

# Bienestar social laboral en clave de necesidades y satisfactores\*

Fecha de recepción: 30 de marzo de 2012  
Fecha de aprobación: 19 de junio de 2012

Claudia Marcela Granobles Serna\*\*  
Maricela Herrera Ruiz\*\*  
Tatiana Gutiérrez Newball\*\*

## Resumen

En este artículo se analizan, bajo la teoría de Desarrollo a Escala Humana, las prácticas y los beneficios que brindan las organizaciones del sector industrial Corona e Interquim a los colaboradores y sus familias, desde el área de Bienestar Social Laboral. Se contempla el desarrollo de las necesidades axiológicas y las existenciales, y se hace un reconocimiento al lugar de trabajo social dentro de las organizaciones.

**Palabras clave:** beneficios, bienestar social laboral, prácticas, teoría de Desarrollo a Escala Humana, trabajo social.

\* Artículo derivado de la investigación “Bienestar social laboral con perspectiva de responsabilidad social. Caso Corona e Interquim”, realizada para optar al título de trabajadoras sociales, la cual se llevó a cabo con el apoyo CODI y dentro de la línea de profundización “Gerencia y desarrollo organizacional” del programa de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia sede Medellín.

\*\* Trabajadoras sociales, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. mgs1507@hotmail.com, kirara03@hotmail.com, tatynewball3@hotmail.com

## Work Welfare: Needs and Satisfiers

The present article analyzes the practices and benefits provided by Corona and Interquim to their employees and families, under the Human Scale Development Theory. The article also accounts for the development of axiological and existential needs, and recognizes social work within different companies.

**Keywords:** Benefits, employee social welfare, practices, human scale development theory, social work.

## Bem-estar social do trabalho como chave de necessidades e satisfatores

Neste artigo são analisados, pela teoria de Desenvolvimento a Escala Humana, as práticas e os benefícios oferecidos pelas organizações do setor industrial Corona e Interquim aos colaboradores e suas famílias, desde a área de bem-estar social do trabalho. Contempla-se o desenvolvimento das necessidades axiológicas e as existenciais, e se faz um reconhecimento no lugar de trabalho social dentro das organizações.

**Palavras chave:** benefícios, bem-estar social do trabalho, práticas, teoria de Desenvolvimento a Escala Humana, trabalho social.

## Introducción

En el ámbito organizacional se ubican actualmente diferentes procesos y estrategias, como el bienestar social laboral (BSL), que buscan generar procesos de calidad, contribuir al desempeño sobresaliente y al logro de las metas organizacionales, por medio de acciones dirigidas al desarrollo de capacidades, al empoderamiento de los sujetos y al mejoramiento tanto de las condiciones de trabajo de los colaboradores como del clima organizacional, de tal manera que aporten al logro de su proyecto de vida y propicien condiciones de vida digna.

Particularmente en el ámbito académico, el BSL ha sido abordado por diversas disciplinas y profesiones de las ciencias sociales y humanas, dentro de las que se encuentran la sociología, la psicología, el trabajo social, y áreas afines como la administración y el derecho. Sin embargo, al realizar un rastreo bibliográfico sobre la temática, se hallaron escasos documentos que abordaran el BSL desde la teoría del Desarrollo a Escala Humana.

La intervención de trabajo social ubicada en esta teoría se orienta a potenciar las capacidades y el desarrollo integral de los sujetos a través de procesos sociales sostenibles que respondan a las motivaciones de los colaboradores, optimicen la calidad de vida de las personas y generen oportunidades para tener mejores logros en los planos individual, familiar y social.

Tanto el BSL como los objetos de estudio de trabajo social comparten un interés por el ser humano, sus necesidades y el desarrollo social, lo cual permite enfatizar la importancia de que las organizaciones reconozcan y aporten a la realización de las necesidades humanas, potencien sujetos, grupos, familias y comunidades incidiendo así, tanto en la calidad de vida y el desarrollo de los seres humanos vinculados a la organización, como en el desempeño de los procesos y las actividades organizacionales.

A lo largo de este artículo, y como parte de un proceso investigativo, se realiza la caracterización y el análisis de las prácticas realizadas por las organizaciones Corona e Interquim en materia de BSL, a la luz del Desarrollo a

Escala Humana como una de las teorías que nutre el quehacer del trabajo social contemporáneo.

## 1. Fundamentación de la acción investigativa

En los diferentes escenarios contemporáneos se manifiestan demandas importantes en relación con el logro de un adecuado proceso de desarrollo humano y, en esta medida, de satisfacción de necesidades. Como una de las respuestas a ello, se ha propuesto la teoría del Desarrollo a Escala Humana, la cual pone en el centro al sujeto en lugar de los objetos, y propone el incremento de la calidad de vida y el bienestar de los seres humanos a partir de la satisfacción de sus diferentes necesidades. En esta teoría el desarrollo es concebido como el resultado de: “Un proceso integral de satisfacción del sistema de necesidades humanas fundamentales, en las que se conjugan las diferentes categorías de necesidades y donde lo esencial es la generación de niveles crecientes de autodependencia y el logro de una articulación orgánica de los seres humanos con la naturaleza y la tecnología” (Brown, 2011, p. 1).

Por su parte, las necesidades humanas son entendidas a la vez como carencia y como potencialidad, ya que no se limitan a la mera subsistencia o a lo fisiológico, sino que se reconoce que estas comprometen, motivan y movilizan a las personas. La teoría del Desarrollo a Escala Humana presenta una taxonomía de las necesidades humanas fundamentales que las clasifica, por un lado, teniendo en cuenta las categorías existenciales: ser, tener, hacer y estar “... y por el otro, las clasifica según categorías axiológicas de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad” (Max Neff et ál., 1997, p. 41). Para el logro del desarrollo integral que propone esta teoría es importante tener en cuenta la responsabilidad personal de: “Descubrir, conocer y desarrollar los talentos que se poseen y proyectar con acierto el potencial y la capacidad interna; paralelo a ello es necesario garantizar los medios y los espacios que permitan alcanzar la autorrealización y, por ende, la felicidad del individuo” (Pardo y Arteaga, 2001, pp. 37-38).

Por esto, en el ámbito laboral las organizaciones están llamadas a contribuir con tales garantías, dado que el tiempo de permanencia cotidiana y el desempeño de las responsabilidades de los colaboradores en estas aporta a la realización de su proyecto de vida y al bienestar personal y familiar, concebido este como “un estado que se alcanza y se experimenta cuando un individuo logra satisfacer sus necesidades de un modo compatible con la dignidad humana” (Montoya et ál., 2002, p. 33).

Muchas organizaciones, como parte de la sociedad, han asumido el tema del BSL como un aspecto importante en su gestión, y algunas de ellas lo han incorporado en sus estrategias. Esto ha posibilitado el reconocimiento y desarrollo, como lo plantea Vigoya (2002), de un proceso de construcción permanente y participativo que busca crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo del colaborador, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, y que a su vez incrementa los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad de la organización.

En concordancia con lo anterior, en el presente artículo el BSL será entendido como una estrategia organizacional que busca la satisfacción de necesidades tanto existenciales como axiológicas, teniendo en cuenta la dignidad humana, por medio de prácticas acordes a las particularidades y los intereses de la organización y los colaboradores, de modo que se propicie una mejor calidad de vida en los miembros de la organización, sus familias y el entorno social, incidiendo directamente en el cumplimiento de las metas organizacionales<sup>1</sup>.

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

diciones de vida laborales que favorezcan el desarrollo personal y social de los colaboradores.

## 2. Camino investigativo

Este ejercicio investigativo estuvo orientado a analizar, bajo la teoría del Desarrollo a Escala Humana, los programas, las prácticas y los beneficios que, en el marco del BSL, las organizaciones del sector industrial Corona e Interquim brindan a los colaboradores y sus familias. La propuesta metodológica tuvo como marco la investigación cualitativa y se apoyó en el paradigma interpretativo-comprensivo a partir del cual se adoptó el enfoque histórico hermenéutico.

El método seleccionado para realizar esta investigación fue el estudio de caso múltiple, con un alcance descriptivo-explicativo a partir del desarrollo de cuatro fases o momentos metodológicos.

La etapa inicial de la investigación consistió en el rastreo bibliográfico, en este momento se realizó la construcción y definición de los conceptos y las categorías principales relacionados con el objeto de estudio delimitado.

Durante la segunda fase de la investigación se realizó el acercamiento a las organizaciones y la recolección de la información; en esta etapa se eligieron las organizaciones del sector industrial Corona e Interquim, ya que cumplían con los criterios de muestra para la investigación, los cuales consistieron en el desarrollo de prácticas en el marco del BSL coordinadas por profesionales de las ciencias sociales y humanas, o ciencias afines, y que incluyeran la *responsabilidad social* en el desarrollo de los procesos organizacionales.

Para la generación de la información se contó con técnicas como la observación, la entrevista a profundidad y la revisión documental; como herramientas para el registro de la información se recurrió al diario de campo, las fichas bibliográficas y el registro sonoro.

Siguiendo los lineamientos del diseño de la propuesta metodológica se continuó con la tercera fase correspondiente al análisis y la interpretación de los datos; para este proceso se tuvo en cuenta la construcción de matrices y

1 Noción resultante del estado del conocimiento sobre el concepto trabajado durante el proceso investigativo y relacionado con la perspectiva teórica.

descriptores que permitieron establecer relaciones entre los datos e identificar las tendencias. Adicionalmente, los datos se fueron contrastando en una continua triangulación, comparando la información brindada por los colaboradores de las organizaciones, con la información documental y con la propuesta teórica y metodológica, lo que facilitó la obtención de un informe coherente y comprensivo. Como apoyo técnico en el análisis categorial se utilizó un software de análisis cualitativo.

Finalmente, se relacionaron los datos obtenidos y analizados con la información teórica recopilada y se procedió a la redacción del informe final. Los resultados fueron expuestos ante las organizaciones y las unidades académicas.

### 3. Bienestar social laboral en las organizaciones Corona e Interquim

En Colombia, el BSL se ha abordado desde diferentes lógicas, puesto que las organizaciones han asumido el bienestar de los colaboradores de una manera particular, según las características de la época; no obstante, cada vez más organizaciones tienen un claro compromiso frente a este asunto, convirtiendo el BSL en uno de los pilares de toda su gestión.

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

Analizando la posición de las organizaciones que hicieron parte de esta investigación, se puede decir que existen algunos puntos en común en las concepciones que Corona e Interquim tienen sobre el BSL, pues ambas apuntan a relacionarlo con una estrategia organizacional que busca el mejoramiento de la calidad de vida de los

trabajadores y sus familias, por medio de prácticas que respondan a la satisfacción de las diversas dimensiones del sujeto y favorezcan su desarrollo integral, incrementando los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad para cumplir las metas organizacionales.

El espacio de intervención desde el cual se coordinan y desarrollan las diferentes prácticas en torno al BSL en las organizaciones Corona e Interquim es denominado Gestión Integral y Recursos Humanos respectivamente. En Interquim, este espacio ha estado liderado por un psicólogo, mientras que en la Organización Corona, desde sus inicios, los procesos de bienestar han sido acompañados por trabajadores sociales.

Las prácticas desarrolladas en ambos espacios son guiadas por las políticas organizacionales y, en este sentido, no son un tema aislado para las organizaciones, sino que desde allí se aporta al desarrollo de los colaboradores y las familias a partir de la implementación de procesos y la entrega de beneficios y auxilios que contemplan al colaborador como persona con talentos y competencias, y como miembro de una familia.

Al conocer las prácticas realizadas en torno al BSL es posible evidenciar que varios de los beneficios y auxilios son comunes en ambas organizaciones, aunque suelen ser llamados de forma diferente; otros beneficios, en cambio, son propios de cada una de las organizaciones y responden tanto a las negociaciones colectivas donde se tienen en cuenta los intereses de los colaboradores y las dinámicas de la organización, como a la discrecionalidad, dado que el otorgamiento de algunos de ellos depende de diferentes factores como el nivel de desempeño y el grado de compromiso del colaborador.

En la organización Corona, por ejemplo, existe un interés especial por sensibilizar a las personas que se benefician con los auxilios y las prácticas de bienestar y, en este proceso, trabajo social juega un papel fundamental en tanto procura que estas reconozcan la finalidad de los beneficios en relación con la contribución al desarrollo humano; precisamente la sensibilización y toma de conciencia se convierten en estrategias claves que posibilitan

la intervención de trabajo social para el empoderamiento de los sujetos y el desarrollo de competencias y capacidades de los colaboradores que, además de relacionarse con el mejoramiento y la tecnificación de conocimientos para el cumplimiento de las funciones propias del cargo que se desempeñe, también impacten positivamente en el desarrollo personal y la calidad de vida del sujeto y su familia, con lo cual se aporte a la consecución del éxito como seres humanos.

En ambas organizaciones se observan características que orientan de forma similar las acciones centradas en el BSL, entre ellas la continuidad, la definición de objetivos y la cobertura, varios de los requisitos básicos para acceder a los mismos, y sobre todo, un objetivo superior orientado a contribuir con el desarrollo integral del colaborador, teniendo en cuenta que los logros alcanzados por este contribuyen al desarrollo de su familia y al mejoramiento de los estilos de vida.

#### **4. Prácticas de bienestar social laboral a la luz de la teoría del Desarrollo a Escala Humana**

Las prácticas desarrolladas por las organizaciones Corona e Interquim tienen como fundamento aportar al desarrollo humano y, en este sentido, tienen gran correspondencia con las necesidades y las motivaciones de las personas que las conforman, al mismo tiempo que con los satisfactores, estímulos y respuestas de tales necesidades.

Cuando las organizaciones le apuntan a trascender el BSL clásico incorporando para ello enfoques alternativos, el concepto de trabajador o empleado adquiere una connotación más amplia como es la de colaborador, que tiene como fundamento una concepción integral de sujeto al percibirlo no solo como la persona que pone su fuerza de trabajo y su conocimiento a disposición de la organización, sino también como sujetos con competencias que asumen un rol protagónico en el cumplimiento de las metas organizacionales, se relacionan con los demás y valoran el trabajo de estos reconociendo que el resultado es producto de un esfuerzo común.

Las organizaciones identifican las expectativas de los colaboradores y procuran brindarles formación integral con el fin de garantizar tanto el desarrollo exitoso de los procesos de la organización, como el desarrollo personal y familiar de los colaboradores, que contribuya a la calidad de vida. Con miras al cumplimiento de este propósito se hace necesario “un espacio de intervención sostenido en un amplio y claro criterio profesional que guíe la estructura de un derrotero, de unas políticas en la administración de personal acorde con las necesidades específicas del medio empresarial en el que se desenvuelve” (Pardo y Arteaga, 2001, p. 26).

Por ello, las organizaciones desarrollan acciones estratégicas en el marco del BSL, teniendo en cuenta las particularidades y los intereses propios y de los colaboradores, con el fin de aportar a la calidad de vida de estos y de sus familias, y contribuir directamente al logro de las metas organizacionales.

Así, los programas y proyectos que promueven el BSL en las organizaciones están conformados por beneficios dirigidos hacia diversos aspectos, entre estos la adquisición de vivienda, la facilidad en el transporte, la promoción de los derechos humanos, el reconocimiento personal, la motivación, el cuidado de la salud física y mental, la formación y la capacitación (no solo en temáticas relacionadas con competencias del saber y el hacer, sino también del ser); además de auxilios económicos que contribuyen a la satisfacción de diferentes tipos de necesidades.

Relacionado con la necesidad de subsistencia que plantea la teoría del Desarrollo a Escala Humana, ambas organizaciones ofrecen préstamos para vivienda coincidiendo en que esta es un asunto esencial para el bienestar del colaborador, por lo cual motivan continuamente al personal para que acceda al beneficio. También ofrecen auxilios de alimentación que consisten en cubrir una parte del valor de los alimentos consumidos en la jornada laboral. Lo anterior aporta a la satisfacción de necesidades básicas de subsistencia como la alimentación y la vivienda.

Por otro lado, en estas instituciones también se brindan algunos beneficios de movilización a través de la oferta de servicio de transporte hacia el lugar de trabajo o

la financiación para vehículo en ambas organizaciones. Estos beneficios trascienden la asistencia y aportan a la realización de las necesidades del tener, en tanto brindan la posibilidad de que los colaboradores puedan ahorrar dinero y lo inviertan en bienes y servicios para otras de sus necesidades.

Desde otra perspectiva, una de las necesidades axiológicas planteadas en la teoría del Desarrollo a Escala Humana es el entendimiento. Los beneficios que satisfacen la necesidad del entendimiento tienen particular relevancia en tanto reconocen en los colaboradores ya vinculados a la organización el potencial y las competencias necesarias para asumir nuevos retos y cargos, mediados a través de procesos educativos que fomentan la construcción del proyecto de vida del colaborador de la mano de la organización y, adicionalmente, aportan a la disminución de la rotación de personal y promueven la contratación local a partir del desarrollo del potencial y los conocimientos de los colaboradores propios.

Para las organizaciones Corona e Interquim, el entendimiento, la generación de conocimientos y la educación son elementos importantes en tanto posibilitan a los colaboradores mejorar el desempeño de las funciones específicas en las organizaciones y enriquecer la vida personal y familiar.

Como aporte a la satisfacción de esta necesidad, en las organizaciones se otorgan auxilios económicos para el fomento de la capacitación, la formación y el desarrollo de los colaboradores y de los integrantes de sus familias, centrados en posibilitar un proceso en el cual puedan profundizar en el conocimiento de su oficio y, adicionalmente, adquirir habilidades para la vida.

Además de los auxilios económicos, estas organizaciones brindan apoyo en servicios de asesoría interna y externa, como el asesoramiento psicológico y legal-fiscal.

Con lo expuesto hasta aquí, se puede afirmar que cuando el colaborador se ve beneficiado económicamente o está inscrito en procesos educativos o grupos formativos donde se tratan temas de interés para su vida personal, laboral y familiar, se aporta al reconocimiento de estos como seres integrales que procuran, además de la formación para

especializarse en su trabajo, el desarrollo del potencial y talento que poseen en otras esferas, aportando de este modo al desarrollo de habilidades sociales y al análisis, construcción e interpretación de los aprendizajes y conocimientos, generando con ello procesos reflexivos.

Así mismo, es claro que el desarrollo de competencias o habilidades y el potenciamiento de los sujetos está relacionado directamente con los objetivos del quehacer de trabajo social, con lo cual se apunta hacia la realización del proyecto de vida de los sujetos como también hacia la construcción de seres humanos felices que alcancen el éxito personal y profesional.

Continuando con el reconocimiento de las diferentes estrategias aplicadas por las dos organizaciones en función del BSL, encontramos auxilios económicos por muerte, por maternidad, para la compra de lentes o medicamentos, así como bonificaciones o aguinaldos. Las organizaciones tienen como finalidad apoyarlos económicamente para solventar algunos de los gastos adicionales que ciertas situaciones de la vida cotidiana traen consigo.

Con esto se aporta a la satisfacción de diversas necesidades entre las cuales se ubican, por una parte, la subsistencia al contribuir para que las familias y los colaboradores adquieran bienes importantes para su hogar que brinden mejores condiciones de vida y accedan a diferentes servicios básicos; y por otra parte, a la necesidad de protección en la medida que le brinda al colaborador y a su familia la posibilidad de reducir angustias y tener mayor tranquilidad lo que genera mayor motivación y compromiso frente a las responsabilidades propias en la organización.

Teniendo en cuenta el aporte que estas organizaciones realizan a la necesidad axiológica de la protección, se evidencia que trabajo social tiene un papel fundamental en el diseño de los programas y beneficios que le apuesten a la protección de los colaboradores, quienes son la razón de ser de la organización y, a su vez, la posibilitan.

Las organizaciones también brindan bonificaciones a los colaboradores por jubilación y por reconocimiento a los años de servicio lo cual aporta a la satisfacción de las necesidades de protección, afecto e identidad, en tanto son un reconocimiento a la dedicación de una vida de trabajo

al servicio de la empresa como muestra de respeto, solidaridad y generosidad por parte de las organizaciones hacia los colaboradores fomentando en estos la identificación y el sentido de pertenencia.

De igual manera, las organizaciones otorgan importancia a los espacios para la sociabilidad y la constitución de vínculos interpersonales y, como aporte al desarrollo de los mismos, cuando los colaboradores contraen matrimonio reciben un auxilio económico extralegal, y además de ello se concede un permiso remunerado de tres días. Este auxilio puede considerarse como un aporte a la satisfacción de la necesidad axiológica de afecto, principalmente en aspectos relacionados con el hecho de tener momentos y espacios en pareja y en familia, y disfrutar de la intimidad del hogar.

Junto a la dimensión afectiva las organizaciones valoran la libertad como necesaria para el desarrollo humano integral y por ello, a partir de la información generada, se evidencia que para estas es importante que sus colaboradores sean autónomos, permitiendo que asuman responsabilidades y demuestren el nivel de compromiso con la organización. Al respecto, Interquim ofrece diversos beneficios de flexibilidad horaria para sus colaboradores, argumentando que esto facilita conciliar la relación entre el trabajo, el colaborador y la familia.

En relación con la satisfacción de las necesidades de ocio, participación y creación, Corona e Interquim orientan beneficios que responden a varias de las expectativas de los colaboradores y sus familias. Entre estos se encuentran la recreación, el deporte y el esparcimiento, respecto de los cuales la organización Corona plantea que juegan un papel básico para mejorar la salud física y mental; entre tanto, la organización Interquim reconoce la importancia del adecuado manejo del tiempo libre y del esparcimiento como contribución a la salud integral.

Con estos beneficios se favorece el cubrimiento de las necesidades existenciales del hacer y el estar, las cuales permiten a los colaboradores y sus familias relajarse, divertirse y disfrutar en sus tiempos libres del esparcimiento y la intimidad. A su vez, se percibe el interés que tienen las organizaciones por incentivar estilos de vida

saludables relacionados con la práctica de deportes y de diferentes espacios de recreación.

Finalmente, y en torno a las expresiones artísticas de los sujetos, para Corona es importante brindar un beneficio al respecto, ya que concibe las expresiones artísticas como una manifestación de la cultura, y a raíz de ello considera importante promover el talento de todos sus colaboradores propiciando su integración y enriquecimiento personal. Este beneficio apunta hacia las necesidades existenciales del hacer y del estar por medio de la participación de los colaboradores y sus familias en talleres, grupos y espacios de expresión artística, en los cuales se brinda capacitación y formación en diferentes temáticas, contribuyendo así a satisfacer las necesidades axiológicas de la identidad y el entendimiento.

La satisfacción de las necesidades axiológicas y existenciales por parte de las dos organizaciones permite reconocer los avances y la conciencia que han adquirido estas en torno a la importancia del desarrollo de capacidades como la creación y la participación, ya que posibilitan la realización de espacios donde se desarrollen habilidades como la audacia, la inventiva, la autonomía y la intuición, además de propiciar la integración, el reconocimiento individual y colectivo, el crecimiento y la definición de capacidades de las personas, y reafirmar el valor que cobra la familia del colaborador para cada una de las organizaciones.

En la medida en que se conocen las características generales y particulares, las condiciones de vida y la cotidianidad de los colaboradores, es posible diferenciar y priorizar las necesidades, los satisfactores y bienes materiales o inmateriales de los grupos de personas a los que se dirigen los beneficios. Por ende, el trabajo social en las organizaciones debe procurar trascender las compensaciones adicionales que suelen estar relacionadas con las necesidades existenciales de los individuos, para tener en cuenta el diseño de programas y beneficios que respondan a las motivaciones específicas de los colaboradores lo cual, además de contribuir a la subsistencia y a aspectos fisiológicos del ser humano, permite generar compromiso, motivación y movilización en las personas; esto aporta a la realización del proyecto de vida y al bienestar personal.



Al analizar las prácticas de BSL desarrolladas por las organizaciones Corona e Interquim, es posible identificar que estas se relacionan directamente con las cuatro áreas de intervención profesional de trabajo social en el ámbito del BSL, las cuales según Pardo y Arteaga (2001) son:

Área de protección, que busca “crear un sistema de beneficios y compensaciones adicionales para que los empleados obtengan un óptimo nivel de vida que se refleje en mayor productividad y rendimiento laboral” (Pardo y Arteaga, 2001, p. 48).

Área socioafectiva que “incide de manera determinante en el desarrollo y la potencialización del individuo, así como también en el clima y ambiente laboral de la organización” (p. 50) a través del establecimiento de vínculos sociales y laborales que permiten generar arraigo y sentido de pertenencia.

Área creativa, donde además de ofrecer formación técnica para el trabajo, se brindan espacios a los colaboradores en los cuales pueden “crecer como personas a través de grupos formativos donde se discutan temas de interés en su vida personal, familiar y laboral” (p. 52).

Área lúdica, “son expresiones creativas espontáneas y vitales en el bienestar físico y mental del trabajador, y oxigenan los ambientes de trabajo, fortaleciendo las relaciones interpersonales entre los diferentes departamentos o unidades de la organización” (p. 52).

En las prácticas desarrolladas por las organizaciones ubicamos los beneficios que corresponden a las áreas de intervención profesional de trabajo social antes descritas (tabla 1).

Tabla 1. Beneficios de las prácticas desarrolladas por las organizaciones

Organización \ Áreas	Protección	Socioafectiva	Creativa	Lúdica
<b>Corona</b>	Auxilio para anteojos. Préstamos de vivienda. Bonificación extralegal. Auxilio por maternidad. Fondo social. Auxilio por defunción de familiares.	Bonificación por jubilación. Bonificación de aniversario. Auxilio por matrimonio.	Auxilios para estudios. Útiles escolares.	Bonificación en junio. Auxilio de vacaciones. Recreación y deporte. Deportes y esparcimiento.
<b>Interquim</b>	Auxilio por muerte. Bonificación por pensión. Auxilio médico (medicina prepagada). Aguinaldo Interquim. Préstamo para vivienda. Alimentación del personal. Transporte. Auxilio para compra de lentes. Auxilio de maternidad. Plan institucional de pensiones voluntarias.	Bonificación por pensión. Auxilio por matrimonio. Flexibilidad horaria. Flexibilidad modo permiso. Flexibilidad de espacio.	Consultas y cursos con especialistas para el trabajador y su familia. Auxilios extralegales para la capacitación y la formación. Formación y desarrollo.	Aguinaldo. Prima extralegal. Prima de recreación. Préstamo para la financiación de vehículo. Deportes y esparcimiento.

Fuente: elaboración propia.

## 5. Trabajo social en este contexto

En el ámbito laboral, áreas como Bienestar Social Laboral tienen dentro de sus funciones la búsqueda del bienestar de las personas o comunidades con quienes trabaja, por esto, quienes las lideran asumen dentro de su rol de administración el deber de consolidarse como líderes, gestores, capacitadores, orientadores, movilizadores y comunicadores. Desde su quehacer intervienen para brindar elementos que fortalezcan el desarrollo y el mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores (Giraldo, 2004, p. 26).

La intervención de trabajo social en las organizaciones ha estado vinculada a las prácticas de BSL en la medida en que desde la profesión logran evidenciarse las condiciones de vida reales de los colaboradores con el fin de generar acciones coherentes que permitan mejorar dichas situaciones por medio de un “Sistema organizado de políticas, leyes, servicios e instituciones sociales diseñados para promover en las comunidades, grupos, familias e individuos, el logro de niveles satisfactorios de vida, así como relaciones personales y sociales que les permitan desarrollar plenamente sus potencialidades en armonía con el entorno” (Montoya et ál., 2002, p. 33).

La profesión de trabajo social tiene la posibilidad de fomentar en las organizaciones procesos de desarrollo y valoración de capacidades de personas, grupos y comunidades vinculadas directa o indirectamente con la organización; al igual que todos aquellos que busquen y promuevan el bienestar colectivo. Lo anterior teniendo en cuenta criterios éticos y elementos teórico-metodológicos propios de la profesión y de las ciencias sociales y humanas.

Más allá de satisfacer las necesidades de los colaboradores, trabajo social busca trabajar con diversos grupos poblacionales como posibilidad para la potenciación personal y el reconocimiento de los sujetos conscientes de su realidad, y por ello corresponsables en los procesos de intervención que se desarrollan de la mano con profesionales.

El BSL hoy es abordado desde trabajo social como un asunto integral que se remite tanto a las necesidades básicas como a aspectos relacionados con la libertad de

expresión, la seguridad y la participación ciudadana. Por esta razón, las prácticas de BSL en las organizaciones demandan la participación de la profesión, ya que si bien los parámetros de eficiencia y eficacia son importantes para garantizar la calidad en los procesos, es necesario identificar las necesidades reales de los trabajadores, sus deseos y expectativas, para que las propuestas aplicadas respondan a esto y sean concebidas desde la percepción de los directamente involucrados.

Adicionalmente, en el desarrollo de las prácticas de BSL por parte de trabajo social, los profesionales deben tener en cuenta que si bien la ejecución es importante, lo es aún más el seguimiento y la evaluación de las prácticas y los procesos en pro de la mejora continua y la innovación en estas.

Desde esta perspectiva, los beneficios y programas permiten en las organizaciones una trascendencia de las prácticas tradicionales de BSL apuntando no solo a la satisfacción de necesidades básicas, sino a la construcción del proyecto de vida del colaborador, al bienestar integral de este y su familia, así como también a la construcción de sujetos de derechos y autónomos, lo cual es una de las intenciones fundantes de nuestra profesión.

## 6. Para reflexionar

A partir del acercamiento a las organizaciones, y en contraste con las fuentes teóricas, se evidencia que para vincular a los colaboradores a los procesos de la organización es fundamental partir de una perspectiva holística del ser humano, donde este sea concebido como un sujeto integral con derechos y deberes, con múltiples capacidades y potencialidades, que acude a una organización en busca de la realización personal y el logro del éxito propio y el de su familia.

Desde esta perspectiva, el colaborador es pensado como un sujeto que está en relación permanente con su núcleo familiar, posee motivaciones y expectativas, y desarrolla su vida desde un contexto y realidades particulares. Estos aspectos deben ser tenidos en cuenta por las organizaciones a la hora de desarrollar programas y beneficios en los cuales vinculen a las familias, ya que esto permite

que se genere mayor identidad con la organización y que el colaborador se sienta partícipe de los procesos y, en consecuencia, valorado y a gusto en la organización. Con esto se aporta a la satisfacción directa o sinérgica de las necesidades humanas y se potencian aspectos que repercuten positivamente a nivel personal, familiar y laboral.

De este modo se reafirma la importancia de vincular a los colaboradores en las prácticas de BSL de la organización y realizar conjuntamente con estos y sus familias diagnósticos para identificar las necesidades y los intereses reales que orienten la elaboración de programas que respondan a la satisfacción de dichas necesidades y aporten al desarrollo integral de cada uno de los sujetos que componen la organización. Dichos programas deben trascender la satisfacción de necesidades básicas e incorporar las necesidades humanas de tipo existencial y axiológico las cuales se encuentran en una relación sistémica e interdependiente.

Así, las personas en las organizaciones tendrán el carácter de actores sociales que asumen un rol protagónico en la medida en que representan el fin y no los medios, y participan en la creación e implementación de los programas, proyectos y beneficios dirigidos para la satisfacción de sus necesidades.

Para las organizaciones es fundamental reconocer y analizar a profundidad las necesidades de los sujetos que las conforman; teniendo en cuenta la construcción conjunta y participativa, es posible ubicar estrategias que contribuyan a la realización de las necesidades de los sujetos, y que posibiliten la generación y promoción de condiciones para el desarrollo de sus capacidades y potencialidades, además de construcción de la vida digna.

Las políticas en pro de la satisfacción de las necesidades axiológicas y existenciales por parte de las dos organizaciones permiten comprender que para estas es importante el desarrollo de capacidades como la creación y la participación, ya que hacen posible la realización de espacios donde se valoren las capacidades y los conocimientos de las personas, al mismo tiempo que se fortalezcan sus habilidades técnicas y sociales.

Con el desarrollo de las prácticas realizadas en torno al BSL en estas organizaciones se crean vínculos entre organización, familia y colaborador, por medio de programas y actividades de capacitación, educación, recreación y beneficios extensivos a estas; acciones que dan lugar a la conciliación entre vida laboral y vida familiar, y aportan al fortalecimiento de los lazos afectivos y al sentido de pertenencia hacia las organizaciones, en la medida en que la familia se acerca a la realidad cotidiana que vive el colaborador y se reafirman los lazos de fraternidad y convivencia con sus seres queridos.

Finalmente, se identifica que las organizaciones Corona e Interquin han logrado avances en las prácticas de BSL, que parten de las acciones tradicionales del bienestar en las empresas, orientadas a la satisfacción de las necesidades básicas de los seres humanos, hacia la incorporación de enfoques de responsabilidad social en estas, que más allá de satisfacer necesidades, apuntan a la construcción del proyecto de vida del colaborador, al bienestar integral de este y de su familia, reconociendo a los colaboradores como sujetos de derechos, con capacidad para reflexionar sobre su realidad y reconocer sus capacidades y habilidades.

## Referencias

- Botero, L. F. (2009). *Responsabilidad social empresarial en el sector de la construcción. Ad-Minister* (14). Medellín: Universidad EAFIT.
- Brown, G. (2011). *Desarrollo a Escala Humana*. Disponible en: <http://www.codigor.com.ar/desarrollo%20a%20escala%20humana.pdf>.
- Fernández, T. y Alemán, C. (2003). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Giraldo, D. L. (2004). Caracterización de las familias de los trabajadores que pertenecen a Industria Colombiana de Café S.A. - Colcafé Regional Medellín. Tesis de grado. Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia.
- Max Neff, M., Elizalde, A. y Hopenhayn, M. (1997). *Desarrollo a Escala Humana: una opción para el futuro*. Chile: Cepaur.
- Montoya, G. H., Zapata, C. H. y Cardona, B. N. (2002). *Diccionario especializado de Trabajo Social*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Pardo, L. P. y Arteaga, P. (2001). *Gestión del talento humano*. México: Lumen Hvmanitas.
- Saldarriaga, A. M., Acevedo, D. L., Gómez, J. F. (2007). *Aproximaciones al concepto de bienestar social en la producción profesional del trabajo social contemporáneo en Colombia*. Tesis de grado. Universidad de Antioquia. Medellín.
- Vigoya, A. (2002). *Bienestar social laboral*. Dirección de Políticas de Administración Pública. PDF disponible en: <http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Ambiente%20de%20Control/Bienestar%20Social%20Laboral.pdf>

