilidad Social Empresarial	
Título (subtítulo):	Datos bibliográficos:
Responsabilidad social Empresarial	Ethos de Brasil. Según citado en Prado, A (2012).
La Responsabilidad social es una manera de hacer negocios en la cual una empresa se convierte en co-responsable por el desarrollo social. Una compañía socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diferentes partes interesadas (accionistas, colaboradores, proveedores, consumidores, comunidad y gobierno y el medio ambiente) e incorporarlos en el planeamiento de sus actividades, buscando cuidar de todas sus demandas y no solamente aquellas de los	

accionistas o dueños.

Ficha bibliográfica de Responsabilidad Social Empresarial

Título (subtítulo):

Responsabilidad social empresarial:
Teorías, índices, estándares y
certificaciones,

Datos bibliográficos (ejemplo):

Bowen (1953, según citado en Duque, Y.,
Cardona, M., y Rendón, J, 2013)
*Cuaderno de administración, Vol. 29, (N°
50), 196*

La Responsabilidad Social Empresarial hace referencia a las obligaciones de los empresarios para aplicar políticas, tomar decisiones o seguir las líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad por lo tanto, el empresario debe actuar para servir a la sociedad en lugar de tener como objetivo la maximización de los beneficios como único fin de la empresa; es indudable entonces que la función principal de la empresa es de naturaleza económica y su finalidad es de naturaleza social.

Ficha bibliográfica de Responsabilidad Social Empresarial

Título (subtítulo):

La visión de RSE de UNIAPAC.

Datos bibliográficos (ejemplo):

Delgado y Montenegro. (2014)

La actuación de la empresa contemporánea no se puede evaluar sólo en unidades monetarias, sino que debe expresar su valor por medio de una dimensión económica, social y medio ambiental.

Para la UNIAPAC (17/03/2017), estas dimensiones económica, social y ambiental debe tener una “cuarta dimensión” que aparece en la propia esencia empresarial y en las relaciones con su entorno: la vigencia permanente de la suprema dignidad de la persona humana, tantas veces referida como “el activo más importante” y tantas veces menospreciada tanto al interior como al exterior de la empresa.

Ficha bibliográfica de Responsabilidad Social Empresarial	
Título (subtítulo): Responsabilidad Social Empresarial, ¿compromiso con la comunidad o estrategia de mercadeo?	Datos bibliográficos: Berrio, A., y Rúa, L., 2009. <i>Revista Mercatec</i> , Edición 46, p 70-71
El concepto de Responsabilidad social empresarial (RSE) surge en los Estados Unidos como respuesta a las problemáticas destacadas durante la segunda guerra mundial, pues era una propuesta que era necesaria para promover el desarrollo social, industrial, ambiental y comercial de los países más afectados por el conflicto	

Ficha bibliográfica de Responsabilidad Social Empresarial	
Título (subtítulo): <i>Administración de la Responsabilidad Social Corporativa.</i>	Datos bibliográficos: Gago, F. (2005) Madrid: S.A Ediciones paraninfo. p. 98.
Consiste en que una organización tiene obligación de trabajar para conseguir una mejora del bienestar social, se puede asumir esta obligación de manera voluntaria o puede ser impuesta por las distintas autoridades. Bajo esta filosofía el cumplimiento de la legislación vigente podría considerarse como una acción de RSE. No obstante, se considera que una organización es socialmente responsable cuando asume obligaciones a un nivel superior al cumplimiento de las normas económicas y legales. (p. 98)	

Ficha bibliográfica de Responsabilidad Social Empresarial	
Título (subtítulo): <i>El concepto de responsabilidad social empresarial</i>	Datos bibliográficos: Cajiga, J. f (S.F):
“La RSE es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión de la empresa,	

independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece” (p. 2)

Ficha bibliográfica de Responsabilidad Social Empresarial

Título (subtítulo):

Responsabilidad social y ética empresarial.

Datos bibliográficos:

Martínez. H. (2011) Bogotá: Ecoe ediciones

El carácter social de la actividad económica exige que la empresa está obligada para con el bien común de la comunidad en la que desenvuelve sus actividades. Es moral que las empresas busquen su propio interés, con tal de que acepten los límites que imponen los legítimos intereses de los demás y la solidaridad humana. Las instituciones económicas están obligadas a prestar servicios exigidos por la función social de los bienes siempre en observancia de las necesidades humanas de los demás. (P.27).

(...) la Responsabilidad Social de los negocios abarcaba las expectativas económicas, legales, éticas y filantrópicas que la sociedad tiene de las organizaciones en un momento dado del tiempo. Esta nueva teoría contempla un espectro más amplio de personas que se ven afectadas por las acciones de las empresas que trascienden el círculo de los accionistas e involucra a los empleados, clientes, proveedores, competidores, la comunidad inmediata y la sociedad en general. (P.28).

Ficha bibliográfica de Responsabilidad Social Empresarial

Título (subtítulo):

Responsabilidad social empresarial en la ciudad de barranquilla.

Datos bibliográficos:

Vives (2004, según citado por Barros, M., Retamozo, M., y González, D. 2015 *Semilla Dice*. P. 82.

Prácticas de la corporación que, como parte de la estrategia corporativa, en complementariedad y apoyo de las más importantes actividades empresariales, busca evitar daño y promover el bienestar de stakeholders (clientes, proveedores, empleados, fuentes financieras, la comunidad, el gobierno y el medio ambiente); a través de

cumplir con reglas, regulaciones y voluntariamente ir más allá de ellas.

Ficha bibliográfica de Responsabilidad Social Empresarial

Título (subtítulo):

Responsabilidad social empresarial.

Datos bibliográficos:

Ares, F. (2010) *El escéptico*. 24, p.

Desde hace unos pocos años se está imponiendo la idea de que las empresas deben ser socialmente responsables. Hasta hace poco se hablaba de RSC, Responsabilidad Social Corporativa, pero ahora es más habitual hablar de Responsabilidad Social Empresarial.

La idea detrás de esa sigla es que la empresa debe ser mucho más que una máquina de crear valor para los accionistas. Por supuesto que las empresas deben ganar dinero, pero no sólo eso, deben ser “responsables”, lo que implica un sinnúmero de cosas. Por un lado, está la responsabilidad con sus propios empleados, deben ir mucho más allá de cumplir todas las normas legales y deben conseguir que sus empleados se desarrollen tanto profesional como personalmente, que haya una compaginación entre la vida laboral y profesional. Por otro lado, hay un compromiso en que los productos que adquiere, tanto si son materias primas como productos manufacturados, estén hechos por empresas que son respetuosas con los derechos humanos, que no empleen a niños, que sean lo más amigable posible con el medio ambiente, etc.

Además, hay un compromiso de tratar a todas las personas implicadas, empleados, proveedores, accionistas y clientes de una forma honrada y ética.

Cada día hay más datos de que ser una empresa RSE es bueno, pues a la larga si el personal, los proveedores y los accionistas están satisfechos, se traduce en un mejor servicio al cliente y, por lo tanto, en mayores beneficios. (p. 16)

- **Guía de preguntas orientadoras**

PREGUNTAS ENTREVISTA

SEMIESTRUCTURADA

Yandra Milena Bancha

Gerente

El proyecto de investigación: “*Trabajo Social en la empresa Estibas Técnicas del municipio de la estrella para mejorar el bienestar laboral de sus colaboradores en el año 2017*” está centrado en el desarrollo que se da a nivel organizacional en el área de trabajo social de la empresa para conocer los problemas y necesidades individuales o colectivas que los aquejan, con el propósito de incidir en temas de responsabilidad social empresarial para un mayor crecimiento y bienestar de todos, donde el papel del trabajador social influya en la toma de decisiones y la solución de problemas, creando confianza y colaboración entre todas las personas que hacen parte de la empresa y así desarrollar una nueva forma de transferir su conocimiento.

A continuación le realizaremos una entrevista referente al proyecto de investigación con el fin de recolectar la información necesaria para brindar propuesta de posibles soluciones.

1. ¿Cómo es la comunicación con los empleados?

La comunicación con los empleados es poca debido a que mis responsabilidades son mas administrativas y de metas a cumplir, algo que debo cambiar y motivar desde la comunicación persona a persona.

2. ¿Brinda capacitaciones a sus empleados? ¿Con que fin?

Si, las capacitaciones se han realizado de la mano de la ARL positiva, sura dicta capacitaciones para administrativos en pro a tener una buena salud tanto física como mental.

Definición: “El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina social que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y los principios de la justicia social. Los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el Trabajo Social. Respaldada por las teorías sociales, humanas y de la cultura, el Trabajo Social involucra a los sujetos y las estructuras para hacer frente a problemas, necesidades y riesgos de manera conjunta”.

3. Según lo anterior, ¿cuál cree usted que son las funciones del trabajador social y porque cree usted que sería importante un trabajador social en la empresa Estibas Técnicas S.A.S?

Las funciones son velar por el bienestar del trabajador, ser un puente o una voz de las necesidades que el trabajador tiene y la empresa no mira. Si es importante un trabajador social en Estibas Técnicas S.A.S.

Definición: "El bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización. Se expresa en la forma como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que existen condiciones objetivas que las determinan, se construye a partir de los objetivos misionales y comunes que plantean la naturaleza de la organización"

4. ¿Qué cree usted que le ofrece actualmente la empresa según el concepto de Bienestar Laboral?

En el caso de bienestar laboral, existen las fiestas de fin de año, la promoción del deporte, ayudas económicas o préstamos según necesidades personales.

5. ¿Qué aspectos considera necesarios fortalecer en la empresa para mejorar el bienestar laboral según lo definido?

La comunicación, el acompañamiento, la cercanía sin que sea una amistad sino una compañía laboral y un apoyo.

PREGUNTAS ENTREVISTA

SEMIESTRUCTURADA

Frady Sanchez Administrador

El proyecto de investigación: “*Trabajo Social en la empresa Estibas Técnicas del municipio de la estrella para mejorar el bienestar laboral de sus colaboradores en el año 2017*” está centrado en el desarrollo que se da a nivel organizacional en el área de trabajo social de la empresa para conocer los problemas y necesidades individuales o colectivas que los aquejan, con el propósito de incidir en temas de responsabilidad social empresarial para un mayor crecimiento y bienestar de todos, donde el papel del trabajador social influya en la toma de decisiones y la solución de problemas, creando confianza y colaboración entre todas las personas que hacen parte de la empresa y así desarrollar una nueva forma de transferir su conocimiento.

A continuación le realizaremos una entrevista referente al proyecto de investigación con el fin de recolectar la información necesaria para brindar propuesta de posibles soluciones.

1. ¿Cómo es la comunicación con los empleados?

Es muy Buena todos los Empleado me
manifiestan inquietudes y problemas que tienen
tanto a nivel laboral y personal

2. ¿Brinda capacitaciones a sus empleados? ¿Con que fin?

Las capacitaciones se hacen para mejorar las
funciones de los Empleado como riesgos profesionales

Definición: “El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina social que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y los principios de la justicia social. Los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el Trabajo Social. Respaldada por las teorías sociales, humanas y de la cultura, el Trabajo Social involucra a los sujetos y las estructuras para hacer frente a problemas, necesidades y riesgos de manera conjunta”.

3. Según lo anterior, ¿cuál cree usted que son las funciones del trabajador social y porque cree usted que sería importante un trabajador social en la empresa Estibas Técnicas S.A.S?

Sería muy importante para ayudar a mejorar los problemas que tienen los trabajadores

Definición: "El bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización. Se expresa en la forma como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que existen condiciones objetivas que las determinan, se construye a partir de los objetivos misionales y comunes que plantean la naturaleza de la organización"

4. ¿Qué cree usted que le ofrece actualmente la empresa según el concepto de Bienestar Laboral?

con los implementos de seguridad tales como: Gafas, Guantes tapados, uniformes, botas de seguridad

5. ¿Qué aspectos considera necesarios fortalecer en la empresa para mejorar el bienestar laboral según lo definido?

la comunicación de Trabajador y Empleado para fortalecer las condiciones del trabajador y mejorar la productividad de la empresa

PREGUNTAS GRUPO FOCAL

Las siguientes preguntas se plantean con el fin de conocer el mecanismo interno de la empresa y así realizar un análisis detallado de las relaciones interpersonales que se dan entre los colaboradores para el logro de los objetivos planteados en la investigación.

Definición: “El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina social que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y los principios de la justicia social. Los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el Trabajo Social. Respalda por las teorías sociales, humanas y de la cultura, el Trabajo Social involucra a los sujetos y las estructuras para hacer frente a problemas, necesidades y riesgos de manera conjunta”.

1. Según lo anterior, ¿cuál cree usted que son las funciones del trabajador social?

Alonso: creo yo que las funciones del trabajador social en la empresa son como acotar las distancias entre el trabajador y el jefe teniendo en cuenta como las cosas que nosotros pensamos desde la producción y el mejorar el sistema del trabajo en la empresa

Andrés: La funciones del trabajador social es velar por la integridad del trabajador, sea físico, intelectual o familiar.

Santiago Santamaría: yo creo que es como tener claro quién es el jefe y quien es el trabajador pero entre los dos pues habiendo como un respeto, como un compañerismo y entre ellos mismos.

Alberto: yo entiendo digamos que el trabajador debe cumplir los reglamentos que tiene la empresa, en caso tal pues que ellos no la cumplan tomaran decisiones. Es como un líder.

2. De acuerdo a las definiciones ya mencionadas, ¿porque cree usted que sería importante un trabajador social en la empresa?

Santamaría: influye escuchando como a las otras personas la necesidades que tenga para poderlas transmitir al jefe y que así todos tengan como, pues como que todos se sientan mejor y más acompañado y se vuelva como mejor.

Alberto: Aportando ideas

Torres: son como un puente entre el trabajador y el empleador porque muchas veces el trabajador no se a través a manifestar necesidades o inquietudes propiamente delante del jefe, si no que necesita un puente, una persona que vele por él.

Alonso: Si, son las necesidades que tenemos nosotros los empleados en cuanto a la empresa y nosotros lo transmitimos sobre el trabajador social con el jefe.

Andrés: el trabajador social como lo dijeron todo es un intermediario entre el trabajador y el jefe el cual vela por integrar el trabajador, familiar o laboral.

3. ¿Qué es para usted el bienestar laboral?

Santamaría: yo entiendo que es estar bien en la parte económica y en la parte de las herramientas que necesite para trabajar como los uniformes, seguridad y eso.

Andrés: yo creo que es un conjunto de factores de lo que es el tema de uniformes, de salud el cual brinda un bienestar al trabajador, y todo lo que tenga que ver con el ambiente, que todo sea legal como la contratación con nosotros.

Steven: es sentirse bien en la empresa, que no todo sea trabajo y trabajo.

Definición: “El bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización. Se expresa en la forma como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que existen condiciones objetivas que las determinan, se construye a partir de los objetivos misionales y comunes que plantean la naturaleza de la organización”

4. ¿Qué cree usted que le ofrece actualmente la empresa según el concepto de Bienestar Laboral?

Alonso: Actualmente la empresa nos ofrece implementos de protección, gafas, tapa oídos, guantes, botas de seguridad, uniforme en cuanto al bienestar laboral.

Santiago Santamaría: Yo creo que nos ofrece un espacio que nos lo brinda los sábados para integrarnos con los compañeros y hacer deporte por ejemplo haciendo micro.

Santiago torres: Respecto a ese deporte ellos mismo nos facilitan las canchas, la dotación, además en la época de diciembre la fiesta con las familias.

Santiago santa: el 31 de octubre nos dejan salir más temprano para salir con los hijos, les envían dulces.

La natillera también nos sirve mucho, se reclama en diciembre.

Cada una de estas actividades son propuestas por nosotros pero los jefes no asisten

5. ¿Existe un plan para el bienestar laboral? ¿Lo conoce?

Andrés: lo hay pero tiene sus falencias, deberían hacer una encuesta donde les pregunten a los trabajadores, que requerimos como horas extras, aguinaldos, ratos libres, todas esas cosas que uno necesita como trabajador.

Alonso: el plan es más que todo como en cuanto a los implementos de seguridad y todo eso, cada vez que una presente que se dañó las gafas o cualquier cosa de implemento de seguridad, como también hay tiempos que se les cambia si no se les ha dañado, pero si hay un plan que se brega a llevar lo mejor que se puede pero muchas veces si hay dificultades.

Andrés: ese plan como reglamento se debe porque si no se estuviera faltando ´pues a la norma en cuanto a seguridad pero el plan tiene como otras cosas como bienestar laboral que es el tema como del trabajador, eso es seguridad creería yo, es más tema de bienestar de uno como trabajador.

6. ¿Qué aspectos considera necesarios fortalecer en la empresa para mejorar el bienestar laboral según lo definido?

Santamaría: que los jefes sería mejor como que se interesaran por los problemas de los trabajadores, que pregunten por que llegan aburrido, que problemas tiene uno, cosas así

Steven mesa: más apoyo moral

Alberto mesa: Acompañamiento

Andrés: acompañamiento en los procesos, que el jefe pregunte si está a gusto con el salario o el trabajo.

Nunca han realizado dichas preguntas

Torres: yo creo que es más porque uno se preocupa por el trabajo y desde que uno este rindiendo ellos no van a preguntar

Santamaría: Como tenemos metas, nosotros las cumplimos por eso ellos no preguntan si está bien o mal.

Torres: los dueños de la empresa como tal no van pero ellos tienen sus supervisores que si asisten los procesos.

7. ¿Qué actividades propone para mejorar el bienestar laboral al interior de la empresa?

Alonso: un restaurante, sería bueno pero sabemos que es complicado por ser una empresa tan pequeña

Alberto: no hay presupuesto para el restaurante

Torres: tal vez por el espacio ya que no se presta para tener una zona de comidas y mas que es una aserrío

Santamaría: si porque hay mucho polvo, creo que es importante realizar pausas activas durante la jornada como por ejemplo estirarnos, hacer algo diferente para distraerse.

8. Teniendo claras las funciones del trabajador social: ¿Cómo el trabajo social garantiza el bienestar laboral en la empresa, a través de qué acciones, planes, programas y proyectos?

Santamaría: a través de la persona, pues no como se garantiza.

Andrés: a través de una encuesta de satisfacción se garantiza, porque te van a encuestar si estas a gusto con tu jefe, con su salario, reconozco el tema porque lo leí en internet

Torres: estoy de acuerdo con la encuesta porque así reconoce las necesidades de los trabajadores, que tan a gusto están porque si o por que no y que plan o qué estrategia se puede implementar

Alberto: exacto sería lo ideal

- **Diario de Campo:**

Noviembre 8 de 2016:

El día de hoy Martes, 10:00 am fuimos a una reunión que habías agendado con la gerente de la empresa para mencionarle la propuesta que teníamos para presentar en la universidad acerca del proyecto de grado sobre el cual queríamos realizar en la empresa.

Primeramente, le mencionamos que queríamos trabajar sobre las barreras salariales que existían en una empresa y darnos cuenta si si era esto para trabajar sobre las posibles soluciones de esto.

Febrero 23 de 2017:

Nos encontramos en la biblioteca de la de Antioquia a las 3:00 de la tarde ya que todas teníamos que trabajar y solo coincidimos en ese horario.

Buscamos en libros y tesis sobre las categorías, nos pusimos de acuerdo en dividirnos los temas, Vane buscó sobre Responsabilidad Social empresarial, Ana sobre bienestar Laboral y Mari sobre Trabajo Social Organizacional.

A las 6 de la tarde nos informaron que prontamente cerrarían la biblioteca y como no pudimos prestar libros decidimos volver al fin de semana ya que todas descansábamos ese sábado.

Marzo 1 de 2017

El día martes nos llamó el administrador de la empresa para preguntarnos si estábamos interesadas en conocer el proceso que le dan a la estiba y nos agendó para el día de hoy miércoles.

Llegamos a las 9:00 de la mañana al aserrío donde el administrador Fredy Sánchez nos explicó el proceso detallado de la transformación de la estiba, nos permitió tomar fotos para anexar a nuestro trabajo (si era necesario).

Al terminar el recorrido nos reunimos con el área administrativa y la gerente nos presentó frente al personal como trabajadoras sociales en formación y explicó que realizaríamos un trabajo de investigación y que estaríamos volviendo en otras ocasiones para trabajar con ellos.

Marzo 21 de 2017:

El día martes llegamos a la empresa a realizar la técnica del grupo focal.

Cuando llegamos todos los colaboradores estaban realizando sus labores diarias ya que eran alrededor de las 3:00 p.m., hablamos con la gerente y el subgerente para poderlos organizar a todos en un espacio donde nos permitieran realizar la actividad, ellos nos facilitaron un pequeño salón el cual adecuamos con sillas y los elementos necesarios para realizar la actividad.

Cuando ya habían terminado su horario laboral cada uno fue pasando al salón, donde entraban con expectativa sobre que íbamos a hacer, cuáles eran las preguntas y si los jefes iban a estar presentes por tal motivo se dispersaron un poco pero nosotras logramos mantener el orden para que la actividad fluyera adecuadamente.

Comenzamos haciendo una breve introducción de lo que íbamos a hacer y su fin, iniciamos con preguntas frente a la categoría de Trabajo social, al leer la guía orientadora notamos que ellos estaban un poco perdidos con las preguntas, pero a medida que se iban explicando las preguntas iban comprendiendo el tema.

Algunos de ellos se encontraban nerviosos y apenados para participar, esto nos sorprendió ya que en las visitas anteriores uno de ellos se había mostrado muy espontáneo y alegre, pero al estar en grupo le daba nervios y se bloqueaba con las preguntas, los otros participantes si se notaron tranquilos al momento de contestar y así se fueron realizando todas las preguntas donde unos respondían y otros no, al final se logró realizar toda la actividad sin ningún inconveniente.

Durante la aplicación de la técnica nos sentimos, primeramente asustadas pues creíamos que no nos iban a responder de la forma adecuada o que no nos iban a dar la importancia que necesitábamos pero nos dimos cuenta que todos los integrantes fueron muy participativos y de gran ayuda y así finalizando esta nos sentimos a gusto pues logramos el objetivo que esperamos que era recoger los datos para el trabajo.

Marzo 24 de 2017

El día viernes asistimos a las empresa a las 2:00 p.m. para aplicar la técnica entrevista semi estructurada al personal administrativo que en este caso era la gerente Sandra Milena Sánchez y el Administrativo Freddy Sánchez, este día asistimos las tres integrantes del equipo, los administrativos nos brindaron un espacio para poder realizar la actividad ellos dos fueron muy amables y dispuestos a brindar toda la información necesaria.

La entrevista fue muy fluida ya que a medida que ellos iban respondiendo las preguntas nos iban contando los procesos que se llevan a cabo en la empresa, como eran las relaciones entre ellos y los colaboradores, doña Sandra la gerente nos dice que ella es muy aparte de los trabajadores y su labor porque ella está encargada de otras cosas de la empresa, por el contrario el señor Freddy si tiene más contacto con los trabajadores porque este tiene más afinidad con los colaboradores.

En la realización de esta técnica nos sentimos muy bien, tranquilas y cada una estábamos muy empoderadas de nuestro rol y de las funciones que teníamos, realizamos preguntas e intervenimos para que la entrevista fuera de manera más fluida.

6.3 Anexo N°3: Consentimientos informados

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señores,

ESTIBAS TECNICAS S.A.S.

Buen día.

Nos encontramos realizando un proyecto de investigación donde su objetivo es identificar si el área de Trabajo Social Organizacional en la Empresa Estibas Técnicas del Municipio de la Estrella garantiza el bienestar laboral de sus colaboradores en el año 2017.

Nuestros plan de investigación se centran en el análisis de información recuperada a través de técnicas que se realizarán en diferentes espacios durante el transcurso del primer semestre del año 2017, con los colaboradores de la empresa.

Es importante resaltar que los resultados de nuestra investigación serán publicados en la Corporación Universitaria Minuto De Dios como proyecto de grado y tiene fines académicos donde se reservaran sus nombres.

Queda en constancia que Yo Jandra Wilena Sanchez López representante legal de la empresa ESTIBAS TECNICAS S.A.S estoy de acuerdo en autorizar que la recolección de la información.

Nombre, firma y documento de identidad del representante legal.

Nombre Jandra Wilena Sanchez López Firma Jandra Wilena Sanchez López
C.C 42.825.243

CONCENTIMIENTO INFORMADO

Señores,

ESTIBAS TECNICAS S.A.S.

Buen día.

Nos encontramos realizando un proyecto de investigación donde su objetivo es identificar si el área de Trabajo Social Organizacional en la Empresa Estibas Técnicas del Municipio de la Estrella garantiza el bienestar laboral de sus colaboradores en el año 2017.

Nuestros plan de investigación se centran en el análisis de información recuperada a través de técnicas que se realizarán en diferentes espacios durante el transcurso del primer semestre del año 2017, con los colaboradores de la empresa.

Es importante resaltar que los resultados de nuestra investigación serán publicados en la Corporación Universitaria Minuto De Dios como proyecto de grado y tiene fines académicos donde se reservaran sus nombres.

Queda en constancia que Yo Fredy Sánchez administrador de la empresa ESTIBAS TECNICAS S.A.S estoy de acuerdo en autorizar que la recolección de la información.

Nombre, firma y documento de identidad del representante legal.

Nombre Fredy Sánchez Firma [Firma]

C.C 98627662

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señores,

ESTIBAS TECNICAS S.A.S.

Buen día.

Nos encontramos realizando un proyecto de investigación donde su objetivo es identificar si el área de Trabajo Social Organizacional en la Empresa Estibas Técnicas del Municipio de la Estrella garantiza el bienestar laboral de sus colaboradores en el año 2017.

Nuestro plan de investigación se centran en el análisis de información recuperada a través de técnicas que se realizarán en diferentes espacios durante el transcurso del primer semestre del año 2017, todas estas realizadas con los colaboradores de la empresa.

Es importante resaltar que los resultados de nuestra investigación serán publicados en la Corporación Universitaria Minuto De Dios como proyecto de grado con fines académicos donde se reservaran los nombres.

Queda en constancia que Yo Santiago Torres colaborador de la empresa ESTIBAS TECNICAS S.A.S estoy de acuerdo en autorizar la recolección de información.

Nombre, firma y documento de identidad del colaborador.

Nombre Santiago Torres Firma Sef.

c.c 1007412521

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señores,

ESTIBAS TECNICAS S.A.S.

Buen día.

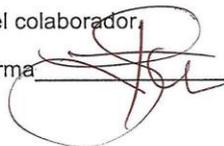
Nos encontramos realizando un proyecto de investigación donde su objetivo es identificar si el área de Trabajo Social Organizacional en la Empresa Estibas Técnicas del Municipio de la Estrella garantiza el bienestar laboral de sus colaboradores en el año 2017.

Nuestro plan de investigación se centran en el análisis de información recuperada a través de técnicas que se realizarán en diferentes espacios durante el transcurso del primer semestre del año 2017, todas estas realizadas con los colaborados de la empresa.

Es importante resaltar que los resultados de nuestra investigación serán publicados en la Corporación Universitaria Minuto De Dios como proyecto de grado con fines académicos donde se reservaran los nombres.

Queda en constancia que Yo Santiago Santo Linares colaborador de la empresa ESTIBAS TECNICAS S.A.S. estoy de acuerdo en autorizar la recolección de información.

Nombre, firma y documento de identidad del colaborador.

Nombre Santiago Santo Linares Firma 

C.C 24311043

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señores,

ESTIBAS TECNICAS S.A.S.

Buen día.

Nos encontramos realizando un proyecto de investigación donde su objetivo es identificar si el área de Trabajo Social Organizacional en la Empresa Estibas Técnicas del Municipio de la Estrella garantiza el bienestar laboral de sus colaboradores en el año 2017.

Nuestro plan de investigación se centran en el análisis de información recuperada a través de técnicas que se realizarán en diferentes espacios durante el transcurso del primer semestre del año 2017, todas estas realizadas con los colaborados de la empresa.

Es importante resaltar que los resultados de nuestra investigación serán publicados en la Corporación Universitaria Minuto De Dios como proyecto de grado con fines académicos donde se reservaran los nombres.

Queda en constancia que Yo Andrés Buitrago colaborador de la empresa ESTIBAS TECNICAS S.A.S estoy de acuerdo en autorizar la recolección de información.

Nombre, firma y documento de identidad del colaborador.

Nombre Andrés Buitrago Firma Andrés Buitrago
C.C 98.525.924

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señores,

ESTIBAS TECNICAS S.A.S.

Buen día.

Nos encontramos realizando un proyecto de investigación donde su objetivo es identificar si el área de Trabajo Social Organizacional en la Empresa Estibas Técnicas del Municipio de la Estrella garantiza el bienestar laboral de sus colaboradores en el año 2017.

Nuestro plan de investigación se centran en el análisis de información recuperada a través de técnicas que se realizarán en diferentes espacios durante el transcurso del primer semestre del año 2017, todas estas realizadas con los colaborados de la empresa.

Es importante resaltar que los resultados de nuestra investigación serán publicados en la Corporación Universitaria Minuto De Dios como proyecto de grado con fines académicos donde se reservaran los nombres.

Queda en constancia que Yo Antonio Henao colaborador de la empresa ESTIBAS TECNICAS S.A.S estoy de acuerdo en autorizar la recolección de información.

Nombre, firma y documento de identidad del colaborador.

Nombre Antonio Henao Firma Antonio Henao

C.C 71760.620

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señores,

ESTIBAS TECNICAS S.A.S.

Buen día.

Nos encontramos realizando un proyecto de investigación donde su objetivo es identificar si el área de Trabajo Social Organizacional en la Empresa Estibas Técnicas del Municipio de la Estrella garantiza el bienestar laboral de sus colaboradores en el año 2017.

Nuestro plan de investigación se centran en el análisis de información recuperada a través de técnicas que se realizarán en diferentes espacios durante el transcurso del primer semestre del año 2017, todas estas realizadas con los colaborados de la empresa.

Es importante resaltar que los resultados de nuestra investigación serán publicados en la Corporación Universitaria Minuto De Dios como proyecto de grado con fines académicos donde se reservaran los nombres.

Queda en constancia que Yo Alberto Lopez colaborador de la empresa ESTIBAS TECNICAS S.A.S estoy de acuerdo en autorizar la recolección de información.

Nombre, firma y documento de identidad del colaborador.

Nombre Alberto Lopez Firma Alberto Lopez
C.C 71.830.479

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señores,

ESTIBAS TECNICAS S.A.S.

Buen día.

Nos encontramos realizando un proyecto de investigación donde su objetivo es identificar si el área de Trabajo Social Organizacional en la Empresa Estibas Técnicas del Municipio de la Estrella garantiza el bienestar laboral de sus colaboradores en el año 2017.

Nuestro plan de investigación se centran en el análisis de información recuperada a través de técnicas que se realizarán en diferentes espacios durante el transcurso del primer semestre del año 2017, todas estas realizadas con los colaborados de la empresa.

Es importante resaltar que los resultados de nuestra investigación serán publicados en la Corporación Universitaria Minuto De Dios como proyecto de grado con fines académicos donde se reservaran los nombres.

Queda en constancia que Yo Steven Mesa colaborador de la empresa ESTIBAS TECNICAS S.A.S estoy de acuerdo en autorizar la recolección de información.

Nombre, firma y documento de identidad del colaborador.

Nombre Steven Mesa Firma Steven Mesa
C.C 39.420.740

6.4 Anexo N°4: Fotos





Estiba
Eucalipto

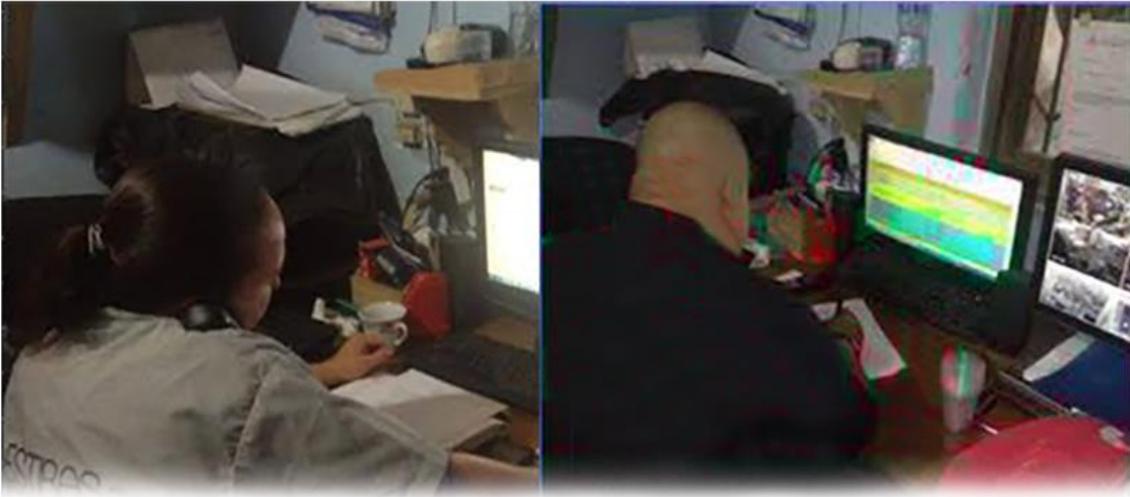




Grupo Focal







Entrevista semiestructurada

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, A. I. (2005). *Escribir en español*. España: Ediuno. Recuperado de: <https://books.google.com.co/books?id=FzVhrcs1YCQC&pg=PA114&dq=ficha+bibliografica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjsmpqL-5rTAhUEOCYKHdFZAw8Q6AEIJDAC#v=onepage&q=ficha%20bibliografica&f=false>
- Ares, F. (2010). Responsabilidad social empresarial, *El escéptico*. 24, p. 16. Recuperado de: https://www.escepticos.es/repositorio/elesceptico/secciones_pdf/ee_24/ee_24_DE_OCA_A_OCA.pdf
- Aguilar, J. M. (2012). *Trabajo social: concepto y metodología*. España: Paraninfo. Recuperado de: https://books.google.com.co/books?id=bma3K1EZJO4C&pg=PA120&dq=trabajo+social+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj_ydfZk_nSAhWIOSYKHWQcA7EQ6AEIHjAB#v=onepage&q=trabajo%20social%20organizacional&f=false
- Aprendo y aprendo. (prr.1). Recuperado de: <https://sites.google.com/site/aprendoyaprendo/httpsitesgooglecomsiteaprendoyaprendo/lengua/castellano/actividades/la-resena-de-un-libro>
- Barros, M., Retamozo, M., y González, D. (2015). Responsabilidad social empresarial en la ciudad de barranquilla. *Semilla Dice*. P. 82. Recuperado de: <file:///C:/Users/mari/Downloads/448-1734-1-PB.pdf>
- Beltrán, S y Osorio, A. (2009). *La Cultura Organizacional y la gestión del conocimiento: Estudio exploratorio en una muestra de empresas de telecomunicaciones ubicadas en la ciudad de Bogotá*. (Trabajo de grado) Pontificia

Universidad Javeriana, Bogotá. Recuperado de:
<http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis218.pdf>

- Berrio, A., y Rúa, L. (2009) Responsabilidad Social Empresarial, ¿compromiso con la comunidad o estrategia de mercadeo? *Revista Mercatec*, Edición 46, p 70-71. Recuperado de <http://es.calameo.com/read/000318991635738039e17>
- Bernard, M. (1967). El servicio social de empresa. ICES. Barcelona: Editios du Centuries, Paris. Recuperado de: <http://trabajosocialenempresa.com/2014/05/pdf-libro-el-servicio-social-en-la-empresa-madeleine-bernard-francia/>
- Cadavid, S. M. (2014). *Punto de convergencia entre el movimiento humanista, el método fenomenológico trascendental y la terapia gestalt, a la luz de la filosofía de kitaro nishida*. (Tesis de grado). Corporación Universitaria. Minuto de Dios, Bello, Colombia. P. 30
- Carneiro, M. (2004). *La responsabilidad social corporativa interna: La nueva frontera de los recursos humanos*. Madrid: ESIC., P. 32. Recuperado de: https://books.google.com.co/books?id=FpPDPz5_Q4gC&printsec=frontcover&dq=responsabilidad+social+empresarial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiHi92VnvLSAhWI4yYKHWFGDr04FBDoAQg3MAY#v=onepage&q=responsabilidad%20social%20empresarial&f=false
- Carpio, E. (2012). *Estrategias constructivas*. Recuperado de: <http://constructivismomontessoriano.blogspot.com.co/2012/02/preguntas-guia.html>
- Calderón, G., Murillo, S.M., Torres, K. Y. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuaderno de administración*, Vol. 16(25), p. 115.
- Calderón, G., Murillo, S.M., Torres, K. Y. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuaderno de administración*, Vol. 16(25), p. 117.

- Calderón, G., Murillo, S.M., Torres, K. Y. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuaderno de administración*, Vol. 16(25), p. 118.
- Cajiga, J.F. (s. f). El *concepto de responsabilidad social empresarial*. Recuperado de dirección electrónica:
https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Cruz, S. (2015). *Aprendo y aprendo*. Recuperado de:
<https://sites.google.com/site/aprendoyaprendo/httpsitesgooglecomsiteaprendoyaprendo/lengua/castellano/actividades/la-resena-de-un-libro>
- Crecer, negocios. (2013). La técnica de observación. Recuperado de:
<http://www.crecenegocios.com/la-tecnica-de-observacion/>
- Cuartas, C, L., y Cano, F. A. (2010). *Factores que afectan el clima laboral de la imprenta departamental de Antioquia, durante el año 2010*. Corporación Universitaria. Minuto de Dios, Bello, Colombia. Recuperado de:
http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/3728/TTS_CuartasBorjaClaudiaLiliana_2010.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado, S., y Montenegro, G. (2014). *La visión de RSE de UNIAPAC*. P. 2. Recuperado de: <http://www.ace-uniapac.org/index.php/rse-centrada-en-la-persona/105-noticia-1>
- Duque, Y., Cardona, M., y Rendón, J. (2013). Responsabilidad social empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones, *Cuaderno de administración*, Vol. 29, (N° 50), 196.
- Díaz, J. (2006). Naturaleza y especificidad del trabajo social: un desafío pendiente de resolver. Reflexiones para el debate, *Revista Katálysis*, Vol. 9, (N° 2). Recuperado de:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-49802006000200009

- Díaz. L., Torruco. U., Martínez. M., y Varela. M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*. Vol. 2 (7). Recuperado de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007505713727066>
- García, J., y Melian, J. R. (1993). *Hacia un nuevo enfoque del trabajo social*. Madrid: Narcea. P. 92-95. Recuperado de: <https://books.google.com.co/books?id=5CnVSw2ajsUC&pg=PA91&dq=definicion+de+trabajo+social&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiq7NH9hvfSAhWlhFQKHQ39DLcQ6AEIGDAA#v=onepage&q=definicion%20de%20trabajo%20social&f=false>
- Granobles, C. M., Herrera, M., y Gutiérrez, T. (2012). Bienestar social laboral en clave de necesidades y satisfactores. *Tendencias y retos*, Vol. 17(2), P. 92.
- Granobles, C. M., Herrera, M., y Gutiérrez, T. (2012). Bienestar social laboral en clave de necesidades y satisfactores. *Tendencias y retos*, Vol. 17(2), P. 98.
- Gago, F. (2005). *Administración de la Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid: S.A Ediciones paraninfo. p. 98.
- García. M., y Rodríguez. M. (2000) El grupo focal como técnica de investigación cualitativa en salud: diseño y puesta en práctica. *Atención Primaria*. Vol. 25. (3). Recuperado de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S021265670078485X>
- Guía de preguntas. (prr 1). Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/16774756/PREGUNTAS-GUIA>
- Jiménez, C. S., y Tamayo, P. A. (S.F) Percepción del Clima organizacional como herramienta administrativa bajo un enfoque social, en la liga antioqueña de tenis. (tesis de grado). Corporación universitaria Minuto de Dios, Antioquia. Recuperado de:

http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/3708/TTS_JimenezAnguloCristinSiomar_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Martínez, H. (2011). *Responsabilidad social y ética empresarial*. Bogotá: Ecoe ediciones. Recuperado de: https://books.google.com.co/books?id=AZ3FAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=responsabilidad+social+empresarial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiX--HBve_SAhWIrIQKHWQMCRsQ6AEIGDAA#v=onepage&q=responsabilidad%20social%20empresarial&f=false
- Narváez, E. y Vilaret, M. (2005). *Bienestar organizacional y trabajo social*. (Tesis licenciado y título Trabajador Social). Universidad academia de humanismo cristiano, Santiago, Chile. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1438/ttraso128.pdf;jsessionid=62B14805CE442F654FBAB20F542D0706?sequence=1>
- Ouchi, W. (1982). *Como pueden las empresas hacer frente al desafío japonés*. Bogotá: Norma.
- Prado, A (2012). Responsabilidad social Empresarial. Recuperado de: http://rsrscs.elretoiincae.com/webinars/1210/RSE_25_10_2012.pdf
- Pérez, L., y Díaz, Y. (2014). Trabajo social organizacional y en salud ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos. *Revista Eleuthera*, Vol.10, P. 130.
- Pérez, L., y Díaz, Y. (2014). Trabajo social organizacional y en salud ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos. *Revista Eleuthera*, Vol.10, P. 127.
- Pérez, L., y Díaz, Y. (2014). Trabajo social organizacional y en salud ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos. *Revista Eleuthera*, Vol.10, P. 131.

- Pérez, L., y Díaz, Y. (2014). Trabajo social organizacional y en salud ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos. *Revista Eleuthera*, Vol.10, P. 135.
- Smale, G., Tuson, G., y Statham, D., (2000). *Problemas Sociales y el trabajo social*. Madrid: Morata. P. 19. Recuperado de: https://books.google.com.co/books?id=7EjDsiaIHC0C&pg=PA19&lpg=PA19&dq=s+refiere+a+las+intervenciones+practicadas+para+cambiar+situaciones+sociales,+de+manera+que+las+necesidades+de+quienes+precisan+ayuda+o+est%C3%A1n+en+peligro+se+satisfagan+mejor+que+si+no+se+interviniese.+Todo+esto+incluye+a+muchas+otras+personas+distintas+de+los+trabajadores+sociales+de+campo&source=bl&ots=QpBmpjQ0Rz&sig=mkV-OE4K48r1yUk_aqx5ESPnd6E&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiWvvbMme3SAhVHxmMKHW2GDzYQ6AEIGDAA#v=onepage&q=se%20refiere%20a%20las%20intervenciones%20practicadas%20para%20cambiar%20situaciones%20sociales%20de%20manera%20que%20las%20necesidades%20de%20quienes%20precisan%20ayuda%20o%20est%C3%A1n%20en%20peligro%20se%20satisfagan%20mejor%20que%20si%20no%20se%20interviniese.%20Todo%20esto%20incluye%20a%20muchas%20otras%20personas%20distintas%20de%20los%20trabajadores%20sociales%20de%20campo&f=false
- Salazar, J. G., Guerrero, J. C., Machado, Y. B., y Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral, *ACIMED*, Vol. 20, (4), ppr. 6. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004
- San Martín, J. (1987). La fenomenología de Husserl como utopía de la razón. Barcelona: Antrophos editorial del hombre. Recuperado de: https://books.google.com.co/books?id=_kAVVrbrjEMC&dq=fenomenologia&hl=es

https://books.google.com.co/books?id=YR0tjqk8my4C&pg=PA181&dq=enfoque+cu+alitivo&hl=es&sa=X&sqi=2&pj=1&ved=0ahUKEwil1-S1qv_SAhWJ7CYKHRHzDIgQ6AEIPjAH#v=onepage&q=enfoque%20cualitativo&f=false

- Scribano, A.O. (2007). *El proceso de investigación social cualitativo*. Buenos Aires: Prometeo libros. P, 14. Recuperado de: https://books.google.com.co/books?id=YR0tjqk8my4C&pg=PA181&dq=enfoque+cu+alitivo&hl=es&sa=X&sqi=2&pj=1&ved=0ahUKEwil1-S1qv_SAhWJ7CYKHRHzDIgQ6AEIPjAH#v=onepage&q=enfoque%20cualitativo&f=false
- Soto, J. C. (1993). El trabajo social de empresa, un campo en proceso de cambio. Análisis de algunos factores que influyeron en su evolución. *Cuadernos de Trabajo Social*. (4-5). 244. Recuperado de: <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/CUTS9192110241A/8577>
- Toro, I. D & Parra, R. D. (2006). *Método y conocimiento metodología de la investigación*. Medellín: Fondo editorial: Universidad EAFIT. Recuperada de: https://books.google.com.co/books?id=4Y-kHGjEjy0C&pg=PA179&dq=diario+de+campo&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=diario%20de%20campo&f=false
- Valdez B, M (2008). *Los manuales administrativos para el buen funcionamiento de las bibliotecas mexicanas* (Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México. Recuperado de: <http://www.filos.unam.mx/LICENCIATURA/bibliotecologia/textos-apoyo-docencia/valdez-jimenez-brenda.pdf>