

**DISEÑO DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL DE CAJASAN
A TRAVÉS DE LA REALIZACIÓN DE UN DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO**

LILIBET PRADA VELASCO

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA**

2013

**DISEÑO DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL DE CAJASAN
A TRAVÉS DE LA REALIZACIÓN DE UN DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO**

LILIBET PRADA VELASCO

Trabajo de grado para optar al título de Trabajadora Social

Directora:

CLAUDIA JIMENA SIERRA GÓMEZ

Trabajadora Social

Especialista en Investigación Social

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

BUCARAMANGA

2013

DEDICATORIA

A quién me ha dado la vida y me dado su amor, el cual es el mejor regalo que una persona puede, a ti Padre Santo, mi Dios, mi todo.

A mis padres Reinaldo Prada y Yudy Velasco quienes con todo y esfuerzo y dedicación me apoyaron en cada etapa de mi carrera y han hecho de mi lo que hoy soy , por amarme y entregar todo por permitirme cumplir mi sueño, ser una Trabajadora Social que lucha por una Sociedad mejor.

A mis hermanas Yudnedy y Nergin, que con sus consejos me apoyaron en momentos difíciles de este proceso.

A el hombre más maravilloso de este mundo, quien ha creído en mí en todo momento aun cuando ni yo misma lo hacía. A ti Edgar dedico este logro, por apoyarme a continuar a pesar de las dificultades en mi proceso de práctica y posteriormente en mi proyecto.

Estas personas son lo más importante en mi vida, mi motor pasa salir adelante. Este proyecto es un reflejo del amor que siento por mi familia, cada una de estas páginas son dedicadas a ellos.

AGRADECIMIENTOS

Hoy es el día más importante de mi vida, porque cumplo una de mis grandes metas, estoy llena de alegría de poder compartir este logro con todas las personas que quiero. Este proceso no ha sido nada fácil, pero los grandes logros traen consigo esfuerzo y dedicación, que con mucho amor los lleve a cabo.

Son muchas las personas que de una u otra manera han contribuido en el desarrollo de mi vida profesional.

A la Universidad Industrial de Santander de la que me siento inmensamente orgullosa por ser una de las mejores de la región, que me brindó los mejores docentes con la experiencia y conocimientos acordes a mi construcción como Trabajadora Social.

A la profesora Claudia Jimena Sierra Gómez, por acompañarme en todo mi proceso y estar siempre dispuesta a enseñarme.

Al equipo de trabajo de la Unidad de Gestión Humana de Cajasan, que me brindaron su apoyo en mi proceso de práctica profesional.

A mis amigas que compartieron conmigo en algún momento de mi proceso académico momentos inolvidables, a pesar de no finalizar juntas, sé que nos encontraremos en algún momento de nuestras vidas profesionales.

A Alejandra Fajardo Gómez, quien estuvo y ha estado en los momentos que más la he necesitado sin esperar nada a cambio. Más que una amiga, es una hermana.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	18
1.1. EL DESARROLLO HUMANO	18
1.1.1. Dimensiones del desarrollo.....	19
1.1.2. Calidad de Vida.....	21
1.2. EL BIENESTAR SOCIAL	22
1.2.1. El bienestar social y el papel de las familias	24
1.3. TEORIA SOCIO ECOLOGICA.....	25
1.4. ENFOQUE DE DERECHOS	29
1.5. LAS ORGANIZACIONES.....	33
1.5.1. Tipos de organizaciones	34
1.5.2. Los planes de bienestar social en las organizaciones	37
1.6. LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR EN COLOMBIA	41
2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	44
2.1. CONTEXTO INTERNACIONAL	47
2.1.1. Declaración Universal de Derechos Humanos.....	47
2.1.2. Pacto Internacional De Derechos, Económicos, Sociales y Culturales.....	49
2.1.3 Pacto Internacional De Derechos Civiles y Políticos.....	51
2.2. DEL ESTADO DE BIENESTAR EN RELACIÓN CON EL ESTADO SOCIAL DE DERECHO Y EL CONTEXTO COLOMBIANO	52
2.2.1. De los derechos Sociales, Económicos y Culturales en Colombia	54
2.3. EL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL EN COLOMBIA. LEY 789/2002. ..	57
2.3.1. Sistema Colombiano de Subsidio Familiar. Ley 21/1982.....	59
3. CARACTERIZACION DE LA ORGANIZACION	61
3.1. HISTORIA.....	61
3.2. OBJETO SOCIAL	62

3.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO CORPORATIVO.....	64
3.3.1 Productos y servicios	66
3.4. ORGANIGRAMA.....	67
3.5. ESTRUCTURA DEMOGRÁFICA DE LA ORGANIZACIÓN	69
3.5.1. Género	70
3.5.2. Rango de edad	70
3.5.3. Unidad donde labora.....	71
3.5.4. Lugar de residencia	72
3.5.5. Sindicalizado o Convencionado	73
3.5.6. Tipo de contrato	74
3.5.7. Categoría de remuneración	75
3.6. UBICACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL	76
4. CARACTERIZACION DE LA INTERVENCIÓN	78
4.1. EL TRABAJO SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES	78
4.2. DIAGNÓSTICO.....	80
4.2.1. Diagnóstico general	80
4.2.2. Interpretación diagnóstica	82
4.3. PLANEACIÓN.....	85
4.4. EJECUCION Y ANALISIS DEL PROCESO	90
5. EVALUACION DEL PROCESO	115
6. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	119
6.1. OBJETIVOS.....	119
6.2. JUSTIFICACIÓN.....	119
6.3. RECURSOS.....	120
6.4. UNIDAD EJECUTORA	121
6.5. PROCESO OPERATIVO	121
6.6. CRONOGRAMA	123
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	124
BIBLIOGRAFÍA.....	127
ANEXOS.....	133

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Modelo Socio ecológico	28
Figura 2. Plataforma estratégica Cajasan a 2013	65
Figura 3. Organigrama	67
Figura 4. Árbol de problemas sede administrativa	95
Figura 5. Árbol de problemas Educación Docentes y Forjadores	96
Figura 6. Árbol de Problemas General.....	97
Figura 7. Árbol de Objetivos General.....	98

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Unidades de Cajasan	68
Gráfico 2. Género	70
Gráfico 3. Rango de edad	71
Gráfico 4. Por unidad donde laboral	72
Gráfico 5. Por lugar de residencia	73
Gráfico 6. Sindicalizado o convencionado	74
Gráfico 7. Tipo de contrato	74
Gráfico 8. Categoría de remuneración	75
Grafica 9. Procesos de la Unidad de Gestión Humana	76

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Proceso Operativo.....	87
Cuadro 2. Cronograma	89
Cuadro 3. Matriz Cajasan	107
Cuadro 4. Lineamientos Programa de Bienestar	110
Cuadro 5. Proceso Operativo Propuesta	121
Cuadro 6. Cronograma Propuesta	123

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. Encuesta Sociodimensional de Calidad de Vida	133
ANEXO B. Matriz resumen	138
ANEXO C. Programa de bienestar de choque.....	142
ANEXO D. Formato seguimiento incapacidad y calamidades	151
ANEXO E. Listado asistencia Grupo Focal Sede Administrativa	152
ANEXO F. Listado asistencia Grupo Focal Educación (Forjadores y Docentes) .	153
ANEXO G. Registro Fotográfico Grupos Focales	154

RESUMEN

TÍTULO: DISEÑO DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL DE CAJASAN A TRAVÉS DE UN DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO**

AUTORA: Lilibet Prada Velasco**

PALABRAS CLAVES: Bienestar social, ambiente laboral, colaboradores, organizaciones sociales, programas de bienestar laboral, Derechos Humanos.

DESCRIPCIÓN:

El proceso de práctica académica desarrollado en la Caja de Compensación Familiar “CAJASAN” específicamente en la Unidad de Gestión Humana, se encaminó a promover el desarrollo integral de los colaboradores en sus tres esferas (Individual-Laboral-Familiar) a través de la consolidación del programa de bienestar social, en pro de la mejora de su calidad de vida.

La práctica profesional de pregrado se realizó durante el primer semestre académico del año 2012, a través de un diagnóstico participativo con el cual se pretendía la participación de la población en el diseño de un programa de bienestar acorde a su realidad.

Los referentes teóricos y conceptuales que guiaron el proceso son, la Teoría del Desarrollo Humano, la Teoría Socio Ecológica, El Bienestar Social y el Enfoque de Derechos.

La intervención de Trabajo Social permitió ilustrar la importancia de los programas de bienestar social en el desarrollo de los trabajadores de las organizaciones, incidiendo en el mejoramiento de la calidad de vida de la población trabajadora. Se hace necesaria la participación de los mismos trabajadores tanto en el diseño como en la evaluación de estos programas, ya que es a través de los mismos beneficiarios de estos planes que se conoce su realidad.

Finalmente se presenta la propuesta “Construcción de un modelo de gestión por competencias que aporte al esfuerzo integrado de los colaboradores de CAJASAN”, que surge como resultado del proceso llevado a cabo en la práctica donde nace la necesidad del reconocimiento del desempeño de cada uno de los trabajadores de la organización.

* Proyecto de Grado

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Directora de proyecto: Claudia Jimena Sierra Gómez.

ABSTRACT

TITLE:“CAJASAN” DESING SOCIAL WELFARE PROGRAM THROUGH A PARTICIPATORY DIAGNOSIS**

AUTHOR: Lilibeth Prada Velasco**

KEYWORDS: social welfare, work environment, employees, social organizations, workplace wellness programs, Human Rights.

DESCRIPTION:

The process developed in academic practice Family Compensation Fund "CAJASAN", specifically in the Human Resources Unit, was aimed at promoting the integral development of the partners in three areas (Single-Family-Education) through the consolidation of the social welfare program in towards of improving their quality of life.

The pregraduated professional practice was conducted during the first semester of year 2012, through a participatory appraisal which sought the participation of the population in the design of a wellness program according to their reality.

The conceptual and theoretical framework that guided the process is, the theory of human development, social-ecological theory, social welfare and the rights focusing.

Social Work Intervention allowed illustrate the importance of social welfare programs in the development of workers' organizations, focusing on improving the quality of life of the working population. It requires the participation of the workers themselves both in the design and evaluation of these programs, since it is through the same beneficiaries of these plans is called reality.

Finally we present the proposal "Building a competency management model that provides the integrated effort CAJASAN collaborators", which is the result of the process carried out in practice where rises the need of the recognition performance of each of workers of the organization.

* Graduation Project.

** Faculty of Humans Sciences. School of Social Work. Project Director: Claudia Jimena Sierra Gómez.

INTRODUCCIÓN

“Las organizaciones están compuestas de individuos o grupos, en vistas de conseguir ciertos objetivos por medio de funciones diferenciadas que se procura que estén racionalmente coordinadas y dirigidas y con una cierta continuidad a través del tiempo”. (Porter et al. 1975,69). Las organizaciones son sistemas complejos integrados por elementos psicológicos, sociológicos, técnicos y económicos.

Lo anterior enmarcado en un proceso social globalizante y económico donde cobra vital importancia la gestión del talento humano con una visión integral del contexto, y buscando siempre el mejoramiento de las condiciones de cada de las personas, a través de programas de Bienestar Social. De este modo las empresas actualmente deben orientar sus esfuerzos no sólo hacia la productividad sino además en enfocarse en el factor humano que hace realidad el producto o servicio, por cuanto de estas acciones depende en gran medida el éxito de la empresa.

El Trabajador Social en las organizaciones está ubicado dentro del departamento de Recursos Humanos y/o el área de Talento Bienestar Social la cual implementa políticas de participación de los trabajadores con el fin de brindarles motivación, desempeño y bienestar integral, no obstante la profesión también participa en asuntos que reconocen la administración de personal como un elemento muy importante en la organización y gestión gerencial donde el Trabajador Social desarrolla un rol protagónico y fundamental dentro de las organizaciones.

Los trabajadores de las organizaciones son el elemento base, esencial para el desarrollo de los objetivos propuestos y cuyas interacciones componen el ejercicio de la organización, por ello el quehacer de la profesión de Trabajo Social está

dirigido a la administración de estos recursos humanos con una visión sistémica en búsqueda de la mejora en la calidad de vida de los trabajadores y sus condiciones de trabajo. Ello se realiza con características propias de las tendencias actuales de la gestión del talento humano.

En este sentido, el presente documento contiene una descripción de la práctica académica de último semestre de Trabajo Social, realizada en la Caja de Compensación Familiar “CAJASAN”, durante el primer semestre del año 2012, la cual estuvo enmarcada dentro de la Unidad de Gestión Humana, específicamente en el programa de Bienestar Social.

Dadas las condiciones encontradas al inicio de la práctica, se decidió trabajar en la búsqueda del desarrollo integral de los colaboradores de Cajasan en sus tres esferas (Individual – Laboral - Familiar) a través de la consolidación del programa de bienestar social, en pro de la mejora de su calidad de vida.

El lector podrá encontrar seis capítulos que exponen la experiencia desarrollada en el siguiente orden: en el primero de ellos, se presenta el referente teórico donde se enuncian teorías, enfoques y conceptos que enmarcan la práctica de Trabajo Social. En el segundo capítulo se contextualiza la experiencia donde se da la ubicación estructurada del Bienestar Social presentando el marco legal nacional e internacional en el cual se encuentra inmerso el presente proyecto. En el cuarto capítulo se caracteriza la organización en la cual se realizó la práctica profesional iniciando con una pequeña introducción histórica, exponiendo su plataforma estratégica y finalizando con la estructura demográfica de su población.

En un cuarto capítulo se presenta la caracterización de la intervención, realizando el diagnóstico de la organización, el cual es clave para la planeación y ejecución del proceso de la práctica, y el logro de los objetivos, siempre tendientes a fortalecer la Provisión del talento Humano, Conservación y Desarrollo.

En el siguiente capítulo se da la evaluación de la práctica donde se aprecian las dificultades y logros del proceso llevado a cabo en la organización. Finalmente se da paso a la propuesta de intervención la cual se basa en la construcción de un Modelo de Gestión por Competencia, que responda a las exigencias de la organización y su población.

En las siguientes páginas se podrá el proceso de intervención de Trabajo Social el cual tiene múltiples roles como agentes de cambio y promotores del bienestar social de los seres humanos.

1. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

A través de la historia el Trabajador Social ha desempeñado una labor muy importante en las empresas productivas y de prestación de servicios. El talento humano es el activo más grande que poseen las Organizaciones y es precisamente en este campo en donde los profesionales de esta disciplina han actuado para preservarlo, brindándole condiciones de calidad de vida personal, familiar y laboral. En cuanto al Bienestar Social de los trabajadores es necesario diferenciarlo de la asistencia social, para lo cual se hace necesario un abordaje teórico que de explicación respecto al desarrollo de este concepto.

1.1 EL DESARROLLO HUMANO

Se hace necesario involucrar conceptos de desarrollo que ayuden a vislumbrar la significación del mismo en escenarios públicos, privados y sociales en los que se construye desarrollo a partir de estrategias puntuales. “El desarrollo será equivalente a progreso, crecimiento, bienestar, avance y prosperidad, en cuyo centro se encuentra la necesidad de aumentar la productividad por habitante y obtener acumulación de capitales para elevar el bienestar del grueso de la población”¹ El objetivo de los planes de bienestar en las organizaciones es el de brindar a la población de trabajadores un bienestar en pro de una calidad de vida.

“Osvaldo Sunkel² comenta que en un inicio la palabra desarrollo tuvo estrecha relación con el concepto de riqueza, en especial para los teóricos clásicos, que percibían a la sociedad como un conjunto de individuos que se comportan de acuerdo a determinadas leyes y los

¹ PEREIRA, José Miguel. BONILLA, Jorge Iván. BENAVIDES, Julio Eduardo “La comunicación en contextos de desarrollo: Balances y perspectivas, en: Signo y pensamiento. Vol. XVII, núm. 32, 1998. p. 123.

² SUNKEL, Osvaldo. El subdesarrollo latinoamericano y la teoría de desarrollo. México: Siglo veintiuno editores S.A., 1970. p. 22 – 25.

cuales definen el funcionamiento del sistema económico. Esto deja en evidencia la percepción de desarrollo en relación con la economía.”³

Teóricos del desarrollo como Rosa María Alfaro⁴, resalta que es necesario que el desarrollo incluya los sujetos y no se concentre exclusivamente en lo monetario. Ello lleva a mostrar la correspondencia entre lo económico y lo social, ya que si bien es cierto el desarrollo de un país se mide por su producción de bienes, igualmente por la distribución justa de los mismos y el bienestar social de su población; todo esto enmarcado en el Estado Social de Derecho.

Es necesario traer a colación el desarrollo a escala humana y sus dimensiones, para lograr crear un marco conceptual completo y adecuado, para la creación del plan de bienestar de la Caja de Compensación Familiar “Cajasan”.

1.1.1. Dimensiones del desarrollo. El ser humano, como todo ser vivo, no es un agregado de elementos yuxtapuestos; es un todo integrado que constituye un suprasistema dinámico, formado por muchos subsistemas perfectamente coordinados: el subsistema físico, el químico, el biológico, el psicológico, el social, el cultural, el ético-moral y el espiritual.

Todos juntos e integrados constituyen la personalidad, y su falta de integración o coordinación desencadena procesos patológicos de diferente índole: orgánica, psicológica, social, o varias juntas. Por esto, el llevar a un ser humano a su pleno desarrollo y madurez, en su realidad integral, constituye la empresa más difícil y ambiciosa que pueda proponerse una persona, una institución e, incluso, una sociedad completa. Sin embargo, caminar en esa dirección, abriendo horizontes e

³ DÍAZ CAYÓN, Gina Marcela, LOAIZA SANDOVAL, Nancy Patricia y ZAMBRANO DUQUE LUISA FERNANDA. Políticas de bienestar como dimensiones del desarrollo y la comunicación. Trabajo de Grado Comunicador Social. Bogotá D.C.: Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Comunicación y Lenguajes. Comunicación social. 2009, p.32.

⁴ SUNKEL. Op. cit., p. 22 – 25.

iluminando caminos, es la meta que se propone, en general, toda verdadera educación y desarrollo pleno del ser humano.

En este sentido, el concepto mismo de desarrollo, cuando está referido al ser humano, debe ser bien entendido así:

Deberá ser entendido en sentido estricto (como despliegue o desenvolvimiento) en los niveles de las estructuras físicas, químicas y biológicas; pero deberá ser entendido en sentido sólo metafórico al referirse a la configuración de estructuras psíquicas, sociales, culturales, éticas, espirituales u otras de nivel superior, ya que, en este nivel, no existe una sola meta prefijada genéticamente, como es el caso de las estructuras inferiores, sino múltiples posibilidades, entre las cuales se deberá escoger basándose en criterios u opciones y alternativas, unas veces de naturaleza ideológica y otras, incluso, con trasfondo ético.⁵

Un importante teórico como lo es Maslow establece que;

“El más importante principio de estructuración en la vida humana motivacional, es la organización de las necesidades, en una jerarquía de prioridad o potencia”, es decir que el ser humano posee necesidades las cuales son necesarias priorizar para suplirlas de una forma satisfactoria. Insertando la anterior información a nuestro caso, se observa que si un plan de bienestar se encuentra elaborado de una manera adecuada, de modo que satisfaga las necesidades exactas de la población, permitirá la evolución de los individuos y logrando así el desarrollo de cada una de sus dimensiones.

En este punto es necesario llevar a cabo programas que contribuyan a responder a las necesidades higiénicas (concepto de Herzberg) o a la escala jerárquica de Maslow, Entrenamiento, capacitación, recreación (cumplir con el mandato de ley 50), integración, comunicación, administración de beneficios prestacionales, salud

⁵ MARTÍNEZ MIGUÉLEZ, Miguel. Dimensiones básicas en un desarrollo humano integral. Revista de la Universidad Bolivariana, Volumen 8, N° 23, 2009, p. 119.

ocupacional, integración familia – empresa, trabajo en equipo, relaciones jefe – colaborador.⁶

1.1.2. Calidad de Vida. Respecto a este tema, es necesario traer a colación teóricos importantes que se han pronunciado acerca de la definición conceptual de la calidad de vida. Levi y Anderson (1980), asumiendo una propuesta de las Naciones Unidas, enumeran los siguientes componentes: Salud, Alimentación, Educación, Trabajo, Vivienda, Seguridad Social, Vestidos, Ocios, Derechos Humanos.⁷ El conjunto objetivo de todos estos componentes constituye el nivel de vida de los pueblos y las personas.

Estos componentes dependen necesariamente de las circunstancias históricas de los pueblos y de las personas., en nuestro caso la calidad de vida depende del contexto institucionalizado, el cual está bajo un marco legal propio.

Levy y Anderson (1980) plantean el concepto de calidad de vida como:

Una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal y como lo percibe cada individuo y cada grupo.

Por otro lado Shin y Johnson (1978) proponen una definición que puede ser operativizada:

“La posesión de los recursos necesarios para la satisfacción de las necesidades y deseos individuales, la participación en actividades que le permitan el desarrollo personal, y la comparación satisfactoria con los demás”, aspectos todos que dependen del conocimiento y experiencia previa del sujeto. Desde esta perspectiva, la calidad de vida aparece

⁶ TORRES. Carlos Eduardo. Gerencia del factor humano en la organización. Universidad Industrial de Santander. p. 41.

⁷ MORENO JIMÉNEZ, Bernardo y XIMENÉS GÓMEZ, Carmen. “Evaluación de la calidad de vida” Universidad Autónoma, Madrid, 1996. p. 6.

como la intersección de las áreas objetivas y subjetivas, incapaz de ser evaluada a partir de un solo de sus dos polos de focos. ⁸

La calidad de vida pasa necesariamente por el “espacio vital” de las aspiraciones, de las expectativas, de las referencias vividas y conocidas, de las necesidades y, en último término, de los valores de los sujetos, y es a través de él como se convierte en bienestar subjetivo. (Blanco A, 1985).

1.2. EL BIENESTAR SOCIAL

El concepto de bienestar como un asunto concerniente al Estado, se inscribe fundamentalmente en la modernidad. Los fenómenos que acompañaron el desarrollo de las ciudades, el paso acelerado de los avances industriales, las nuevas relaciones sociales desprendidas de formas de organización inaugurales para la producción y distribución de la riqueza, y la hegemonía de nuevos poderes diferentes a los de la iglesia o la aristocracia, exigieron respuestas acordes a su racionalidad para la problemática social que dichas condiciones generaron.⁹

La productividad dirigida principalmente a la acumulación, gracias a los desmesurados crecimientos de la producción y de las transacciones mercantiles, trajo sus propios problemas, especialmente aquellos que tenían que ver con los trabajadores y con la población al margen de la producción y el comercio. Las dificultades y obstáculos surgidos del modelo económico mal podían ser resueltos por la caridad, la gracia facultativa de los gobernantes o cualquier otro mecanismo basado en el sentimiento o en la creencia religiosa. Aunque no tan nítidamente como sucedió en Europa, en Colombia también son apreciables rasgos de estos

⁸ *Ibíd.*, p. 7.

⁹ Trabajo Social en América Latina. Balance y Perspectivas. Editorial Humanitas, Centro Latinoamericano de Trabajo Social. Buenos Aires, Argentina. 1982.

cambios.¹⁰ Se puede decir que la caridad se sustituye por la acción del Estado, donde evoluciona de la asistencia a lo que hoy se conoce como bienestar.

El aumento de la satisfacción laboral podría reducir la rotación del personal, el absentismo y los motivos de queja, pero esto no necesariamente se traduce en incremento de la productividad. La satisfacción y el desempeño laboral suelen estar relacionados, pero el efecto de uno y otro depende en gran medida del clima laboral y del recurso humano involucrado.

Si bien no es posible establecer con certeza el vínculo entre satisfacción y motivación, el nexo entre motivación y desempeño es más claro; puede decirse que la mayor motivación podría traducirse en más esfuerzo y mejor desempeño. Ahora bien, deberá introducirse un nuevo binomio cual es el de motivación y capacidad: el nivel de capacidad afectará no sólo el desempeño sino también la satisfacción laboral y el deseo de perseverar en el trabajo.¹¹

La idea de bienestar como política social se ha asumido desde diferentes marcos de referencia; unas veces se trata de la atención a la satisfacción de necesidades básicas, otras veces, a la investigación sobre problemas sociales específicos y sus soluciones; a la prevención o la rehabilitación de problemas por grupos poblacionales particulares; al mejoramiento de la calidad de vida; al desarrollo autónomo de las comunidades o al mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y culturales de las mismas¹².

Estas necesidades son tanto organizacionales como individuales de la persona dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios organizacionales, políticos, culturales y haciendo partícipes a los colaboradores de las organizaciones en la implementación de los planes, programas y proyectos, de

¹⁰ MONROY, Idalid. Cambios de enfoque en la intervención social la perspectiva de derechos. Revista del Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia, 2005. p. 48.

¹¹ VIGOYA VALENCIA, Angélica. Bienestar Social Laboral. República de Colombia. Departamento Administrativo de la Función Pública, 2002. p. 13.

¹² MONROY. Op. Cit., p. 49.

tal manera que se combinen los fines de desarrollo de la empresa, con sus fines de desarrollo como persona.

El Bienestar Social de los trabajadores deberá entenderse, ante todo, como:

“La búsqueda de la calidad de su vida en general, como corresponde a su dignidad humana, dignidad que armoniza con el aporte al bienestar social ciudadano. Es de tener en cuenta que la calidad de vida laboral es sólo uno de los aspectos del conjunto de efectos positivos que el trabajo bien diseñado produce en la organización”.¹³

1.2.1. El bienestar social y el papel de las familias. El nivel de bienestar de las personas depende de su relación con las distintas esferas institucionales: el mercado, el Estado, las familias y las Organizaciones Comunitarias. La disponibilidad de trabajo y los niveles de remuneración determinan la cantidad de los bienes y los servicios que los hogares puedan comprar en el mercado.

Se ha enfatizado principalmente las relaciones entre Estado, mercado y sociedad civil, mientras que el papel de la esfera familiar ha permanecido en la invisibilidad. A lo largo del tiempo se han hecho fuertes críticas que han puesto de manifiesto el papel fundamental de esta esfera en las posibilidades de ejercicio de los derechos de ciudadanía de las personas, en especial de su derecho al trabajo en condiciones de igualdad.¹⁴

Uno de los más influyentes teóricos de los Estados de Bienestar Gosta Esping-Andersen, en su reciente obra *Fundamentos Sociales de las economías postindustriales (2000)*, realiza una revisión del enfoque al incluir a la familia como esfera proveedora de bienestar considerando que es “...el alfa y la omega de cualquier resolución de los principales dilemas postindustriales y acaso el más importante “fundamento de las economías”¹⁵

¹³ VIGOYA. Op. Cit., p. 14.

¹⁴ AGUIRRE, Rosario. Las bases invisibles del bienestar social. El trabajo no remunerado en Uruguay. UNIFEM. Uruguay, 2009. p. 37.

¹⁵ *Ibíd.*, p. 38.

Se sostiene que la ciudadanía social y su efectivo ejercicio dependen de la forma en la estructura el sistema de bienestar social y de los procesos de desmercantilización/mercantilización y desfamiliarización/familiarización a través de los procedimientos básicos de las políticas sociales. Procesos que pueden significar adquisición de nuevos derechos o pérdida de derechos sociales.¹⁶

1.3. TEORIA SOCIO ECOLOGICA

El desarrollo de los seres humanos también se ve afectado por las relaciones que se establecen entre los distintos entornos en los que participa la persona en desarrollo y los contextos más grandes en los que esos entornos están incluidos. Es por ello que se hace necesario conocer la teoría Sociológica pues los colaboradores de las organizaciones no sólo hacen parte del entorno laboral, sino también familiar y personal.

Bronfenbrenner (1977, 1979) plantea su teoría ecológica como:

Una propuesta explicativa del desarrollo psicológico del individuo a partir de la influencia que sobre él ejerce el entorno relacional, social y cultural a lo largo de su ciclo vital. Cada individuo forma parte de diversos sistemas sociales, en los que va configurando su actividad y sus características personales, y lo hace condicionado por la repercusión que esos sistemas tienen sobre su desarrollo personal. Además, las propias características de un sistema están también influidas por las relaciones con otros sistemas y entornos socioculturales. Así pues, el desarrollo de toda persona será producto de un complejo campo de fuerzas que, finalmente, dará lugar al comportamiento peculiar de cada sujeto en cada momento.¹⁷

¹⁶ *Ibíd.*, p. 38.

¹⁷ PONS DIEZ, Xavier. Aproximación histórica, ideológica y temática a la psicología social. Extracto del Proyecto Docente ganador del concurso público de promoción a Profesor Contratado Doctor en el Departamento de Psicología Social de la Universitat de València, España, 2008. p.162.

Los seres humanos día a día se relacionan con otros sistemas como el familiar en sus hogares, laborales en sus sitios de trabajo y personales en los diferentes ambientes.

Según Bronfenbrenner (1977), estudiar al individuo en un contexto artificial de laboratorio tiene poco sentido. Apunta que sólo investigando las interacciones entre personas dentro de sus escenarios naturales, siempre dinámicos y cambiantes, podrá entenderse fidedignamente la forma en que los individuos configuran los ambientes sociales y son, a su vez, configurados por ellos. Cada persona es afectada de modo significativo, y desde el comienzo de su ciclo vital, por las interacciones en sus contextos y de sus contextos.¹⁸

Por ello se debe tener en cuenta esta teoría pues los colaboradores están en continua interacción con cada contexto propio, estos se deben conocer para lograr intervenirlos. El ambiente de cada persona está formado por un conjunto de estructuras de relación que envuelven a la persona y que Bronfenbrenner (1979) presenta en cuatro niveles de influencia:

- El microsistema. Es el ámbito relacional más próximo al individuo, el entorno inmediato en el que tienen lugar interacciones directas entre los integrantes. La familia, los grupos de iguales, la escuela o el trabajo son algunos contextos relacionales que socializan a sus miembros. A través de la socialización ejercida por los contextos microsistémicos, el individuo desarrolla sus rasgos de personalidad, actitudes y estilos conductuales, además de interiorizar las prescripciones sociales en cuanto a roles, valores y estándares conductuales.¹⁹ Estos contextos son los más próximos e inmediatos a los individuos, pues se relacionan en todo momento.

¹⁸ *Ibíd.*, p. 163.

¹⁹ *Ibíd.*, p. 163.

- -El mesosistema. Es un sistema de microsistemas, es decir, la interconexión de dos o más contextos que incluyen a la persona en desarrollo. Dicho de otro modo, el mesosistema se refiere a las interacciones significativas entre los microsistemas. Toda persona es integrante de diversos microsistemas sociales que repercuten en su desarrollo psicológico, pero cada sistema incidirá sobre una persona que ya viene influida por otro similar.²⁰ . Las influencias de los microsistemas son dinámicas, pues entre ellos también se establecen interconexiones de repercusión mutua.

- -El exosistema. Incluye nexos entre dos o más microsistemas, de los cuales, al menos uno, no contiene a la persona en desarrollo. De nuevo se hace referencia a las relaciones entre microsistemas, pero, en este caso, el exosistema alude a contextos en los cuales no se halla el individuo, pero que sí inciden sobre lo que ocurrirá en aquellos contextos en los que está. Por ejemplo, todo lo que acontezca en el trabajo de los padres tendrá un efecto en el sistema familiar y, por tanto, en el desarrollo de los hijos. Un pequeño cambio en el entorno podría provocar un efecto enorme en la dinámica de un sistema y en el desarrollo de un individuo. Como estamos viendo, la propuesta de Bronfenbrenner no sólo contempla la incidencia de los contextos sobre el desarrollo psicológico de la persona, sino que otorga gran relevancia a cómo las influencias mutuas entre contextos incidirán sobre ese desarrollo.²¹

- El macrosistema. Está configurado por el marco social y cultural más amplio que envuelve a los individuos, a sus relaciones, a sus sistemas y a las relaciones entre ellos. El macrosistema incluye los valores sociales imperantes, las características étnico-culturales de una sociedad, las condiciones políticas y económicas o los aconteceres históricos que condicionan la dinámica social.²²

²⁰ *Ibíd.*, p. 163.

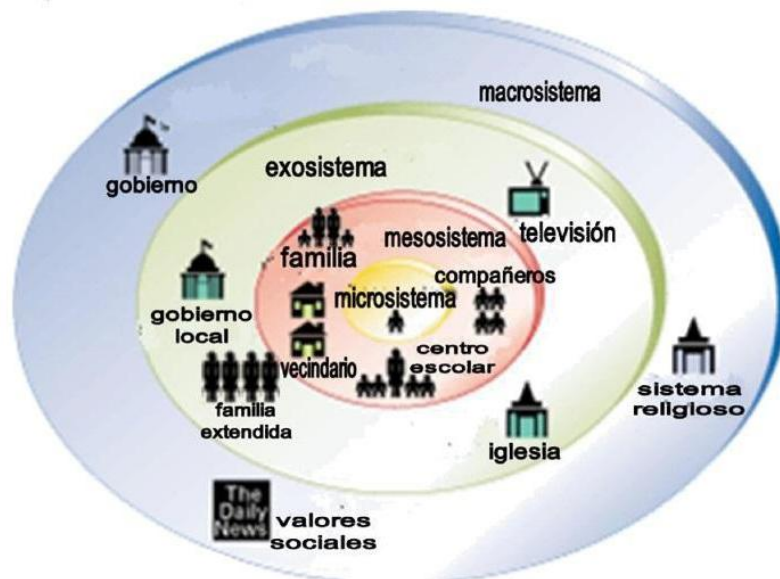
²¹ *Ibíd.*, p. 164.

²² *Ibíd.*, p. 164.

La teoría Socio Ecológica de Bronfenbrenner incluye también una dimensión temporal: el cronosistema. A lo largo del tiempo ocurren cambios psicológicos y biológicos en el individuo, así como también cambios en las condiciones ambientales; ambos tipos de cambios van a influir en la dirección que tomará el desarrollo del sujeto. Esta dimensión se refiere, pues, a dos aspectos: los cambios en los sistemas a lo largo de su historia y los cambios evolutivos que ocurren en el ciclo vital de un individuo; los primeros incluyen tanto las modificaciones acontecidas en un microsistema particular a lo largo de su “historia”, como las modificaciones que acontecen en una sociedad a nivel macrosistémico; los segundos pueden ser cambios biológicos o cambios psicológicos dentro del desarrollo del ciclo vital.²³

A continuación la representación gráfica de los niveles de influencia de las relaciones de los individuos:

Figura 1. Modelo Socio ecológico



Bronfenbrenner (1977, 1979)

²³ Ibíd. 164 p.

Este modelo es de gran importancia para el presente proyecto, porque sustenta la importancia de los ambientes donde se desenvuelve el ser humano, los cuales contribuyen al desarrollo integral del mismo, incidiendo en cada uno de los sistemas de los colaboradores.

1.4. ENFOQUE DE DERECHOS

“El esfuerzo orientado a articular una nueva ética con políticas públicas a nivel social y judicial y privadas, es lo que se ha denominado como el enfoque de derechos humanos. Este procura construir un orden centrado en la creación de relaciones sociales basadas en el reconocimiento y respeto mutuo y en la transparencia, de modo que la satisfacción de las necesidades materiales y subjetivas de todas las personas y colectividades, sin excepción alguna, constituya una obligación jurídica y social. (.....) buscando construir mecanismos jurídicos y políticos que transformen las instituciones, y consecuentemente la vida social y cotidiana de las personas con base en una nueva ética del desarrollo humano.”²⁴ (Guendel; 1999.:3).

El Enfoque de Derechos, reivindica el papel del Estado para garantizar el desarrollo humano y establece la política social como un derecho social, contempla el impulso de políticas institucionales tendientes a que las personas se apropien de sus derechos y participen de manera activa en su desarrollo social y controlen las acciones públicas en esa materia.

A continuación las características fundamentales del enfoque de Derecho, según **Sonia Solís Umaña**.

²⁴ SOLÍS UMAÑA, Sonia. EL ENFOQUE DE DERECHOS: ASPECTOS TEÓRICOS Y CONCEPTUALES [En línea] Costa Rica. Universidad de Costa Rica. (Disponible vía internet) <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000133.pdf> (Consultado Noviembre 14 de 2012).

- a)** Reconocer la ciudadanía como un derecho de todas las personas, independientemente de su sexo, nacionalidad, edad, etnia, condición social y opción sexual; y es deber del Estado proteger y garantizar el cumplimiento de este derecho.

Dicha ciudadanía es política y es social y para serlo plenamente debe ser visible y exigible. Por lo que deben crearse mecanismos de vigilancia, y seguimiento de los derechos que puedan ser aplicados por la sociedad civil.

- b)** A partir de dicho principio se plantea como necesario revisar el marco jurídico actual sobre derechos de las personas y la construcción de un marco formal de regulación de las relaciones sociales que asegure el reconocimiento y respeto de sí y de los otros y que establezca e institucionalice los mecanismos de vigilancia, seguimiento y exigibilidad de los derechos.
- c)** Reconocer que la estructura social está fundamentada en relaciones sociales basadas en el poder (en sus distintas manifestaciones: económico, generacional, de género, étnicas, entre otros). Por tanto, al redefinir el marco de las relaciones entre las personas, se han de considerar las diferencias sociales y las económicas (que se han expresado en término de desigualdades) para buscar relaciones de igualdad y respeto a las diferencias.
- d)** Enfatizar en la persona como sujeto integral (bio- psico-social), como un sujeto concreto y particular, cuyos derechos son universales, indivisibles e integrales.
- e)** Es una perspectiva que recupera la diversidad social y reconoce la especificidad.
- f)** Plantear la democracia como un derecho humano, asociada intrínsecamente, a la transparencia y la rendición de cuentas en el ejercicio de gobernar, la

participación ciudadana, la vigilancia y la exigibilidad de los derechos ciudadanos. Se refiere a una democracia participativa, con participación real y consciente de la ciudadanía en la propuesta y la toma de decisiones, sin sectores sociales excluidos y con mecanismos claros de exigibilidad y control ciudadano.

- g)** Suponer una institucionalidad centrada en el sujeto, “más y mejores mecanismos de coordinación de los sistemas de acción social y de los sistemas político administrativos”. (Guendel; 1999: 12).²⁵

Se ha llegado a un consenso en el cual se hacen indispensables los derechos humanos para el logro del desarrollo de los seres humanos. Este vínculo quedó explicitado en el Informe sobre Desarrollo Humano 2000 del PNUD: “Los derechos humanos y el desarrollo humano comparten una visión y un propósito común: garantizar la libertad, el bienestar y la dignidad de cada ser humano”.

Según las Naciones Unidas (2003), los principios del enfoque de derechos son los siguientes:

- **Articulación con los estándares de derechos humano:**

El enfoque de derechos define los objetivos del desarrollo en términos de realización de los derechos establecidos en los instrumentos nacionales, regionales e internacionales de derechos humanos, y estructura el trabajo de desarrollo en torno a los principios de inalienabilidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de todo el conjunto amplio de derechos humanos –civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y colectivos.

²⁵ *Ibíd.*, Características del Enfoque de Derechos.

- **Igualdad, no discriminación y atención a grupos en mayor situación de vulnerabilidad**

El principio de igualdad de resultados demanda prestar atención preferente a aquellas personas y grupos que sufren discriminación: mujeres, personas con necesidades especiales, población LGBT (Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales y transgénero), jóvenes y ancianas/os, población rural, pueblos indígenas y afrodescendientes, etc.

- **Rendición de cuentas**

La operativización de este principio implica identificar las brechas de capacidades de los titulares de obligaciones para cumplir con sus deberes, y las brechas de capacidades de los titulares de derechos, especialmente los más desfavorecidos y discriminados, para exigir sus derechos de manera eficaz. Aunque el Estado es el principal titular de obligaciones, cada vez en mayor medida se empiezan a considerar las responsabilidades de otros actores no estatales cuyas acciones tienen un impacto sobre los derechos de las personas: empresas y agencias de cooperación y desarrollo entre ellos.

- **Participación**

Todas las personas y grupos sociales tienen derecho a una participación activa, libre y significativa en el desarrollo. La participación es el correlato de la rendición de cuentas. El enfoque de derechos concibe la participación como un fin en sí mismo, y como un medio para exigir a los titulares de obligaciones el cumplimiento de sus responsabilidades.

- **Empoderamiento**

El enfoque de derechos concibe a las personas como sujetos de su propio desarrollo, más que como beneficiarias pasivas de las intervenciones de desarrollo. Desde este enfoque se busca dar a las personas, especialmente a las

más desfavorecidas, el poder, capacidades y acceso a los recursos que les permitan exigir sus derechos y tener control sobre sus propias vidas.²⁶

El objetivo del enfoque de derechos es integrar en las prácticas del desarrollo, los principios éticos y legales inherentes a los derechos humanos. Este enfoque busca cortar con anteriores prácticas del desarrollo centradas en la identificación y satisfacción de las necesidades básicas de la población beneficiaria, y reemplazarlas por prácticas basadas en el reconocimiento de que toda persona es titular de unos derechos inherentes. La satisfacción de necesidades ya no es el fin, sino la realización de derechos. Pues estos implican obligaciones a diferencia de las necesidades. Hablar de derechos implica hablar de quién tiene responsabilidades en relación a esos derechos.²⁷

El desarrollo de este enfoque esta en común relación con el presente trabajo que se lleva a cabo, ya que ha habido grandes cambios en la concepción del bienestar social de los trabajadores en las organizaciones. Es así como las condiciones sociales han ido mejorando con la aplicación de los programas de bienestar en las empresas. Donde ya no solamente se tienen en cuenta la satisfacción de las necesidades de los trabajadores, sino además se busca que estos ejerzan sus derechos en cada una de las acciones que se llevan a cabo con relación a su desarrollo.

1.5. LAS ORGANIZACIONES

Los sistemas en los cuales se desenvuelven las personas son el familiar, el personal y el laboral. De este último sistema se tratará en este punto, ya que los trabajadores hacen parte del ámbito de las organizaciones y es entorno a este sistema que se genera la dinámica de poder y autoridad. A continuación se

²⁶ DERECHOS HUMANOS, Enfoque de Derechos. [En línea]. Proyecto regional "América Latina Genera, gestión del conocimiento para la igualdad de Género". PNUD. Naciones Unidas 2003. (Disponible vía internet:

http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&view=article&id=390&Itemid=190. Características del enfoque de derechos. (Consultado Diciembre 10 de 2012).

²⁷ *Ibíd.*

expondrá el concepto, características y clases de organizaciones en las que las personas llevan a cabo sus labores.

Mayntz (1972) ha señalado que un concepto como el de organización que abarca entidades sociales tan heterogéneas como un hospital, una fábrica o una prisión, sólo puede ser definido en términos mínimos. Tres a su juicio son los rasgos comunes que las caracterizan.

1. Entidades sociales con un número de miembros que puede ser precisado y con una diferenciación interna de funciones que esos miembros desempeñan.
2. Están orientadas de manera consciente y explícita hacia fines y objetivos específicos que pueden variar en su concreción de unas organizaciones a otras.
3. Están configuradas racionalmente, al menos en su intención, en vistas a conseguir los fines y objetivos objeto de su constitución.²⁸

“Las organizaciones sociales son sistemas claramente abiertos en los que el input de energías y la conversión del output en input energético ulterior consisten en transacciones entre la organización y su ambiente. Todos los sistemas sociales, incluidas las organizaciones, consisten en actividades pautadas de un cierto número de individuos. Además, estas actividades pautadas son complementarias o interdependientes con respecto a algún output o resultado común: se repiten de forma relativamente constante y están limitadas en el espacio y el tiempo” (Katz y Kahn, 1978.20).²⁹

1.5.1. Tipos de organizaciones. La mayor parte de las ciencias recurren a la construcción de tipologías con objeto de disponer de criterios clasificadores objetivos y rigurosos, que permiten agrupar las cualidades más comprensivas de sus correspondientes objetos de estudio

²⁸ ALVARO, José Luis. TORREGROSA, JR. Psicología Social Aplicada. MacGraw – Hill/Interamericana de España. S.A, 1996. p. 159.

²⁹ Ibíd.

A pesar de las críticas que se hacen para aceptar formas de clasificación o tipologías en las organizaciones, un gran número de estudiosos se valen de este recurso con objeto de señalar actividades, funciones, formas de trabajo e incluso interrelaciones humanas para llegar a un análisis de la organización. Ahora se revisarán algunos de los más importantes criterios al respecto. Talcott Parsons destaca cuatro tipos de organización basados en la función o meta que tiene ésta.

El primero, que denomina organización de producción (empresas), se encarga de elaborar productos que serán consumidos por la sociedad. El segundo tipo de organización, busca objetivos que generen y distribuyan poder dentro de la sociedad; este tipo se orienta hacia metas políticas (sindicatos). La organización integrativa (bomberos) es el tercer tipo que considera Parsons y está encaminada a motivar la satisfacción de expectativas institucionales y asegurar que las partes de la sociedad funcionen de manera compacta. Por último, llama organización para el mantenimiento de patrones (escuelas) a la que trata de asegurar la continuidad de la sociedad por medio de actividades educativas, culturales y expresivas.³⁰

Autores Talcott Parsons y Amitai Etzione consideran que la supervivencia de cada tipo de organización dependerá de su capacidad para ser útil. Es decir, la organización vive gracias al avance y a las transformaciones modernas, a los cambios sociales, políticos o tecnológicos que exigen nuevos servicios y a la expansión de los ya existentes.

Según la autora Amitai Etzoin:

“el éxito de una organización depende en gran parte de su capacidad para mantener el control de los que participan en ella. "Asimismo, al hacer énfasis especial en el desempeño de la función control dentro

³⁰ MÉNDEZ, J., F. Monroy y S. Zorrilla. Las organizaciones sociales: conceptos básicos. En Dinámica social de las organizaciones, México: McGraw-Hill, 1993. p. 73 - 105.

de la organización, afirma que ésta debe distribuir sus recompensas y sanciones según la actuación de sus miembros”.

Por lo tanto, Etzioni clasifica los medios de control aplicados a una organización en tres categorías analíticas: física, material o simbólica. De ahí que la mayor parte de las organizaciones queden comprendidas en tres tipos: 1) coercitivas en las cuales la coacción es el medio de control predominante sobre los miembros inferiores de la organización (prisiones); 2) utilitarias, en las cuales el medio de control es de naturaleza financiera o de recompensas materiales (empresas productoras de bienes y servicios); y 3) normativas que también llama normativo-sociales o sociales, y en las cuales los controles se apoyan en sanciones normativas (iglesias).³¹

Según las funciones de los factores de primer orden, se dan cuatro tipos de organizaciones: a) productivas, que se encargan de fabricar bienes, proporcionar servicios y crear riqueza para el público o para algún sector de la economía; b) de mantenimiento, las cuales no conservan los enseres, instrumentos, utensilios de la sociedad, sino a sus miembros, y se dedican a la interacción social (escuelas, sectas religiosas); c) de adaptación o adaptativas, que están a cargo de estructuras sociales que crean conocimientos, formulan y prueban teorías y aplican información o problemas existentes (institutos de investigación, universidades; y d) político-administrativas, que se encargan de coordinar y controlar a la gente y los recursos (partidos políticos, sindicatos, organizaciones de profesionales).³²

En el presente trabajo se intervendrá una organización social de tipo productivo, la cual presta servicios a toda la población de Santander. Esta empresa es una Caja de Compensación familiar encargada de brindar programas sociales que

³¹ *Ibíd.*, p. 85.

³² *Ibíd.*, p. 84.

compensen a los trabajadores en especie su labor realizada, con el objetivo de promover en la mejora de su calidad de vida.

1.5.2. Los planes de bienestar social en las organizaciones. Para iniciar a hablar del tema de la importancia para el buen funcionamiento de las empresas, es necesario involucrar teóricos de la política de bienestar social, que ahonden en ésta de manera rigurosa y explicativa para obtener un marco teórico de referencia válido.

El bienestar social es una herramienta a través de la cual las organizaciones construyen y ejecutan programas y actividades prácticas, logísticas y de estimulación dirigidas hacia sus colaboradores, en busca de mejorar su calidad de vida y cumplir con los objetivos propuestos por la organización.

A partir del surgimiento de la sociedad post-industrial y de la situación mundial de crisis que vivieron los países industrializados alrededor de los años 70, comenzaron a retomarse distintos planteamientos, y tesis sobre la responsabilidad de la empresa frente a sus agentes colaboradores.

En un trabajo realizado por Fernando Ríos en 1989, y citado en el mismo texto, se comenta que el bienestar social debe tener en cuenta 6 factores:

1. Retomar las concepciones y teorías anteriores sobre la organización laboral.
2. Las presiones constantes de los movimientos obreros.
3. El desarrollo progresivo sobre la naturaleza y las necesidades del hombre.
4. El mejoramiento del nivel educativo y cultural de la población en general.
5. La crítica sistemática de valores económicos sociales y políticas vigentes.
6. El desarrollo tecnológico en particular de las nuevas tecnologías y el incremento de los recursos materiales disponibles.

Éstas y otras realidades han llevado al hombre actual a inquietarse y reaccionar ante condiciones de trabajo que no favorecen del todo su bienestar, progreso y desarrollo personal. Estas reacciones se manifiestan en ocasiones como insatisfacción con el trabajo, ausentismo, rotación, alcoholismo, fármaco dependencia, desconfianza hacia la empresa y su dirección, falta de compromiso hacia la organización, sus objetivos, productos o clientes y otras manifestaciones que resultan inconvenientes para la organización, el colaborador y la comunidad.³³

Por otra parte, las recientes tendencias de la fecundidad y la mortalidad han ocasionado cambios importantes no sólo en la estructura de edad de las poblaciones, sino también en composición de las familias. Son estas tendencias las que tienen grandes repercusiones en las políticas de bienestar social, ya que el número de personas de cada uno de los grupos de edad, exige una reasignación de recursos a programas que satisfagan las necesidades principales de los grupos de edades.³⁴

Respecto al cambio económico y tecnológico, las políticas de bienestar deben apuntar a apoyar a las comunidades que se enfrentan a la pérdida de grandes industrias que constituyen la principal fuente de empleo y para apoyar las cooperativas y plantas industriales, propiedad de los empleados y explotadas por ellos. Cabe resaltar que el desarrollo tecnológico moderno exige una adaptación rápida e intensa por parte de los trabajadores, donde los que no cuentan con una educación básica sólida, se encuentran en gran desventaja. Es preciso que el bienestar social industrial se preocupe por generar una adaptación a las nuevas condiciones de trabajo.

³³ MODELO DE BIENESTAR SOCIAL PARA LA MEDIANA EMPRESA DEL SECTOR INDUSTRIAL. (Disponible vía internet) http://aplicaciones.ceipa.edu.co/biblioteca/biblio_digital/virtualteca/monografias/modelo_bienestar_social.pdf. (Consultado Enero16 de 2013).

³⁴ ANDER-EGG, Ezequiel y AGUILAR IDÁNEZ, María José. La política de bienestar social. Tendencias, problemas y enfoques actuales. NACIONES UNIDAS. Editorial LUMEN, 1995. p. 30.

Dentro de las relaciones laborales, la política de bienestar social se ocupa de la participación de los trabajadores, las cuestiones de seguridad en el empleo, seguridad laboral, y los derechos y ventajas de los trabajadores en general. Este punto es clave para la intervención de trabajo social, ya que el profesional debe promover una mejor calidad de vida en los trabajadores de las organizaciones, tanto en el ámbito laboral, como individual y familiar.

Una tendencia que tiene especial importancia para el bienestar social es la creciente prominencia del concepto de participación como objetivo y como medio de desarrollo social. El párrafo c) del artículo 5 de la Declaración sobre el Progreso y el Desarrollo en lo Social, proclamada por la Asamblea General en su resolución 2542 (XXIV), de 11 de diciembre de 1969, pide:

“La participación activa de todos los elementos de la sociedad, individualmente o por medio de asociaciones, en la definición y la realización de los objetivos comunes del desarrollo dentro del pleno respeto de las libertades fundamentales consagradas por la Declaración Universal de Derechos Humanos”³⁵.

El desafío para el futuro radica en integrar este principio en las actividades de bienestar social, estableciendo nuevas relaciones entre los que suministran servicios y prestaciones de bienestar social, y los que los reciben, para que de este modo se logre una mayor participación por parte de los beneficiarios de la política de bienestar social³⁶.

Respecto a este tema, para la intervención de Trabajo Social en las organizaciones, es necesario tener en cuenta el papel que juegan los sindicatos como organizaciones de influencia a la participación de los trabajadores en las

³⁵ OFICINA DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS DERECHOS HUMANOS. Declaración sobre el Progreso y el Desarrollo en lo Social. 11 diciembre de 1969. (Disponible vía internet) www2.ohchr.org/spanish/law/proceso.htm (Consultado Noviembre 15 de 2012).

³⁶ ANDER-EGG. Op. cit., p. 32.

diferentes actividades de una organización, donde sean partícipes de la defensa y promoción de los intereses sociales, económicos y profesionales de los trabajadores.

Finalmente el adelanto de la mujer como elemento esencial para el desarrollo de la sociedad en su conjunto se ha llegado a reconocer. El objetivo principal en lo referente al reconocimiento de la mujer debería consistir en que ésta pueda realizar su potencial y aumentar su función en la sociedad.³⁷ Es necesario hacer un alto en este punto, ya que en la organización la cual se intervendrá el sexo femenino está representado en un 67%, para lo cual es preciso la implantación de programas específicos para la mujer, que permita la satisfacción de sus necesidades específicas³⁸.

Los programas de bienestar social constituyen un elemento constante entre los mecanismos a través de los cuales la sociedad se renueva y afronta los problemas inherentes a la renovación. Las actividades y las formas de intervenir los problemas que se manifiestan aunque sean los mismos con el paso del tiempo, deben ser de forma distinta. Es por ello que los programas de bienestar social tienen que ser flexibles y especialmente sensibles a las aspiraciones y oportunidades.

Se hace necesario que las organizaciones tomen en cuenta dos aspectos funcionales que rodean el activo más importante de sus organizaciones y que de su efectiva gerencia depende la clave del éxito: como invertir y qué hacer con la parte social de sus colaboradores. Esto más que una necesidad, hoy en día es un asunto de obligatoriedad ética y social, es una exigencia para la sobrevivencia y competitividad empresarial³⁹.

³⁷ *Ibíd.*, p. 34.

³⁸ *Ibíd.*, p. 36.

³⁹ MODELO DE BIENESTAR SOCIAL PARA LA MEDIANA EMPRESA DEL SECTOR INDUSTRIAL. *Op. cit.*, p. 5.

1.6. LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR EN COLOMBIA

Una clase de organización de tipo productivo son las Cajas de Compensación Familiar encargadas de proporcionar servicios. Hasta los años setenta, las cajas de compensación actuaron en los campos de su actividad con bastante autonomía. Como resultado de ello, las cajas avanzaron en su actividad social y en su fortalecimiento institucional y financiero en forma amplia pero desigual y en ocasiones con criterios bastante discutibles desde la óptica de la política social. Como características de esta fase puede señalarse: el paso del subsidio en dinero a la diversificación de los programas sociales; el criterio desigual y de preferencia personal de sus directivos en la iniciativa de los programas sociales; la polémica surgida entre el mercadeo social de las cajas y el comercio organizado; los debates sobre el manejo administrativo de las cajas, etc.

Como resultado de los debates políticos, sociales y periodísticos que se plantearon en los años ochenta, se expidió la normatividad básica de las Leyes 25 de 1981 y 21 de 1982. La legislación reguló las prioridades de los programas sociales, el régimen tarifario de acceso a los servicios, las incompatibilidades e inhabilidades para el manejo administrativo de las cajas, se estableció la autorización previa de la Superintendencia para muchas actividades de las cajas etc. Con la Ley 31 de 1984 se estableció la paridad entre empleadores y trabajadores en los consejos directivos de las cajas y se legisló sobre las mayorías requeridas para elegir el director administrativo de las mismas. Se caracterizó esa normatividad, como se ha visto, por una amplia intervención estatal en el sistema.⁴⁰

⁴⁰ COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 21 (22, Enero, 1982) "Por la cual se modifica el régimen del Subsidio Familiar y Se dictan otras disposiciones" Bogotá. El Congreso, 1982.

Con la Ley 789 de 2002 se entra en otra fase de la relación entre el Estado y el sistema de cajas, por cuanto se asigna a las mismas importantes funciones en la política de seguridad social, particularmente en la promoción del empleo y apoyo al desempleo. Para tales fines, las cajas recuperan autonomía en varios aspectos, entre los cuales pueden destacarse los siguientes: las cajas tendrán en adelante mayores funciones en la seguridad social y posibilidades de invertir en diversos sectores; tendrán también menos controles formales por parte de la superintendencia del ramo y un amplio régimen de autorizaciones generales para el desarrollo de su actividad; y tienen la importante misión de crear el fondo de fomento del empleo y protección al desempleo..⁴¹

Las Cajas de Compensación Familiar son las gestoras del Sistema de Subsidio Familiar, y se caracterizan por ser:

- Únicas instituciones en Colombia de gobierno bipartito (trabajadores y empresarios).
- Entidades privadas con enfoque social y sin ánimo de lucro
- Vigiladas por la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Instrumentos de compensación que orientan los aportes de los empleadores hacia las familias de los trabajadores de ingresos bajos y medios.
- Sus servicios forman parte integral de la promoción de la salud, incidiendo directa y positivamente sobre los determinantes de la salud de los trabajadores y sus familias Cajas de Compensación Familiar Instituciones de los Trabajadores y los Empresarios □ Líderes en la formulación y ejecución de programas sociales desde su creación en 1954.
- Ejemplo de asociación público-privada en la prestación de servicios sociales.
- Gestión con calidad humana, capacidad profesional y creatividad

⁴¹ Ibíd., p. 488.

- Aliados naturales de empresarios, trabajadores y del gobierno (en sus diferentes niveles).
- Conocen las necesidades regionales (departamentales).

Es a partir de lo anteriormente expuesto que se propone analizar el bienestar social de los colaboradores de Cajasan. Para ello es necesario tener en cuenta tanto las teorías y conceptos como el marco legal del mismo, que se dará a conocer en el siguiente capítulo.

2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

El bienestar social en la actualidad se ve reflejado en las organizaciones públicas como programas de estímulos de carácter obligatorio con el fin de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados. Es en el Decreto Ley 1567 de 1998 donde se plantea que los programas de Bienestar deben estar encaminados a satisfacer las necesidades de los trabajadores relacionadas con protección, servicios sociales y calidad de vida laboral.

En las entidades privadas no es de carácter obligatorio el implementar estos programas de bienestar, lo que se ve reflejado en la calidad de vida de sus colaboradores ya que no se le brinda ese salario emocional que debe ofrecer. De este salario emana la motivación y la satisfacción laboral, ejes transversales al bienestar de los trabajadores encaminados a la consecución de objetivos tanto individuales como organizacionales.

De acuerdo con Gay, F; (2006):

“Salario emocional es un término que engloba cualquier forma de compensación, retribución, contraprestación no monetaria, que recibe un empleado a cambio de su aportación laboral⁴².”

Gay Francisco (2006) apoya la teoría de las 4 Cs del salario emocional con la que se pueden establecer lineamientos para que las organizaciones orienten su intervención en bienestar, de manera tal que exista reciprocidad entre la organización y el trabajador; la cual menciona como ejes los siguientes:

- Condiciones suficientes para que el colaborador trabaje a gusto.

⁴² GAY, F; (2006), “El salario emocional la clave para reducir el estrés” (Disponible vía internet), <http://pdfs.wke.es/8/5/5/6/pd0000018556.pdf> (Consultado Enero 13 de 2013).

- Condiciones ambientales del espacio de trabajo.
- Compañerismo en las relaciones laborales.
- Conciliación de trabajo y familia.

Las condiciones presentadas en los trabajos a nivel mundial son intermedias entre el formal y el informal y tienden a convertirse en la norma; a los informales cada vez se les exige más disciplina y diversidad de funciones y a los formales se les retiran la seguridad en el empleo y los ingresos regulares. El trabajo informal tiende a normarse y el formal a desregularse (Mora, 2002).

Los topes salariales, la flexibilización del trabajo (prolongación e intensificación de la jornada, reorganización y la polifuncionalidad del trabajador) y su precarización (contratación sin prestaciones ni protección) constituyen la estrategia mediante la cual el capital compensa las ineficiencias de sus sistemas productivos y la tendencia a la reducción de la tasa de ganancia.⁴³

Este conjunto de medidas arrebató al trabajo su valor económico, social y moral, y tiene como consecuencias el empobrecimiento generalizado de los trabajadores, la degradación de la calidad de vida y la descomposición del ambiente social. El desempleo crónico también desvaloriza la fuerza de trabajo, como mercancía, como función y actividad social, pues anula su estatus y prestigio social. La degradación del trabajo incluye su flexibilización, su empobrecimiento contractual, la reducción real del precio de la fuerza de trabajo y la pérdida de la seguridad social.

⁴³ PALACIO MUÑOZ, Víctor H. LARA SÁNCHEZ, Miguel Ángel y MORA ZEBADÚA, Héctor M. La crisis mundial y los trabajadores. (Disponible vía internet) <http://www.scielo.org.bo/pdf/rbcst/v12n26/v12n26a01.pdf> (Consultado Enero 15 de 2013).

Con la globalización de la economía, la competencia entre capitales se radicaliza, por lo que los dueños del dinero demandan más libertades, incluidas las de contratar y despedir trabajadores sin que les cueste; pagarles menos si la competencia los obliga a reducir sus costos de producción; reducir o eliminar el servicio médico, utilidades y pensiones. Para hacer realidad estas libertades, los derechos de los trabajadores estorban y por tanto deben cambiar o desaparecer.⁴⁴

El Informe sobre el Empleo en el Mundo 2004-2005 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) establece que la mitad de los trabajadores viven en pobreza y que las políticas económicas para crear empleo “decente y productivo” son claves para reducir esta situación. Casi 186 millones de personas estaban desempleadas en el mundo en 2003 y 2.800 millones tenían empleo, pero la mitad, 1.400 millones, vivían con menos de \$us 2 al día y 550 millones subsistían con \$us 1 al día (OIT, 2008).⁴⁵

Así, la percepción de los trabajadores sobre los riesgos a que están expuestos sólo ha cambiado en lo que se refiere a los riesgos tradicionales tales como los de accidente, contaminación de origen químico o exposición a agentes físicos. Por el contrario, las exigencias físicas de los puestos de trabajo y los problemas de salud asociados a ellas crecen día a día, al igual que ocurre con los indicadores relativos a las exigencias de carácter mental: nivel de atención requerido, ritmo de trabajo impuesto, trabajo bajo estrés, plazos a cumplir y monotonía de la tarea. Ello es sólo compensado, en parte, por un mayor porcentaje de trabajadores que disfrutan de un alto nivel de autonomía en la realización de sus tareas.

⁴⁴ Ibíd.

⁴⁵ Ibíd.

Existe una legislación a nivel mundial que ampara y sustenta la importancia de estos programas de bienestar y que se hace necesario conocer para la implementación de estas acciones como derecho al bienestar de todas las personas.

Partiendo de la base que los programas de Bienestar y Estímulos permiten mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, se puede considerar que tienen de igual manera importantes beneficios al interior de las organizaciones tales como: dignifican y profesionalizan al personal que está al servicio de la organización, fortalecen la identidad profesional, generan en los trabajadores un sentido de pertenencia y cultura del servicio, mediante el reconocimiento de sus logros como aporte a la institucionalidad y a la sociedad. Generan actitudes a partir de las cuales los trabajadores se sientan comprometidos e identificados con los valores, principios y objetivos de la organización. Fortalecen la integración del trabajador y su familia a la cultura organizacional, finalmente para permitir una mayor estabilidad laboral, al generar mejores condiciones de trabajo.⁴⁶

2.1. CONTEXTO INTERNACIONAL

2.1.1. Declaración Universal de Derechos Humanos. De acuerdo con la Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en su resolución 217 A (III), del 10 de diciembre de 1948, “toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado” que le asegure personalmente y a su familia, bienestar (artículo 25). En concreto, tiene derecho a recibir gratuitamente la instrucción elemental y fundamental y a ser partícipe de la instrucción técnica y profesional (artículo 26).⁴⁷

⁴⁶ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. República de Colombia. Importancia del programa de Bienestar. (Disponible vía internet) www.mineduacion.gov.co (Consultado Enero 18 de 2013).

⁴⁷ DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS. (Disponible vía internet) <http://www.derechoshumanos.net> (Consultado Julio 21 de 2012).

El día 10 de diciembre del año 2006, se conmemoró en todo el mundo el aniversario número 58 del día en el que la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó y proclamó la *Declaración Universal de Derechos Humanos*. A partir de 1950 la Asamblea ha invitado a los Estados miembros de la ONU a observar esta fecha como *Día de los Derechos Humanos*.⁴⁸ La Alta Comisionada de las Naciones Unidas, la señora Louise Arbour invita a reflexionar sobre el claro vínculo que existe entre la realización de los derechos humanos y la reducción de la pobreza. Involucrando este lema a nuestro caso, la creación de un programa de bienestar social en una organización se da con un fin último es cual es mitigar la pobreza de los trabajadores, es decir, cada una de las estrategias utilizadas se realizan con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

A continuación una extracción de la Conferencia Mundial de Derechos Humanos, Viena:

"Todos los derechos humanos son universales, indivisibles e interdependientes y están relacionados entre sí. La comunidad internacional debe tratar los derechos humanos de forma global y de manera justa y equitativa, en pie de igualdad y dándoles a todos el mismo peso. Debe tenerse en cuenta la importancia de las particularidades nacionales y regionales, así como de los diversos patrimonios históricos, culturales y religiosos, pero los Estados tienen el deber, sean cuales fueren sus sistemas políticos, económicos y culturales, de promover y proteger todos los derechos humanos y las libertades fundamentales."⁴⁹

⁴⁸ *Ibíd.*

⁴⁹ Declaración y Programa de Acción de Viena (parte I, párr. 5), aprobada por la Conferencia Mundial de Derechos Humanos, Viena, 25 de junio de 1993 [A/CONF.157/24 (Part I), cap. III].

2.1.2. Pacto Internacional De Derechos, Económicos, Sociales y Culturales.

Con fundamento en los postulados de la Declaración Universal se aprobaron en dos importantes instrumentos internacionales en materia de contenido económico, social y cultural. Ellos son el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, aprobado por la República de Colombia mediante la Ley 74 de 1968, y el Protocolo adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales (Protocolo de San Salvador), aprobados por la Ley 319 de 1996.

A estos instrumentos de naturaleza convencional deben añadirse los Principios de Limburgo sobre la aplicación del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, aprobados en Masstricht en 1996, y la Declaración sobre el derecho al desarrollo, adoptada por la Asamblea General de la ONU el 4 de diciembre de 1986. Con relación a esos derechos los Estados han adquirido una serie de compromisos en las conferencias mundiales de Naciones Unidas sobre medio ambiente (Río de Janeiro, 1992), derechos humanos (Viena, 1993), población y desarrollo (Cairo, 1994) desarrollo social (Copenhague, 1995), y de la mujer (Beijing, 1995).⁵⁰

Cada uno de los anteriores instrumentos, están inspirados en la idea de que los derechos económicos, sociales y culturales deben ser objeto de la misma atención y consideración por parte de los Estados que le deparan a la tarea de aplicar, promover y proteger los derechos civiles y políticos.

Surge entonces en el quehacer social profesional la necesidad de una alternativa en la búsqueda de nuevos sentidos para el bienestar de los seres humanos, viendo al hombre como un ser integro, el cual tiene para sí, una la gama de

⁵⁰ VALIÑA, Lilibiana. Representante (e) en Colombia del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Bogotá, 2006. (Disponible vía internet) <http://www.hchr.org.co/publico/pronunciamentos/ponencias/imprimir.php3?texto=po0692.txt>. (Consultado Julio 21 de 2012).

derechos humanos que es preciso hacer efectivos para que las personas puedan vivir una vida plena, libre, segura y sana.

Si bien el cumplimiento efectivo de las obligaciones internacionales en materia de derechos económicos, sociales y culturales puede verse afectado por la disponibilidad de los recursos económicos, no debe olvidarse que el respeto y la garantía de estos derechos constituye una obligación que debe ser efectivamente implementada sin discriminación alguna. El *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales* toma en cuenta esta premisa, y aclara el compromiso concreto de cada uno de los Estados Partes. Este tratado expresa que los Estados "... se comprometen a adoptar medidas, tanto por separado como mediante la asistencia y la cooperación internacionales, especialmente económicas y técnicas, hasta el máximo de los recursos de que disponga, inclusive en particular la adopción de medidas legislativas, la plena efectividad de [estos] derechos...". Las nociones de progresividad hacia la plena vigencia de los derechos, la utilización del máximo de los recursos disponibles y la no discriminación son, entonces, los pilares básicos que deben guiar la elaboración y aplicación de medidas, normas, recursos, programas y políticas de los Estados en esta materia.⁵¹

Este Pacto tiene todo lo relativo al trabajo en condiciones justas y favorables, a la protección social, a un nivel de vida adecuado, a los niveles de salud física y mental más altos posibles, a la educación y al goce de los beneficios de la libertad cultural y el progreso científico. A continuación se hace mención de los derechos contemplados en dicho pacto.

- El derecho a trabajar
- El derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias
- El derecho a fundar sindicatos y a afiliarse a ellos

⁵¹ Ibíd.

- El derecho a la seguridad social y al seguro social
- Protección y asistencia a la familia
- El derecho a un nivel de vida adecuado
- El derecho al más alto nivel posible de salud física y mental
- El derecho a la educación
- El derecho a la cultura y a gozar de los beneficios del progreso científico⁵²

2.1.3. Pacto Internacional De Derechos Civiles y Políticos. De acuerdo con la Declaración Universal de Derechos Humanos⁵³, no puede realizarse el ideal del ser humano en el disfrute de las libertades civiles y políticas a menos que se creen condiciones que permitan a cada persona gozar de sus derechos civiles y políticos, tanto como de sus derechos económicos, sociales y culturales, considerando que la Carta de las Naciones Unidas impone a los Estados la obligación de promover el respeto universal y efectivo de los derechos y libertades humanos.⁵⁴

Los trabajadores de las organizaciones tienen unos derechos específicos para su ejercicio de asociación; en este punto es necesario tener en cuenta que en la institución donde se lleva a cabo la práctica de Trabajo Social, posee un sindicato bien estructurado, quien ejerce presión e influencia en cada una de las actividades y ejercicio del trabajo del recurso humano de la institución.

Se comprende que el individuo, por tener deberes respecto de otros individuos y de la comunidad a que pertenece, tiene la obligación de esforzarse por la

⁵² Tabla Normativa de Derechos Humanos, Cuadro de normas para la protección de los derechos Humanos. Fundación Acción Pro Derechos Humanos FAPDH. (Disponible vía internet) <http://www.derechoshumanos.net/derechos/index.htm#topTable>. (Consultado Julio 20 de 2012).

⁵³ Declaración de los Derechos Humanos. Adoptada y proclamada por la Asamblea General en su resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948.

⁵⁴ "Derechos Humanos. Derechos Civiles y Políticos" EL Comité de Derechos Humanos. Folleto Informativo N. 15 (Rev. 1). Ginebra 2005. (Disponible vía internet) <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FactSheet15Rev.1sp.pdf> (Consultado Julio 22 de 2012).

consecución y la observancia de los derechos reconocidos en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General en su resolución 2200 A (XXI), de 16 de diciembre de 1966. Dichos derechos se expresan a continuación:

- Derechos la vida
- Derechos a integridad personal
- Derecho a la igualdad, lucha contra la discriminación y derechos de las minorías, y de sectores de la población en relación a sus circunstancias
- Derecho a la libertad
- Derechos de los detenidos y presos
- Derecho al honor, a la vida privada y a la información
- Derechos políticos, democráticos, administrativos y de petición
- Asilo, nacionalidad, migraciones y extranjería
- Otros derechos civiles⁵⁵

2.2. DEL ESTADO DE BIENESTAR EN RELACIÓN CON EL ESTADO SOCIAL DE DERECHO Y EL CONTEXTO COLOMBIANO

Para iniciar, es válido mencionar que el Estado de Bienestar se identifica como el momento en el que el Estado asegura la protección social de las personas, entendido desde los derechos de vivienda, educación, servicios sociales, entre otros. En este punto, es importante traer a colación los aportes realizados desde el Keynesianismo - Keynes, aquel que John Holloway retoma en el texto “Keynesianismo: Una peligrosa ilusión”⁵⁶

⁵⁵ Tabla Normativa de Derechos Humanos, Cuadro de normas para la protección de los derechos Humanos. Fundación Acción Pro Derechos Humanos FAPDH. Op. cit.

⁵⁶ HOLLOWAY, John. Keynesianismo: Una peligrosa ilusión. Capítulo II: Surgimiento y caída del Keynesianismo. Ediciones Herramienta, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina, 2003.

En este se desarrolla la importancia del obrero como agente de poder ya que el capital dependía de su trabajo para su supervivencia. A partir de esto, de las Guerras mundiales y de la crisis de 1.929 se empieza a conceptualizar un nuevo “modelo” en el que el Estado actúa como agente de intervención en lo social.

Lo anterior logrado por la fuerza de los movimientos obreros quienes impulsaron a los gobiernos a adaptar estrategias que favorecieran su vida. De esta manera, se hace evidente la creciente preocupación histórica de los Estados por salvaguardar los intereses de la sociedad civil. Esto en coordinación con las presiones de la misma sociedad, que exigía sus derechos.

Así pues, se pueden deducir las características del Estado de Bienestar, y su surgimiento a partir de las distintas revoluciones y guerras en las que la clase trabajadora se declaró contundentemente en contra de la antigua relación entre el capital y trabajo, y solicitó del Estado una intervención más asidua. En este punto, es importante hacer notar la relación que existe entre el Estado social de derecho y el Estado de bienestar. Este último busca avanzar hacia el socialismo, y de alguna manera intenta transformar al Estado en el propietario y dueño de los medios de producción para su distribución justa.

Por su parte, “el Estado Social de Derecho surge con la premisa de realizar justicia social y promover la dignidad humana; por lo mismo, se da una estrecha relación entre las esferas del Estado y la sociedad. El primero de estos juega un papel importante al crear las condiciones para generar escenarios de igualdad y calidad de vida digna. Ahora bien, se cree pertinente traer estos conceptos a la realidad colombiana”.⁵⁷ Para lo anterior se cita el artículo 1° de la Constitución Política de nuestro país.

⁵⁷ DÍAZ CAYÓN. Op. cit., p.38.

Colombia es un Estado social de derecho organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.⁵⁸

De acuerdo a lo anterior, se puede identificar a Colombia como un Estado Social de Derecho en el que se establece la dignidad de la persona y la protección de sus derechos y del bien general de la población. Lo cual implica entender al colombiano como ciudadano, en el sentido que se rige bajo la ley, pero tiene derechos inherentes a su condición. De esta manera, es claro que este tipo de Estado privilegia los aspectos sociales y de bienestar, pero los regula dentro de un marco legal.

2.2.1. De los derechos Sociales, Económicos y Culturales en Colombia. El actual desarrollo de los DESC (Derechos Económicos, Sociales y Culturales), se dio por el camino de traducir en derechos las demandas sociales en materia de salud, educación, vivienda, trabajo, alimentación, todas éstas ligadas con el principio de la dignidad del ser humano.

El proceso de positivización de los derechos humanos, de la traducción de los principios éticos y de las declaraciones de protección por parte de los Estados nacionales en instrumentos normativos y pactos de defensa internacional de los derechos humanos se expresó en el establecimiento de las obligaciones de las naciones modernas, tanto en lo referido a los derechos sociales y políticos (Pacto internacional de derechos civiles y políticos de las Naciones Unidas) como en lo atinente a los derechos sociales (Pacto Internacional de Derechos económicos, Sociales y Culturales). El preámbulo del Pidesc estableció taxativamente:

⁵⁸ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, Editorial: Panamericana Ltda. Abril 2.005, Bogotá. p. 54.

Se reconoce que: “con arreglo a la Declaración Universal de Derechos Humanos, no puede realizarse el ideal del ser humano libre, liberado del temor y de la miseria, a menos que se creen condiciones que permitan a cada persona gozar de sus derechos económicos, sociales y culturales, tanto como de sus derechos civiles y políticos”.⁵⁹

A partir de este reconocimiento, se avanzó rápidamente a nivel nacional, hacia una visión de integralidad e indivisibilidad de los derechos de los colombianos. A continuación se enuncian los artículos consagrados en la Constitución Política de Colombia respecto de los Desc.

Art. 42. Protección de la familia, matrimonio, divorcio y estado civil e las personas
La familia es el núcleo fundamental de la sociedad. El Estado y la sociedad garantizan la protección integral de la familia. Las relaciones familiares se basan en la igualdad de derechos y deberes de la pareja y en el respeto recíproco entre todos sus integrantes.⁶⁰ La creación de procesos entorno a la familia, donde se vele por fortalecer esas relaciones entre los integrantes del hogar, ya que las familias son la base de las organizaciones y asimismo de una sociedad.

Art. 43. Igualdad y protección de la mujer y el embarazo. La mujer y el hombre tienen iguales derechos y oportunidades. La mujer no podrá ser sometida a ninguna clase de discriminación. Durante el embarazo y después del parto gozará de especial asistencia y protección del Estado.⁶¹ A las colaboradoras de las organizaciones se les deben brindar programas de protección a su embarazo en el ambiente laboral, en donde se procure que su estado de gestación continúe de una forma sana y digna.

⁵⁹ PIDESC. A.G. res. 2200A (XXI), 21 U.N. GAOR Supp. (No. 16) p. 49, ONU Doc. A/6316 (1966), 993 U.N.T.S. 3, entrada en vigor 3 de enero de 1976.

⁶⁰ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA ANOTADA. Francisco Gómez Sierra. Vigésima novena edición. Bogotá. Editorial LEYER, 2012. Art 42.

⁶¹ Ibid., Art 43.

Art. 44. *Derechos Fundamentales de los niños.* Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social. Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia.⁶² Las instituciones deben brindar acciones hacia los hijos de los colaboradores donde promuevan protección a los niños para garantizar su desarrollo integral y ejercicio de sus derechos, los cuales no sólo los debe brindar el Estado sino en este caso la organización podría optar por este rol.

Art. 45. *Protección y formación integral de adolescentes.* El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.⁶³ Se deben generar procesos donde los adolescentes participen de formación integral y progreso de la juventud, brindando acompañamiento en esta etapa de la vida.

Art. 46. *Derechos de las personas de la tercera edad.* El Estado, la sociedad y la familia concurrirán para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad y promoverán su integración a la vida activa y comunitaria.⁶⁴ Todos los sistemas en los cuales se desenvuelven estas personas deben velar por la calidad

⁶² *Ibíd.*, Art. 44.

⁶³ *Ibíd.*, Art. 45.

⁶⁴ *Ibíd.*, Art. 46

de vida, así mismo se hace necesario por parte de las instituciones en las cuales laboran, insertar programas que les brinden una seguridad social integral.

*Art. 52. Derecho a la recreación, el deporte y utilización del deporte, sus manifestaciones recreativas, competitivas y autóctonas tiene como función la formación integral de las personas y desarrollar una mejor salud en el ser humano.*⁶⁵ Las organizaciones deben fomentar actividades de recreación e integración para generar un buen clima organizacional y aprovechamiento del tiempo libre por parte de los empleados.

2.3. EL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL EN COLOMBIA. LEY 789/2002.

A partir del artículo 48 de la Constitución Política de Colombia (C.P.C.) de 1991 que expresa: “La Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley.” Se inicia con la garantía a todos los colombianos como derecho irrenunciable a la Seguridad Social, donde se comprende la prestación de los servicios a través de entidades públicas o privadas.⁶⁶

En Colombia, el Sistema de Protección Social fue creado por la ley 789 de 2002, la cual dicta normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social. Este sistema debe crear las condiciones para que los trabajadores puedan asumir las nuevas formas de trabajo, organización y jornada laboral y simultáneamente se socialicen los riesgos que implican los cambios económicos y sociales.⁶⁷

⁶⁵ *Ibíd.*, Art. 52.

⁶⁶ *Ibíd.*, Art. 48.

⁶⁷ CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO. Edición 2011. Nueva Reforma Laboral. Ley 789 de 2002. Diciembre 27. p. 447.

Posteriormente a través del Proyecto de Acto Legislativo 01 de 2005 (julio 22), se corrige el Título por el Decreto Nacional 2576 de 2005, se adicionan incisos y párrafos al artículo 48 de la C.P.C, el cual promueve una reforma en materia pensional, en donde se establece el respeto de todos los derechos adquiridos.

De acuerdo a estas reformas, el Sistema de Protección Social (SPS) se definió como el conjunto de políticas públicas que se orientan a reducir la vulnerabilidad de los habitantes del país y a mejorar su calidad de vida, en particular, para los más desprotegidos. El SPS busca disminuir el riesgo de la población ante choques económicos y, ayudar a la población pobre que enfrenta dichos choques, por tanto, debe lograr una reducción de la pobreza temporal, impedir que los pobres se hundan más en la pobreza y entregar un medio para superarla.

El SPS está encabezado por el Ministerio de la Protección Social y está integrado por dos componentes principales: el Sistema de seguridad social integral (SSSI) y la asistencia social. El SSSI incluye el Sistema general de pensiones (SGP), el Sistema general de seguridad social en salud (SGSSS) y el Sistema general de riesgos profesionales (SGRP). Por su parte, la asistencia social se define como los beneficios monetarios financiados por el Estado para evitar que los pobres recurran a estrategias nocivas como respuesta a los choques, tales como reducir el consumo de alimentos o retirar a sus hijos de la escuela. En esta medida, el SPS busca que la población pueda obtener como mínimo el derecho a la salud, la pensión y el trabajo.⁶⁸

En los sistemas de seguridad Social se ha estimado que las cargas y responsabilidades familiares, no pueden considerarse una contingencia, requieren protección especial por parte del Estado, ya que el cuidado de la familia es una necesidad social que implica costos para los ciudadanos. Surge entonces la

⁶⁸ NUÑEZ. Jairo y ESPINOSA. Silvia. Pobreza y protección social en Colombia. Bogotá, PNUD. 2005. Capítulo 3. (Disponible vía internet) www.acnur.org/paginas/index.php?id_pag=7022 (Consultado Diciembre 10 de 2012).

prestación denominada “asignaciones familiares”⁶⁹ la cual consiste en brindar unos beneficios a los afiliados al sistema, en relación a sus cargas y responsabilidades familiares, tales como el subsidio familiar a sus hijos, subsidios alimentarios, programas sociales a la familia, etc.

El Sistema de Protección Social Colombiano vela por mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos a través de diferentes instancias. Una de ellas son las Cajas de Compensación Familiar son organismos que llevando el mismo fin, generan esas acciones que promuevan al desarrollo de las personas.

En Colombia las “Cajas de Compensación Familiar”, constituidas legalmente como corporaciones de derecho privado, han venido cumpliendo esta función de gestión en los términos establecidos por la legislación del sistema.⁷⁰

2.3.1. Sistema Colombiano de Subsidio Familiar. Ley 21/1982. Es a partir de esta ley, donde el Subsidio Familiar se construye como una prestación social pagadera en dinero, especie y servicios a los trabajadores de medianos y menores ingresos, en proporción al número de personas a cargo, y su objetivo fundamental consiste en el alivio de las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia, como núcleo básico de la sociedad.⁷¹

Acerca de su naturaleza jurídica, la Corte Constitucional (Sentencia C-508 de 1997) ha señalado estos elementos:

- Es “una prestación propia del régimen de seguridad social”.
- Es también “un mecanismo de redistribución del ingreso”.

⁶⁹ MONSALVE, Gerardo Arenas. El Sistema de Subsidio Familiar en la Seguridad Social Colombiana. Vniversitas. Diciembre, número 106. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. 2003. p. 457.

⁷⁰ *Ibíd.*, p. 458.

⁷¹ COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 21 (22, Enero, 1982) "Por la cual se modifica el régimen del Subsidio Familiar y se dictan otras disposiciones" Bogotá.

- Constituye “una prestación social legal, de carácter laboral”. Para el empleador es una obligación social que la ley le impone y se deriva del vínculo laboral.
- Desde el punto de vista de la prestación misma, “es una función pública, servida por el Estado a través de organismos intermediarios manejados por empresarios y trabajadores”, de modo que su debida prestación compromete el interés general de la sociedad.

Los trabajadores en las instituciones del sector privado tiene un sin número de beneficios que se les son atribuidos por pertenecer a dichas organizaciones, lo que debería garantizar que se dé cumplimiento al acceso y ejercicio tanto de los derechos propios de los Colombianos como de las garantías por constituirse como trabajadores.

3. CARACTERIZACION DE LA ORGANIZACION

En este apartado se presentan características generales y particulares de la organización donde se realiza la práctica de trabajo social. Inicialmente se realiza un abordaje de la evolución histórica y algunos datos de interés de identificación. Luego, se realiza una descripción de la estructura demográfica de los sujetos a intervenir. Seguidamente se ubica la práctica profesional desde la estructura empresarial y un breve análisis del rumbo corporativo de la organización. Por último se plasma el rol de Trabajador Social en esta organización.

La corporación donde se lleva a cabo la II práctica de Trabajo Social es la Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN, controlada por el gobierno nacional a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar, y tiene como fin promover el mejoramiento del nivel de vida de los trabajadores, sus familias y la comunidad, para lo cual proporcionan bienes y servicios, de acuerdo con el dinero recaudado de los empleadores.

3.1. HISTORIA

CAJASAN, nació en Santander, el 10 de Septiembre de 1957, cuando por iniciativa de un grupo de empresarios y con el apoyo de los gremios económicos como la ANDI, FENALCO y ACOPI crean la PRIMER ENTIDAD DE COMPENSACION FAMILIAR EN SANTANDER, a fin de responder a las necesidades de los trabajadores y sus familias.⁷²En sus inicios la Caja recibió el nombre de CASSUFA (Caja de Subsidio Familiar) y el primer servicio fue el pago de la cuota monetaria de Subsidio Familiar, que en ese entonces correspondía a \$13 por persona a cargo.

⁷² (Disponible vía internet) www.cajasan.com (Consultado Agosto 15 de 2012).

En 1972, cambia de razón social y a partir de ese año toma el nombre de CAJASAN (Caja Santandereana de Subsidio Familiar). A lo largo de su historia, se ha comprometido con el Bienestar social de la familia Santandereana, a través de sus diferentes servicios y beneficios, buscando de manera permanente mejorar la calidad de vida de sus afiliados.⁷³

Desde 1957 CAJASAN viene respondiendo a las necesidades de empresarios, trabajadores afiliados, y de la comunidad santandereana en general, todos agrupados en un sólo objetivo: LA FAMILIA: Su razón de SER, hoy y siempre. Hoy después de 54 años de existencia de las Cajas de Compensación, entidades de derecho privado que cumplen funciones de seguridad social según definición de la Ley 21 de 1982, se puede hablar de una evolución exitosa, cuya tendencia universal es fortalecer el bienestar familiar. Actualmente en ente de control por el gobierno nacional se da a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar.⁷⁴

3.2. OBJETO SOCIAL

La Caja como persona jurídica de derecho privado sin ánimo de lucro, tiene como objeto social de conformidad con la LEY 21 de 1982, delegada de recaudar, distribuir y pagar los aportes destinados al subsidio familiar y los otros recursos que el Estado le encomiende. Organiza y administra las obras y programas que se establezcan para el pago del subsidio familiar en especie o en servicios. Además ejecuta con otras Cajas o mediante vinculación con organismos y entidades públicas o privadas el desarrollo actividades de seguridad social, programas de servicios, dentro del orden de prioridades consagrado en la ley.

⁷³ *Ibíd.*

⁷⁴ (Disponible vía internet) www.cajasan.com (Consultado Agosto 15 de 2012).

Adicionalmente y de conformidad con lo establecido por la LEY 789 de 2002, realiza las siguientes funciones en desarrollo de su objeto social:

- Realizar alianzas estratégicas con otras Cajas de Compensación o a través de entidades especializadas públicas o privadas para ejecutar las actividades relacionadas con sus servicios, la protección y la seguridad social.
- Invertir en los regímenes de salud, riesgos profesionales y pensiones, conforme las reglas y términos del Estatuto Orgánico del Sector Financiero.
- Realizar aseguramiento y prestación de servicios de salud.
- Participar, asociarse e invertir en el sistema financiero a través de bancos, cooperativas financieras, compañías de financiamiento comercial y organizaciones no gubernamentales cuya actividad principal sea la operación de microcrédito, conforme las normas del Estatuto Orgánico del Sector Financiero.
- Asociarse, invertir o constituir personas jurídicas para la realización de cualquier actividad, que desarrolle su objeto social, en las cuales también podrán vincularse los trabajadores afiliados.
- Administrar, a través de los programas que a la Caja corresponda, las actividades de subsidio en dinero; recreación social, deportes, turismo, centros recreativos y vacacionales; cultura, museos, bibliotecas y teatros; vivienda de interés social; créditos, jardines sociales o programas de atención integral para niños y niñas de 0 a 6 años; programas de jornada escolar complementaria; educación y capacitación; atención de la tercera edad y programas de nutrición materno-infantil y, en general los programas que estén autorizados por Ley.
- Administrar jardines sociales de atención integral a niñas y niños de 0 a 6 años a que se refiere el numeral anterior, propiedad de entidades territoriales públicas o privadas, pudiendo atender niños cuyas familias no estén afiliadas a la Caja.

- Administrar directamente o a través de convenios o alianzas estratégicas el programa de microcrédito para la pequeña y mediana empresa y la microempresa, con cargo a los recursos que se prevén en la Ley.
- Realizar actividades de mercadeo, incluyendo la administración de farmacias.
- Invertir en fondos de capital de riesgo, así como cualquier otro instrumento financiero para el emprendimiento de microcrédito, con recursos y bajo la regulación del Gobierno Nacional.⁷⁵

3.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO CORPORATIVO

La Caja tiene como reto futuro invertir en gente idónea para actuar en el momento y lugar requerido, a costos competitivos. Posee la capacidad de relacionarse y formar redes colaborativas mediante la gestión comercial, de negociación, comunicación y la capacidad de implementar y rediseñar negocios a partir de la identificación y priorización de necesidades y oportunidades mediante la gestión de proyecto y de recursos.

Su política de calidad hace que cada subsistema de la organización trabaje conjuntamente articulados en pro del éxito de la organización y la satisfacción del cliente demostrando así el compromiso de la alta dirección hacia la calidad y provisión de recursos adecuados para el logro de los objetivos planteados.

A continuación se presenta la plataforma estratégica que sustenta y guía su actuación en los procesos que desarrolla al interior de la organización.

⁷⁵ Código de Buen Gobierno y Código de ética CAJASAN 2012.

Figura 2. Plataforma estratégica Cajasan a 2013



Fuente: Presentación institucional CAJASAN 2012.

3.3.1. Productos y servicios. El Subsidio Familiar se constituye como una prestación social pagadera en dinero, especie o servicios a los trabajadores de medianos y menores ingresos, en proporción al número de personas a cargo cuyo objetivo fundamental consiste en el alivio de las cargas económicas que representan el sostenimiento del núcleo básico de la sociedad.

En consecuencia al pertenecer al Sistema de Subsidio Familiar, la Caja actúa como agente activo que garantiza la Seguridad Social, configurándose como un valioso instrumento que permite dar cumplimiento efectivo a los derechos y garantías formulados en la constitución de 1991 y extensivos por la Ley 21 de 1982 y la Ley 789 de 2002, que la conduce a ejecutar actividades relacionadas con servicios sociales, los cuales principalmente se traducen en programas de salud, de nutrición y mercadeo de productos alimenticios y otros que compongan la canasta familiar, así como programas de educación integral y continuada (Centros educativos y Jardines Sociales), servicios de capacitación y servicios de biblioteca, vivienda, Crédito, recreación social, deportes, turismo, Jornadas Escolares Complementaria, Fondo para la niñez (Foniñez), Fondo de desempleo (Fonede), Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Cooperación entre otros⁷⁶.

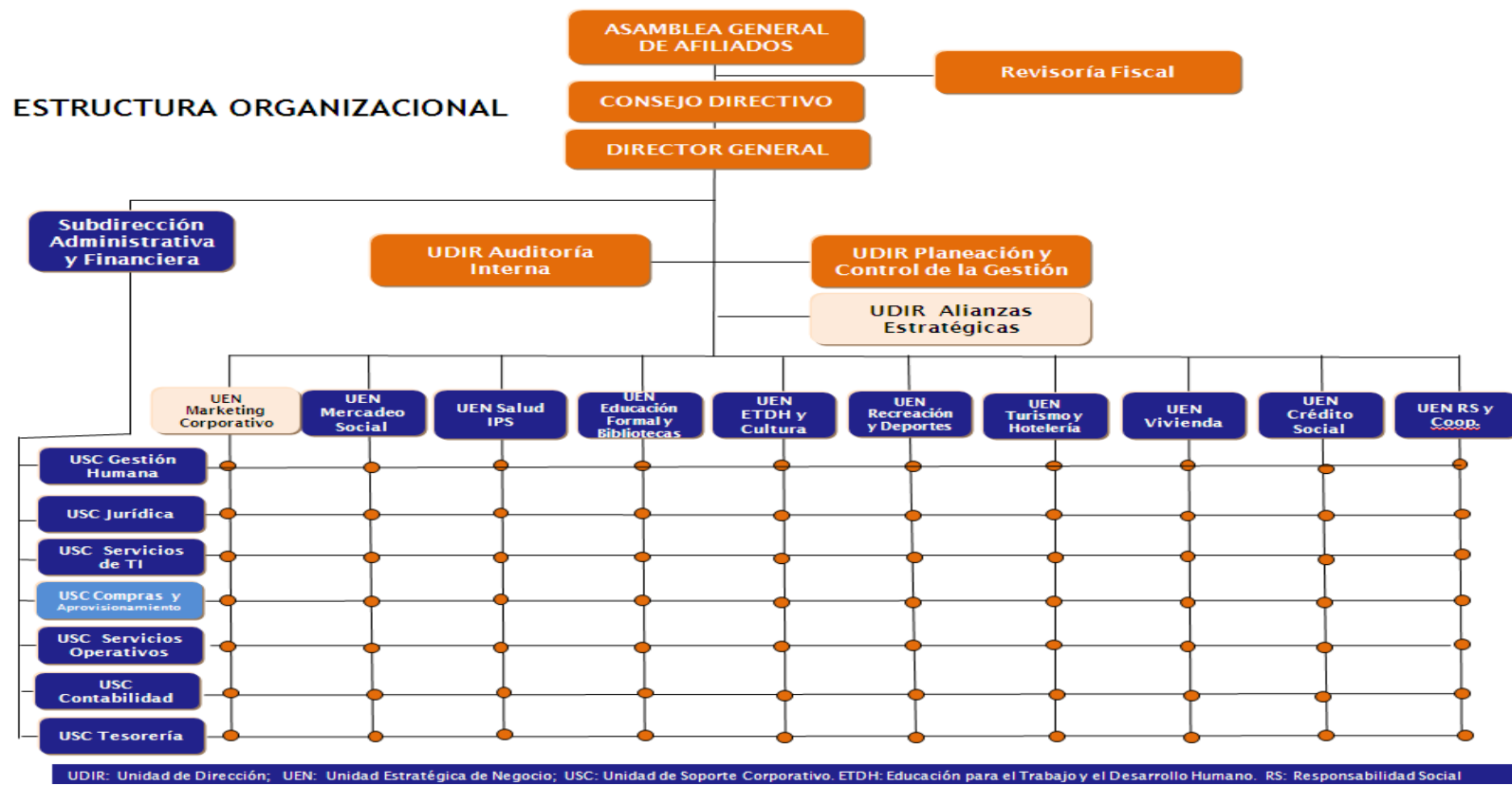
La sede administrativa se encuentra ubicada en la ciudad de Bucaramanga pero Cajasan da cobertura en los servicios en todo Santander a través de sus sedes propias ubicadas en Bucaramanga, San Gil, Socorro, Barbosa, Vélez, Sabana, San Alberto, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta y Floridablanca y en los municipios en los que no existen sedes propias se ofrecemos a través de nuestros aliados estratégicos⁷⁷.

⁷⁶ (Disponible vía internet) www.cajasan.com (Consultado Agosto 30 de 2012)

⁷⁷ *Ibíd.*

3.4. ORGANIGRAMA⁷⁸

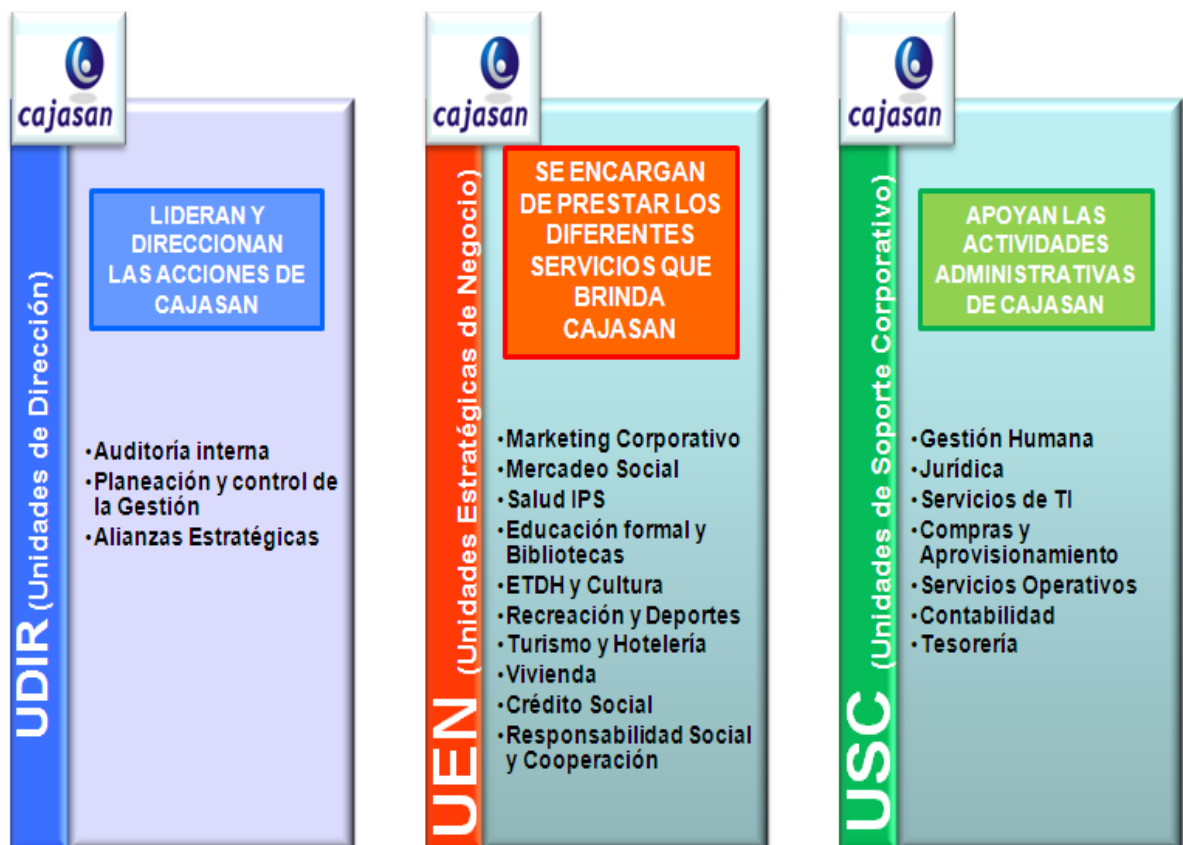
Figura 3. Organigrama



⁷⁸ Consejo Directivo Cajasan. Acta 280 del 17 de Diciembre de 2009.

Se observa que la Caja de Subsidio Familiar CAJASAN, fue diseñada para dar respuesta técnica y profesional de los procesos de la organización. Cajasan se encuentra dividida en tres diferentes tipos de Unidades, las UDIR (Unidades de Dirección) las UEN (Unidades Estratégicas de Negocios) y USC (Unidades de Soporte Corporativos), estas a su vez están íntimamente relacionadas entre sí, ya que todas trabajan en pro del cumplimiento de los mismo objetivos y una no podría funcionar sin la otra, esta es una característica particular de esta organización, ya que como se puede observar en la anterior gráfica, estas tejen una red de funciones y acciones articuladas, constituyendo todas las unidades de la organización de con un igual grado de importancia.

Gráfica 1. Unidades de Cajasan



Fuente: Presentación institucional Cajasan 2012.

3.5. ESTRUCTURA DEMOGRÁFICA DE LA ORGANIZACIÓN

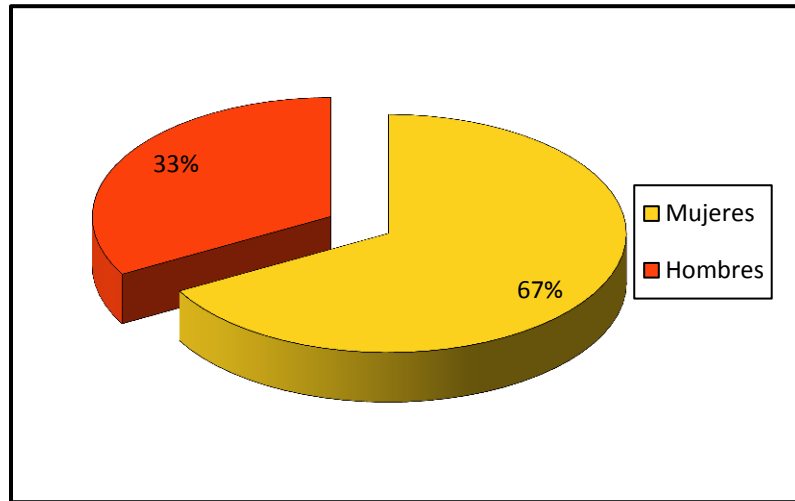
La organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos. Existen tres tipos de recursos: Los recursos materiales que comprende el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, etc. Los recursos técnicos donde se listan los sistemas, procedimientos, y organigramas.

Por último el talento humano, donde no solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades y salud.

La Caja de Compensación Familiar CAJASAN está conformada por 817 trabajadores que desempeñan funciones en los niveles Estratégicos, Tácticos con y sin manejo de grupo y Operativos distribuidos en tres Unidades, UDIR, USC y UEN. La caracterización demográfica de Cajasan, consiste en el análisis de las variables género, rango de edad, unidad donde labora, lugar de residencia, cobijado por el sindicato o la convención, tipo de contrato y finalmente con categoría de remuneración. Dichos datos se han calculado a partir de la nómina de empleados Cajasan hasta el día 30 del mes de Junio del año 2012.

3.5.1. Género. De acuerdo al sexo, actualmente la nómina está conformada por 547 mujeres representado en el 67 % y 270 hombres con el 33 %. Los trabajadores se encuentran distribuidos a su vez en las diferentes unidades dentro de la organización.

Gráfico 2.Género

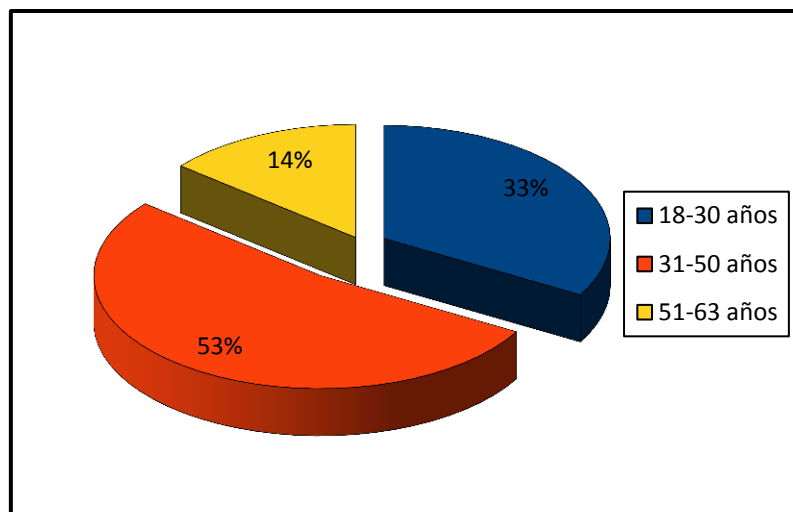


Fuente: La autora, teniendo en cuenta nómina Junio 30 de 2012

Se puede observar en la figura anterior que Cajasan está conformada en más de la mitad de su nómina por mujeres, esto da cuenta que la organización contrata mayormente mujeres debido a que sus principales funciones son de carácter administrativo, la población masculina ejerce actividades fundamentalmente operativas dentro de la organización. .

3.5.2. Rango de edad. En Cajasan hasta el año 2011 el rango de 18 a 30 años estaba representado en un mayor porcentaje con un 55%. Actualmente el rango de edad que presenta mayor número de trabajadores es el edades entre 31 y 50 años con 53 %, en segundo lugar se encuentra el rango de 18 y 30 años con 33 % y finalmente el último rango es el de 51 y 63 años con un 14 %.

Gráfico 3. Rango de edad

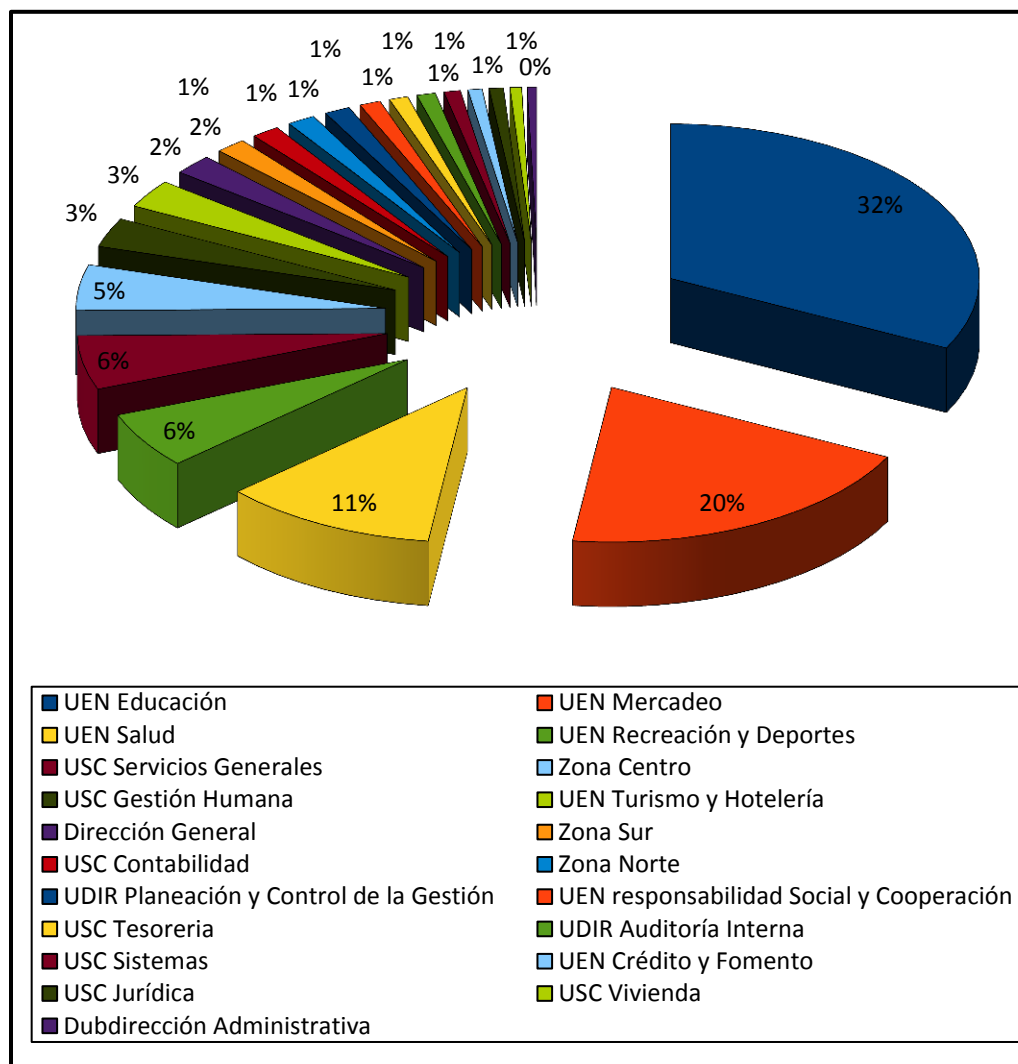


Fuente: La autora, teniendo en cuenta nómina Junio 30 de 2012

Esto se puede deber a que en años anteriores se contrató personal joven (Cajasan apoya a los trabajadores con su primer empleo), de allí que este personal que en su momento ingresó, ha perdurado en la organización lo que ha producido que la mayoría de la población sea adulta.

3.5.3. Unidad donde labora. La Caja está conformada por 19 Unidades, éstas a su vez están íntimamente relacionadas unas con las otras. La unidad que presenta mayor número de trabajadores es Educación con un 25 %, seguidamente esta Marketing también con 25% y en tercer lugar se encuentra Servicios generales con 12 %.

Gráfico 4. Por unidad donde laboral



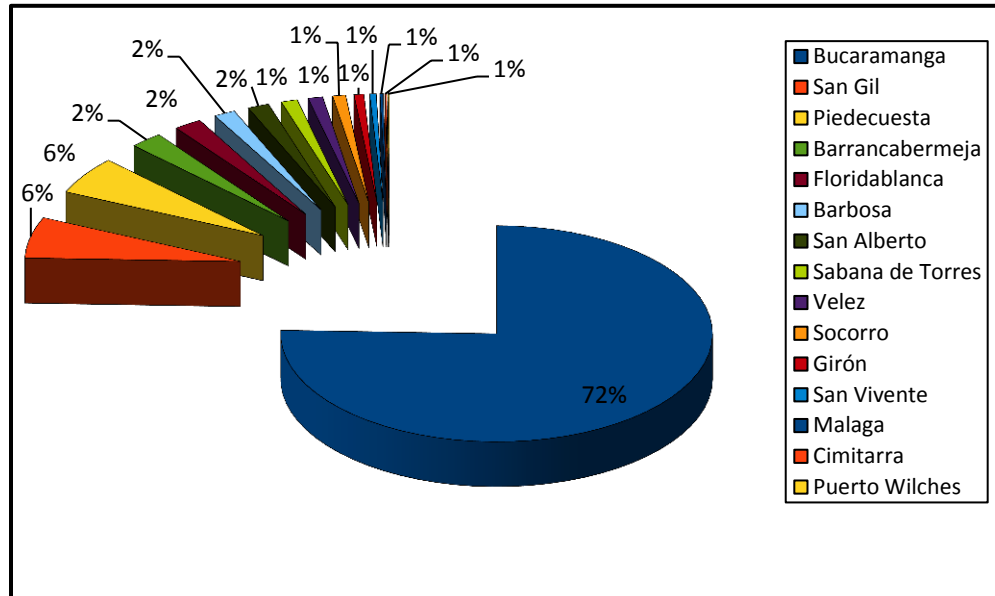
Fuente: La autora, teniendo en cuenta nómina Junio 30 de 2012

La Caja de Compensación tiene como función principal, la prestación de servicios de Educación, igualmente la Unidad de Mercadeo es de vital importancia para la corporación, pues de allí viene gran cantidad de los recursos para el sostenimiento de la misma.

3.5.4. Lugar de residencia. Los trabajadores de Cajasán en un alto porcentaje (72%) viven en la ciudad de Bucaramanga, en segundo lugar se encuentran San Gil y Piedecuesta con un 6%, en tercer lugar Barrancabermeja, Floridablanca,

Barbosa, y San Alberto y en cuarto lugar Sabana de Torres, Vélez, Socorro, Girón, San Vicente y Málaga.

Gráfico 5. Por lugar de residencia

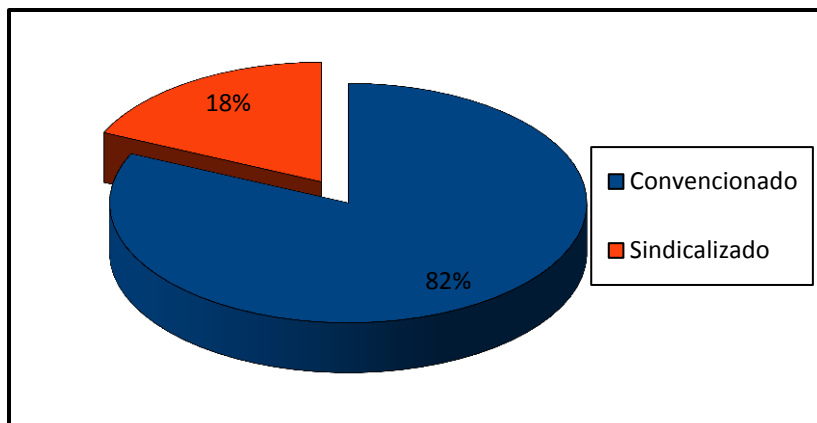


Fuente: La autora, teniendo en cuenta la nómina Junio 30 de 2012

Los municipios lejanos del área de Bucaramanga presentan menor cantidad de trabajadores, ya que los servicios que se prestan y las sedes son de menor tamaño, como lo son Barbosa, San Alberto, Sabana de Torres, Vélez, Socorro, San Vicente, Málaga, Cimitarra y Puerto Wilches.

3.5.5. Sindicalizado o Convencionado. En Cajasán existe un sindicato en el cual se encuentran inscritos un 18% de los trabajadores, el otro 82% del personal se encuentra cobijado por la convención.

Gráfico 6. Sindicalizado o convencionado

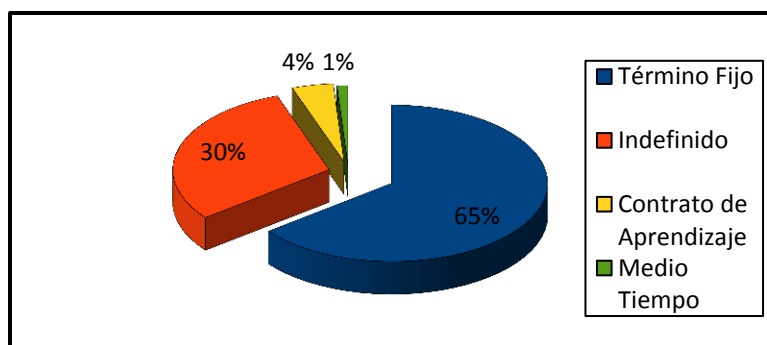


Fuente: La autora, teniendo en cuenta la nómina Junio 30 de 2012

El 18 % de los colaboradores sindicalizados juegan un papel muy importante dentro de la organización, pues participan activamente en cada una de las decisiones laborales en las cuales a los actores les compete.

3.5.6 Tipo de contrato. El tipo de contratación que realiza la Caja Santandereana de Subsidio Familiar se da de cuatro formas: a término fijo que constituye el 65 % del total de los trabajadores, a término indefinido que corresponde al 30 %, medio tiempo con un 1 % y finalmente los contratos de aprendizaje que son temporales con un 4% de la nómina.

Gráfico 7. Tipo de contrato

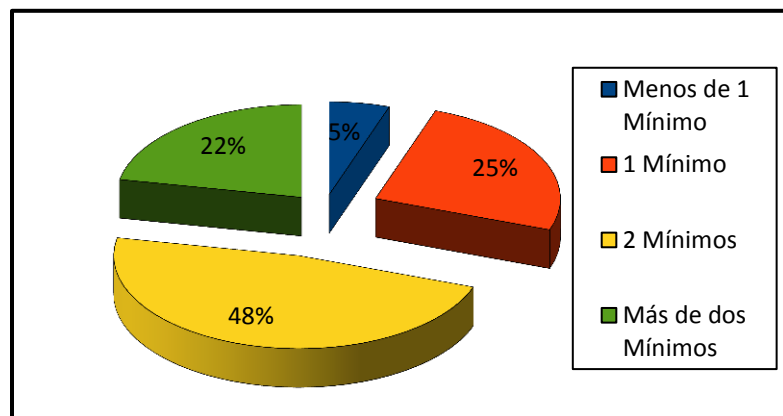


Fuente: La autora, teniendo en cuenta la nómina de Junio 30 de 2012

Los anteriores datos se ven evidenciados en la rotación del personal ya que los puestos de trabajo a término indefinido y medio tiempo son contratados a través de las empresas temporales ADECCO y ENLACE, las cuales han presentado fallas en el proceso de selección del personal que envían. Además a esto se le suma que dentro de la Caja no se ejercen los mismos filtros de los contratos directos por falta de tiempo y organización.

3.5.7 Categoría de remuneración. Respecto a la remuneración, la Caja Santandereana de Subsidio Familiar categoriza los colaboradores en niveles Estratégico, Táctico y Operativo. Estos se ven representados en trabajadores que remuneran 2 mínimos con un 48 %, 1 mínimo con 25 %, Más de dos mínimos 22 % y por último los que remuneran menos de un salario mínimo con un porcentaje de 5 %.

Gráfico 8. Categoría de remuneración



Fuente: La autora, teniendo en cuenta la nómina de Junio 20 de 2012

La gráfica anterior concuerda con las políticas de la organización, ya que el talento humano de la Caja es altamente calificado, pues su nivel educativo es alto, todos sus trabajadores deben tener mínimamente el título de bachiller. Esto se evidencia en que el 70 % de los trabajadores gana más de dos mínimos, lo que concuerda con su formación técnica, tecnológica y profesional.

3.6. UBICACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

El proceso de intervención de profesional se ubicará en la Unidad de Soporte Corporativo de Gestión Humana, que tiene como función proveer y mantener personal competente que cumpla con los requerimientos de cada uno de los procesos, y a su vez desarrollar programas que contribuyan al mejoramiento de la organización.

Cajasan opera bajo un sistema de gestión integral que busca el desarrollo de una cultura organizacional orientada por procesos, los cuales son planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor. La USC Gestión Humana maneja los siguientes procesos:

Grafica 9. Procesos de la Unidad de Gestión Humana



Fuente: Estatutos USC gestión Humana

La práctica de Trabajo Social se encuentra inmersa en la Unidad de Soporte Corporativo USC Gestión Humana, específicamente en el proceso de Bienestar Social y apoyando el de Selección de Personal, trabajando en el mejoramiento de la calidad de vida laboral y social de los trabajadores.

La supervisión de la práctica estará a cargo de la Gerente de la Unidad, quién a su vez realizará dicha función de forma articulada con el equipo de trabajo interdisciplinario integrado por Psicología, Jefe de Selección de Personal y Jefe de Salud Ocupacional.

La población principal con la cual se tendrá contacto diariamente pertenece al área administrativa, el análisis de dicha población ha sido mencionada anteriormente, Los trabajadores del área administrativa hasta el momento presentan altos índices de rotación, desmotivación personal y laboral, clima laboral con falencias, ausentismo, desvinculación de la organización, entre otras, las cuales se conocerán durante la práctica de Trabajo Social a realizar.

4. CARACTERIZACION DE LA INTERVENCIÓN

4.1. EL TRABAJO SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES

La práctica de Trabajo Social, se enmarca dentro del área de Conservación y Desarrollo del personal, la cual contribuye con la organización, gestión e intervención de procesos de desarrollo humano integrales dentro de la organización. Esta área apoya la administración de recursos humanos contribuyendo en el cumplimiento de los objetivos, valores y principios de la organización.

El Trabajador Social en las organizaciones busca el desarrollo integral del ser humano, relacionado con la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores dentro de un marco regulatorio, en pro de la satisfacción de sus necesidades.

El Trabajo Social dentro de Cajasan tiene como objeto de estudio la calidad de vida de los colaboradores, teniendo como base las esferas individuales, laborales y familiar, para lograr reconocerlos como seres integrales. La intervención se realizará en torno al desconocimiento de la realidad de la población, la falta de un programa de bienestar social integral y la desarticulación de las unidades que componen la estructura organizacional.

Entre los diferentes roles que desarrolla el Trabajador Social en la organización están el ser planificador y gerente social en la participación de la formulación, desarrollo y evaluación de programas de bienestar social. Otro rol que el profesional debe manejar él es dinamizador de procesos familiares, ya que se debe contribuir al desarrollo de las personas y los grupos familiares, en pro de la mejora de su bienestar y por último el rol de orientador, en cada uno de los procesos de apoyo y acompañamiento en la esfera individual, familiar y laboral.

Específicamente en la Caja Santandereana de Compensación Familiar, el objetivo del Trabajador Social, es velar por la dignidad de los trabajadores y la protección de sus derechos, así mismo, generar la vinculación y participación de las familias.

El proceso de intervención se inicia con la construcción del diagnóstico participativo el cual tiene como objetivo estudiar y conocer la realidad de una población, identificando los problemas sociales que los afectan, con la participación activa de los colaboradores de Cajasán. Los diagnósticos participativos benefician en gran manera la formulación de programas sociales, ya que exclusivamente a través de los propios sujetos de intervención se logran conocer las problemáticas y estos a su vez ejerciendo su derecho a la participación y alcanzando un papel protagónico que garantice su completo desarrollo tanto individual como colectivo, aportan a la formulación de alternativas de solución acordes su realidad, además de desarrollar la democracia e incrementar los niveles de responsabilidad tanto de los colaboradores como de la organización.

Esta técnica es utilizada ya que si los colaboradores participan en la identificación en la identificación y explicación de sus problemas, tendrán mayor disposición para ejecutar acciones destinadas a solucionarlos.

Dichos intereses serán considerados en la etapa de planeación del presente proyecto la cual está basada en un marco participativo promoviendo el disfrute de derechos de los colaborados con miras a la búsqueda de una mejora en la calidad de vida de la población.

4.2. DIAGNÓSTICO

4.2.1. Diagnóstico general. Las herramientas que se utilizaron para esta primera etapa de la práctica académica fueron la revisión documental de los procesos de selección de personal, salud ocupación y bienestar social, de la mano de la observación directa a los ambientes, contextos y actores de dicha unidad.

Por otra parte, a través de la técnica de observación directa se hace el reconocimiento de las características del ambiente de trabajo en el que se desenvuelven los trabajadores en la organización. Por medio del instrumento de medición del clima organizacional de Cajasan del año 2011, se logra visualizar de manera cuantitativa las relaciones entre los integrantes las unidades e interunidades.

Inicialmente se da la revisión del balance social de la organización, el cual es el único referente o diagnóstico existente. Éste se encuentra totalmente desactualizado ya que es del año 2009, año en el cual Cajasan tenía la mitad de la población actual. Ante esta falencia para la intervención de la práctica, se hace necesaria la realización de un diagnóstico social, integral, principalmente participativo, en donde se puedan establecer las verdaderas necesidades y problemáticas que presentan los trabajadores de la organización.

Gestión Humana es una de las áreas de mayor importancia en la institución, ya que es la encargada del manejo del Talento Humano, sin el cual ninguna de las actividades realizadas por la organización se podría llevar a cabo. Aunque la ejecución de los procesos al interior de dicha unidad aparentemente se perciban estables, lo que se ha logrado observar a través del instrumento que mide el clima organizacional es totalmente lo contrario, los trabajadores de la organización en general, manifiestan que esta área no se encuentra bien organizada.

Anualmente en Cajasan es realizada la medición del clima organizacional a través de la aplicación de una encuesta, en donde se refleja en forma cuantitativa el ambiente laboral de la organización. Los resultados del año 2011 arrojaron bajo rendimiento de Unidad de Gestión Humana respecto al apoyo psicosocial que esta unidad debe brindar a los colaboradores de la Caja. Algunos de ellos manifiestan que aún después de llevar varios años en la organización, desconocen los valores corporativos, lo cual es función del proceso de capacitación que maneja Gestión Humana. Se expresa que no se les estimula en el aporte de ideas y sugerencias, es decir que no se les tiene en cuenta para la toma de decisiones. Esto se debe a que las directivas son las únicas que tienen la autonomía en temas de ideas y decisiones.

Otra grave debilidad es la falta de estimulación y promoción del ascenso interno de los colaboradores, lo cual evidenciaría un mayor desarrollo profesional en su labor. Esto va de la mano con la poca capacitación en temas que realmente les interese a los trabajadores, pues si bien en cierto la unidad brinda un número de capacitaciones, se observa en las fichas de seguimiento que los trabajadores no asisten, pues no se les motiva y además de esto son temas que no les despierta interés.

Por otro lado, la integración en los grupos de trabajo es baja, se presentan conflictos entre los compañeros de tipo laboral y personal, pues no se realizan actividades que promuevan la cooperación y el trabajo en equipo. Esta situación no solo se presenta entre compañeros sino también entre jefe inmediato y trabajador.

Respecto al área familiar, se evidencia que los trabajadores sienten que la empresa no se preocupa por su familia, manifiestan que su núcleo familiar no recibe ventajas sociales por trabajar en Cajasan. Una de las fallas en este punto es que Gestión Humana no ha demostrado el interés por las familias de los

trabajadores, se observa al sujeto como fuente de trabajo, de productividad, más no como un sistema integral, conformado por su ámbito familiar, individual sino meramente laboral.

Cajasan actualmente manifiesta a la estudiante la necesidad de una intervención de Trabajo Social en el área de Bienestar Social, pues reconoce sus falencias y por ello ofrece todos recursos económicos, físicos, humanos para la adecuada practica en este caso, por parte de una estudiante en formación

Por todo lo anteriormente mencionado, se hace más que necesario crear un programa de bienestar social integral, del cual participen todos los trabajadores de La Caja, un programa que promueva una calidad de vida real de los trabajadores, en donde se tomen en cuenta sus opiniones, ya que serán ellos los beneficiarios de dicho programa.

4.2.2. Interpretación diagnóstica

- **Naturaleza del problema**

Problema presentado

Existencia de un programa de bienestar social que no incorpora los elementos necesarios para el desarrollo integral del colaborador.

Problema causal

- No hay claridad en el contenido de un programa de bienestar social.
- Desinterés en cuanto al mejoramiento del bienestar del colaborador.

Problema por solucionar

Desconocimiento por parte de la Caja de las realidades de sus colaboradores en cada una de las esferas de su vida que le permitan desarrollarse integralmente

- **Aspectos (+) (-) Internos y externos.**

Aspectos (+) Internos:

1. Existencia del recurso humano calificado y competente para el desarrollo de los procesos.
2. Compromiso y unidad entre los colaboradores de Gestión Humana para la mejora de los procesos.
3. Clima laboral entre el equipo interdisciplinario el cual favorece la realización de las diferentes actividades dentro de la Unidad.
4. Interés por parte de los directivos de la formulación e implementación de un proyecto el cual identifique las necesidades de la población de los colaboradores de Cajasan.
5. Disposición de todas las herramientas necesarias para la realización de la práctica académica de la profesional en formación.
6. Recursos económicos destinados para el programa de bienestar.

Aspectos (-) Internos:

1. Desconocimiento de las necesidades de los colaboradores.
2. Falta de un profesional que lidere el proceso de bienestar social.
3. Desarticulación entre las unidades de la organización.
4. Existencia de un programa el cual no posee las características necesarias para contribuir con la mejora del bienestar.
5. Falta de actividades que promuevan el bienestar de los colaboradores.
6. Ausencia del aspecto familiar en la formulación de actividades para los colaboradores.

Aspectos (+) Externos:

1. Código de ética y buen gobierno.
2. Interés en la formulación de un proyecto de calidad de vida.

3. Existencia de programas de bienestar social en organizaciones de Bucaramanga, los cuales podrán ser referentes para el diseño del mismo.
4. Participación del Trabajo Social en la USC Gestión Humana, específicamente en el programa de Bienestar Social a rediseñar.

Aspectos (-) Externos:

1. Políticas de inestabilidad y desmejoramiento laboral.

- **Balance fuerzas**

Las fuerzas que pesan más son las positivas internas, ya que la organización se ha dado cuenta de la necesidad del diseño de un programa de bienestar que contribuya a la mejora de su recurso humano. Para dicho programa, la Caja brinda las condiciones necesarias para lograr un éxito en el diseño y futura implementación del mismo.

- **Pronóstico**

- -Probable: De no implementarse el programa de bienestar social, no se priorizará el bienestar que deben tener los colaboradores de la organización, se aumentará la desmotivación, baja productividad, caída del grado de permanencia en la Corporación, baja del clima organizacional. El colaborador no podrá percibir los beneficios que se le brindan al trabajar en la Caja.
- -Deseable: La implementación del programa mejora la calidad de vida del colaborador y su grupo familiar, a través del salario emocional que brindará el programa de bienestar, generando conciliación entre la vida laboral y personal de los mismos.
- -Factible: Es posible formular los lineamientos del programa de bienestar social de Cajasán, acorde a las realidades de la población, en donde se promueva

por la mejora de la calidad de vida a través del desarrollo de las 3 esferas del ser humano.

4.3. PLANEACIÓN

Proyecto “Hacia un desarrollo integral del Recurso Humano de Cajasan.”

- **Objetivo General:**

Promover el desarrollo integral de los colaboradores de Cajasan en sus tres esferas (Individual – Laboral - Familiar) a través de la consolidación del programa de bienestar social, en pro de la mejora de su calidad de vida.

- **Objetivos específicos**

1. Realizar el diagnóstico social de la población de colaboradores de Cajasan que sirva de insumo para la formulación del programa de bienestar social.
2. Formular el programa de bienestar social de Cajasan para generar mejora en la calidad de vida de sus colaboradores.

- **Justificación**

El bienestar del ser humano se basa en buscar el equilibrio en todas sus dimensiones, toda persona debe mantener una buena y estrecha relación con su entorno familiar, social y laboral para elevar los niveles de eficacia, eficiencia, efectividad, compromiso y pertenencia con su labor diaria. Para que se llegue a dicho nivel, se debe propender por el desarrollo individual y social del colaborador de Cajasan y el mejoramiento de su calidad de vida y la de su grupo familiar, desde la perspectiva de los derechos, a través de la formulación, desarrollo y evaluación de un programa de bienestar social, que faciliten el fortalecimiento de una cultura organizacional coherente con la misión institucional.

Por lo anterior, se hace necesario el diseño de un Plan de Bienestar Social en Cajasan, acorde a la realidad tipo individual, familiar y laboral de sus colaboradores.

- **Recursos**

Humanos:

- ✓ Equipo interdisciplinario de la USC Gestión Humana (Jefe Salud Ocupacional, Jefe Selección de Personal, Gerente Unidad)
- ✓ Colaboradores

Materiales:

- ✓ Audiovisual
- ✓ Didáctico
- ✓ Refrigerios

Tiempo:

- ✓ 8 horas diarias por parte de la estudiante
- ✓ No. de horas que se solicite personal participante del proceso.

Físico

- ✓ Centro empresarial de la sede administrativa de la Caja, para las capacitaciones y los grupos focales.

- **Unidad ejecutora**

La estudiante de Trabajo Social, quién actualmente se encuentra realizando su práctica académica para optar por el título de Trabajadora Social, será quién ejecute el proyecto, ya que se hace necesaria la intervención de Trabajo Social para la elaboración del programa de bienestar social de Cajasan.

Cuadro 1. Proceso Operativo

OBJETIVOS ESPEFCÍFICOS	ACTIVIDADES	TÉCNICAS	TAREAS	METAS
1. Realizar el diagnóstico social de la población de colaboradores de Cajasán para lograr conocer su realidad.	1. Diseño y aplicación de un instrumento que permita conocer la realidad general de los colaboradores.	Encuesta.	<ul style="list-style-type: none"> -Crear el instrumento. -Revisión bibliográfica. -Subir la encuesta a la plataforma informática Kactus. -Incentivar a los colaboradores a diligenciar dicha. -Analizar la información. 	<p>Se espera que el instrumento se aplique al 100 % de los colaboradores.</p> <p>- Se pretende conocer el 100 % de la realidad del recurso humano de la Caja.</p>
	2. Definición de la metodología que se utilizará en la creación del diagnóstico participativo.	Revisión bibliográfica.	<ul style="list-style-type: none"> -Consulta de textos sobre diagnóstico social. 	<ul style="list-style-type: none"> -Alcanzar un conocimiento acorde a la realidad de Cajasán.
	3. Realización del diagnóstico participativo.	<ul style="list-style-type: none"> - Grupos focales. - Árbol de problemas y de objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Selección de los participantes. -Planificar la reunión. -Construcción del árbol de problemas. -Construcción del árbol de objetivos. -Socializar los resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> -Se pretende que el 100 % de la población de Cajasán conozca el proyecto. -Se pretende que el 50 % de los colaboradores participe en la elaboración del diagnóstico.

2. Formular el programa de bienestar social de Cajasan que propenda por generar una mejor calidad de vida para los colaboradores	1. Indagar acerca de los diferentes programas de Bienestar Social.	-Revisión documental. -Entrevistas con los Jefes de Recurso Humano de diferentes empresas.	-Seleccionar la información. -Concertar citas con el personal experimentado en el tema.	-Se espera conocer en un 100% los lineamientos a tener en cuenta en un programa de B.S
	2. Realización de una matriz para la creación del programa de Bienestar Social.	Matriz resumen.	-Recolectar la información. -Analizar crítico de los datos obtenidos. -Crear la matriz.	Se pretende tener los lineamientos que actualmente se manejan en lo referente a bienestar social.
	3. Participación de los colaboradores en la formulación del programa de bienestar social.	Mesas de trabajo.	-Convocar a los colaboradores para la participación de las mesas. -Creación de las mesas y capacitación.	Se pretende que las mesas de trabajos participen para que den a conocer el proceso a toda la organización.
	4. Creación de los lineamientos base para el diseño del programa de Bienestar Social.	Matriz.	-Analizar los resultados del diagnóstico y la matriz de los programas de bienestar. -Crear el documento	-Se pretende crear un programa de Bienestar Social, acorde a las realidades de los colaboradores de Cajasan.
	5. Socialización del proyecto.	Reunión con el equipo interdisciplinar.	-Exposición de los resultados.	Lograr que la Unidad de Gestión Humana conozca el proceso que se llevó a cabo y el documento que plantea el programa de Bienestar Social.

Fuente: La Autora

Cuadro 2. Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												
ACTIVIDAD	JUNIO	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE		
	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3
Diseño y aplicación de un instrumento que permita conocer la realidad general de los colaboradores.												
Definición de la metodología que se utilizará en la creación del diagnóstico participativo.												
Realización del diagnóstico participativo.												
Indagar acerca de los diferentes programas de Bienestar Social.												
Realización de una matriz para la creación del programa de Bienestar Social.												
Participación de los colaboradores en la formulación del programa de bienestar social.												
Creación de los lineamientos base para la creación del programa de B.S.												
Socialización del proyecto.												

Fuente: La Autora.

4.4. EJECUCION Y ANALISIS DEL PROCESO

En esta fase del proyecto se desarrollan los objetivo específico planteados y sus respectivas actividades para lograr el objetivo general el cual es: ***promover desarrollo integral de los colaboradores de Cajasan en sus tres esferas (Individual – Laboral - Familiar) a través de la consolidación del programa de bienestar social, en pro de la mejora de su calidad de vida, éste se llevó a cabo con el diseño de los lineamientos para un programa de bienestar acorde a la realidad de Cajasan.***

Objetivo específico 1. Realizar el diagnóstico social de la población de Cajasan, en el cual se plantearon las siguientes actividades:

- **Diseño y aplicación de un instrumento que permita conocer la realidad general de los colaboradores.**

Con respecto a esta actividad se logró diseñar la encuesta sociodimensional (Ver anexo A), para ser aplicada a la totalidad de la población de Cajasan, en la cual se tomaban las dimensiones del ser humano más importantes (Vivienda, servicios del hogar, características y composición familiar, salud, cuidado de los niños, fuerza de trabajo, condiciones de vida del hogar, recreación y educación), con el fin de conocer las realidades de los colaboradores. La estrategia que se estableció para que los colaboradores la diligencien, fue la nueva plataforma tecnológica que está implementando Cajasan llamada Kactus, en la cual todos los trabajadores accederían de manera sencilla y rápida.

Este instrumento se diseñó con base en la Calidad de Vida asumida por Las Naciones Unidas, donde son de vital importancia los componentes de salud, alimentación, educación, trabajo, vivienda, seguridad social, ocios y derechos humanos, para conocer el nivel de vida de los trabajadores de Cajasan.

No se logró llevar a cabo su aplicación, ya que el nuevo Sistema tecnológico Kactus no se pudo socializar al tiempo de la práctica de Trabajo Social por tal motivo, no se logró aplicar la encuesta a los colaboradores. En cierto momento se quiso aplicar la encuesta de forma física y no mediante la plataforma tecnológica, pero por políticas ecológicas no era viable realizarlo de esta manera.

Ello produjo el conocer la población de manera sesgada y no total como se tenía previsto, pues este era uno de los principales insumos para la ejecución del proyecto, ya que se conocería cada aspecto de la población intervenida, pues el bienestar exige conocer las problemáticas sociales presenciadas en la totalidad de los trabajadores de una organización para contribuir con el mejoramiento de sus condiciones sociales.

El Trabajador Social en las organizaciones apunta al desarrollo humano centrado en fortalecer las capacidades y libertades de los colaboradores. El desarrollo ya no está meramente relacionado con el crecimiento económico sino ahora está ligado a las personas y a unas condiciones sociales adecuadas. Para considerar que hay bienestar en o calidad de vida en los trabajadores de una organización se deben evidenciar unas condiciones de vida que permitan el desarrollo humano de su población.

- **Definición de la metodología que se utilizará en la creación del diagnóstico participativo.**

De acuerdo a la segunda actividad del primer objetivo específico se realizó una revisión bibliográfica acorde a la realidad de Cajasan, llegando a establecer como metodología los grupos focales, través de estos se lograría alcanzar un conocimiento acorde a la realidad de Cajasan. Es una técnica de “levantamiento” de información en estudios sociales. Su justificación y validación teórica se funda sobre un postulado básico, en el sentido de ser una representación colectiva a

nivel micro de lo que sucede al macro social, toda vez que en el discurso de los participantes se generan imágenes, conceptos, lugares comunes, etc., de una comunidad o colectivo social.

Esta técnica se manejó a través de una reunión con modalidad de entrevista grupal abierta y estructurada, en donde se procura que un grupo de colaboradores seleccionados discutan y elaboren, desde la experiencia personal si Cajasan brinda o propicia los derechos a su recurso humano.

- **Realización del diagnóstico participativo**

Esta última actividad se realizó a través de la técnica de grupos focales ya que siendo Cajasan una organización de gran tamaño, se deseaba la participación de grupos de trabajadores que aportaran al diseño del programa de bienestar. Los participantes se seleccionaron de forma aleatoria de acuerdo a la nómina de Julio del año 2012.

Para la creación de un programa que busque el pleno ejercicio de los derechos de los trabajadores promoviendo un bienestar social integral, es necesario realizar un diagnóstico participativo con la población de Cajasan, para lograr conocer las verdades problemáticas que posee, no sólo en el ámbito laboral, sino también en el personal o individual y principalmente en el familiar, el cual actualmente se encuentra abandonado por parte de la institución.

Se selecciona al 10% de la población de la organización. Actualmente Cajasan tiene aproximadamente 900 trabajadores, 700 del área metropolitana de Bucaramanga (Girón, Piedecuesta, Floridablanca) y aproximadamente 200 de provincias, este último grupo no alcanzó a ser intervenido por dificultades en traslado de la estudiante en práctica. Es por ello que se tiene como muestra 70 colaboradores pertenecientes a Bucaramanga y su área metropolitana. De esta

forma se dividen estos 70 participantes en 7 grupos, cada uno de ellos conformado por 10 colaboradores.

De estos 7 grupos focales establecidos inicialmente, se logran realizar 3 encuentros, puesto que el personal es muy difícil de convocar. Las condiciones para el desarrollo de la actividad no se propiciaron bajo el argumento que se está en cierre de trimestre y que todas las unidades se encuentran con grandes cantidades de trabajo.

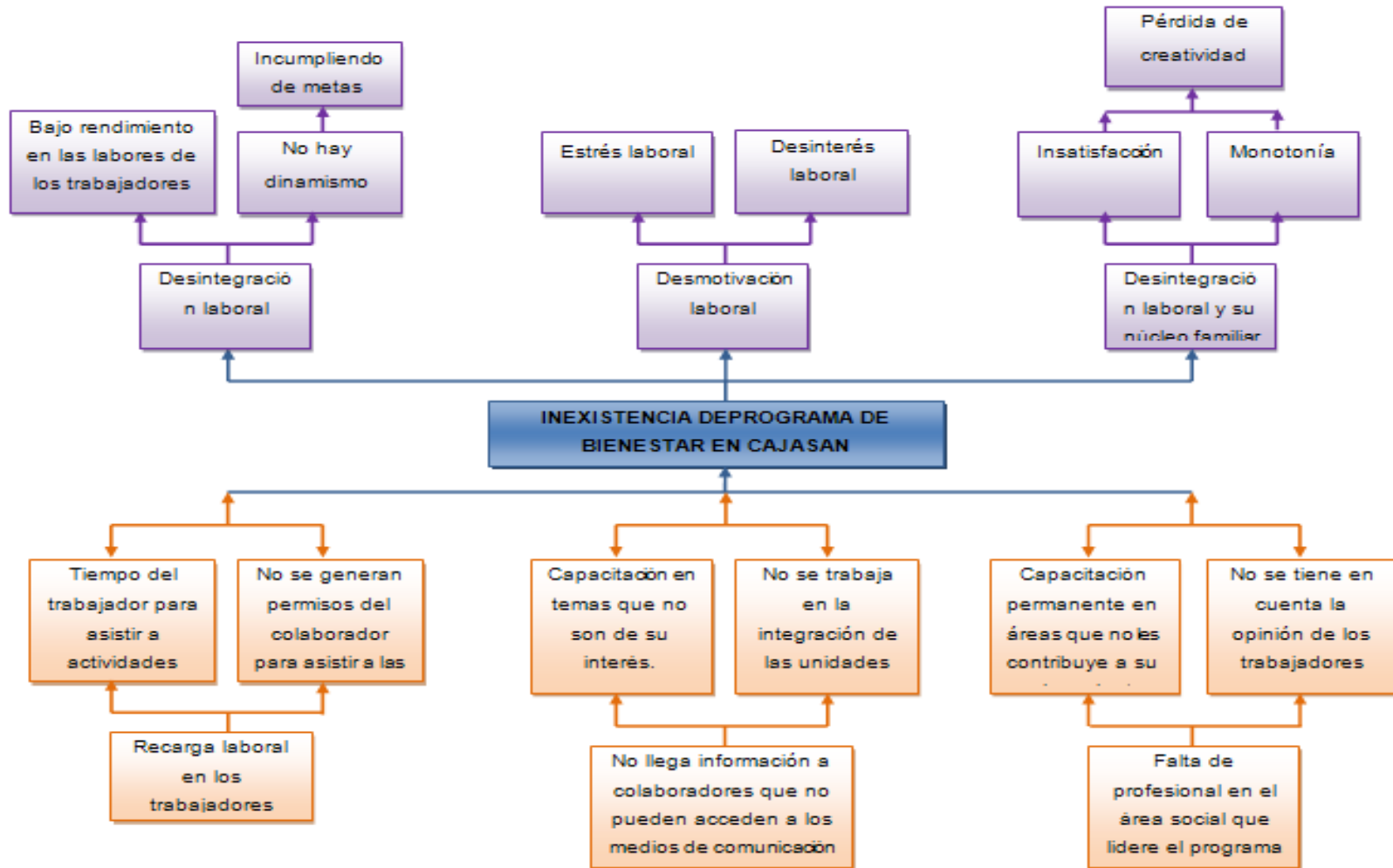
Una de las debilidades de estos procesos es lograr la participación del personal en estas actividades de bienestar a pesar que se realizó con el apoyo de la Gerencia de Gestión Humana se hace la convocatoria a un grupo específico de trabajadores previamente seleccionado a ser partícipes de este proceso. Esto evidencia que no cree en la Unidad de Gestión Humana, manifiestan que muchas veces se preguntan las necesidades pero no se realizan acciones para intervenir las mismas.

Con cada uno de los tres grupos focales, se realizó un árbol de problemas propio de la Unidad, en el caso de los grupos focales de forjadores y docentes, se unieron los árboles para establecer las necesidades de la Unidad de Educación (Ver figura 3 y 4). Posteriormente se forma el árbol de problemas general de Cajasan a través de la síntesis de los dos anteriores (Ver figura 5).

Este proceso se realiza con el fin de crear el árbol de objetivos de la organización (Ver figura 3) que permite aportar a la construcción del programa de bienestar de La Caja. Con la realización de estos árboles, se obtuvo un diagnóstico participativo de la realidad de Cajasan, el cual se presentará a continuación, insumo valioso para la creación de los lineamientos del programa de bienestar. En él se refleja que los colaboradores presentan ciertas problemáticas tanto laborales como

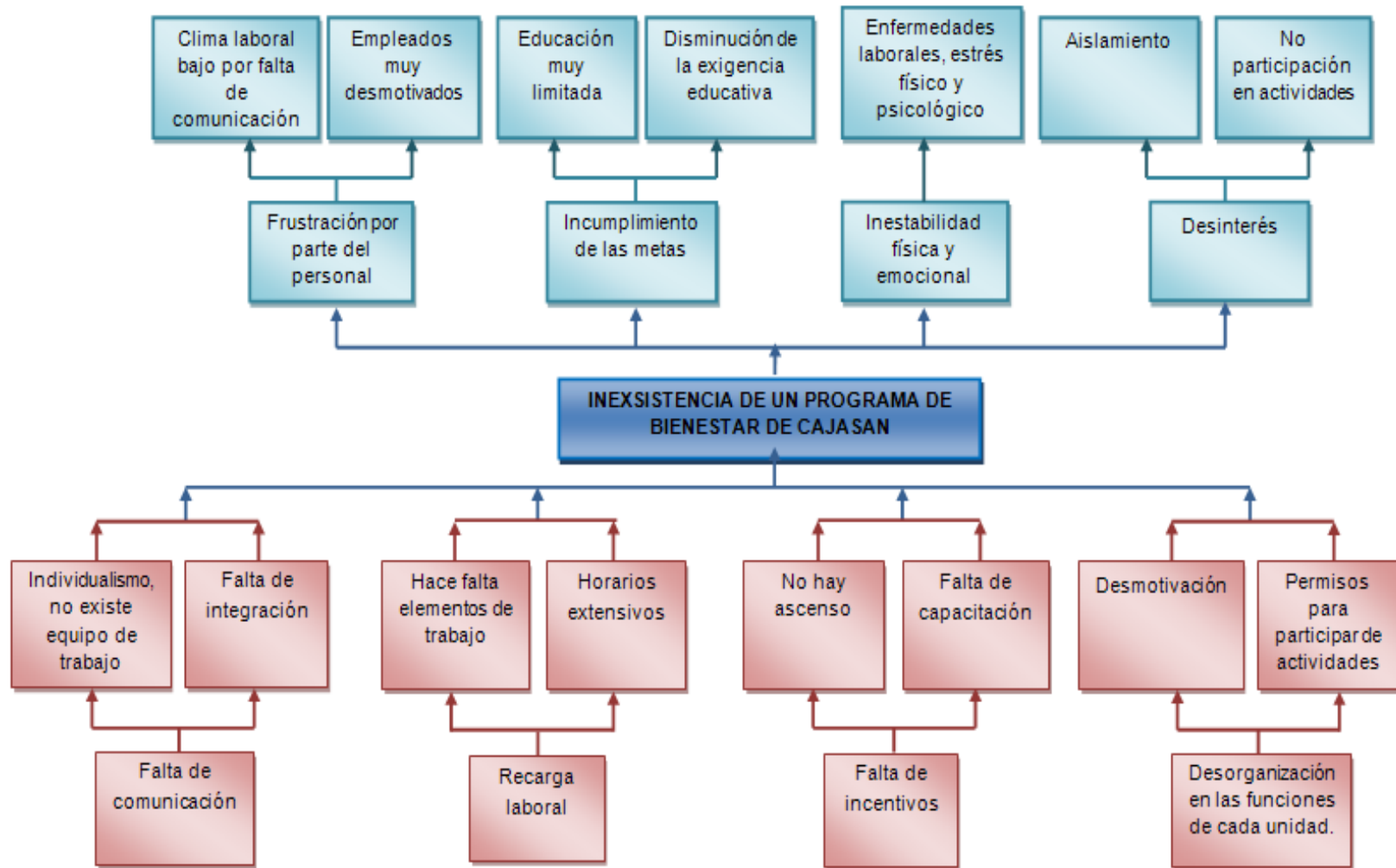
personales, las cuales no han sido intervenidas por la Unidad de Gestión Humana, lo que ha genera descontento, desmotivación y falta de credibilidad.

Figura 4. Árbol de problemas sede administrativa



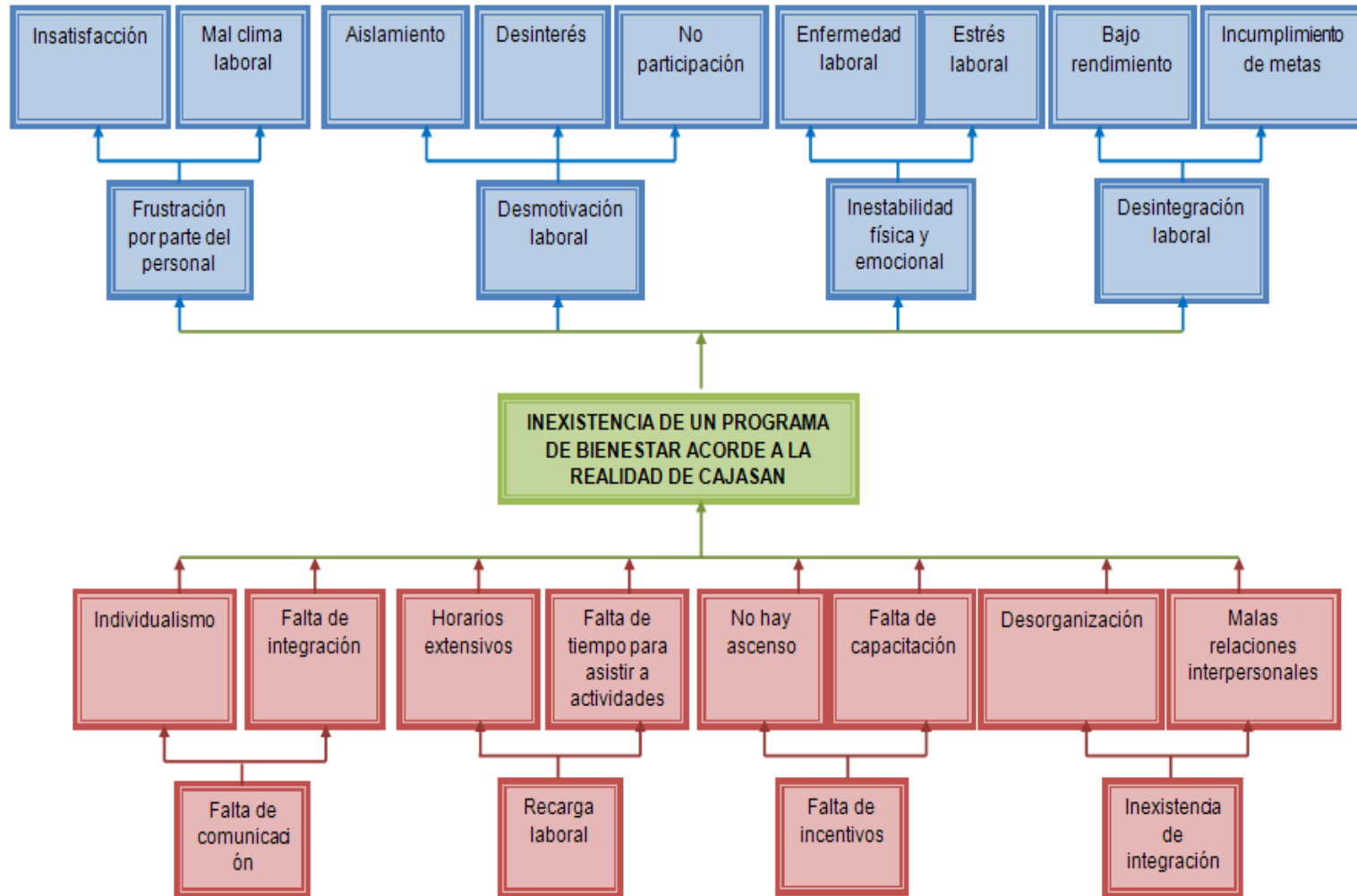
Fuente: La autora

Figura 5. Árbol de problemas Educación Docentes y Forjadores



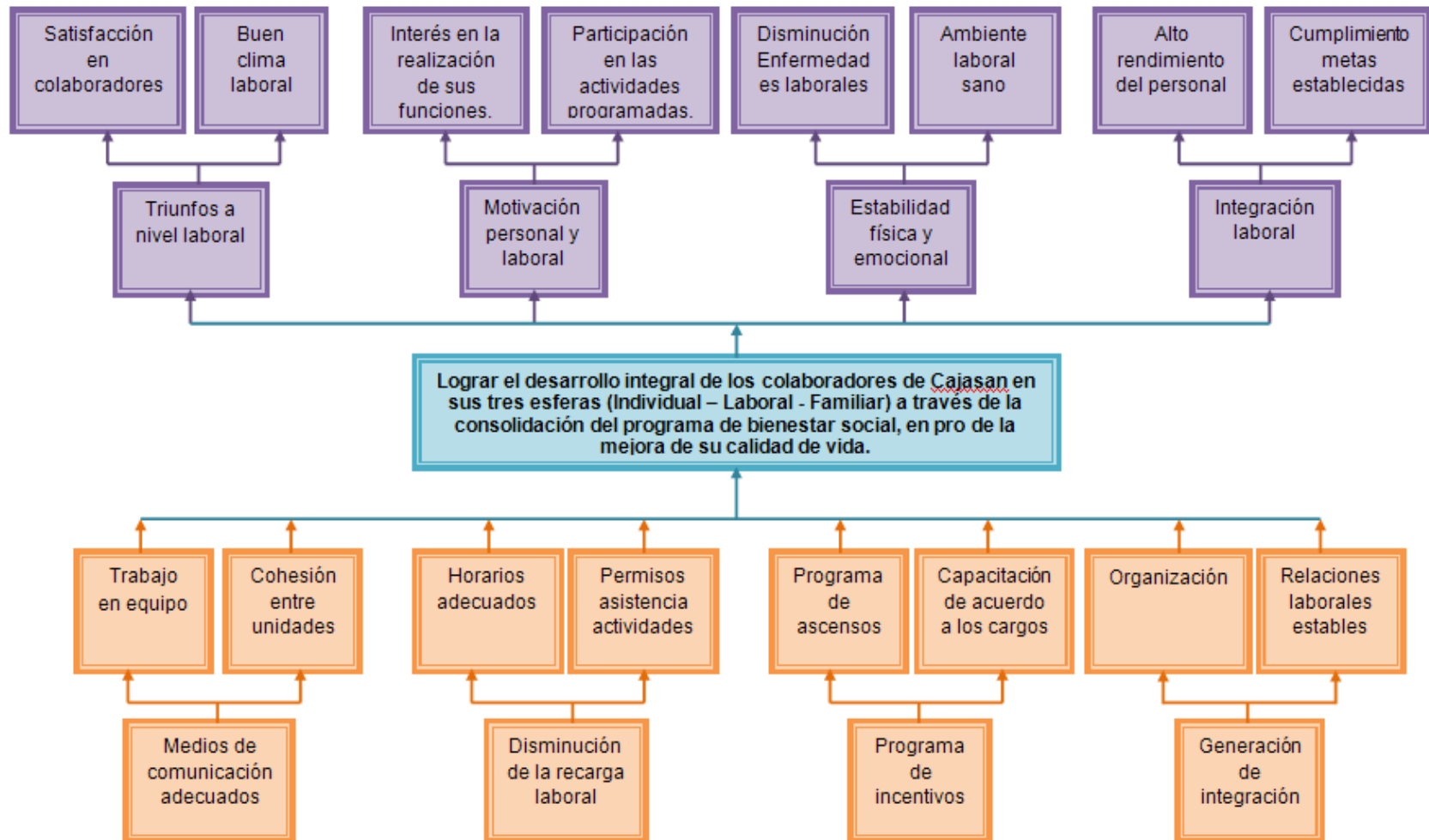
Fuente: La autora

Figura 6. Árbol de Problemas General



Fuente: La autora

Figura 7. Árbol de Objetivos General



Fuente: La autora

Luego de recolectar la anterior información a través de los grupos focales, se logró realizar un diagnóstico en el cual se ven reflejados los principales problemas presentados por los colaboradores de la organización. Esta es una herramienta muy útil para la planificación de programas pues los participantes pueden expresar libremente su opinión sobre los aspectos de su interés, en un ambiente de intercambio de ideas.

Hay que resaltar dos aspectos claves construidos con los árboles de problemas, el primero es la falta de participación de los trabajadores en las actividades ofrecidas por la organización y el segundo son las problemáticas que se deben abarcar en el programa de bienestar social. Dichos aspectos se analizarán más adelante a la luz de la Teoría del Desarrollo Humano, Socioecológica, Bienestar Social y el Enfoque de Derechos.

Para el Trabajador Social participar en procesos de bienestar social consiste en una herramienta mediante la cual puede favorecer en que los trabajadores reciban los beneficios del bienestar social con el objetivo de mejorar sus condiciones de vida. El Trabajo Social en las organizaciones no debe solamente valorar los problemas que perjudican la productividad de la empresa, sino debe apuntar a que los objetivos institucionales brinden oportunidades de desarrollo de los trabajadores.

Respecto al bienestar social de los colaboradores de Cajasan, actualmente la realidad presenta problemas relacionados con la falta de un programa acorde a las necesidades de los trabajadores. Los colaboradores de Cajasan manifiestan que las actividades de bienestar no son las adecuadas, ya que no brindan lo que realmente necesita la comunidad.

En lo referente a la escasa participación, una de las consecuencias que los trabajadores no presenten interés en estos procesos es que las actividades planteadas por la Unidad de Gestión Humana no se adaptan a su realidad y por ende la escasa vinculación en ellos, lo que ha generado que la organización no le de continuidad a los procesos planteados. Dicha situación se manifestó en uno de los grupos focales, donde los colaboradores dieron como causa de la misma, la falta de tiempo para asistir a las actividades programadas por la organización, de la mano de los recursos económicos para movilizarse con su familia a los lugares donde se llevan a cabo.

De acuerdo al Bienestar Social, para lograr la participación de los colaboradores es necesario apuntar a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales como individuales dentro de las instituciones.

La cobertura del programa de bienestar social debe ser total, llegando a cada uno de los colaboradores independientemente de su puesto o sitio de trabajo, ya que esta es una gran debilidad pues los planes de bienestar muchas veces llega solamente a las sedes de Bucaramanga, quedándose corto en la cobertura de las provincias. Esto genera incomodidad, desinterés y desmotivación en los colaboradores de estas ciudades, pues pierden ese sentido de pertenencia que los identifica con la organización.

De acuerdo al enfoque de derechos se deben buscar relaciones de igualdad, en las organizaciones se debe tener en cuenta que todos los trabajadores deben recibir los mismos beneficios sin discriminación de su lugar de trabajo, ya que allí cumplen con las mismas funciones que en Bucaramanga o su área metropolitana. El programa de bienestar debe ser sensible a las aspiraciones y oportunidades que tenga la población objeto.

En un primer momento de la práctica académica, la estudiante con el apoyo de la Profesional en Salud Ocupacional de la USC Gestión Humana, diseñaron el programa de bienestar “choque”, (Anexo C) es decir con los planes que se creía eran acorde a la realidad de la población. Esto se hizo con el apoyo de instrumentos como la medición del clima organizacional del año 2012 y evaluaciones de anteriores actividades ejecutadas en la organización.

Las actividades que se desarrollaron presentaron baja asistencia y participación ya que los colaboradores manifiestan tener recarga laboral en sus sitios de trabajo, lo que dificulta el abandono del mismo, a su vez se evidencia falta de permisos por parte de los gerentes de cada unidad con sus trabajadores, pues lo más importante que se observa es la productividad y el alcance de metas, más que el bienestar mismo de su recurso humano.

Por otro lado, respecto a las problemáticas presentadas por los colaboradores se destaca que no existe personal que se encargue de cubrir las vacaciones de cada colaborador, por el contrario, dividen la carga laboral en los compañeros de trabajo o simplemente se genera una acumulación de trabajo para cuando el colaborador regrese de sus vacaciones, la cual no es la mejor situación.

Otro aspecto importante es la sobrecarga laboral trae como consecuencia el estrés laboral, el cual es una sensación desagradable del entorno donde se desenvuelve, donde los aspectos ambientales, laborales y psicológicos afectan directamente al trabajador. Es así como el Trabajador Social desarrolla planes de seguimiento buscando la reducción de estas fuentes de tensión.

De esta manera los beneficios, tanto para el empresario como para el trabajador, son claros: se disminuyen las tensiones en la empresa, se reducen conflictos laborales, disminuye el absentismo, se potencia la motivación de los empleados y

se reducen, para el trabajador, los problemas físicos y psíquicos derivados del estrés laboral.⁷⁹

Por otro lado la población de la Caja no presenta sentido de pertenencia por la organización, ya que sienten que no son tomados en cuenta. El compromiso que un colaborador desarrolle frente a su organización aporta al logro de las labores individuales y de los objetivos institucionales, ya que si un trabajador está a gusto laborando luchará en pro de las metas de la organización.

La falta de motivación de los trabajadores es la principal razón por la que no se comparten los objetivos organizacionales y por lo cual no se sienten parte importante de la empresa. Para el Trabajo Social es de vital importancia incluir al trabajador en la organización y que este se sienta partícipe e importante en su medio laboral. En este punto los Modelos de Gestión por Competencias aportan a formar a las personas en la ejecución de las operaciones propias de los procesos, en donde se busca optimizar el perfil de cada colaborador para incrementar su productividad, pero eso a su vez trae beneficios a los trabajadores en cuanto al logro de su desempeño.

El trabajo formal exige más disciplina y diversidad en las funciones que ejecutan los trabajadores, pero esto desregula el desempeño, pues los topes salariales, la flexibilización del trabajo (prolongación e intensificación de la jornada, reorganización y la polifuncionalidad del trabajador) constituyen acciones que desmejoran las condiciones de trabajo. De acuerdo al Pacto Internacional de derechos Económicos, Sociales y Culturales las personas tienen derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias para que puedan desarrollarse y Cajasan, a pesar de tener como objeto social el brindar las condiciones necesarias

⁷⁹ DOMENECH LÓPEZ, Yolanda; GÓMEZ DÍAZ, Juan Carlos. "Una alternativa al Trabajo Social Institucionalizado: El trabajo social en la empresa privada". Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social. N. 3. 1995. Universidad de Alicante, Escuela Universitaria de Trabajo Social, 1995. p. 191.

a sus colaboradores para acceder a un bienestar social no cumple con dichos lineamientos expuestos.

Otra de las causas que manifiestan los participantes de los grupos focales es la falta de creación de medios de comunicación eficaces que permita que la información sea asequible a todos los trabajadores, pues no todos tienen acceso a medios electrónicos o carteles físicos, por lo que muchas veces no se enteran de las actividades que se ofrecen, perdiendo la oportunidad mayormente los colaboradores de la parte operativa de la organización.

La falta de comunicación en todas las unidades es un común denominador, ésta es una gran debilidad de parte de las Unidades de Gestión Humana y Comunicaciones, pues no han encontrado una estrategia ideal para lograr llegar a cada uno de los colaboradores de la organización. Esto va paralelo a la desintegración que se está presentando en las unidades por parte de los mismos equipos de trabajo, sino también de las unidades con toda la Caja.

Se evidencia que no se trabaja en red, como está diseñado el organigrama institucional y se presentan muchas falencias en los procesos finales. De acuerdo a las dimensiones del desarrollo del ser humano, constituye un suprasistema dinámico, formado por subsistemas coordinados. Uno de estos es el social el cual expresa que las personas necesitan integrarse con otros ser humano a su pleno desarrollo y madurez, en su realidad integral. Según la Teoría Socio ecológica las interacciones entre personas dentro de sus escenarios naturales afectan de modo significativo su ciclo vital.

Los colaboradores de la organización evidencian que si bien es cierto se les brindan algunos espacios de bienestar, lo que verdaderamente les interesa es mayor capacitación en las áreas donde se desempeñan, para crecer en sus puestos de trabajo y nutrir los procesos en los que participan. Todo esto ha traído

como consecuencia en la comunidad Cajasan bajo rendimiento en las labores establecidas, poco dinamismo e incumplimiento de metas propuestas por cada una de las unidades.

Por otro lado la desmotivación laboral se ha venido presentando en los colaboradores pues no se les brinda ese salario emocional que necesitan para mejorar el interés y evitar el estrés en la organización. Las actividades se vuelven monótonas al punto que los colaboradores se cansan dejando sus empleos y cambiándolos por otros que les satisfacen totalmente. Es necesario brindarle al trabajador una remuneración diferente al salario, que se le proporcione por su contribución laboral. Se le debe permitir participar sin importar la posición que ocupe en la empresa.

La desintegración laboral y en los núcleos familiares ha sido manifestada por los colaboradores, pues exponen que en sus familias han presentado problemas porque el trabajo no sólo consume su tiempo sino además hacen que lleven ese estrés que manejan a sus hogares, esto genera insatisfacción en todos los ámbitos de los colaboradores pues no sienten un desarrollo personal. La frustración produce desmotivación en los colaboradores, pues no crecen ni laboralmente ni profesionalmente, manifiestan que son solo trabajadores y que sus vidas no han mejorado con el paso del tiempo, sino por el contrario han ido decayendo.

El papel que juegan las familias en el bienestar social es esencial, ya que el bienestar de las personas depende de su relación con los demás sistemas, siendo la familia uno de los más importantes pues es su entorno inmediato, donde se fundan las interacciones directas entre los integrantes.

De acuerdo a Rosa María Alfaro, teórica del desarrollo es necesario incluir el bienestar de la población en los objetivos organizaciones y no concentrarse meramente en la productividad de la organización, esto mostrará la correspondencia entre lo económico y lo social, ya que si bien es cierto el desarrollo de una empresa se mide por su producción de bienes, igualmente por el bienestar social de sus trabajadores; todo esto enmarcado en el Estado Social de Derecho.

Objetivo específico 2. Formular el programa de bienestar social de Cajasan para generar mejora en la calidad de vida de sus colaboradores. En este punto se plantean y desarrollan las siguientes actividades

- **Indagar acerca de los diferentes programas de Bienestar Social.**

Al conocer la realidad de una organización social e identificar los problemas que enfrenta, se fortalece el proceso gerencial. Al lograr comprender el ambiente de las organizaciones se evidencian y concretizan los resultados que tanto a nivel cuantitativo como cualitativo se espera alcanzar. Es así que se facilitará la misión del Trabajador Social aumentando su riqueza del conocimiento organizacional y de esta forma identificar áreas claves de acción para una intervención profesional estratégica.⁸⁰

Se planteó llevar a cabo reuniones con algunos Jefes de Recursos Humanos de empresas propias de la región, con el fin de indagar acerca del programa de bienestar establecido, cuáles son los ámbitos que manejan, cuáles son los beneficios, quienes los ejecutan, entre otros.

⁸⁰ PICADO GATGENES, Xinia. Diagnóstico Organizacional para Programas Sociales. P. 1. (Disponible vía internet) www.ts.ucr.ac.cr. (Consultado Enero 3 de 2013).

El objetivo principal de esta actividad es conocer la concepción que tienen las empresas de Bucaramanga acerca del bienestar social, cómo se encuentran las condiciones de trabajo y vida de la población trabajadora del sector privado, para que Cajasan esté a la vanguardia en este tema y busque un mejoramiento en la calidad de vida en sus trabajadores.

Estas entrevistas fueron complicadas de solicitar por las responsabilidades que manejan los directivos de estas empresas. Se tuvo contacto con organizaciones como Postobon, Drogas La Rebaja, Comfenalco, entre otras; pero ninguna brindó el espacio para que la estudiante conociera las actividades de bienestar que manejan.

Esta situación causó en la estudiante gran inquietud ya que se supone que estos profesionales del Área de Gestión Humana son partícipes de actividades de este tipo donde se pretende investigar sobre esta área, la cual es la base fundamental para el funcionamiento idóneo de las organizaciones.

- **Realización de una matriz para el diseño del programa de Bienestar Social.**

La primera actividad de este objetivo consistió en indagar acerca de los diferentes programas de Bienestar Social de algunas empresas de la ciudad de Bucaramanga. Para ello se realizó una revisión documental de los lineamientos que la organización había consultado hasta el momento, a través del proyecto Calidad de Vida 2012. (Ver Anexo B).

Los lineamientos de los programas de bienestar de las organizaciones consultadas, no solo están brindando a sus empleados beneficios de tipo laboral, sino que están tocando el ámbito personal y familiar de sus colaboradores, con el fin de general un bienestar integral.

Por otro lado se puede observar que a pesar de que se brindan lineamientos en todos los ámbitos, el laboral es el más importante para todas las organizaciones, dejando por último al familiar. La teoría Ecológica expone que es necesario tener las tres esferas del ser humano con igual importancia para lograr generar un desarrollo integral de la persona.

Ante ello se da la realización de una matriz ajustada a la realidad de Cajasan, en donde se expresen los lineamientos necesarios de las áreas laboral, personal y familiar acordes a la información ya suministrada por la población. Ver a continuación.

Cuadro 3. Matriz Cajasan

ÁMBITO PERSONAL	ÁMBITO FAMILIAR	ÁMBITO LABORAL
Programas de Nutrición para las trabajadoras- madres gestantes.	Créditos de vivienda	Plan de premios por cumplimiento de metas y sobresaliente.
Programa de promoción de la Salud Ocupacional y la Seguridad Industrial.	Actividades de lúdicas y recreativas de integración familiar.	Planes de carrera.
Programa para prepensionados y pensionados.	Publicación en revista En cajasan acontecimientos familiares.	Socialización continua del manual de funciones.
Permitir espacios de participación.	Programa de voluntariado.	Respeto por la jornada laboral establecida.
Prohibir llevar trabajo a la casa.	Capacitaciones para los empleados y sus familias en temas de emprendimiento.	Contratación directa de la totalidad del personal.
Condonación de deuda si el empleado realiza un proyecto en la empresa.	Participación de las familias en actividades institucionales.	Promoción de la innovación a través de sugerencias por parte de los empleados.
Programa de liderazgo y relaciones interpersonales.	Acercamiento continuo al núcleo familiar del personal.	Implementación de un Comité de Clima laboral.
Actividades de esparcimiento e integración.	Obsequio por nacimiento de un hijo.	Promoción de ascenso con convocatorias internas.
Realización de actividades de relajación en jornada laboral.		Actividades de trabajo en equipo empleado-trabajador.

Fuente: Programas de Bienestar del Éxito, Ecopetrol, Bancolombia, Seguros Bolívar, Banco de Occidente, Compensar y Homecenter.

- **Creación de los lineamientos base para la formulación del programa de B.S.**

Por otro lado, la tercera actividad consiste en la construcción de los lineamientos base para la diseñar el programa de Bienestar Social de la Caja. Esto se realiza a través del análisis del diagnóstico y de la selección de los aspectos recolectados en la matriz resumen, adecuados a implementar en la población Cajasan.

El bienestar del ser humano se basa en buscar el equilibrio en todas sus dimensiones, toda persona debe mantener una buena y estrecha relación con su entorno familiar, social y laboral para elevar los niveles de eficacia, eficiencia, efectividad, compromiso y pertenencia con su labor diaria. Las políticas de bienestar de las organizaciones deben responder a las necesidades que manifiestan los colaboradores, fortaleciendo los aspectos familiares, sociales y laborales, involucrando a las familias generando sentido de pertenencia en toda la comunidad. Para ello se hace necesario ofrecer las mejores condiciones laborales, el desarrollo de las capacidades intelectuales, morales, deportivas, culturales y sociales de los colaboradores de Cajasan.

En el diseño de un programa integral de Bienestar Laboral, es necesario definir claramente y reconocer las áreas de intervención, para de esta manera procurar la cobertura total de las necesidades de la población objeto.⁸¹La construcción de los lineamientos del Programa de Bienestar Social de Cajasan se hizo a partir de la Teoría Socioecológica la cual expresa que cada individuo forma parte de diversos sistemas sociales, en los que se va configurando su actividad y sus características personales, esto lo hace condicionado por la repercusión de esos sistemas que tiene sobre su desarrollo personal. Es necesario intervenir cada uno de los

⁸¹VIRGÜEZ PEÑA, Alberto. REPÚBLICA DE COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo. 2009, p. 4. (Disponible vía internet) www.mineducacion.gov.co (Consultado Enero 10 de 2013).

sistemas de los que hace parte el trabajador pues son estas fuerzas las que influyen en su y ejercen en su calidad de vida.

Se toman los tres sistemas principales de trabajador que plantea Bronfenbrenner en (1977,1979) en su Teoría; el familiar en su hogar, el laboral en su sitio de trabajo y el personal en los diferentes ambientes.⁸² Es en estos contextos son los más próximos e inmediatos donde la persona es afectada de modo significativo por sus interacciones constantes.

Además se toma el Enfoque de Derechos orientado hacia las condiciones de vida de los trabajadores, donde se abarcan los Derechos de los seres humanos. Procurando construir un programa basado en el respeto y satisfacción de las necesidades materiales y subjetivas de todos los trabajadores, enfatizando en el trabajador como sujeto integral (bio-psico-social) cuyos derechos son universales, indivisibles e integrales. Estos lineamientos ya no tienen como objetivo la satisfacción de necesidades sino la realización de derechos. Es decir identificar a Cajasan como organización obligada al disfrute de cada trabajador de sus derechos.

Como se pudo observar anteriormente, en el diagnóstico se logró determinar que existe desinterés por parte de los colaboradores y falta de motivación en el desempeño de sus funciones pues no le encuentran sentido a un programa donde no se considere la participación de las familias, ya que son la razón de los colaboradores para salir adelante.

Las principales problemáticas consisten en la inadecuado ambiente laboral de los grupos de trabajo, desmotivación, desintegración del trabajador y su núcleo familiar, insatisfacción en los puestos de trabajo, incumplimiento de metas, bajo

⁸² VIRGÜEZ. Op cit., p. 162.

rendimiento en las labores realizadas, desinterés en el crecimiento profesional, lo que impide el bienestar de los colaboradores.

Cuadro 4. Lineamientos Programa de Bienestar

LINEAMIENTOS DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL DE CAJASAN		
<p>Objetivo General: Promover condiciones individuales, familiares y laborales, que favorezcan el desarrollo integral del colaborador, generando un mejoramiento de su calidad de vida y el de su familia, que contribuya a elevar sus niveles de satisfacción eficiencia y eficacia persona, grupal y organizacional.</p>		
<p>Objetivos específicos: -Velar por el goce de los derechos de los colaboradores. -Propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la identidad y la participación. -Programar actividades orientadas a mantener y mejorar la comunicación. -Brindar una adecuada y provechosa utilización del tiempo libre. -Reconocer el desempeño laboral de los colaboradores.</p>		
Áreas de intervención		
Personal	Laboral	Familiar
Generar formación integral del colaborador como persona, que le permitan desenvolverse en su vida profesional.	Garantizar el derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias a los colaboradores.	Propiciar espacios de integración con las familias, donde se permita el disfrute del derecho a la protección de la familia.
Estrategias		
Desarrollo de carrera: Permite al trabajador desarrollarse de acuerdo a sus interés y capacidades.	Incentivos: Brindarle al colaborador beneficios por el buen desempeño, generando satisfacción y reconocimiento, premiando la excelente ejecución de sus labores.	Voluntariado: Espacios donde el trabajador y su familia brindan apoyo a las comunidades menos favorecidas con el fin de aportar un poco a la mejora de la calidad de vida.
Desvinculación asistida: Acompañamiento necesario a los colaboradores que están pronto a pensionarse, viviendo esta nueva etapa inactividad laboral con la organización.	Solución de conflictos: Promoción del desarrollo humano a través del consenso. El conflicto se debe manejar de la mejor manera para así lograr estimular a los individuos en la búsqueda de métodos de solución de los mismos.	Conocimiento del empleado y su familia: Generar estrechar los lazos de afecto en las familias de la Caja.
Recreación y cultura: Genera un espacio de comunicación, interacción y trabajo en equipo que posibiliten el afianzamiento de valores institucionales y personales.	Manual de funciones: Socialización continua de cada puesto de trabajo.	Tiempo libre de la familia: Promueve aprovechamiento el tiempo libre en las etapas de desarrollo de los integrantes de las familias.
Madres gestantes: Acompañamiento en cada una de las etapas del embarazo de las colaboradoras.	Innovación: Promoción de la innovación a través de sugerencias por parte de los empleados.	Apoyo psicosocial: Acercamiento continuo al núcleo familiar del personal.

Fuente: La autora

Estos lineamientos son contruidos de la mano de los derechos fundamentales del ser humano, donde establecen aspectos que promuevan condiciones de igualdad en trabajadores en la cobertura de las actividades. De acuerdo al artículo 20 de la constitución, se garantiza a todos los trabajadores la libertad de expresar y difundir sus pensamientos y opiniones, construyéndose el aspecto de resolución de conflictos donde los colaboradores de Cajasan puedan solucionar los problemas que se presentan a través del consenso, ya que la paz es un derecho y es compromiso de Cajasan cumplirla en su ambiente de trabajo.

Se presentan aspectos como incentivos y manual de funciones, pretendiendo el goce a un trabajo en condiciones dignas y justas, donde el colaborador se sienta a gusto en el desempeño de sus labores. Los aspectos familiares planteados fueron con base al artículo 42 que dice que las familias tienen derecho a la protección integral, ya que es el núcleo de la sociedad y por ende es la base principal de las organizaciones.

Los aspectos contenidos en los lineamientos proponen velar por la protección y formación de los niños, adolescentes y jóvenes integrantes de los hogares de los colaboradores, donde se atienda a través de diferentes actividades esta población, en atención a los derechos sociales, económicos y culturales establecidos en la constitución.

Por otro lado se debe tener prioridad con las mujeres en embarazo, donde se le brinde asistencia y protección especial antes, durante y después del parto. Además se enfatiza en el derecho a la recreación tanto en el ámbito laboral para mejorar las condiciones físicas y psicológicas de los colaboradores como familiares que generen integración.

- **Socialización del proyecto**

Al finalizar el proceso de práctica, se realizó la correspondiente socialización del proyecto donde se expone lo planteado con relación a lo ejecutado, además de las actividades que se llevaban a cabo en el área de bienestar social.

Dicha socialización se realizó con la presencia de la Gerencia de la Unidad de Gestión Humana, Psicología, Salud Ocupacional y Bienestar Social, quienes con el apoyo de nuevos profesionales continuarán con el proceso planteado por la estudiante.

En esta etapa se expuso el plan operativo establecido al inicio de la práctica académica dando a conocer los logros y dificultades, comprometiendo a toda la Unidad a darle continuidad, ya que en este tipo de procesos es indispensable contar con el apoyo para el logro de los objetivos propuestos.

Finalmente se presentan las actividades propias del campo de práctica que la estudiante de Trabajo Social realizó durante todo el proceso, donde se logró evidenciar la contribución de la profesión en la Unidad de Gestión Humana.

- **Actividades de trabajo social propias del campo de práctica**

Respecto a las actividades propias del campo de práctica, la estudiante en práctica de Trabajo Social diseñó y planteó el programa de bienestar social de choque (Ver Anexo C). En la implementación de dicho programa, se realizó un taller en economía infantil con el fin de crear hábitos de ahorro en los niños para que cuando crezcan sean adultos financieramente responsables. El contacto que favoreció este espacio, fue poder interactuar con niños y padres en el transcurso de las sesiones del taller. Hubo gran aceptación y acogida por parte de padres e hijos.

Se realizó un taller con adolescentes y jóvenes sobre proyecto de vida, a través de Profamilia. En esta actividad se contactó una parte de la población adolescente y joven de Cajasan, lo que brindó a la estudiante acercamiento con las realidades de esta población, brindándose espacios donde ellos mismos daban a conocer sus inquietudes y falta de acompañamiento por parte de los padres, colaboradores de Cajasan, en esta etapa de la vida.

Igualmente se llevó a cabo capacitaciones en economía familiar, en este punto se han presentado inconvenientes, ya que la participación de los colaboradores fue baja y el nivel de endeudamiento de la población es tan alto, que se tuvo que llegar a ser de tipo obligatoria. Los colaboradores han manifestado que no necesitan de este tipo de capacitaciones ya que cada persona debe saber manejar su dinero. Pero esto no se ve reflejado en el endeudamiento de sus salarios, ya que parte de la población tiene el 50 % en deuda.

Por otro lado en cuanto a las calamidades e incapacidades, se generó un formato (Ver anexo D) con el fin de llevar un control y seguimiento de los colaboradores que presentaban alguna de estas dos novedades. Este seguimiento generó en los colaboradores agrado, ya que esto no se había presentado antes, el brindar acompañamiento en momentos de dolor, hace que los colaboradores sientan que cuentan con la organización. Esta parte de la práctica lleno de satisfacción a la estudiante ya que es necesario que se brinden estos procesos, para darle seguimiento y cierre a estas situaciones por las que atraviesa la población.

Finalmente en la parte de selección de personal, la estudiante en práctica realiza las visitas domiciliarias de los aspirantes a cargos relacionados con seguridad y manejo de dinero. Se hacen con el fin de conocer un poco más de la parte familiar de estas personas. Estas visitas generaron en la estudiante desconcierto, ya que esta técnica no debe generarse como verificación para el ingreso de un aspirante, sino para generar procesos de intervención familiar, ya que esta técnica tiene

como función, que el Trabajador Social brinde atención al hogar del trabajador o familia con el objeto de conocer la realidad socio-económica, ambiental y cultural, estimular la participación activa de la familia, realizar intervención social con fines de fomento, protección, recuperación y rehabilitación de las problemáticas presentadas.

5. EVALUACION DEL PROCESO

El Trabajador Social en las organizaciones juega un papel importante en el establecimiento de condiciones de motivación afectiva en el ambiente de trabajo. Es un puente de unión entre las directivas de una organización y sus trabajadores. Es a través del Trabajo Social donde se canalizan los problemas sociales presentados en la población trabajadora que afecta el buen rendimiento y alcance de los objetivos de la organización. El Trabajo Social tiene como objeto de atención profesional a los grupos sociales existentes en la organización.

La gestión organizacional implica un proceso, una dinámica que genera intercambios que reflejan el Estado de las relaciones de fuerzas sociales. El objetivo final de Trabajador Social en las organizaciones es transformar o potenciar la acción, para responder adecuadamente a sus propósitos de un contexto determinado. La gestión organizacional del Trabajador Social se centra en la habilidad en la diligencia y acción para gestar, para recrear iniciativas, desafíos y compromisos (Pérez y otras 36)

De acuerdo al objetivo general planteado, se llevaron a cabo actividades que apuntaron al diseño de unos lineamientos para el programa de bienestar acorde a la realidad de los colaboradores, pues se plantea la intervención en las tres esferas del ser humano, con las cuales se pretende generar un desarrollo integral del colaborador.

Respecto al primer objetivo específico que se plantea, lo logró la realización del diagnóstico participativo pero no como se había planteado, pues la primera actividad no se llevó a cabo totalmente, pues se diseñó el instrumento que permitiría medir la realidad de la población pero no se logró aplicar. Si bien es cierto, Cajasan ha brindado a la estudiante espacios de aprendizaje, pero ha

obstaculizado el proceso en casos como la aplicación de la encuesta a través de la plataforma tecnológica, en retrasos de la socialización de la herramienta, lo que generó que esta estrategia no pueda integrar el proyecto de Trabajo Social.

No aplicar el instrumento impidió conocer la realidad en su totalidad, una caracterización sociodemográfica de todos los colaboradores de Cajasan, esto ocasionó el conocer una realidad sesgada, pues se deseaba realizar a nivel macro, pero tuvo que ser de forma micro.

La metodología que se utilizó para el proceso de práctica fue tradicional, esta fue acertada ya que su análisis se pudo hacer de una forma más amplia, cualitativa sin sesgarse o encasillarse a una estructura preestablecida.

El diagnóstico participativo se realizó, pero con la participación de sólo tres grupos focales, pues en el tiempo que se tenía previsto para la ejecución de los mismos, la Gerente de Recursos Humanos estuvo fuera de la oficina por aproximadamente tres semanas, lo que detuvo el proceso ya que sin su autorización es imposible convocar a las personas seleccionadas e invitarlos a salir de su sitios de trabajo, para que participen de esta actividad.

El segundo objetivo específico del proceso consistió en la formulación del programa de bienestar social de Cajasan, este objetivo se llevó a cabo pero no con la precisión que se deseaba, pues como se mencionó anteriormente, no se logró conocer el 100% de la población.

En cuanto a la indagación de los programas de bienestar de diferentes organizaciones de Bucaramanga no se logró, ya que los profesionales que manejan estas áreas tienen muchas responsabilidades y cantidad de actividad, limitándolos a brindar espacios a estudiantes. Esto se substituyó con la información que tenía Cajasan, la cual brindó a la estudiante para su análisis y aplicación en el

proceso. Con esto se logró realizar la matriz con los lineamientos necesarios y acordes a la realidad, dicha matriz refleja que las organizaciones si tienen en cuenta las tres esferas del ser humano, pero no con igual proporción, sino que siempre se encuentra por encima la laboral y de último la familiar, siendo esta la base de las relaciones de los colaboradores.

Luego de recolectada esta información se crearon los lineamientos base para la creación del programa e Bienestar Social de Cajasan. En esta parte no se brindó el acompañamiento necesario por parte de la Institución con la estudiantes, pues si bien es cierto era un proceso de práctica y se debían generar resultados, pero eso no quería decir que se dejara a un lado su rol de estudiante. Se le brinda a la estudiante una “autonomía” para el diseño del programa pero no se generan espacios en los cuales participen los funcionarios en dicha actividad.

Cajasan es un campo que brindó a la estudiante la posibilidad de apropiarse de nuevos aprendizajes y experiencia en lo social, pero también posee grandes falencias que imposibilitan realizar los procesos como se han planeado. Uno de estos es la inexistencia de un par idóneo puesto que a pesar de que existe un profesional de las ciencias sociales la cual es la Jefe de Gestión Humana, no se da el acompañamiento en el transcurso de la práctica académica, se deja a la estudiante a cargo de un proceso el cual debería manejar un profesional, esto no quiere decir que no se haya llevado a cabalidad, sino que no era la función principal que debía cumplir la estudiante, se le dan responsabilidades que estaban mediados por los intereses de la organización.

Las actividades propias de la práctica de Trabajo Social no son tomadas como prioridad de la organización, sino que están puestas en último lugar, luego de que se lleven a cabo los procesos de muestra de resultados, pues dicho es el valor más importante para la institución, no el brindar una calidad de vida a sus

colaboradores, sino trabajar la inmediatez en la satisfacciones de unas necesidades no acordes a su realidad.

En cuanto a la teoría planteada para el proceso de práctica, fueron acordes a la realidad que se presentó, ya que sustentó la necesidad de un programa de bienestar que buscará el mejoramiento de las condiciones sociales de los trabajadores. Durante la intervención se expresó el desarrollo humano como un factor central y propulsor de políticas públicas de bienestar, ya que se hizo necesario el diseño de un programa que contribuyera a responder a las necesidades de la población.

La base del presente proyecto fue la Teoría Socioecológica permitiendo conocer la importancia de los ambientes del ser humano para contribuir en un desarrollo integral, del mismo modo el Enfoque de Derechos apoyo la intervención reconociendo los derechos de los trabajadores como seres humanos y por hacer parte de una organización de tipo privado.

A pesar de Cajasan ser una Caja de Compensación familiar y tener como misión mejorar la calidad de vida de la familia como núcleo de la sociedad, en su accionar no cumple con esta función, pues se supondría que las familias que hacen parte de esta organización tendrían esa calidad de vida profesada, pero esto no concuerda con la realidad.

La intervención de Trabajo Social en Cajasan se llevó a cabo en pro de la mejora del bienestar de los trabajadores. Esto se logrará en la medida en que los planteamientos plasmados se ejecuten y permitan a los trabajadores desempeñarse y gozar de unas condiciones laborales, personales y familiares bajo una perspectiva de derechos.

6. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

CONSTRUCCIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS QUE APORTE AL ESFUERZO INTEGRADO DE LOS TRABAJADORES DE CAJASAN

6.1. OBJETIVOS

- **Objetivo General:**

Formular un modelo de gestión por competencias a través de un método participativo con el fin de general satisfacción y reconocimiento a los trabajadores en cuanto al desempeño de sus funciones.

- **Objetivos específicos**

1. Fundamentar el modelo de Gestión por Competencias
2. Instalar el modelo en la organización.

6.2. JUSTIFICACIÓN

La práctica profesional de Trabajo Social desarrollada durante 4 meses establecidos para el primer semestre del 2012 en la Caja Santandereana de Compensación Familiar “CAJASAN”, realizó sus aportes desde la Teoría Socioecológica y desde un Enfoque de Derechos, de acuerdo con el Desarrollo Humano como factor central y propulsor de políticas públicas de Bienestar, el cual permitió el planteamiento de estrategias, las cuales contribuyeron el desarrollo y bienestar de los colaboradores, quienes participaron de las actividades planteadas.

Durante el proceso de intervención de Trabajo Social en Cajasan se observó una desmotivación por parte de los trabajadores en cuanto a la ejecución de sus funciones, manifestando individualismo, falta de integración en sus equipos de trabajo, recarga laboral, falta de incentivos, ascensos y capacitación, lo que genera insatisfacción, desinterés por su labor, desmotivación personal, bajo rendimiento e incumpliendo de metas. Todo ello refleja que el recurso humano de Cajasan sienta deseos de dejar su empleo o si lo conserva llegue al cansancio, lo que trae a la organización disminución de la productividad último objetivo de las organizaciones.

Es por ello que nace la necesidad de diseñar un procedimiento de adecuación puesto-trabajo motivado y justo que favorezca el crecimiento personal y profesional de forma integral, donde el trabajador aplique el conjunto de sus conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño de sus funciones en la Caja.

6.3. RECURSOS

Humanos:

- ✓ Equipo interdisciplinario de la USC Gestión Humana (Gerente Unidad, Jefe Salud Ocupacional, Jefe Selección de Personal, Practicante de Trabajo Social y Psicología).
- ✓ Total de los colaboradores Cajasan

Materiales:

- ✓ Audiovisual
- ✓ Didáctico
- ✓ Refrigerios

Tiempo:

- ✓ 8 horas diarias por parte de la estudiante
- ✓ 1 año
- ✓ No. de horas establecidas por la institución para la participación de la población, fuera de sus sitios de trabajo.

Físico

- ✓ Salón para la realización de actividades..

6.4. UNIDAD EJECUTORA

La estudiante de Trabajo Social, que se encuentra en la institución, será quién ejecute el proyecto, ya que se hace necesaria la intervención directa en un modelo de Gestión por Competencias.

6.5. PROCESO OPERATIVO

Cuadro 5. Proceso Operativo Propuesta

PROPÓSITO	ACTIVIDAD	TÉCNICA	TAREA	META
1. Fundamentar el modelo de Gestión por Competencias	1. Definir los criterios de desempeño de los puestos de trabajo de cada Unidad.	Observación directa.	-Reunión con cada jefe de Unidad. -Socializar los criterios resultantes con el Director general.	Conocer los criterios de desempeño de las 20 Unidades de Cajasan
	2. Recolección de teoría que sustente el modelo	Consulta de información.	-Investigar los diferentes tipos de modelos de gestión por competencia.	Recolectar el sustento teórico del proyecto.
	3. Identificar tareas y requerimientos en materia de competencias.	Observación directa. Entrevista semi-estructurada.	Redacción de competencias.	Conocer cuáles son las tareas que se realizan en cada puesto de trabajo.

PROPÓSITO	ACTIVIDAD	TÉCNICA	TAREA	META
	4. Validar el modelo.	Socialización.	-Reunión con cada equipo de trabajo. -Exposición de resultados con los Jefes de área.	Evaluar la viabilidad de la implementación del modelo.
2. Instalar el Modelo en la Organización.	1. Sensibilización de la población para la instauración del modelo.	-Medios de comunicación. -Charlas -Talleres	-Convocar al personal a talleres. -Exposición de cada fase del modelo.	Dar a conocer a todos los trabajadores el modelo y sus ventajas.
	2. Análisis de los puestos de trabajo	- Grupos focales.	-Reunión con los Jefes de Unidad. -Explicación de resultado.	Conocer si los requerimientos establecidos en cada puesto de trabajo son acorde con el funcionamiento interno de la Unidad.
	3. Definición del perfil de competencias requeridas.	Cuantificación y cualificación de la información obtenida del análisis.	- Análisis de los resultados. -Creación del documento resultante del proceso.	-Diseñar el modelo de Gestión por competencias de todos los cargos acorde a los perfiles establecidos.
	4. Evaluación redefinición de perfiles.	Documentación.	-Socialización de los resultados por Unidad de trabajo. -Crear el nuevo documento de perfiles..	Dar a conocer a la totalidad de la población y directivos de la organización el modelo

Fuente: La Autora

6.6. CRONOGRAMA

Cuadro 6. Cronograma Propuesta

ACTIVIDADES	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES5	MES6	MES7	MES8	MES9	MES1 0	MES1 1	MES 12
1. Definir los criterios de desempeño de los puestos de trabajo de cada Unidad.	■	■	■									
2. Recolección de teoría que sustente el modelo.	■	■	■	■	■							
3. Identificar tareas y requerimientos en materia de competencias.				■	■	■	■	■				
4. Validar el modelo.									■			
1. Sensibilización de la población para la instauración del modelo.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2. Análisis de los puestos de trabajo									■	■		
3. Definición del perfil de competencias requeridas.									■	■	■	■
4. Evaluación redefinición de perfiles.												■

Fuente: La autora.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Trabajo Social en las organizaciones contribuye al fortalecimiento del bienestar social de la población objeto de intervención y a su entorno, ya que es allí donde se generan procesos con los colaboradores en los sistemas de su vida los cuales afectan de modo significativo su ciclo vital. El profesional en las empresas identifica, diagnostica y contextualiza problemas y necesidades tanto de la organización como de los empleados, bajo una perspectiva integral considerando aspectos económicos, psicológicos y sociales para lograr conocer las relaciones productivas y humanas, que se desenvuelven al interior de estos sistemas de producción. En un ambiente cordial y agradable.

Los campos de intervención del área organizacional luego de los procesos muchas veces manifiestan un “desencanto” entre lo que espera y lo real, entre la formación académica y lo que realmente se puede llevar al ejercicio. El Trabajador Social debe entender las dinámicas propias de cada organización para de este modo poder comprender lo prohibido y lo permitido, el deber y el deber ser. Ello se manifestó en el proceso de práctica debido a la poca incidencia de la Unidad de Gestión Humana en el bienestar de sus trabajadores.

La experiencia de la práctica en Cajasan, constituye una ardua labor en búsqueda de mejores condiciones de bienestar de los colaboradores en general dentro de un sistema corporativo, donde se busca el desarrollo del trabajador a partir de la influencia que sobre él ejerce el entorno. Los trabajadores no son un sistema aislado de otros, por el contrario esta en relación con otros diariamente, es necesario procurar que se generen condiciones adecuadas para el libre desarrollo de estas relaciones.

El conocimiento obtenido de la organización obedece a prácticas de técnicas como el contacto visual, entrevista, documentación interna, contacto directo con la población e implementación de las actividades del programa de bienestar planteado en un primer momento, lo que permitió la ubicación de la práctica de Trabajo Social dentro de Cajasan, vital para el ejercicio del quehacer profesional.

El rol que cumple el profesional de Trabajo Social en las organizaciones es el aporte de herramientas de gestión y administración del recurso humano que llevan a plantear acciones en búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida de las personas, a través del desarrollo integral. Dentro de Cajasan el rol del Trabajador Social es de un socializador e integrador tanto de las exigencias institucionales como de las de la población trabajadora, pero al interior de las organizaciones no siempre se presenta esta correspondencia, es función del Trabajador Social para que logre alcanzar un conocimiento de los problemas que presenta la organización y así mismo contribuir al logro de metas.

Es necesario generar espacios de participación de los trabajadores en la elaboración de programas donde ellos sean los beneficiarios, ya que sin conocer las problemáticas y prioridades de las poblaciones, no se tendrán los resultados esperados en la intervención. Para el éxito de una organización se deben incluirlos trabajadores y no concentrarse meramente en la productividad, esto mostrará la correspondencia entre lo económico y lo social, ya que si bien es cierto el desarrollo de una empresa se mide por su producción de bienes, igualmente por el bienestar social de sus trabajadores; todo esto enmarcado en el Estado Social de Derecho.

La posibilidad de liderar el programa de Bienestar Social planteado por la estudiante al inicio de la práctica le permitió un acercamiento a la realidad cotidiana de la organización y la adquisición de conocimiento orientado a la

construcción de su proceso de intervención lo que finalmente generó una nueva propuesta.

Se considera importante dar continuidad a los procesos de Bienestar Social que se dejaron planteados en el desarrollo de la práctica, pues contribuyen con la mejora de la calidad de vida de los trabajadores de Cajasan.

De acuerdo con el proceso de práctica, es de vital importancia la inclusión del enfoque de derechos en cualquier intervención, donde se busque la satisfacción de los mismos en cualquier contexto. El Trabajador Social, las organizaciones y el Estado, deben garantizar y velar por que los trabajadores se apropien de ellos.

Reconociendo la importancia del Trabajo Social, se hace necesario reconocer la necesidad de un desarrollo de nuestra profesión en el área organizacional, como se evidenció en el campo de prácticas I y II de la estudiante son pocas las empresas que cuentan con Trabajador Social, se necesita que organizaciones de producción reconozcan nuestra labor en el área empresarial.

En cuanto al campo de práctica este permite generar procesos de intervención de Trabajo Social brindándole al estudiante oportunidad para adquirir nuevos conocimientos propios del ejercicio profesional. Pero para ello es necesaria mayor formación en cuanto al área organizacional para la construcción de procesos que impacten y generen resultados positivos.

Por último a la escuela de Trabajo Social de la Universidad Industrial de Santander, se le recomienda que realice una verdadera verificación de los campos de práctica académica que se ofertan a los estudiantes, ya que es necesario que cumplan con todos requisitos para llevar una práctica a cabalidad.

BIBLIOGRAFÍA

AGUIRRE, Rosario. Las bases invisibles del bienestar social. El trabajo no remunerado en Uruguay. UNIFEM. Uruguay, 2009. p. 37.

ALVARO, José Luis. TORREGROSA, JR. Psicología Social Aplicada. MacGraw – Hill/Interamericana de España. S.A, 1996. p. 159.

ANDER-EGG, Ezequiel y AGUILAR IDÁNEZ, María José. La política de bienestar social. Tendencias, problemas y enfoques actuales. NACIONES UNIDAS. Editorial LUMEN, 1995. p. 30.

Código de Buen Gobierno y Código de ética CAJASAN 2012.

CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO. Edición 2011. Nueva Reforma Laboral. Ley 789 de 2002. Diciembre 27. p. 447.

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 21 (22, Enero, 1982) "Por la cual se modifica el régimen del Subsidio Familiar y Se dictan otras disposiciones" Bogotá. El Congreso, 1982.

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 21 (22, Enero, 1982) "Por la cual se modifica el régimen del Subsidio Familiar y se dictan otras disposiciones" Bogotá.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, Editorial: Panamericana Ltda. Abril 2.005, Bogotá. p. 54.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA ANOTADA. Francisco Gómez Sierra. Vigésima novena edición. Bogotá. Editorial LEYER, 2012. Art 42.

Declaración de los Derechos Humanos. Adoptada y proclamada por la Asamblea General en su resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948.

Declaración y Programa de Acción de Viena (parte I, párr. 5), aprobada por la Conferencia Mundial de Derechos Humanos, Viena, 25 de junio de 1993 [A/CONF.157/24 (Parte I), cap. III].

DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS. (Disponible vía internet) <http://www.derechoshumanos.net> (Consultado Julio 21 de 2012).

Derechos Humanos. Derechos Civiles y Políticos” EL Comité de Derechos Humanos. Folleto Informativo N. 15 (Rev. 1). Ginebra 2005. (Disponible vía internet) <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FactSheet15Rev.1sp.pdf> (Consultado Julio 22 de 2012).

DERECHOS HUMANOS, Enfoque de Derechos. [En línea]. Proyecto regional “América Latina Genera, gestión del conocimiento para la igualdad de Género”. PNUD. Características del enfoque de derechos. Naciones Unidas 2003. (Disponible vía internet: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&view=article&id=390&Itemid=190. (Consultado Diciembre 10 de 2012).

DÍAZ CAYÓN, Gina Marcela, LOAIZA SANDOVAL, Nancy Patricia y ZAMBRANO DUQUE LUISA FERNANDA. Políticas de bienestar como dimensiones del desarrollo y la comunicación. Trabajo de Grado Comunicador Social. Bogotá D.C.: Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Comunicación y Lenguajes. Comunicación social. 2009, p.32-38.

DOMENECH LÓPEZ, Yolanda; GÓMEZ DÍAZ, Juan Carlos. “Una alternativa al Trabajo Social Institucionalizado: El trabajo social en la empresa privada”. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social. N. 3. 1995. Universidad de Alicante, Escuela Universitaria de Trabajo Social, 1995. p. 191.

GAY, F; (2006), “El salario emocional la clave para reducir el estrés” (Disponible vía internet), <http://pdfs.wke.es/8/5/5/6/pd0000018556.pdf> (Consultado Enero 13 de 2013).

HOLLOWAY, John. Keynesianismo: Una peligrosa ilusión. Capítulo II: Surgimiento y caída del Keynesianismo. Ediciones Herramienta, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina, 2003.

MARTÍNEZ MIGUÉLEZ, Miguel. Dimensiones básicas en un desarrollo humano integral. Revista de la Universidad Bolivariana, Volumen 8, N° 23, 2009, p. 119.

MÉNDEZ, J., F. Monroy y S. Zorrilla. Las organizaciones sociales: conceptos básicos. En Dinámica social de las organizaciones, México: McGraw-Hill, 1993. p. 73 - 105.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. República de Colombia. Importancia del programa de Bienestar. (Disponible vía internet) www.mineduacion.gov.co (Consultado Enero 18 de 2013).

MODELO DE BIENESTAR SOCIAL PARA LA MEDIANA EMPRESA DEL SECTOR INDUSTRIAL. (Disponible vía internet) http://aplicaciones.ceipa.edu.co/biblioteca/biblio_digital/virtualteca/monografias/modelo_bienestar_social.pdf. (Consultado Enero 16 de 2013).

MONROY, Idalid. Cambios de enfoque en la intervención social la perspectiva de derechos. Revista del Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia, 2005. p. 48-49.

MONSALVE, Gerardo Arenas. El Sistema de Subsidio Familiar en la Seguridad Social Colombiana. Universitas. Diciembre, número 106. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. 2003. p. 457.

MORENO JIMÉNEZ, Bernardo y XIMENÉS GÓMEZ, Carmen. "Evaluación de la calidad de vida" Universidad Autónoma, Madrid, 1996. p. 6.

NUÑEZ. Jairo y ESPINOSA. Silvia. Pobreza y protección social en Colombia. Bogotá, PNUD. 2005. Capítulo 3. (Disponible vía internet) www.acnur.org/paginas/index.php?id_pag=7022 (Consultado Diciembre 10 de 2012).

OFICINA DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS DERECHOS HUMANOS. Declaración sobre el Progreso y el Desarrollo en lo Social. 11 diciembre de 1969. (Disponible vía internet) www2.ohchr.org/spanish/law/proceso.htm (Consultado Noviembre 15 de 2012).

PALACIO MUÑOZ, Víctor H. LARA SÁNCHEZ, Miguel Ángel y MORA ZEBADÚA, Héctor M. La crisis mundial y los trabajadores. (Disponible vía internet) <http://www.scielo.org.bo/pdf/rbcst/v12n26/v12n26a01.pdf> (Consultado Enero 15 de 2013).

PEREIRA, José Miguel. BONILLA, Jorge Iván. BENAVIDES, Julio Eduardo "La comunicación en contextos de desarrollo: Balances y perspectivas, en: Signo y pensamiento. Vol. XVII, núm. 32, 1998. p. 123.

PICADO GATGENES, Xinia. Diagnóstico Organizacional para Programas Sociales. P. 1. (Disponible vía internet) www.ts.ucr.ac.cr. (Consultado Enero 3 de 2013).

PIDESC. A.G. res. 2200A (XXI), 21 U.N. GAOR Supp. (No. 16) p. 49, ONU Doc. A/6316 (1966), 993 U.N.T.S. 3, entrada en vigor 3 de enero de 1976.

PONS DIEZ, Xavier. Aproximación histórica, ideológica y temática a la psicología social. Extracto del Proyecto Docente ganador del concurso público de promoción a Profesor Contratado Doctor en el Departamento de Psicología Social de la Universitat de València, España, 2008. p.162.

SOLÍS UMAÑA, Sonia. EL ENFOQUE DE DERECHOS: ASPECTOS TEÓRICOS Y CONCEPTUALES [En línea] Costa Rica. Universidad de Costa Rica. (Disponible vía internet) <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000133.pdf> (Consultado Noviembre 14 de 2012).

SUNKEL, Osvaldo. El subdesarrollo latinoamericano y la teoría de desarrollo. México: Siglo veintiuno editores S.A., 1970. p. 22 – 25.

Tabla Normativa de Derechos Humanos, Cuadro de normas para la protección de los derechos Humanos. Fundación Acción Pro Derechos Humanos FAPDH. (Disponible vía internet) <http://www.derechoshumanos.net/derechos/index.htm#topTable>. (Consultado Julio 20 de 2012).

TORRES. Carlos Eduardo. Gerencia del factor humano en la organización. Universidad Industrial de Santander. p. 41.

Trabajo Social en América Latina. Balance y Perspectivas. Editorial Humanitas, Centro Latinoamericano de Trabajo Social. Buenos Aires, Argentina. 1982.

VALIÑA, Lilitiana. Representante (e) en Colombia del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Bogotá, 2006. (Disponible vía internet)

<http://www.hchr.org.co/publico/pronunciamientos/ponencias/imprimir.php3?texto=po0692.txt>. (Consultado Julio 21 de 2012).

VIGOYA VALENCIA, Angélica. Bienestar Social Laboral. República de Colombia. Departamento Administrativo de la Función Pública, 2002. p. 13-14.

VIRGÜEZ PEÑA, Alberto. REPÚBLICA DE COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo. 2009, p. 4. (Disponible vía internet) www.mineducacion.gov.co (Consultado Enero 10 de 2013).

ANEXOS

ANEXO A. Encuesta Sociodimensional de Calidad de Vida

DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR		
<p>1. Nombres y apellidos del trabajador</p> <p>_____</p> <p>4. Zona Rural <input type="checkbox"/> Urbana <input type="checkbox"/></p> <p>7. Municipio de residencia</p> <p>_____</p> <p>10. Esta vinculado: <input type="checkbox"/></p> <p>Directamente por la empresa <input type="checkbox"/></p> <p>Empresas de Servicios <input type="checkbox"/></p>	<p>2. No. Documento de identidad</p> <p>_____</p> <p>5. Dirección de residencia</p> <p>_____</p> <p>8. Barrio</p> <p>_____</p> <p>11. Años de vinculación con la empresa</p> <p>Menos de 1 <input type="checkbox"/></p> <p>1 – 4 <input type="checkbox"/></p> <p>5 – 10 <input type="checkbox"/></p> <p>11 – 20 <input type="checkbox"/></p> <p>21 – 30 <input type="checkbox"/></p>	<p>3. Estrato Socio-Económico</p> <p>_____</p> <p>6. Teléfono fijo</p> <p>_____</p> <p>9. Estado civil:</p> <p>Soltero <input type="checkbox"/></p> <p>Casado (a) <input type="checkbox"/></p> <p>Separado (a) <input type="checkbox"/></p> <p>Unión libre <input type="checkbox"/></p> <p>Viudo (a) <input type="checkbox"/></p>
DATOS DE LA VIVIENDA		
<p>Tipo de vivienda</p> <p>Casa <input type="checkbox"/></p> <p>Apartamento <input type="checkbox"/></p> <p>Cuarto(s) <input type="checkbox"/></p> <p>Material predominante de las paredes exteriores</p> <p>Bloque, ladrillo, piedra, madera pulida <input type="checkbox"/></p> <p>Tapia pisada, adobe <input type="checkbox"/></p> <p>Bahareque revocado <input type="checkbox"/></p> <p>Bahareque sin revocar <input type="checkbox"/></p> <p>Madera burda, tabla, tablón <input type="checkbox"/></p> <p>Material prefabricado <input type="checkbox"/></p> <p>Guadua, caña, esterilla, otro vegetal <input type="checkbox"/></p> <p>Zino, tela, lona, cartón, latas, desechos, plástico <input type="checkbox"/></p> <p>Sin paredes <input type="checkbox"/></p> <p>Cuántas personas viven en este hogar?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/></p> <p>4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/></p> <p>7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/></p> <p>10 <input type="checkbox"/></p> <p>En cuántos cuartos viven estas personas?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/></p> <p>4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/></p> <p>La vivienda ocupada por este hogar es:</p> <p>En arriendo o subarriendo <input type="checkbox"/> Valor: _____</p> <p>Propia, la esta pagando <input type="checkbox"/> Valor: _____</p> <p>Propia totalmente pagada <input type="checkbox"/></p> <p>Ocupante con permiso <input type="checkbox"/></p> <p>Otra condición <input type="checkbox"/></p>	<p>Material predominante en los pisos</p> <p>Alfombra o tapete de pared a pared <input type="checkbox"/></p> <p>Madera pulida y lacada, parqué <input type="checkbox"/></p> <p>Mármol <input type="checkbox"/></p> <p>Baldosa, vinilo, tableta, ladrillo <input type="checkbox"/></p> <p>Madera burda, tabla, tablón, otro vegetal <input type="checkbox"/></p> <p>Cemento, gravilla <input type="checkbox"/></p> <p>Tierra, arena <input type="checkbox"/></p> <p>¿Con cuáles de los siguientes servicios públicos, privados o comunales cuenta la vivienda?</p> <p>Energía eléctrica <input type="checkbox"/></p> <p>Alcantarillado <input type="checkbox"/></p> <p>Acueducto <input type="checkbox"/></p> <p>Recolección de basuras <input type="checkbox"/></p> <p>En los últimos DOCE MESES, la vivienda ha sido afectada por:</p> <p>1. Inundaciones, desbordamiento, crecientes, arroyos <input type="checkbox"/></p> <p>2. Avalanchas, derrumbes o deslizamientos <input type="checkbox"/></p> <p>3. Hundimiento del terreno <input type="checkbox"/></p> <p>Está interesado (a) en adquirir vivienda?</p> <p>Nueva <input type="checkbox"/></p> <p>Usada <input type="checkbox"/></p> <p>No está interesado <input type="checkbox"/></p> <p>¿Quién es el propietario de la vivienda donde usted habita?</p> <p>Usted <input type="checkbox"/></p> <p>Su compañero (a) <input type="checkbox"/></p> <p>Su padre o madre <input type="checkbox"/></p> <p>Otro pariente <input type="checkbox"/></p> <p>Otro no pariente <input type="checkbox"/></p>	<p>¿Cuáles de los siguientes problemas afectan su vivienda?</p> <p>1. Ruidos provenientes del exterior <input type="checkbox"/></p> <p>2. Malos olores procedentes del exterior <input type="checkbox"/></p> <p>3. Presencia de basuras en las calles <input type="checkbox"/></p> <p>4. Contaminación del aire <input type="checkbox"/></p> <p>5. Invasión del espacio público (calles o andenes) <input type="checkbox"/></p> <p>6. Presencia de animales que causan molestias <input type="checkbox"/></p> <p>7. Presencia de insectos, roedores, etc. <input type="checkbox"/></p> <p>8. Ninguno de los anteriores <input type="checkbox"/></p> <p>Alguno de los siguientes espacios o servicios se encuentra cerca de la vivienda</p> <p>1. Zonas verdes <input type="checkbox"/></p> <p>2. Parques (recreativos, deportivos, infantiles, etc.) <input type="checkbox"/></p> <p>3. Instituciones educativas <input type="checkbox"/></p> <p>4. Instituciones de salud (solo clase 2 y 3) <input type="checkbox"/></p> <p>5. Comisaría de familia <input type="checkbox"/></p> <p>6. Centro de atención <input type="checkbox"/></p> <p>7. Estaciones de policía <input type="checkbox"/></p> <p>8. Entidades bancarias <input type="checkbox"/></p> <p>¿Ha obtenido el subsidio familiar de vivienda?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p> <p>No aplica <input type="checkbox"/></p> <p>¿Con cuántos recursos cuenta usted para la cuota inicial de una vivienda?</p> <p>0 a 2.000.000 <input type="checkbox"/></p> <p>2.001.000 a 4.000.000 <input type="checkbox"/></p> <p>4.001.000 a 6.000.000 <input type="checkbox"/></p> <p>6.001.000 a 8.000.000 <input type="checkbox"/></p> <p>8.001.000 a 10.000.000 <input type="checkbox"/></p> <p>Más de 10.000.000 <input type="checkbox"/></p>

SERVICIOS DEL HOGAR		
<p>¿Cuántos de los siguientes servicios o bienes, en funcionamiento, posee este hogar?</p> <p>Nevera o enfriador <input type="checkbox"/></p> <p>Lavadora de ropa <input type="checkbox"/></p> <p>TV a blanco y negro <input type="checkbox"/></p> <p>TV a color <input type="checkbox"/></p> <p>Horno eléctrico <input type="checkbox"/></p> <p>Horno a gas <input type="checkbox"/></p> <p>Equipo de sonido <input type="checkbox"/></p> <p>DVD <input type="checkbox"/></p> <p>Calentador de agua o ducha eléctrica <input type="checkbox"/></p> <p>Estufa eléctrica <input type="checkbox"/></p> <p>Estufa a gas <input type="checkbox"/></p> <p>Pantalla eléctrica <input type="checkbox"/></p> <p>Pantalla a gas <input type="checkbox"/></p> <p>Horno microondas <input type="checkbox"/></p> <p>Computador <input type="checkbox"/></p> <p>Servicio de TV por suscripción <input type="checkbox"/></p> <p>Conexión a internet <input type="checkbox"/></p> <p>Celular <input type="checkbox"/></p> <p>Aspiradora y brilladora <input type="checkbox"/></p> <p>Aire acondicionado <input type="checkbox"/></p> <p>Consola de video juegos o juegos electrónicos <input type="checkbox"/></p> <p>Tiene este hogar en esta vivienda algún tipo de negocio?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>¿Cuántos vehículos particulares, tiene en funcionamiento el hogar?</p> <p>Vehículo o auto <input type="checkbox"/></p> <p>Moto o motocicleta <input type="checkbox"/></p> <p>Bicicleta <input type="checkbox"/></p> <p>Califique en una escala de 1 hasta 5, la calidad de esas viviendas que se ofrecen en su sector o barrio:</p> <p>Muy mala <input type="checkbox"/></p> <p>Mala <input type="checkbox"/></p> <p>Aceptable <input type="checkbox"/></p> <p>Buena <input type="checkbox"/></p> <p>Muy buena <input type="checkbox"/></p> <p>No sabe <input type="checkbox"/></p> <p>¿A cuánto asciende el TOTAL de gastos MENSUALES de este hogar?</p> <p>100.000 a 300.000 <input type="checkbox"/></p> <p>301.000 a 500.000 <input type="checkbox"/></p> <p>501.000 a 700.000 <input type="checkbox"/></p> <p>701.000 a 900.000 <input type="checkbox"/></p> <p>901.000 a 1.000.000 <input type="checkbox"/></p> <p>1.000.000 a 2.000.000 <input type="checkbox"/></p> <p>2.001.000 a 3.000.000 <input type="checkbox"/></p> <p>Más de 3.001.000. <input type="checkbox"/></p> <p>¿Cuál es la actividad económica del negocio?</p> <p>Agropecuaria, Silvicultura y pesca <input type="checkbox"/></p> <p>Minería <input type="checkbox"/></p> <p>Electricidad, gas, agua y alcantarillado <input type="checkbox"/></p> <p>Industria <input type="checkbox"/></p> <p>Construcción <input type="checkbox"/></p> <p>Comercio, hotel, restaurante <input type="checkbox"/></p> <p>Transporte <input type="checkbox"/></p> <p>Establecimiento financiero <input type="checkbox"/></p> <p>Servicios Sociales <input type="checkbox"/></p>	<p>¿Qué cantidad del ingreso MENSUAL destina este hogar a:</p> <p>Pensiones escolares \$ _____</p> <p>Transporte escolar \$ _____</p> <p>Alimentos \$ _____</p> <p>Bebidas y tabaco \$ _____</p> <p>Combustible \$ _____</p> <p>Servicios médicos \$ _____</p> <p>Medicamentos \$ _____</p> <p>Servicios públicos \$ _____</p> <p>Transporte y comunicación \$ _____</p> <p>Diversión y esparcimientos \$ _____</p> <p>Intereses y otros gastos financieros \$ _____</p> <p>¿Qué cantidad del ingreso ANUAL destina este hogar a:</p> <p>Matriculas escolares \$ _____</p> <p>Uniformes escolares \$ _____</p> <p>Útiles escolares \$ _____</p> <p>Prendas de vestir y calzados \$ _____</p> <p>Muebles y enseres \$ _____</p> <p>Vacaciones familiares \$ _____</p> <p>Impuesto predial y vehicular \$ _____</p> <p>Otros gastos \$ _____</p> <p>¿Cree Usted que en los últimos 12 meses las condiciones económicas de su hogar han:</p> <p>Mejorado <input type="checkbox"/></p> <p>Igual <input type="checkbox"/></p> <p>Empeorado <input type="checkbox"/></p> <p>No sabe <input type="checkbox"/></p> <p>Y cree que las posibilidades de adquirir créditos en las instituciones financieras han:</p> <p>Mejorado <input type="checkbox"/></p> <p>Igual <input type="checkbox"/></p> <p>Empeorado <input type="checkbox"/></p> <p>No sabe <input type="checkbox"/></p>

FUERZA DE TRABAJO		
<p>¿En qué actividad ocupó la mayor parte del tiempo LA SEMANA PASADA?</p> <p>Trabajando <input type="checkbox"/></p> <p>Buscando trabajo <input type="checkbox"/></p> <p>Estudiando <input type="checkbox"/></p> <p>Oficios del hogar <input type="checkbox"/></p> <p>Incapacitado <input type="checkbox"/></p> <p>permanente para trabajar <input type="checkbox"/></p> <p>Otra actividad, <input type="checkbox"/></p> <p>Fundamentalmente, ¿dónde realiza usted su trabajo principal en CAJASAN?</p> <p>En las oficinas de la sede Administrativa <input type="checkbox"/></p> <p>Colegios <input type="checkbox"/></p> <p>En los supermercados <input type="checkbox"/></p> <p>Sede recreacional <input type="checkbox"/></p> <p>Clínica <input type="checkbox"/></p> <p>En un vehículo <input type="checkbox"/></p>	<p>El medio de transporte que usted utiliza principalmente para ir a su sitio de trabajo Es:</p> <p>Bus intermunicipal <input type="checkbox"/></p> <p>Bus urbano <input type="checkbox"/></p> <p>A pie <input type="checkbox"/></p> <p>Metrolínea <input type="checkbox"/></p> <p>Taxi <input type="checkbox"/></p> <p>Automóvil de uso particular <input type="checkbox"/></p> <p>Moto o bicicleta <input type="checkbox"/></p> <p>¿Siente que este trabajo llena sus expectativas?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p> <p>¿Cree usted que debería tener un puesto de un más alto nivel acorde a sus conocimientos?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>¿Cuánto tiempo se demora, usted en su viaje de ida al trabajo? (incluya tiempo de espera del medio de transporte)</p> <p>1 a 10 minutos <input type="checkbox"/></p> <p>11 a 20 minutos <input type="checkbox"/></p> <p>21 a 30 minutos <input type="checkbox"/></p> <p>31 a 40 minutos <input type="checkbox"/></p> <p>41 a 50 minutos <input type="checkbox"/></p> <p>51 a 60 minutos <input type="checkbox"/></p> <p>Más de 1 hora <input type="checkbox"/></p> <p>¿Qué tan satisfecho está con el trabajo que realiza?</p> <p>Muy satisfecho <input type="checkbox"/></p> <p>Satisfecho <input type="checkbox"/></p> <p>Neutro <input type="checkbox"/></p> <p>Poco satisfecho <input type="checkbox"/></p> <p>Insatisfecho <input type="checkbox"/></p> <p>NA <input type="checkbox"/></p>

SALUD		
<p>¿Cuál es su EPS?</p> <p>Alianzasalud <input type="checkbox"/> Nueva EPS <input type="checkbox"/></p> <p>Cafesalud <input type="checkbox"/> Saludoop <input type="checkbox"/></p> <p>Colpatría <input type="checkbox"/> Salud Total <input type="checkbox"/></p> <p>Comfenalco <input type="checkbox"/> Salud Vida <input type="checkbox"/></p> <p>Cooameva <input type="checkbox"/> Sanitas <input type="checkbox"/></p> <p>Famisanar Ltad <input type="checkbox"/> Solsalud <input type="checkbox"/></p> <p>Humana <input type="checkbox"/> Sura <input type="checkbox"/></p> <p>Liberty <input type="checkbox"/></p> <p>Sin estar enfermo(a) y por prevención ¿ ____ consulta por lo menos una vez al año?</p> <p>Sólo al médico <input type="checkbox"/></p> <p>Sólo al odontólogo <input type="checkbox"/></p> <p>Al médico y al odontólogo <input type="checkbox"/></p> <p>A ninguno <input type="checkbox"/></p> <p>Por ese problema de salud, ¿durante cuántos días en total dejó de realizar sus actividades normales?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/></p> <p>4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/></p> <p>7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/></p> <p>10 <input type="checkbox"/></p> <p>¿Ha sufrido alguna vez de las siguientes patologías?</p> <p>Hipertensión Arterial <input type="checkbox"/></p> <p>Diabetes Mellitus <input type="checkbox"/></p> <p>Tabaquismo <input type="checkbox"/></p> <p>Sedentarismo <input type="checkbox"/></p> <p>Ninguna <input type="checkbox"/></p>	<p>¿Cuántas personas tiene como beneficiarias de su EPS?</p> <p>1 <input type="checkbox"/></p> <p>2 <input type="checkbox"/></p> <p>3 <input type="checkbox"/></p> <p>4 <input type="checkbox"/></p> <p>5 <input type="checkbox"/></p> <p>6 o más <input type="checkbox"/></p> <p>En los últimos 30 días, ¿tuvo que acudir al servicio de urgencias en una institución prestadora de servicios (hospital o clínica) pública o privada?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p> <p>¿Está embarazada actualmente?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/></p> <p>¿Cuántos días a la semana realiza ejercicio físico con una duración mínima de 30 minutos?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/></p> <p>2 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/></p> <p>3 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/></p> <p>4 <input type="checkbox"/></p> <p>¿Se realiza control periódico de las siguientes preventivas?</p> <p>Citología <input type="checkbox"/></p> <p>Examen de seno <input type="checkbox"/></p> <p>Próstata <input type="checkbox"/></p> <p>Agudeza visual <input type="checkbox"/></p>	<p>En los últimos 30 días, ¿tuvo alguna enfermedad, accidente, problema odontológico o algún otro problema de salud que no haya implicado ni hospitalización ni urgencia?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p> <p>¿Cuál es su peso?</p> <p>30 a 40 kg <input type="checkbox"/></p> <p>41 a 50 kg <input type="checkbox"/></p> <p>51 a 60 kg <input type="checkbox"/></p> <p>61 a 70 kg <input type="checkbox"/></p> <p>71 a 80 kg <input type="checkbox"/></p> <p>81 a 90 kg <input type="checkbox"/></p> <p>91 a 100 kg <input type="checkbox"/></p> <p>¿Cuál es su estatura?</p> <p>1,20 a 1,40 m <input type="checkbox"/></p> <p>1,41 a 1,60 m <input type="checkbox"/></p> <p>1,61 a 1,80 m <input type="checkbox"/></p> <p>1,81 a 2 m <input type="checkbox"/></p> <p>¿Reconoce alguno de los siguientes síntomas como consecuencia de la jornada laboral?</p> <p>Algún trastorno de sueño <input type="checkbox"/></p> <p>Reacción irritable constante <input type="checkbox"/></p> <p>Agotamiento o fatiga excesiva <input type="checkbox"/></p> <p>Dolores lumbares <input type="checkbox"/></p> <p>Ninguno <input type="checkbox"/></p>
CUIDADO DE LOS NIÑOS		
<p>¿Dónde o con quién permanece SUS HIJOS durante la mayor parte del tiempo entre semana?</p> <p>Asiste a un hogar comunitario, guardería o jardín <input type="checkbox"/></p> <p>Con su padre o madre en la casa <input type="checkbox"/></p> <p>Con su padre o madre en el trabajo <input type="checkbox"/></p> <p>Con la empleada o niñera en la casa <input type="checkbox"/></p> <p>Al cuidado de un pariente de 18 años o más <input type="checkbox"/></p> <p>Al cuidado de un pariente menor de 18 años <input type="checkbox"/></p> <p>En casa solo <input type="checkbox"/></p> <p>¿Qué medio de transporte utilizan sus hijos para ir a la institución a la que asiste?</p> <p>Vehículo particular <input type="checkbox"/></p> <p>Transporte escolar (ruta escolar) <input type="checkbox"/></p> <p>Transporte público <input type="checkbox"/></p> <p>A pie <input type="checkbox"/></p> <p>¿Por parte de quién ha recibido una beca para estudiar?</p> <p>De la misma institución educativa <input type="checkbox"/></p> <p>ICETEX <input type="checkbox"/></p> <p>Gobierno nacional o departamental <input type="checkbox"/></p> <p>Gobierno distrital o municipal <input type="checkbox"/></p> <p>Otra entidad pública <input type="checkbox"/></p> <p>Empresa pública donde Ud. o un familiar trabaja <input type="checkbox"/></p> <p>Empresa privada donde Ud. o un familiar trabaja <input type="checkbox"/></p> <p>Otra entidad privada <input type="checkbox"/></p> <p>Cajasan <input type="checkbox"/></p>	<p>¿Cuál es la razón principal por la que su hijo no asiste a una guardería, hogar comunitario o jardín?</p> <p>No hay una institución cercana <input type="checkbox"/></p> <p>Es muy costoso <input type="checkbox"/></p> <p>No encontró cupo <input type="checkbox"/></p> <p>Prefiere que no asista todavía <input type="checkbox"/></p> <p>Tiene un familiar en la casa que lo cuida <input type="checkbox"/></p> <p>Considera que no está en edad de asistir o es recién nacido <input type="checkbox"/></p> <p>¿Cuántos minutos gasta para ir a la institución a la que Asiste?</p> <p>1 a 10 minutos <input type="checkbox"/></p> <p>11 a 20 minutos <input type="checkbox"/></p> <p>21 a 30 minutos <input type="checkbox"/></p> <p>31 a 40 minutos <input type="checkbox"/></p> <p>41 a 50 minutos <input type="checkbox"/></p> <p>51 a 60 minutos <input type="checkbox"/></p> <p>Más de 1 hora <input type="checkbox"/></p> <p>¿Durante este año escolar el hogar pagó matrícula para sus hijos?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>¿A qué tipo de hogar comunitario, guardería o jardín asiste?</p> <p>Hogar comunitario de Bienestar Familiar <input type="checkbox"/></p> <p>Guardería hogar infantil o jardín del Bienestar Familiar <input type="checkbox"/></p> <p>Jardín o colegio de Cajasan <input type="checkbox"/></p> <p>Otra guardería o jardín oficial <input type="checkbox"/></p> <p>Guardería o jardín privado <input type="checkbox"/></p> <p>Paga pensión por sus hijos?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p> <p>Sus hijos recibe medias nuevas (onces, el algo, refrigerio) en el establecimiento en forma gratuita o por un pago simbólico?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p> <p>El establecimiento donde estudian sus hijos es:</p> <p>Oficial <input type="checkbox"/></p> <p>No oficial <input type="checkbox"/></p>

CONDICIONES DE VIDA DEL HOGAR													
¿Cómo se siente en el barrio, pueblo o vereda donde vive? Seguro <input type="checkbox"/> Inseguro <input type="checkbox"/> Con relación al hogar donde usted se crió, este hogar vive económicamente: Mejor <input type="checkbox"/> Igual <input type="checkbox"/> Peor <input type="checkbox"/>		Durante los últimos 12 meses, ¿de cuáles de los siguientes hechos ha sido víctima usted o algún miembro del hogar? Atraco o robos Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Otro hecho violento Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Usted se considera pobre? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Durante los últimos 12 meses, ¿de cuáles de los siguientes hechos ha sido víctima usted o algún miembro del hogar?		Actualmente las condiciones de vida en su hogar son: Muy buenas <input type="checkbox"/> Buenas <input type="checkbox"/> Regulares <input type="checkbox"/> Malas <input type="checkbox"/>									
De las siguientes situaciones, ¿cuál cree usted que le puede producir más tensión o preocupación? De dinero <input type="checkbox"/> De salud <input type="checkbox"/> Con su familia <input type="checkbox"/> En su trabajo o estudio <input type="checkbox"/> Con su pareja <input type="checkbox"/> Con la ley <input type="checkbox"/> Ninguno de los anteriores <input type="checkbox"/>		1. Enfermedad grave <input type="checkbox"/> 2. Muerte de alguno de los miembros <input type="checkbox"/> 3. Abandono del hogar por parte de un menor de 18 años <input type="checkbox"/> 4. Tu vieron que abandonar su ciudad, municipio o vereda de residencia habitual <input type="checkbox"/> 5. Separación de los cónyuges <input type="checkbox"/> En este hogar, ¿cómo corrigen o reprenden los padres a los hijos menores de 18 años, cuando se portan mal? 1. Prohibiéndoles lo que les gusta <input type="checkbox"/> 2. Pufos, patadas, palmadas, pellizcos, tirón de orejas <input type="checkbox"/> 3. Golpes con objetos (correas, cables, palos, etc.) <input type="checkbox"/> 4. Tratándolos con indiferencia, no habiéndoles <input type="checkbox"/> 5. Con llamadas de atención, diálogo <input type="checkbox"/> 6. Con gritos, amenazas, insultos <input type="checkbox"/> 7. Con cantaleta <input type="checkbox"/> 8. No los castigan <input type="checkbox"/> 10. No hay menores de 18 años <input type="checkbox"/>		¿Algún miembro del hogar tiene limitaciones permanentes para: 1. Moverse o caminar? <input type="checkbox"/> 2. Usar sus brazos o manos? <input type="checkbox"/> 3. Ver, a pesar de usar lentes o gafas? <input type="checkbox"/> 4. Oír, aún con aparatos especiales? <input type="checkbox"/> 5. Hablar? <input type="checkbox"/> 6. Entender o aprender? <input type="checkbox"/> 7. Relacionarse con los demás por problemas mentales <input type="checkbox"/> 8. Bañarse, vestirse, alimentarse por sí mismo? <input type="checkbox"/> 9. Otra limitación permanente <input type="checkbox"/> 10. Ninguna de las anteriores <input type="checkbox"/>									
Los ingresos de su hogar: No alcanzan para cubrir los gastos mínimos <input type="checkbox"/> Solo alcanzan para cubrir los gastos mínimos <input type="checkbox"/> Cubren más que los gastos mínimos <input type="checkbox"/>		9. Separación de los cónyuges <input type="checkbox"/> En este hogar, ¿cómo corrigen o reprenden los padres a los hijos menores de 18 años, cuando se portan mal? 1. Prohibiéndoles lo que les gusta <input type="checkbox"/> 2. Pufos, patadas, palmadas, pellizcos, tirón de orejas <input type="checkbox"/> 3. Golpes con objetos (correas, cables, palos, etc.) <input type="checkbox"/> 4. Tratándolos con indiferencia, no habiéndoles <input type="checkbox"/> 5. Con llamadas de atención, diálogo <input type="checkbox"/> 6. Con gritos, amenazas, insultos <input type="checkbox"/> 7. Con cantaleta <input type="checkbox"/> 8. No los castigan <input type="checkbox"/> 10. No hay menores de 18 años <input type="checkbox"/>		Entre el 2011 y este año ¿cuáles de los siguientes eventos se presentaron en su hogar? 1. El jefe del hogar perdió su empleo <input type="checkbox"/> 2. El cónyuge perdió su empleo <input type="checkbox"/> 3. Otro miembro del hogar perdió su empleo <input type="checkbox"/> 4. Tu vieron que cerrar el negocio del cual derivaban su ingreso <input type="checkbox"/> 5. Otra pérdida económica importante <input type="checkbox"/> 6. Se atrasaron en el pago del colegio 4 meses o más continuos <input type="checkbox"/> 7. No pudieron pagar la universidad <input type="checkbox"/> 8. Se atrasaron en el pago de vivienda 4 meses o más continuos <input type="checkbox"/> 9. Se atrasaron en el pago de administración 4 meses o más continuos <input type="checkbox"/> 10. Se atrasaron en el pago de servicios públicos 4 meses o continuos <input type="checkbox"/> 11. Se atrasaron en el pago de impuestos (predial, valorización renta) <input type="checkbox"/> 12. Se vieron en la obligación de vender o dar en pago la vivienda ocupada por el hogar <input type="checkbox"/> 13. Ninguno de los anteriores <input type="checkbox"/>									
¿Qué medidas tomaron para hacerle frente a estos eventos? 1. Uno o más miembros del hogar que no trabajaban, empezaron a trabajar. <input type="checkbox"/> 2. Montaron un negocio familiar <input type="checkbox"/> 3. Cambiaron de ciudad <input type="checkbox"/> 4. Algún miembro del hogar salió del país <input type="checkbox"/> 5. Se fueron a vivir con familiares <input type="checkbox"/> 6. Gastaron los ahorros <input type="checkbox"/> 7. Se endeudaron <input type="checkbox"/> 8. Vendieron algunos bienes o activos (No vehículos) <input type="checkbox"/> 9. Retiraron hijos del colegio o los cambiaron a uno más económico <input type="checkbox"/> 10. Retiraron hijos de la universidad <input type="checkbox"/> 11. Cambiaron hijos a una universidad económica <input type="checkbox"/> 12. Disminuyeron el gasto en alimentos <input type="checkbox"/> 13. Disminuyeron el gasto en vestuario <input type="checkbox"/> 14. Se cambiaron a una vivienda más <input type="checkbox"/> 15. Vendieron el carro o lo reemplazaron por uno más económico <input type="checkbox"/> 16. Otra, ¿cuál? <input type="checkbox"/> 17. Ninguna <input type="checkbox"/>		Teniendo en cuenta los aspectos anteriormente mencionados en conjunto, usted diría que es: Muy feliz <input type="checkbox"/> Feliz <input type="checkbox"/> No muy feliz <input type="checkbox"/> Para nada feliz <input type="checkbox"/>		¿Algún miembro del hogar tiene limitaciones permanentes para: 1. Moverse o caminar? <input type="checkbox"/> 2. Usar sus brazos o manos? <input type="checkbox"/> 3. Ver, a pesar de usar lentes o gafas? <input type="checkbox"/> 4. Oír, aún con aparatos especiales? <input type="checkbox"/> 5. Hablar? <input type="checkbox"/> 6. Entender o aprender? <input type="checkbox"/> 7. Relacionarse con los demás por problemas mentales <input type="checkbox"/> 8. Bañarse, vestirse, alimentarse por sí mismo? <input type="checkbox"/> 9. Otra limitación permanente <input type="checkbox"/> 10. Ninguna de las anteriores <input type="checkbox"/>									
¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está usted con los siguientes aspectos? 1. Vida en general <input type="checkbox"/> 2. Alimentación <input type="checkbox"/> 3. Vivienda <input type="checkbox"/> 4. Ingreso <input type="checkbox"/> 5. Salud <input type="checkbox"/> 6. Trabajo <input type="checkbox"/> 7. Nivel de seguridad <input type="checkbox"/> 8. Amigos <input type="checkbox"/> 9. Familia <input type="checkbox"/> 10. Educación <input type="checkbox"/> 11. La posibilidad de tomar decisiones y tener control sobre su propia vida <input type="checkbox"/> 12. Dignidad <input type="checkbox"/> 13. Bienio o comunidad <input type="checkbox"/> 14. Capacidad de ayudar a los demás <input type="checkbox"/>		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Muy insatisfecho</th> <th>Insatisfecho</th> <th>Satisfecho</th> <th>Muy satisfecho</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>				Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										

RECREACIÓN		
<p>¿Está Ud. Inscrito en PROGRAMAS lúdico-recreativos y/o deportivos?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>¿PARTICIPA o asiste a eventos culturales, festivales, ferias, congresos y/o programas culturales (a capacitaciones, talleres, foros, seminarios)?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>¿Practica algún deporte?</p> <p>Atletismo <input type="checkbox"/></p> <p>Ciclismo <input type="checkbox"/></p> <p>Patinaje <input type="checkbox"/></p> <p>Fútbol <input type="checkbox"/></p> <p>Basquetbol <input type="checkbox"/></p> <p>Tenis <input type="checkbox"/></p> <p>Voleibol <input type="checkbox"/></p> <p>Natación <input type="checkbox"/></p>	<p>¿PRACTICA actividades RECREATIVAS?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>¿En el último año, ha realizado algún viaje con su familia?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Le gustaría mejorar la integración con sus compañeros de trabajo?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>¿Hace cuánto su grupo de trabajo realizó una integración?</p> <p>1 a 6 meses <input type="checkbox"/></p> <p>7 a 12 meses <input type="checkbox"/></p> <p>1 año a 2 años <input type="checkbox"/></p> <p>2 años a 3 años <input type="checkbox"/></p> <p>3 años a 4 años <input type="checkbox"/></p> <p>4 años a 5 años <input type="checkbox"/></p> <p>Más de 5 años <input type="checkbox"/></p>	<p>¿PRACTICA actividades DEPORTIVAS?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>¿Cuál de los siguientes Talleres en Artes y Oficios es de su preferencia?</p> <p>Gastronomía <input type="checkbox"/></p> <p>Bordados <input type="checkbox"/></p> <p>Muñequita <input type="checkbox"/></p> <p>Lencería <input type="checkbox"/></p> <p>madera <input type="checkbox"/></p> <p>Pintura <input type="checkbox"/></p> <p>Tejidos <input type="checkbox"/></p> <p>Decoración <input type="checkbox"/></p> <p>Música <input type="checkbox"/></p> <p>¿Qué tan importante es que el deporte que practico contribuya a mi salud?</p> <p>Muy importante <input type="checkbox"/></p> <p>Importante <input type="checkbox"/></p> <p>Neutro <input type="checkbox"/></p> <p>Poco importante <input type="checkbox"/></p> <p>Nada importante <input type="checkbox"/></p> <p>NA <input type="checkbox"/></p>

EDUCACIÓN		
<p>¿Usted o alguien de su grupo familiar estaría interesado (a) en realizar una carrera tecnológica?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Cual? _____</p> <p>¿Si se le brindará la posibilidad de estudiar una carrera técnica, Tecnológica, Profesional, Especialización, Maestría, lo haría?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<p>¿Usted o alguien de su grupo familiar estaría interesado (a) en acceder a orientación para generar ingresos adicionales?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<p>Cual de las siguientes áreas de capacitación Empresarial con de su preferencia?</p> <p>Automotriz <input type="checkbox"/></p> <p>Electricidad y equipos eléctricos <input type="checkbox"/></p> <p>Electrónica y comunicaciones <input type="checkbox"/></p> <p>Construcción <input type="checkbox"/></p> <p>Programa técnico laboral <input type="checkbox"/></p> <p>Sistemas <input type="checkbox"/></p> <p>Mercadeo y ventas <input type="checkbox"/></p> <p>Logística <input type="checkbox"/></p> <p>desarrollo Gerencia <input type="checkbox"/></p> <p>Gestión contable <input type="checkbox"/></p> <p>Gestión administrativa <input type="checkbox"/></p>

ANEXO B. Matriz resumen

EMPRESA	ÁMBITO PERSONAL	ÁMBITO FAMILIAR	ÁMBITO LABORAL
Éxito	Tarjeta Consumo Empleado Frecuente	Créditos de Vivienda para los empleados	Plan de premios por cumplimiento de metas
	Programas de Nutrición para las madres gestantes que laboran en la organización		Promueve los ascensos tomando como estrategia la convocatoria interna Premiación al empleado más destacado por medio de la foto empleado del mes, desayuno con el Gerente, envío de comunicación escrita donde se felicita al empleado por su desempeño
Ecopetrol	Programa la mancha azul: Promueve la Salud Ocupacional y la Seguridad Industrial del trabajador lo cual ha disminuido la frecuencia de accidentalidad	Programa "Mi gente": Conocimiento del empleado y su familia	El 80% de sus trabajadores son contratados a termino indefinido
	Programa empleados jubilados		Programa de Líder Global: Premiación al empleado por innovación y creatividad Definición de competencias laborales acordes a los procesos de la organización

EMPRESA	ÁMBITO PERSONAL	ÁMBITO FAMILIAR	ÁMBITO LABORAL
			Compensación variable acorde a los resultados del negocio
			Programa "Guía de la Gestión del Conocimiento"
Bancolombia	Programa Voluntariado de Proyectos: Espacio del trabajador usado para la transferencia del conocimiento	Revista en Familia: Medio de comunicación de la organización con el grupo familiar de sus trabajadores	Premiación del trabajador por Innovación y Desarrollo de su Creatividad
	Premiación por el cumplimiento de promesas (individual y equipo de trabajo)		Premiación al mejor vendedor del mes
	Se prohíbe que el trabajador lleve trabajo a la casa	Programa Voluntariado Puntual: Espacio del trabajador y su familia visitan comunidades vulnerables y realizan actividades para mejorar su calidad de vida	Medición por incentivos
	Manejo de Doble Jornada y Teletrabajo		Programa Gestión de la Cultura y Cambio: A través de las Gerencias se fomenta la transferencia de conocimiento
			Manejo de horarios escalonados: diferentes horarios con variación en la hora de entrada y de salida
Seguros Bolívar	Día adicional de vacaciones	Realización de actividades lúdicas y recreativas para el trabajador y su familia	Bonificaciones por cumplimiento de metas

EMPRESA	ÁMBITO PERSONAL	ÁMBITO FAMILIAR	ÁMBITO LABORAL
	Créditos de estudio para los empleados	Capacitaciones para empleados y familias en temas tales como: Administración de pymes, emprendimiento e innovación	Se promueven los ascensos en la organización mediante concursos internos
	Condonación de deuda si el empleado realiza un proyecto rentable para la organización y su promedio sea superior a 4.0		
Banco de Occidente Credencia	Promueven el respeto como principio básico de las relaciones personales	Interesados por el bienestar de sus trabajadores y las familias (Acercamiento continuo al núcleo familiar)	Planes de carrera
	Programa “Liderando con el ejemplo”		Promueve la contratación directa de los empleados
	Programa “El valor del tiempo”: Promueve el valor de la puntualidad a reuniones, actividades, entre otras		Cancelación de bonificaciones por cumplimiento de metas
Compensar	A través de sus programas académicos ofrece a los trabajadores la posibilidad de adquirir conocimiento a bajo costo	Realizan actividades donde se integra a las familias del trabajador	El 90% de sus trabajadores tienen contrato a término indefinido
	Los Líderes de la organización realizan capacitaciones mensuales de temas específicos con el fin de transferir el conocimiento		El 20% de sus trabajadores provienen de zonas deprimidas

EMPRESA	ÁMBITO PERSONAL	ÁMBITO FAMILIAR	ÁMBITO LABORAL
	A través de sus servicios promueven la recreación realizando actividades de esparcimiento en horarios laborales		El 10% de sus trabajadores presentan discapacidad cognitiva Implementación del Comité de Clima organizacional: El cual está presidido por un número no mayor al 20% de sus trabajadores
Homecenter	Celebración mensual de los cumpleaños de los trabajadores y el Gerente da un saludo especial	Regalo de bono por valor de 1 SMMLV para ser redimido en Pepe Ganga por concepto de celebración por nacimiento de un hijo	Actividades que premian al Talento por medio
	Celebración del día del Padre o la Madre: Los Jefes son los protagonistas de la actividad a realizar		Reuniones de apertura y cierre del almacén para informar los resultados de ventas e impulsando las acciones de mejora
	Descuento significativo por pólizas colectivas mediante convenios	Celebración de fin de año, el día de los niños y las ocasiones especiales	Celebración del aniversario de la organización realizando actividades especiales (Definida por temas cada año)
	Realización de actividades tales como SPA, relajación, entre otras; las cuales son realizadas en las jornadas laborales		Promoción de ascenso se da prioridad al personal interno

ANEXO C. Programa de bienestar de choque

PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL-GESTIÓN HUMANA CAJASAN									
OBJETIVO: Promover condiciones individuales, familiares y laborales, que favorezcan el Desarrollo Integral del colaborador, generando un mejoramiento de su calidad de vida y el de su familia, que contribuya a elevar sus niveles de satisfacción, eficiencia y eficacia personal, grupal y organizacional.									
PLANEADOR									
AREAS DE INTERÉS	OBJETIVO	PROGRAMA	OBJETIVO	SUBPROGRAMAS	ACCIONES	ACION INTERV	METODOLOGIA		
							ACTIVIDAD	NÚMERO DE HORAS	FACILITADOR
MILUAR		Economía Familiar "Ahorrando en Familia"	Diminuir el nivel de endeudamiento en los colaboradores y crear una cultura de ahorro en la familia.	Camp Millionaire®	Enseñar a los niños y jóvenes los fundamentos financieros necesarios para crecer como adultos financieramente responsables	Hijos de los trabajadores	Capacitación	12	INVERKIDS
				Cultura financiera	Capacitación a los trabajadores en economía familiar, con el fin de disminuir el endeudamiento.	Personal con alto nivel de endeudamiento	Capacitación	Depende del facilitador	PENDIENTE POR DEFINIR
		Excursión	Realizar un viaje anual para que el trabajador pueda disfrutar con su familia de un fin de semana de descanso y diversión.	NA	NA	Trabajadores y sus familias	Excursión	NA	USC GESTION HUMANA
		Emprendimiento "Éxito en familia"	Generar oportunidades de negocio para el trabajador y su familia, con el fin de que exista	Emprendimiento	Brindar herramientas para la creación de empresa con el fin de que las esposas de los trabajadores generen oportunidades de negocios aportando un ingreso adicional a sus hogares.	Cónyuges de los trabajadores	Capacitación	Según el programa del SENA	SENA

ESFERA FA	familia desarrollen habilidades, destrezas y comportamientos que permitan su mejor calidad de vida.	un ingreso adicional en sus hogares.	Esta es tu oportunidad de Negocio	Formar a las esposas de los trabajadores de Cajasan en un arte con el fin de generar un ingreso adicional en sus hogares.	Cónyuges de los trabajadores	Curso	Según el programa del Instituto	INSTITUTO TÉCNICO DE CAJASAN
			Bienestar Total	Promover un aprovechamiento del tiempo libre en las etapas de desarrollo.	Chikis Cajasan	Posibilitar el desarrollo físico-cognitivo a los niños ya que en estas primeras edades se desarrollan y maduran las capacidades fundamental.	Hijos de los trabajadores que se encuentren en etapa de 0 a 4 años	Taller
Teenagers Cajasan	Capacitar a los niños en manejo del tiempo libre a través del deporte.	Hijos de los trabajadores que se encuentren en etapa de 4 a 12 años			Jornada deportiva	8 horas al mes		
Teen Cajasan	Crear hábitos saludables del manejo del tiempo libre a través del aprendizaje de un instrumento.	Hijos de los trabajadores que se encuentren en etapa de 12 a 18 años			Taller	4		
	Prevención del consumo de sustancias				Taller	4		
	Capacitar a los adolescentes en salud sexual y		Taller	4				
Apoyo psicosocial	Proporcionar Apoyo psicosocial, en pro de restaurar el nivel de funcionamiento emocional previo de la persona	Apoyo psicosocial	Brindar un acompañamiento psicosocial a los trabajadores de la organización.	Trabajadores que lo ameriten	Terapia individual	1 hora según cita asignada los lunes en la tarde	PSICOLOGO USC GESTION HUMANA	
			Mejorar las relaciones entre los adolescentes y sus padres.		Taller	4		

ESFERA INDIVIDUAL	"Siempre serás Cajasan"	Brindar acompañamiento en el enfrentamiento de la nueva etapa de inactividad laboral.	Prepensionados Cajasan	Preparar a los trabajadores que están próximos a pensionarse, para enfrentar su nueva etapa de inactividad.	Trabajadores a un año de pensionarse	Taller Reconocimiento en boletín interno	2 horas mensuales	USC GESTION HUMANA
			Pensionados Cajasan	Capacitar a los pensionados para manejar	Pensionados	Curso de pintura	Según el programa del Instituto	INSTITUTO TÉCNICO DE CAJASAN
	Acompañamiento a calamidades "Porqué no estas solo cuentas con nosotros"	Generar un adecuado bienestar físico y mental post incidente crítico.	Calamidades	Realizar el acompañamiento y seguimiento a los trabajadores que presenten calamidades con el fin de crear un mejor bienestar para él y su familia para re incorporarlo a su labor en condiciones de salud física y	Trabajadores afectados	Llamada telefónica	NA	TRABAJADOR SOCIAL USC GESTIÓN HUMANA
			Incapacidades			Visita domiciliaria		
			Fallecimiento de familiares del trabajador			Establecimiento de Seguimiento a las acciones tomadas		
	Mamitas Cajasan	Capacitar a las mujeres en estado de gestación para enseñar tips saludables que les ayuden a disfrutar de un embarazo saludable y realizar el acompañamiento a las trabajadoras de Cajasan	Mamitas Cajasan	Capacitar a las mujeres en estado de gestación para enseñar tip saludables que les ayuden a	Trabajadoras en estado de embarazo	Envío de ramo de flores	NA	Salud Ocupacional
						Acompañamiento antes de y después de los hechos ocurridos para la superación de las situaciones		
						Pausa activa materna		
						Alimentación saludable		
	Mamitas Cajasan	Capacitar a las mujeres en estado de gestación para enseñar tip saludables que les ayuden a	Mamitas Cajasan	Capacitar a las mujeres en estado de gestación para enseñar tip saludables que les ayuden a	Trabajadoras madres	Jornadas de ejercicios	NA	Salud Ocupacional
Capacitación ley maría								
Llamada telefónica								
Mamitas Cajasan	Capacitar a las mujeres en estado de gestación para enseñar tip saludables que les ayuden a	Mamitas Cajasan	Capacitar a las mujeres en estado de gestación para enseñar tip saludables que les ayuden a	Trabajadoras madres	Ancheta productos baby	NA	PROFESIONAL USC GESTION HUMANA	
					Reconocimiento en Boletín mensual			

		Adulto Mayor "En pro de la vida"	Fortalecer la calidad de vida de esta población que se encuentra laborando en la institución.	Adulto Mayor	Brindar espacios para que los adultos mayores puedan ejercitar su cuerpo, a través de jornadas de ejercicios y rutinas saludables que puedan aplicar a	Trabajadores con edad superior a los 50 años	Talleres	2	UEN SALUD
		Espaceamiento Cajasan "0 estres"	Propiciar la integración y la sana utilización del tiempo libre de los colaboradores.	Jornadas Recreativas	Propiciar la integración y la sana utilización del tiempo libre de los funcionarios, mediante la realización de jornadas recreativas para los trabajadores en la que se practiquen diferentes deportes.	Trabajadores	Olimpiadas		
				Juegos Intercajas	Propiciar la integración con otras empresas mediante la practica de diferentes deportes.		Olimpiadas		
				Ergonomía	Capacitar al personal en pausas activas, higiene postural con el fin de disminuir las incapacidades por este tipo de lesiones en el trabajador. Brindar el espacio a los trabajadores	Todos los trabajadores	Capacitación	1	ARP
							Rumbaterapia	1	
							Pilates	1	

Salud "Cuerpo Sano, mente sana"	Propender por el bienestar físico y psicológico de los colaboradores con el fin de prevenir accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales.	Brindar a los asistentes los conceptos y herramientas para un mejor afrontamiento a las situaciones que generan	Capacitación Manejo del estrés	1	ARP		
		Brindar el espacio a los trabajadores de Cajasan para asistir a jornadas de relajantes que disipan las tensiones y preocupaciones y ayudan al organismo a adquirir mejor educación postural, aliviar las molestias por las malas posturas y a	Todo el personal	Jornadas de Relación		1	
		Jornada Saludable	Promoción de la salud (Visiometrias, salud oral, citologías)	Todos los trabajadores	Semana de la Salud	48	SALUD TOTAL
		Jornada de Inducción	Dar a conocer al personal nuevo de Cajasan la Planeación Estratégica, filosofía corporativa, políticas, lineamientos, y procedimientos que todo trabajador debe conocer como	Trabajadores nuevos	Inducción Corporativa	8	PROFESIONAL USC GESTION HUMANA

ESFERA LABORAL	Garantizar que el colaborador pueda desempeñar su labor, bajo las mejores condiciones físicas, ambientales y emocionales.	Adaptación al Cargo "Ubicándonos"	Generar las condiciones de proceso de trabajo para que pueda ser realizado por el colaborador.	Jornada de Re Inducción	Dar a conocer al personal de Cajas los cambios ocurridos al interior de la organización, recordar la Planeación Estratégica, Filosofía Corporativa, políticas, lineamientos y procedimientos que deben conocer todos los	Trabajadores Antiguos	Re Inducción Corporativa	8	PROFESIONAL USC GESTION HUMANA
				Entrenamiento al cargo	Entrenar al personal que ingresa a la unidad en los procesos propios de su cargo y de los cuales será responsable	Trabajadores nuevos	Malla de entrenamiento	40 HORAS	PROFESIONAL USC GESTION HUMANA
				Seguimiento del nuevo trabajador	Acompañamiento durante el primer mes dentro de la Caja.	Trabajadores nuevos	Llamada telefónica	NA	PROFESIONAL USC GESTION HUMANA
		Hotelería y Turismo	Tarifas especiales para los trabajadores en el hospedaje Campoalegre para los trabajadores directos de Cajas.	Trabajadores y su grupo familiar	Noche temporada baja \$33.500 Noche temporada alta \$45.000	NA	UEN HOTELERIA Y TURISMO		
			Tarifas especiales para los trabajadores en el Hotel Guarigua para los trabajadores directos de Cajas.		Noche incluido desayuno \$45.000, temporada baja y \$50.000 temporada Alta.	NA	UEN HOTELERIA Y TURISMO		

<p>Descuentos Servicios Cajasan "Eres muy especial para cajasan"</p>	<p>Brindar a los trabajadores descuentos especiales, por hacer parte de la familia Cajasan.</p>	<p>Descuentos en planes terrestre (excursiones, tarjetas de asistencia), planes (hotel-tiquete-transporte terrestre), renta de autos, cruceros.</p>		<p>Descuento del 5% en todo plan.</p>	<p>NA</p>	<p>UEN HOTELERIA Y TURISMO ALIANZA SANTUR</p>		
		<p>Educación</p>	<p>Tarifas especiales en los servicios de la UEN</p>	<p>Trabajadores y su grupo familiar</p>	<p>Tarifa categoría A</p>	<p>NA</p>	<p>UEN EDUCACION</p>	
			<p>Degustación gratis de cursos</p>		<p>3 cursos (no incluye materiales)</p>	<p>NA</p>		
				<p>Subsidio económico en categoría A y B para hijos de los trabajadores en carreras técnicas.</p>	<p>Trabajadores de categoría A y B</p>	<p>Subsidio de \$200.000</p>	<p>NA</p>	
				<p>Propiciar la integración y esparcimiento de los trabajadores y sus familias.</p>	<p>Trabajadores y su grupo familiar</p>	<p>Entrada gratis a las sedes recreacionales de Guarigua y Campoalegre más el ingreso de 6 personas más presentadas por el trabajador</p>	<p>NA</p>	<p>UEN RECREACION</p>
		<p>Mercadeo</p>		<p>Fecha especial de Madrugón para trabajadores</p>	<p>Trabajadores de Cajasan</p>	<p>Madrugón colaboradores Cajasan.</p>	<p>NA</p>	<p>UEN MERCADEO</p>
				<p>Realización de rifas por compras en el Supermercado</p>		<p>3 rifas por compras superiores a \$25.000.</p>	<p>NA</p>	
<p>Salud</p>		<p>Subsidio para implantes en tratamiento de ortodoncia,</p>	<p>Trabajadores de Cajasan</p>	<p>Subsidio de \$200.000</p>	<p>NA</p>	<p>UEN SALUD</p>		
		<p>Descuentos para vacunas de acuerdo a la promoción del mes para categoría A y B.</p>		<p>Descuento del 20% y 60%.</p>	<p>NA</p>			


CAJASAN Promover la				Marketing Participación de colaboradores en la rifa para el disfrute de Club de la Vacación en los sorteos de agosto y noviembre. (2 noches y 3 días de hospedaje en campoalegre o Guarigua con transporte de Bucaramanga-San Gil-Guarigua, incluyendo destinos como Barrancabermeja, Barbosa y San Gil Bucaramanga. Aplica para el	Trabajadores de Cajasan	Sorteo (Inscripciones 3 de agosto y 29 de Octubre)	NA	MARKETING CORPORATIVO
	de la familia Cajasan		Celebración día de la familia Conmemorar el día internacional de la familia	Trabajadores y sus familias	Jornada Recreativa	4 horas	PROFESIONAL USC GESTION HUMANA	
	del niño Cajasan		Celebración del Día del Niño Compartir la celebración del día del	Hijos de los trabajadores	Actividad ida a cine y entrega de	NA	PROFESIONAL USC GESTION	
	Día del pensionado Cajasan		Celebración día del pensionado Compartir un día en diciembre con los pensionados de la Caja como agradecimiento a la labor prestada a la organización	Pensionados	Actividad	NA	PROFESIONAL USC GESTION HUMANA	
	Día del trabajador Cajasan		Antigüedad Cajasan Celebrar los aniversarios de los trabajadores: 5 años 10 años 15 años 20 años 25 años 30 años	Trabajadores Cajasan	Actividad de Reconocimiento	NA	PROFESIONAL USC GESTION HUMANA	
Cumpleaños trabajadores Cajasan		Celebración de Cumpleaños Compartir con el trabajador su día de	Trabajadores cumpleaños	Reconocimiento en Boletín mensual Llamada telefónica	NA	PROFESIONAL USC GESTION HUMANA		

DÍAS ESPECIALES CAJAS	Integración de los trabajadores, resaltando valores corporativos	Trabajadores	Entrega de detalle			
	Miércoles de Ceniza	Favorecer la transmisión de valores humanos y cristianos.	Trabajadores	Eucaristía e imposición de la ceniza	NA	PROFESIONAL USC GESTION HUMANA
	Mujer Cajas	Conmemorar el valor de la mujer.	Trabajadoras Cajas	Entrega de detalle	NA	PROFESIONAL USC GESTION HUMANA
	Madre Cajas	Conmemorar la importancia de las madres	Madres Cajas	Fiesta	NA	PROFESIONAL USC GESTION HUMANA
	Padre Cajas	Conmemorar la importancia de los padres	Padres Cajas	Fiesta	NA	PROFESIONAL USC GESTION HUMANA
	Día del amor y la amistad	Brindar espacios de integración entre los trabajadores de la Caja.	Todos los trabajadores	Actividad	NA	PROFESIONAL USC GESTION HUMANA
	Halloween Cajas	Celebrar el día de halloween a los niños de la Caja.	Hijos de los trabajadores	Fiesta	NA	PROFESIONAL USC GESTION HUMANA
	Navidad Cajas	Celebrar la navidad con los trabajadores de Cajas	Trabajadores de Cajas	Realización de la novena de aguinaldos	NA	PROFESIONAL USC GESTION HUMANA
				Fiesta Entrega de anchetas Bonificación		
			Hijos de los trabajadores de Cajas	Entrega de regalos		

ANEXO D. Formato seguimiento incapacidad y calamidades

INFORME DE INCAPACIDADES y CALAMIDADES		#	
		CÓDIGO:	
		VERSIÓN: No	
INFORMACIÓN DEL COLABORADOR			
NOMBRE:	UNIDAD:	CÉDULA:	
	CARGO:	FECHA:	
TIPO DE INCAPACIDAD	ACCIDENTE DE TRABAJO:	ENFERMEDAD GENERAL:	
DESCRIPCIÓN:			
OBSERVACIONES:			
PLAN DE ACCIÓN			
ITEM	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
SEGUIMIENTO			
ITEM	ACTIVIDAD	FECHA	OBSERVACIÓN
FECHA DE CIERRE:			

ANEXO E. Listado asistencia Grupo Focal Sede Administrativa

 cajasan	FORMATO REGISTRO DE CAPACITACIÓN	CODIGO: F-GH-06
		VERSIÓN: 1

UNIDAD QUE REALIZA LA CITACIÓN: Gestión Humana	FECHA: 03 octubre /2012	DURACIÓN: 1 hora
OBJETIVO: Grupo focal - Programa de Bienestar. (Educación)		
FACILITADOR: Practicante UIS Lilibeth Prada		MATERIAL ENTREGADO: N/A.

No.	NOMBRE	CEDULA	UNIDAD	CARGO	FIRMA
1	Martha Lloisquez	63.282.205	Jardin J. Zapamanga	docente	<i>[Signature]</i>
2	Carmen Loay	6350262	Zapamanga	AUXILIAR	<i>[Signature]</i>
3	Laura Marcela Ortiz	1098673277	Educación	Forjadora	Laura Ortiz
4	Yuri Andrea S.P.	1099622190	Educación	Forjadora	<i>[Signature]</i>
5	Martha Valdivia	63515.692	Educación	A. Servicios	<i>[Signature]</i>
6	Consuelo Solano	63447680	Educación	Docente	<i>[Signature]</i>
7	Mónica Villamizar	37542482	Educación	Docente	<i>[Signature]</i>
8	Yamile Rodríguez	63388515	Independencia E. Educación	Administradora	<i>[Signature]</i>
9	Diana Villegas	37945504	Jardin Pineda	docente	<i>[Signature]</i>
10	Claudia María Sierra S.	63.316.496	Educación Tejados	Secretaria Académica	<i>[Signature]</i>
11	LILIBETH PRADA CASTRO	37-513-800	Educación TEJADOS	DOCENTE.	<i>[Signature]</i>
12	Fabio Arenas	91183370	Forjador Educación	Docente.	<i>[Signature]</i>
13	Adriana Duarte	28155520	Educación	Forjador	<i>[Signature]</i>
14	Elizabeth Martínez S.	63.490.482	Educación	Docente	<i>[Signature]</i>
15	Diana María Acevedo.	3786448	Educación	Docente	<i>[Signature]</i>
16	Linda Pita Lombardo	63556933	Educación	Docente.	<i>[Signature]</i>
17	Dorlay Sofía Osorio	60370278	Educación	Docente	<i>[Signature]</i>

ANEXO G. Registro Fotográfico Grupos Focales

