



**EL SIGNIFICADO DEL BIENESTAR SOCIAL LABORAL PARA LOS EMPLEADOS
DEL ICBF CENTRO ZONAL NORORIENTAL DE ANTIOQUIA. 2012-2015**

**ESTEFANIA ÛSUGA CASTAÑO
MARIA JAQUELINE PELÁEZ CÁRDENAS
ZUGEY AMPARO GOMEZ JIMENEZ**

ASESORAS:

**Luz Jessely Ferrer Salcedo
Nora Palacio Marín
(Trabajadoras Sociales)**

**Trabajo de grado para optar al título profesional de
Trabajadoras Sociales**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
LÍNEA DE PROFUNDIZACIÓN
EN GERENCIA SOCIAL Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**Medellín, Antioquia
2017**

**EL SIGNIFICADO DEL BIENESTAR SOCIAL LABORAL PARA LOS EMPLEADOS
DEL ICBF CENTRO ZONAL NORORIENTAL DE ANTIOQUIA. 2012-2015**

**ESTEFANIA ÒSUGA CASTAÑO
MARIA JAQUELINE PELAEZ CARDENAS
ZUGEY AMPARO GOMEZ JIMENEZ**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
LÍNEA DE PROFUNDIZACIÓN
EN GERENCIA SOCIAL Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**Medellín, Antioquia
2017**

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	4
INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1 Pregunta de investigación	11
1.2 Objetivos	12
1.2.1. Objetivo general	12
1.2.2. Objetivos específicos	12
1.3 Justificación	12
CAPITULO II. REFERENTE CONTEXTUAL	15
CAPÍTULO III. REFERENTE TEÓRICO Y CONCEPTUAL	16
3.1 Marco legal	21
CAPÍTULO IV. MEMORIA METODOLÓGICA	25
4.1 Población universo y muestra	31
4.2 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	31
4.3 Consideraciones éticas	34
CAPÍTULO V. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	36
5.1 Sistematización de la información.	36
5.2 Análisis de la información	41
6. CONCLUSIONES	51
7. RECOMENDACIONES	54
BIBLIOGRAFÍA	57
CIBERGRAFÍA	58
ANEXOS	62
CONSENTIMIENTO INFORMADO	62
ENCUESTA.....	63
ENTREVISTA.....	65
DIARIO DE CAMPO	67

AGRADECIMIENTOS

Agradezco por este sueño cumplido a mi madre, mi padre y toda mi familia. Este logro es por ustedes, quienes me apoyaron, acompañaron y motivaron a seguir adelante en todo momento. Gracias por su voz de aliento y por ser esa compañía en los momentos en los cuales creí desfallecer.

Zugey Amparo Gómez Jimenez

Infinita gratitud a mis seres amados y cercanos, Familia Peláez Cárdenas, amigos y directivos de "COOCREAFAM" que, desde su energía vital, su apoyo incondicional, su amor, permisiones y acciones contribuyeron al cumplimiento del sueño académico de ser Trabajadora Social. Es mi motivación, pero es el logro de todos, porque el camino se hizo más fácil al sentir la grandeza de Dios, el poder del universo y la confianza de todos los que me rodean y esperan en mí, la máxima expresión del sí se puede en la vida. Gracias. Gracias. Gracias.

María Jaqueline Peláez Cárdenas.

Agradezco a Dios, a mi familia, mi novio, compañeros, profesores, que hicieron parte de este sueño, que con sus regaños, consejos y apoyo incondicional contribuyeron tanto en mi formación profesional como personal, gracias por su confianza, su amor, su paciencia, por cada una de sus palabras de aliento, de motivación y porque gracias a ustedes hoy puedo decir que mi sueño de ser trabajadora social se hizo realidad.

Estefanía Úsuga Castaño

Como equipo de trabajo agradecemos a Dios por habernos acompañado y guiado en este camino de nuestra carrera profesional, llenándonos de fortaleza en cada momento y permitiéndonos aprender cada vez más de nuestra profesión en su sentido humano y portador de vida.

Agradecemos a nuestros padres, quienes nos inculcaron valores excepcionales y que sin importar adversidad alguna nos acompañaron y apoyaron en este largo, pero importante proceso académico, son ellos los dueños de nuestro logro porque representan para nosotras un ejemplo de vida a seguir y de superación.

Agradecemos a nuestro equipo de maestras y profesionales que desde su acompañamiento y entrega de conocimientos oportunos orientaron nuestra investigación dando forma y sentido a la problemática que tanto nos inquietó en la formación y que hoy se convierte en una entrega a la Gerencia Social y el Desarrollo Organizacional.

Agradecemos al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Centro Zonal Nororiental de Antioquia, por abrirnos las puertas de la institución y permitir el espacio de investigación. Agradecemos la disposición del equipo de servidores públicos para los fines del trabajo investigativo y la oportunidad de aportar al desarrollo laboral del ICBF.

Por último, queremos agradecer a todas aquellas personas que directa o indirectamente estuvieron presentes acompañándonos en nuestro proceso formativo, aportando su apoyo, voz de aliento y confianza en todo momento.

A todos y cada uno de ustedes muchas gracias por que fueron parte significativa en todo este camino que estamos culminando y porque hicieron posible que esta meta que nos fijamos hoy sea una realidad.

Investigadoras.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación realiza un acercamiento al significado que poseen los empleados del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (en adelante ICBF) Centro Zonal Nororiental de Antioquia, frente al bienestar social laboral que les ofrece la institución, teniendo en cuenta la importancia que tienen las acciones que se realizan desde el Área de Bienestar Laboral para generar calidad de vida a sus empleados e impactar positivamente en su desempeño laboral, ámbito familiar y personal.

En este sentido, en el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema donde se realiza una contextualización ubicando aspectos económicos, sociales y laborales que contribuyeron al surgimiento del bienestar social laboral y su importancia en las diferentes instituciones, en especial en las públicas. Así, se ubica al ICBF como institución que presta servicio a la comunidad, atendiendo realidades complejas como violencia intrafamiliar y el abuso sexual, aspectos que pueden desencadenar emociones y estrés en sus empleados. Además, se plasman los aportes que realiza el Trabajo Social para la comprensión de la problemática, reconociendo la importancia que tiene esta profesión para desarrollo humano y la generación de bienestar.

El segundo capítulo plantea el surgimiento del ICBF en su propósito de atender la población vulnerable, mencionando el Centro Zonal Nororiental de Antioquia como una de las principales zonas por su área administrativa y coordinación de bienestar social laboral, exponiendo la importancia de generar calidad de vida a sus trabajadores, en la medida en que estos aportan bienestar a la población; teniendo en cuenta que para forjar un impacto positivo en los usuarios que atiende, deben poseer salud mental y emocional, lo cual repercute en su desarrollo integral. Así, la investigación se centró en los significados que los empleados presentan frente a las acciones que se realizan desde bienestar social laboral, dándole importancia a sus apreciaciones, siendo estos los que están constantemente expuestos a situaciones problemáticas.

El tercer capítulo comprende el referente teórico y conceptual, en el cual se plantea la fundamentación teórica que orientó la investigación y soporta el análisis realizado; la aplicación

desde el paradigma interpretativo –comprensivo y la teoría del desarrollo humano que aportaron al conocimiento y comprensión de la realidad desde la construcción de los mismos actores, sus percepciones, subjetividades y experiencias en la vida laboral; se exponen además conceptos de bienestar, bienestar social laboral y calidad de vida; por último, se establecen asuntos legales y normativos que permitieron contrastar lo planteado desde lo legal con la realidad que viven los empleados del ICBF Centro Zonal Nororiental.

En el cuarto capítulo se expone la estructura del diseño metodológico, el cual le confiere importancia al conocimiento que posee el otro y conecta las herramientas investigativas para avanzar en el logro de los objetivos de la investigación. Siendo la investigación de corte cualitativo, acompañado del enfoque histórico-hermenéutico que permitió conocer las percepciones de cada sujeto ante su realidad laboral, seguidamente el paradigma interpretativo-comprensivo posibilitó el encuentro con el sujeto y conocer a profundidad sus experiencias; la estrategia metodológica fue la fenomenología dado que le confirió valor al conocimiento que posee los empleados en sus vivencias del bienestar. Se muestra además el sistema categorial, las fases que contemplan el desarrollo de la investigación, la población universo y la muestra, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de información y las consideraciones éticas tenidas en cuenta para la garantía del manejo de los datos de los empleados, la protección y uso de la información generada en la investigación.

En el quinto capítulo se presenta la sistematización de la información, en la cual se despliega la triangulación de los datos suministrados por los empleados del Centro Zonal Nororiental de acuerdo a sus experiencias y percepciones frente al bienestar social laboral, como información recolectada en el trabajo de campo. En consecuencia aparece el análisis de la información donde se realiza el ejercicio comparativo y de reflexión en torno a los planteamientos legales del bienestar social laboral, la apuesta de bienestar del ICBF y la experiencia de bienestar laboral de los empleados del ICBF del Centro Zonal Nororiental de Antioquia, validando así la pertinencia e impacto de la investigación en torno al bienestar social laboral como elemento portador de calidad de vida, expuesto en las conclusiones, que retoma los aspectos fundamentales obtenidos en el presente proyecto.

Finalmente, desde los hallazgos se exponen recomendaciones para los actores de la investigación: el Estado, el ICBF, los empleados del Centro Zonal Nororiental, el Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia y los profesionales de Trabajo Social, con el fin de sugerir acciones frente a los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante la primera Revolución Industrial, se dio una migración de la población rural a las ciudades, dado que se disminuyó la necesidad de mano de obra en el campo, lo que generó el crecimiento de la población urbana y contribuyó a la formación de una nueva clase social denominada clase obrera o proletariado, que se agrupó en suburbios cerca de las fábricas. (Geepeese, s.f).

Las condiciones de vida de esta nueva clase social eran precarias tanto en las fábricas como en los suburbios donde habitaban. En las fábricas encontraban humedad, poca ventilación, ninguna seguridad laboral, no existían contratos de trabajo, contando con bajos salarios debido a la abundante mano de obra disponible, jornadas de doce o más horas diarias y ninguna normativa que velase por los intereses de los trabajadores. Por otro lado, en los suburbios la gran cantidad de población generó hacinamiento y las escasas condiciones de higiene facilitaban la propagación de enfermedades (Enciclopedia Icarito, 2010).

Dadas las situaciones que se venían presentando de explotación y abuso, la clase obrera se agrupó socialmente, conformando sindicatos en defensa de sus intereses laborales, contribuyendo así al cambio de las dinámicas de trabajo llegando a la industrialización y al capitalismo. Un modelo económico imperante en Europa occidental y en Estados Unidos que generaba controversias entre las diferentes poblaciones del siglo XIX por sus postulados para el crecimiento económico.

Las características iniciales del presente movimiento parten del derecho de asociación como arma de organización y defensa, el mejoramiento del nivel de vida y condiciones de trabajo, jerarquía y dignidad social y el mejoramiento de las condiciones laborales, inclusive recurriendo a la violencia si fuese necesario para cumplir con dicho objetivo. (Escuela de Formación Sindical SUTEV, s.f, pág. 5).

Como consecuencia de las luchas y movilizaciones para generar garantías tanto económicas, sociales, como laborales se dio paso al surgimiento del Estado de Bienestar, el cual evidencia una forma de gobierno donde el Estado, se hace cargo de los servicios y derechos de gran parte de la población considerada humilde o empobrecida (ABC, s.f, pág. 1) además, busca generar un proceso dinámico de ajuste entre el individuo y la sociedad.

El Estado de Bienestar Social se fue configurando a partir del siglo XIX en Europa, con medidas sociales en formas de protección contra las amenazas de estados de necesidad, donde se pretendía proteger a los trabajadores por medio del primer sistema de Seguro Social propuesto por Otto Von Bismarck-Schonhausen en 1883. A comienzos del siglo XX el concepto de Bienestar Social empieza a tener importancia y comienza a inspirarse en las teorías de la economía de bienestar, las cuales se apoyan en aspectos relacionados con las políticas de regulación y las políticas orientadas a la redistribución de la renta o de bienestar social. (Aguilar Quevedo, 2007).

En este sentido, el Estado de Bienestar se fue postulando en cuatro pilares que son: la educación, siendo obligatoria y gratuita en las primeras etapas; la sanidad, que debía ser gratuita y llegar a toda la población laboral; la seguridad social, determinada por las pensiones que varían de acuerdo a la cotización de los trabajadores a lo largo de su vida laboral y los servicios sociales que son un conjunto de ayudas destinadas a cubrir ciertas necesidades de los menos favorecidos (Learneurope, s.f).

En Colombia, el Estado de Bienestar toma fuerza con la transformación y asociación de la población trabajadora, todos en busca del reconocimiento de derechos económicos, sociales y culturales, considerados finalmente como los Derechos Humanos. Así pues, “El reformismo socialdemócrata, el socialismo cristiano, élites políticas y económicas conservadoras ilustradas, y grandes sindicatos industriales fueron las fuerzas más importantes que abogaron en su favor y

otorgaron esquemas cada vez más amplios de seguro obligatorio, leyes sobre protección del trabajo, salario mínimo, expansión de servicios sanitarios y educativos y alojamientos estatalmente subvencionados, así como el reconocimiento de los sindicatos” (Arzuza Cuesta, s.f).

Por consiguiente, el Estado de Bienestar permite el surgimiento del concepto de bienestar social laboral, para llevar a cabo sus fines de progreso proporcionando a cada empleado calidad en su trabajo y en su vida como corresponde a su dignidad humana; teniendo en cuenta que la calidad de vida laboral es solo uno de los aspectos positivos que el buen trabajo produce en la organización y en los funcionarios que están a su servicio. (Vigoya Valencia, 2002, pág. 14).

De modo que Bienestar social laboral debe proporcionar un bienestar integral a los empleados, para que el individuo goce de salud física, mental, emocional y espiritual, teniendo la capacidad de obtener satisfactores a nivel personal y familiar. Así mismo, es importante que el empleado se sienta identificado con las labores, encontrando gozo en el rol desempeñado y aportando al crecimiento de su éxito laboral (Domínguez, s.f).

De acuerdo a lo descrito en la *Ley 1567 de 1998*, en toda organización o institución del sector público debe existir un área de bienestar social laboral encargada de dar un debido acompañamiento a los trabajadores, presentando programas y proyectos que propendan por el cumplimiento de sus derechos, generando oportunidades, beneficios y soluciones a las diferentes problemáticas sociales. En este sentido, se hace oportuno nombrar algunas de las instituciones públicas más importantes en Colombia, entre ellas se encuentran Instituto de Desarrollo Humano (IDH), Ministerio de Cultura y Educación, Policía Nacional, Ministerio de Salud, Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), Ministerio de Economía, Instituto de Bienestar Familiar (ICBF), entre otras.

Por lo tanto, se expone al ICBF como una institución que presta servicio a la comunidad atendiendo problemáticas sociales como la violencia intrafamiliar, el abuso sexual, el maltrato infantil, la drogadicción, entre otros; se reconoce que desde su misión institucional los empleados deben “trabajar con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas”. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. ICBF, s.f).

En este sentido, las situaciones a las que se enfrentan diariamente los empleados del ICBF del Centro Zonal Nororiental de Antioquia son socialmente complejas lo cual puede afectar la vida personal y familiar del empleado, generando emociones, confrontaciones y conflictos personales dada la problemática atendida, por ello, es fundamental el acompañamiento desde el área de bienestar social laboral, para fomentar el cuidado de la salud física, mental y emocional del equipo de trabajo y así mismo generar motivación y estímulo en las labores que estos desempeñan, favoreciendo la eficiencia y eficacia en la prestación de sus servicios, de no ser así, estos aspectos se verían comprometidos, desmejorando en esta medida la atención que se le brinda al usuario, partiendo de que si el empleado no se siente satisfecho con su trabajo no dará los mejores resultados, lo cual implica tanto el desarrollo de la entidad como su calidad de vida.

Por otro lado, es necesario tener presente que el bienestar social laboral no solo revela el progreso como laborante, acoge también aspectos de la vida personal, familiar y social, por el impacto que generan las experiencias en las labores diarias con la identificación y actitudes para las mismas. Y es así como el bienestar social laboral se conecta con el Trabajo Social, dada la cercanía con la integralidad de los sujetos, donde se revela una relación entre los múltiples contextos social, cultural, económico, familiar y demás de la vida de los mismos.

En consecuencia, el aporte que brinda el Trabajo Social como profesión se enmarca en la promoción del desarrollo humano, articulando procesos sociales en aras de potencializar a las personas en sus relaciones familiares, grupales, organizacionales y demás, buscando siempre mejorar la calidad de vida. (Universidad del Valle, s.f).

Reconociendo el Trabajo Social como una profesión generadora de bienestar, se hace fundamental realizar un trabajo investigativo que permita conocer los significados que tiene el trabajador frente al acompañamiento que se le da desde el bienestar social laboral, dadas las implicaciones que posee dicha área en la generación de calidad de vida de los empleados y en el desarrollo de la institución, y en esta medida comprender las múltiples relaciones entre institucionalidad, bienestar y trabajo.

1.1 Pregunta de investigación

¿Cuál es el significado del bienestar social laboral para los empleados del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar del Centro Zonal Nororiental de Antioquia en el periodo 2012-2015?

1.2 Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar el significado que adquiere el bienestar social laboral para los empleados del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, a partir de la labor realizada en el Centro Zonal Nororiental de Antioquia. 2012-2015.

1.2.2. Objetivos específicos

- Reconocer las principales labores que desempeñan los servidores públicos del ICBF Centro Zonal Nororiental de Antioquia entre 2012-2015.
- Identificar las experiencias que han adquirido los empleados del ICBF Centro Zonal Nororiental de Antioquia con el Bienestar social laboral entre 2012 – 2015.
- Establecer la incidencia del Bienestar social laboral en los empleados del ICBF Centro Zonal Nororiental de Antioquia entre 2012 – 2015.

1.3 Justificación

Considerando el bienestar social laboral como “Un proceso de construcción permanente y participativo, que busca crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo del servidor público, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, y que a su vez

incremente los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad social de las entidades estatales” (Vigoya Valencia, 2002, pág. 26). Es de interés conocer la importancia del bienestar social laboral en toda institución tanto de carácter público como privado, de modo que ésta proyecte un crecimiento empresarial y a su vez del equipo de trabajadores que integra. En esta medida si el ICBF realiza una labor acorde al bienestar integral de los trabajadores, el Instituto se verá beneficiado contando con una fuerza de trabajo de alto rendimiento y así mismo los servidores públicos podrán manifestar crecimiento personal, comodidad con su rol y compromisos por la vida y las actividades desempeñadas con la sociedad en general.

Los procesos que se realizan para promover el bienestar social laboral adquieren importancia en la medida que el servidor público tenga un desarrollo humano integral, además de brindarle calidad e identificación con la vida personal, entonces es una labor que compromete responsabilidad, sensibilidad social e integralidad, porque de ello dependerá el nivel de satisfacción del empleado y el servicio que se le brinda a la comunidad. De esta manera, la investigación pretende impactar la dinámica laboral del ICBF conociendo el acompañamiento que desde el Área de Talento Humano se realiza en torno al bienestar social laboral de los empleados del Centro Zonal Nororiental, partiendo desde los significados propios y construidos de cada trabajador.

La construcción de bienestar social laboral compromete una relación de doble vía entre empleador y empleado de modo que los intereses institucionales y las proyecciones del trabajador aporten crecimiento a ambas partes, así “El bienestar laboral posee un carácter vivencial positivo, que surge del disfrute personal, consecuencia del grado óptimo de satisfacción del trabajador como expresión de la evaluación cognitiva–valorativa y resultado del balance entre las expectativas y los logros en el ámbito laboral, y que están considerablemente influenciados por la personalidad. Es la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.” (Estrada, 2010).

El ICBF ofrece atención a diferentes poblaciones que poseen diversas problemáticas sociales, por ende, debe corresponder al cuidado y atención de los trabajadores para la protección misma de sus estados emocionales, cargas laborales y problemáticas personales que pueden ser

sensibles a la hora de atender a los usuarios e incluso ser situaciones generadoras de estrés, cansancio y desmotivación laboral. “El estrés en el trabajo genera en las empresas una serie de consecuencias negativas en su productividad al igual que en la motivación, satisfacción y compromiso laboral de sus colaboradores. Se asocia con un incremento de accidentes, ausentismo, incapacidades y enfermedades ocupacionales” (Duràn, 2010, pág. 6). Todo ello puede propiciar conflictos interpersonales en el trabajo y en la familia, mayor índice de errores que inciden de alguna manera en la toma de decisiones para la solución de problemáticas generando distanciamiento afectivo con clientes y usuarios que si lo necesitan y así mismo, aumentan los gastos en materia de salud y rotación de personal en las empresas, entre otros aspectos.

Indagar por el significado que los empleados del ICBF tienen del bienestar social laboral recibido y manifestado en sus labores cotidianas, es necesario para conocer si los programas y proyectos ofrecidos en el Centro Zonal Nororiental de Antioquia están logrando sus objetivos de bienestar y calidad de vida de los empleados y cumplen con la pertinencia en la proyección humana de los trabajadores y crecimiento en el instituto, pues son los trabajadores los que le dan sentido y valor a la organización en tanto son portadores de desarrollo en la sociedad.

La presente investigación aporta a la labor que se realiza desde el Trabajo Social, en la medida en que esta profesión se encarga de beneficiar a las personas y velar por el desarrollo humano y la calidad de vida de las mismas, ofreciendo conocimiento en la importancia que tiene un bienestar social asertivo, siendo el área que beneficia los trabajadores y las consecuencias e impactos que dicho trabajo puede ocasionar en estos, permitiendo un análisis de estrategias de intervención en el bienestar laboral frente a la manera en que se está satisfaciendo al empleado y cómo ello puede repercutir en su vida personal y laboral.

Así mismo, desde el Trabajo Social, la investigación permitió analizar la manera en que se está mediando entre los intereses de las instituciones con los de los empleados y la responsabilidad social de estas con su mismo equipo de colaboradores. Por otra parte, permitirá que el ICBF Centro Zonal Nororiental de Antioquia conociera el significado que sus empleados tienen sobre las acciones que se están tomando desde dicha área, constituyéndose esto como una base para que la institución pueda generar programas y proyectos que se enfoquen en las

necesidades e intereses que cada empleado tenga, contribuyendo a generar un impacto positivo en estos y en la misma institución.

CAPITULO II. REFERENTE CONTEXTUAL

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) nace en 1968 con el propósito de atender a la población que vivía en la más profunda vulnerabilidad, la deficiencia nutricional, la desintegración e inestabilidad de la familia, la pérdida de valores y la niñez abandonada. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. ICBF, s.f).

Para los años 70, en Colombia surge el interés por la atención y educación de la población menor de 7 años, hoy llamada Primera Infancia. Por recomendación de una misión de la Organización Mundial de la Salud, en 1970 el gobierno establece en el ICBF un programa dirigido a la atención integral de los niños en edad preescolar, que a la vez promoviera la estabilidad familiar. El programa coordina los servicios de nutrición, salud, educación, promoción social y protección legal, y debía dirigirse a los sectores más pobres de ciudades y campos. Así nacen los "Hogares Infantiles", antes conocidos como CAIFS Centros de Atención Integrales al Preescolar. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. ICBF, s.f).

Este programa es el más representativo de la institución, pero esto no significa que no se realicen programas con los jóvenes y demás miembros de la familia, ya que ésta institución tiene como propósito la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas.

El ICBF está presente en cada una de las capitales del país a través de sus regionales; con más de 200 Centros Zonales, atiende actualmente a cerca de 10.000 niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, indígenas y afrocolombianos como beneficiarios de sus servicios (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. ICBF, s.f).

Uno de los centros zonales que maneja dicha institución es el Nororiental en la Ciudad de Medellín, una de las principales zonas por su área administrativa, donde coordinan el Talento Humano y los programas de bienestar social laboral, teniendo en cuenta que dicha área es

totalmente indispensable e importante dada la labor que realizan los trabajadores al atender constantemente problemáticas conflictivas, las cuales los pueden llevar a manejar estrés laboral y presentar sobrecargas de trabajo.

Además de esto, el ICBF es una institución que vela por el bienestar de la población, pero ese bienestar está acompañado de un buen servicio y este se da en la medida en que el personal lo posea, dado que un trabajador que no se encuentra satisfecho con su trabajo, no dará lo mejor de sí, es por esto que tener en cuenta la opinión del empleado, en cuanto a su sentir frente a su situación laboral y a la satisfacción o insatisfacción que presente en su lugar de trabajo podrá dar las luces para tomar medidas necesarias y así contribuir a la solución de la misma, logrando que su calidad laboral y de vida siempre estén en continuo crecimiento.

El conectarse con el empleado, saber sus necesidades, sus sentires, expectativas y recurrir a programas y proyectos que mediatizan las diferentes situaciones que presentan sus trabajadores, es un instrumento que contribuye a trabajar en pro de los empleados y en pro de la misma institución, permitiendo una calidad en el trabajo.

Por ello es fundamental conocer los significados que poseen los empleados del Centro Zonal Nororiental frente al bienestar social laboral que se les otorga al interior del Instituto, reconociendo la importancia e implicación que posee las acciones que se tomen desde dicha área para el bienestar del empleado, su calidad de vida y su relación con lo laboral, personal y familiar.

CAPÍTULO III. REFERENTE TEÓRICO Y CONCEPTUAL

La presente investigación se centró en la identificación de los significados que los trabajadores del ICBF Centro Zonal Nororiental tienen respecto al bienestar social laboral, por lo cual, se fundamentó desde el paradigma *Interpretativo-Comprensivo* que permite encontrar diversas y múltiples realidades, que son construidas por los actores en relación a la realidad social que viven. Por esta razón no existe una sola verdad, sino que nacen como configuración de los

diferentes significados que las personas le dan a las situaciones, en ellos se encuentra la realidad edificada con base a los marcos de referencia de los actores; en cuanto al proceso de conocimiento que presenta una interacción entre sujeto y objeto, los cuales son inseparables. (Ramírez Robledo, 2004, pág. 71).

Desde lo expuesto y partiendo de que la presente investigación se concentra en el sujeto y lo que él entiende y percibe desde el bienestar que le brinda su institución, se utilizó la teoría del *Desarrollo Humano*, dado que ésta se basa en lo que la persona necesita para obtener calidad de vida. Además de ello, esta teoría ligada al paradigma permitió que las construcciones sociales de cada individuo y su historia sean tomadas como la base para comprender la realidad y que todas las acciones estén dirigidas a la satisfacción de sus mismas necesidades.

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

Es necesario comprender que las necesidades que presenta cada empleado y la satisfacción de estas son subjetivas, dado que tanto la cultura, como la sociedad y las costumbres que lo permean, hacen que su forma de pensar y de sentir sean diferentes, es por ello que se hace oportuno que desde el bienestar social laboral que se ofrece en la institución se revise cuáles son las necesidades primordiales de los trabajadores para que desde allí se logre realizar un trabajo óptimo, en beneficio de los que hacen parte de su equipo de trabajo, permitiendo el mejor desempeño de sus labores y mejorando su calidad de vida.

Al enfocar la investigación en el bienestar social laboral, se hace oportuno conocer de dónde se despliega dicha área, la cual nace desde la gestión del talento humano, según Chiavenato, I. (2009) “la gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes” (p.5).

Además de ello, el mismo autor Chiavenato, plantea la manera en que la gestión del talento humano considera a las personas como seres humanos dado que están dotados de personalidad y son diferentes entre sí, poseen diferentes historias, conocimientos, habilidades, capacidades las cuales se hacen indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales. Como activadores inteligentes de los recursos organizacionales, entendiendo esto como los impulsores de la organización, dotándola de inteligencia y talento y como socios de la organización debido a que tienen la capacidad de conducirla a la excelencia y al éxito. Como socios, las personas invierten en la organización, esfuerzo, responsabilidad, dedicación, riesgos, etc., con el interés de recibir beneficios tales como el salario, incentivos, crecimiento profesional, entre otros.

De allí parte la idea de que los trabajadores son los que logran hacer que la institución tenga éxito, logre cumplir con las expectativas del servicio y llevar a cabalidad sus metas y objetivos poniendo todo su esfuerzo y dedicación.

Invertir en el capital humano y tener programas que fortalezcan al sujeto tanto en su vida social como laboral, dan sentido a la institución, teniendo en cuenta que “la formación como inversión en capital humano se justifica porque es el resultado empresarial cuyos beneficios se traducen en la satisfacción y el desempeño del trabajador que puede mejorar la realización de su tarea y progresar dentro de la propia organización, además de generar objetos y servicios más competitivos” (Gil, s.f, pág. 2).

Cuando se invierte en el personal, se está invirtiendo también en el progreso de la institución partiendo de que, si el personal está satisfecho con su trabajo, motivado, va a prestar un mejor servicio, entregando todas sus destrezas, conocimientos, generando buenos resultados y

por ende haciendo que la institución ofrezca mejores servicios y posea reconocimiento en cuanto a la calidad de su trabajo.

De otro lado para que los empleados presten mejor su servicio, es importante la motivación que se les brinda, Gil, M & Gil, A (Gil, s.f, pág. 4) plantean que en toda organización empresarial se debe tener dos niveles básicos de motivación; la individual, que tiende a acentuar la promoción y la satisfacción del trabajador, teniendo conocimiento de las necesidades individuales y la motivación grupal que se originan en la identificación de los trabajadores en grupos participativos y motivaciones colectivas que a su vez, responden a determinados intereses más amplios. Las consideraciones grupales y corporativas son claves para entender la motivación del trabajador, ya que se encuentran en relación con su conciencia e identidad de pertenencia a un grupo dentro de la empresa, donde el trabajador recibe demandas que estimulan su creatividad, su capacidad de sistematizar y su iniciativa para resolver problemas. El grupo le ofrece apoyo, reconoce sus capacidades, experiencia y, en definitiva, valora su trabajo.

La labor realizada desde el área del talento humano, García, Sánchez y Zapata proponen la gestión que se cumple desde la misma dinámica como “la actividad estratégica de apoyo y soporte a la dirección, compuestas por un conjunto de políticas, programas y actividades, con el objetivo de obtener, formar, motivar, retribuir y desarrollar al personal requerido para generar y potencializar, el management (administración, gestión, dirección) la cultura organizacional y el capital social, donde se equilibran los diferentes intereses que convergen en la organización para lograr los objetivos de manera efectiva " (Aguilera Castro, 2011, pág. 5).

El objetivo que presenta el área de gestión humana es desarrollar e implementar políticas, programas y actividades que busquen el desarrollo de las personas, que les cualifiquen y que generen ambientes óptimos de trabajo para el logro de los objetivos de la Institución.

El área de gestión humana presenta varias líneas de acción, entre ellas se encuentra el proceso de selección de personal, donde se realiza la convocatoria y se identifican los perfiles; continuando con la línea de contratación o relación laboral, la cual vincula el talento humano, se realizan inducciones, se presenta la entrega de cargos, procesos disciplinarios, entre otros; en tercera instancia se encuentra la línea de información y capacitación, donde se identifica el nivel de formación que el empleado presenta y el requerimiento de la Institución para que realice

seminarios, etc.; y por último se encuentra la línea de bienestar social laboral en donde se identifican estrategias que posibiliten en los empleados un bienestar dentro de la institución y un bienestar para su crecimiento personal (Trabajadora Social, 2015).

Cuando se implementan programas que favorezcan al empleado y logre satisfacer sus necesidades sociales, económicas y culturales, se está hablando de un bienestar social laboral que impacta la integralidad del empleado, donde el trabajador encuentre tranquilidad, goce en sus actividades y por ende calidad de vida, de lo contrario si desde dicha área no se favorece al trabajador, permitiendo su desmotivación e insatisfacción, no se hablaría de un bienestar laboral, por ende dicha área solo cumpliría con ser instaurada en la institución, pero sin hacer efectivo los propósitos que debería tener para con los empleados.

Además, Angélica Vigoya (2002) plantea que “una política de Bienestar social laboral debe responder a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales como individuales del funcionario dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios organizacionales, políticos, culturales y haciendo partícipes a los servidores públicos en la implementación de los planes, programas y proyectos, de tal manera que se combinen los fines de desarrollo de la entidad y los del Estado, con sus fines de desarrollo como persona” (s.f).

Desde el bienestar social laboral se debe velar tanto por los intereses del empleado como el de la Institución, realizando una mediación entre ambas, logrando el cumplimiento de los diferentes objetivos, teniendo en cuenta que pueden variar de acuerdo a los cambios que se presentan en la sociedad, tanto políticos, como culturales y organizacionales, de igual manera el lograr que el empleado se identifique con su institución permitirá que se trabaje en pro de los objetivos institucionales, al sentirse motivado, recibiendo un buen acompañamiento por parte de la Institución.

El ICBF plantea que desde la gestión humana se debe trabajar por lograr un ambiente laboral amable, integralidad, además de un desarrollo de los principios institucionales. Así mismo, propone que el desarrollo de programas de bienestar social laboral es un instrumento eficaz para lograr la motivación de los servidores públicos, permitiendo que proporcionen sus mejores destrezas y contribuyendo a que posean calidad de vida (Instituto Colombiano de Binestar Familiar, s.f, pág. 3).

El servicio que ofrecen los empleados del ICBF, al integrar problemáticas y estar al servicio de todo tipo de población, puede generar ciertos niveles de estrés y cargas emocionales, por lo tanto, el proporcionarles un acompañamiento desde el área de bienestar social laboral podría contribuir a su mejor desempeño y motivación en su labor, permitiendo que posea calidad de vida entendiéndose esta como “el óptimo de bienestar entre las cinco dimensiones del ser humano: física, mental, emocional, social y espiritual, que caracteriza a ciertos grupos sociales o comunidades. Incluye, la integración familiar, participación comunitaria activa y estilos adecuados de vida” (Aguilar Quevedo, 2007, pág. 14).

De acuerdo a lo anterior, el indagar por el significado que cada uno de los empleados puede tener o tiene frente al bienestar social laboral que se les ofrece desde la institución, permitirá entender si la labor realizada desde esta área está cumpliendo con las expectativas del empleado.

3.1 Marco legal

El bienestar que se le debe ofrecer a un empleado está establecido por leyes, normas y decretos, los cuales enfatizan en el buen trato, los servicios que se les debe otorgar y la manera en que se les propiciará calidad de vida, siendo estos necesarios para guiar el acompañamiento que desde la Institución se le brinda al trabajador.

En este sentido, conocer las leyes y decretos que se establecen frente al bienestar laboral, ampliará la visión en cuanto a cómo se debería desarrollar dicha área, sus objetivos, propósitos y resultados que deberá generar en los empleados.

Identificar lo descrito, permitirá contrastar los significados de los empleados del ICBF en cuanto al bienestar social laboral que les ofrece la Institución, permitiendo acercarse a la realidad que viven a partir de sus experiencias, logrando conocer la manera en que se debe practicar el bienestar social laboral y como en esta Institución se está desarrollando.

LEYES, DECRETOS, REGLAMENTOS	REFERENCIA ESPECÍFICA A LA INVESTIGACIÓN.
Constitución Política de Colombia de 1991 - Artículo 53	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Igualdad en las oportunidades; Estabilidad en el empleo; Garantía a la seguridad social; La capacitación y el adiestramiento; El descanso necesario; La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo, no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores.</i>
Ley 50 de 1990 – Artículo 21	<ul style="list-style-type: none"> • <i>En las empresas con más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, estos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación.</i>
Decreto Ley 1567 de 1998 Artículo 20	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Los programas de bienestar social deben organizarse a partir de las iniciativas de los servidores públicos como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora”.</i>
Decreto Ley 1567 de 1998 Artículo 21	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Los programas de Bienestar Social deben cumplir los siguientes fines:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la identidad, la</i>

	<p><i>participación y la seguridad laboral de los empleados de la entidad, así como la eficacia, la eficiencia y la efectividad en su desempeño.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Fomentar la aplicación de estrategias y procesos en el ámbito laboral que contribuyan al desarrollo del potencial personal de los empleados, a generar actitudes favorables frente al servicio público y al mejoramiento continuo de la organización para el ejercicio de su función social.</i> - <i>Contribuir, a través de acciones participativas basadas en promoción y la prevención, a la construcción de un mejor nivel educativo, recreativo, habitacional y de salud de los empleados y de su grupo familiar.</i>
<p>Resolución 1218 de 2008</p> <p>Artículo 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Los servidores públicos del ICBF serán atendidos de manera integral abarcando las esferas personal, familiar y laboral, por cuanto es definitivo que para lograr una mayor eficiencia en su quehacer hay que ocuparse primero de su ser (sentimientos, emociones, relaciones, motivación, y todos los demás intangibles que dinamizan la vida de las personas).</i> ● <i>El desarrollo de programas de bienestar social laboral será el instrumento eficaz para dinamizar la motivación de los servidores (as) públicos (as) los cuales estimularán su potencial creativo, mejorando su calidad de vida laboral e incrementando su satisfacción con el trabajo y con la entidad.</i>

En las leyes, ordenamientos y decretos enunciados se puede evidenciar el grado de calidad de vida que se le debe dar al empleado, partiendo desde la igualdad a la hora de tratar al personal, estabilidad que se le debe brindar y acompañamiento en su proceso de capacitación, además de ello la importancia que tiene la opinión del empleado y conocer sus necesidades y expectativas dado que a partir de su sentir se deben realizar los programas y proyectos, de igual manera se le confiere interés el velar por el desarrollo integral del servidor público, incluyendo su ámbito personal y familiar, además de generarle motivación en su trabajo.

El bienestar social laboral es un derecho que poseen los empleados el cual contribuye a su calidad de vida, teniendo en cuenta que además de ser fundamental para la satisfacción de los trabajadores, en la misma medida se está aportando al desarrollo de la institución, beneficiando ambas partes.

De acuerdo a los decretos mencionados, bienestar social laboral debe apostarle inicialmente al trabajador como sujeto que tiene necesidades, emociones, relaciones y debe estar constantemente motivado, en este sentido se logra mayor eficacia y eficiencia en su quehacer, brindando mejor atención a los usuarios en la medida en que se sienta a gusto con lo que hace y motivado por su institución, de lo contrario se afectará tanto su salud mental y emocional como el desempeño que presente en su labor teniendo en cuenta que el atender usuarios con realidades problemáticas puede impactar en su vida personal, sin desligarse de su ámbito familiar y relaciones sociales.

Las leyes exponen un panorama laboral que favorece el desarrollo integral de los trabajadores producto de la buena aplicación de programas de bienestar social laboral en las empresas, por ello se avanza en el análisis comparativo para conocer la implementación del bienestar en el ICBF y la realidad expresada en los empleados.

Por ende, el identificar los significados que los empleados del ICBF tienen frente al Bienestar social laboral que le ofrece la Institución, posibilita conocer el impacto que han generado las acciones realizadas desde dicha área y contrastar lo propuesto a partir de las leyes y decretos con lo realizado según las experiencias y opiniones propias de los sujetos involucrados y valorando la concepción de bienestar desde lo institucional (ICBF) y desde lo subjetivo (Empleado).

CAPÍTULO IV. MEMORIA METODOLÓGICA

“La investigación reconoce y asume el lugar central del sujeto y la subjetividad de la investigación social, donde el sujeto investigado cobra sentido y se concibe como un sujeto social, como aquel ser humano que se reconoce y es reconocido por otros, que se nombra y es nombrado por otros el cual hace parte del mundo de lo humano, del lenguaje, de lo simbólico, de lo cultural, partícipe y constructor de su propia realidad y no como objeto histórico, anónimo, perteneciente al mundo físico de lo controlable y manipulable” (Quiroz, s.f, pág. 14).

Al indagar en los empleados del ICBF sobre el significado de Bienestar social laboral, se hace necesario priorizar el conocimiento del otro, sus formas de ver la vida, las diferentes posiciones y perspectivas que cada uno tiene consigo mismo, logrando de esta manera trazar una investigación social, la cual debe tener una actitud integradora, además de darle importancia al entrar en diálogo con lo subjetivo, ya que posibilita recrear el conocimiento y reconocer al sujeto como portador de dicho conocimiento, teniendo un papel fundamental en el proceso de construcción de una realidad.

En esta medida, cuando se habla de investigar las percepciones de los empleados se está partiendo de una visión subjetiva, por lo tanto, se hizo oportuno desarrollar el proyecto a partir de la *investigación cualitativa*, ya que permite conceptualizar la realidad con base en el

comportamiento, los conocimientos, las actitudes y los valores que guían el comportamiento de las personas estudiadas. Además, se logra captar por medio de este método, el significado y las interpretaciones que comparten los individuos sobre la realidad social que se estudia y es definida como un producto histórico, es decir validada y transformada por los mismos sujetos. (Bonilla, 1997, págs. 86 - 92).

Por medio de la investigación cualitativa, se puede interpretar la realidad desde la opinión la sujeto, tal como este acepta y construye su entorno, su situación, permitiendo interactuar con él para conocerlo más a fondo, e indagar a profundidad sus percepciones, las cuales nacen desde sus propias experiencias e historias de vida, conocer lo que opinan frente a lo que evidencia a diario y vive, en este caso, contribuye a adentrarse en el mundo de cada uno de los empleados, logrando comprender lo que perciben frente al Bienestar social laboral que les ofrece el ICBF, la investigación cualitativa posibilita tener vínculos con el sujeto, lo cual se vuelve más enriquecedor para el investigador, tal como lo plantea Bonilla, E. Rodríguez, P. (1997) “los investigadores cualitativos, tienen que desarrollar una comunicación directa permanente con los sujetos investigados, porque su interés implica de hecho comprender el conocimiento que ellos tienen de su situación y de sus condiciones de vida” (Bonilla, 1997, pág. 93).

En este orden de ideas, debido a que esta investigación privilegia el sujeto y la subjetividad, el enfoque que acompañó su desarrollo es el *histórico-hermenéutico* que busca interpretar los motivos internos de la acción humana, mediante procesos libres, no estructurados, sino sistematizados, que tienen su fuente en la filosofía humanista. También busca traducir, interpretar y comprender un fenómeno o una realidad en un contexto concreto. (Torres, 2012, pág. 1).

Este enfoque posibilitó conocer las percepciones de los trabajadores del ICBF desde la conexión que cada uno de ellos ha tenido en el ámbito laboral, además de contribuir con la interpretación de la realidad que llevan consigo, y lo más importante traslada al investigador a “conocer las percepciones tal como son, sin instrucción alguna o contaminación de medidas formales o problemas preconcebidos” (Torres, 2012, pág. 2).

En este sentido, el paradigma que orientó la investigación fue el *interpretativo-comprensivo*, el cual va ligado a la intencionalidad del enfoque seleccionado, dado que posibilita

encontrarse con el sujeto, conocer a profundidad sus vivencias, sus experiencias en torno a lo que le ofrece la institución desde el Bienestar social laboral, interpretar sus emociones, sentimientos frente al contexto que lo permea, construir con él y desde él la realidad de su condición laboral, y evidenciar si todo lo que debe ofrecer el Bienestar social laboral, se está reflejando en el empleado.

Así mismo, al darle importancia a la subjetividad se privilegió la *fenomenología* como la estrategia metodológica que condujo la presente investigación. Para Van Manen, las tareas de la fenomenología consisten en el estudio de la experiencia vital, del mundo de la vida, de la cotidianidad, lo cotidiano en sentido fenomenológico, es la experiencia no conceptualizada o categorizada, es la expresión de los fenómenos dados a la conciencia. Se cuestiona por la verdadera naturaleza de los fenómenos, procura explicar los significados en los que estamos inmersos en nuestra vida cotidiana, y no las relaciones estadísticas a partir de una serie de variables, el predominio de tales o cuales opiniones sociales, o la frecuencia de algunos comportamientos, es el estudio científico-humano de los fenómenos. Puede considerarse ciencia en sentido amplio, es decir un saber sistemático, explícito, autocrítico o intersubjetivo, es la exploración del significado del ser humano, es el pensar sobre la experiencia originaria. (Dolores, 2009, pág. 10).

La importancia de la estrategia fenomenológica para este trabajo radica en el valor que se le otorga al conocimiento que posee el sujeto, la construcción de significados desde los empleados, que son los que vivencian el Bienestar social laboral, “busca conocer los significados que los individuos dan a su experiencia, lo importante es aprehender el proceso de interpretación por el que la gente define su mundo y actúa en consecuencia. La fenomenología intenta ver las cosas desde el punto de vista de otras personas, describiendo, comprendiendo e interpretando” (Dolores, 2009, pág. 11).

Con la investigación se realizó un proceso de construcción de conocimiento con los empleados del ICBF, con el fin de comprender la realidad y la situación que viven frente al bienestar social laboral que se les ofrece, de modo que se indagó por sus sentires, percepciones dando prioridad a las opiniones y la subjetividad de cada uno de ellos.

SISTEMA CATEGORIAL

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	OBSERVABLES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Bienestar Social	Bienestar social laboral	<p>Beneficios que les ofrece la institución a los empleados, por medio de programas y proyectos, que contribuyan a su calidad de vida.</p> <p>Relaciones sociales y laborales.</p> <p>Percepciones del bienestar social laboral.</p> <p>Formas de satisfacciones propias del sujeto.</p> <p>Intereses propios del</p>	<p>Entrevista semiestructurada</p> <p>Observación Participante</p> <p>Observación no participante</p> <p>Grabadora</p> <p>Cámara digital</p>

<p>Condiciones de vida</p>	<p>Necesidades del ser, tener, hacer y estar</p> <p>Satisfacción de necesidades.</p> <p>Condiciones laborales</p>	<p>sujeto.</p>	<p>Guía de preguntas</p> <p>Diarios de campo</p>
-----------------------------------	---	----------------	--

FASES QUE CONTEMPLAN EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN:

<p>FASES</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p>
	<p>Se inicia con la elección del tema, en este caso las percepciones que tienen los empleados del centro zonal nororiental frente al Bienestar social laboral. Iniciando con la asesoría de un experto (trabajadora social del ICBF), continuando con revisión de documentación, tesis y trabajos de grado.</p> <p>Seguidamente se plantean los antecedentes del Bienestar social laboral, partiendo desde un contexto global, y centrándose en el contexto nacional y local, delimitando la importancia que presenta.</p> <p>A continuación, se expone la pregunta orientadora y los objetivos, continuando con la justificación la cual determina el interés de la</p>

<p align="center">FASE PREPARATORIA</p>	<p>investigación exposición de los objetivos que son los que dirigen la presente investigación.</p> <p>Se continúa desarrollando el referente teórico y conceptual desarrollando las teorías y conceptos en los cuales se fundamenta el proyecto, respectivamente con su marco legal.</p> <p>Prosigue el referente contextual el cual delimita la investigación.</p> <p>Finalmente se realiza el diseño metodológico, estableciendo las teorías que guiarán la metodología, el sistema categorial, y las técnicas e instrumentos para la recolección de información.</p>
<p align="center">FASE DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS, RECOLECCIÓN DE DATOS.</p>	<p>En esta fase se aplican las técnicas e instrumentos que se han planteado en el diseño metodológico para la recolección de información, las cuales se utilizarán en los empleados del ICBF centro Zonal Nororiental de Antioquia.</p>
<p align="center">FASE DE SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>En la presente fase se sistematiza la información recolectada desde las técnicas e instrumentos utilizados, con el fin de darle un orden lógico y recoger la información que se necesita.</p>
<p align="center">FASE ANALÍTICA</p>	<p>Luego de la sistematización se pasará ahora a ser analizada la información de tal manera que se pueda identificar las percepciones que tienen los empleados frente al bienestar social laboral que les ofrece el ICBF Centro Zonal Nororiental.</p>
<p align="center">FASE INFORMATIVA</p>	<p>En esta fase, se presentará a la Institución los resultados que arrojó la investigación, con el fin de que contribuya a la revisión de los programas y proyectos implementados, para que de esta forma se aporte a la calidad de vida de sus trabajadores.</p>

4.1 Población universo y muestra

La presente investigación se llevó a cabo en el ICBF Centro Zonal Nororiental de Antioquia con una población universo de 60 empleados, la cual la integran diferentes profesionales de las ciencias sociales, humanas y políticas y de áreas administrativas para hacer frente al direccionamiento del ICBF, al cumplimiento de políticas del desarrollo y para hacer acompañamiento a las necesidades y problemáticas sociales de la población atendida.

Tomando una muestra representativa de 19 empleados del Centro Zonal Nororiental, las encuestas y entrevistas como instrumentos de recolección de información fueron aplicadas a cinco (5) Trabajadores sociales, cinco (5) psicólogos, cinco (5) nutricionistas y (4) abogados. La elección fue de manera aleatoria de modo que la investigación fuera rigurosa en el rastreo y análisis de la información, además de enfocarse en los profesionales que diariamente están recibiendo a los usuarios quienes acuden para exponer sus problemáticas y en esta medida son ellos quienes están más expuestos a que se afecte su salud emocional, mental y generarse tensiones por dicha labor, siendo para ellos fundamental las acciones que se realizan desde el área de bienestar social laboral.

4.2 Técnicas e instrumentos de recolección de información

La recolección de datos y el análisis de la información ocurren de manera simultánea, por lo que requieren familiarización con el grupo que compromete la investigación, para interpretar de una manera más acertada las percepciones que cada uno de los empleados del ICBF del Centro Zonal Nororiental de Medellín tiene sobre el Bienestar social laboral. Para la recolección de la información se utilizaron los espacios, escenarios, momentos, colaboradores y recursos disponibles, evidencias que se tomarán a través de la palabra y la participación de las personas involucradas. Para ello, es importante tener en cuenta técnicas tales como la entrevista semiestructurada, la observación no participante y participante.

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

La entrevista semiestructurada “Se determina de antemano cual es la información relevante que se quiere conseguir. Se hacen preguntas abiertas dando oportunidad a recibir más matices de la respuesta, permite ir entrelazando temas, pero requiere de una gran atención por parte del investigador para poder encauzar y estirar los temas” (Pelàez, s.f, págs. 3-4).

Fue de gran utilidad para el trabajo de investigación, porque permitió elegir personas claves de la Institución que generaran información acertada y contribuyeran al logro de los objetivos de la investigación.

Esta técnica permitió conocer las opiniones y experiencias que los empleados del ICBF han tenido del Bienestar social laboral, la información se obtendrá en la medida que las preguntas estén bien orientadas.

La observación no participante es una técnica donde sólo el investigador realiza su observación manteniéndose al margen del grupo de personas. Aquí el objetivo principal es recolectar información sin tener ninguna interacción con los participantes, de manera que se pueda obtener una primera percepción del tema. (Valles, 1997, pág. 142).

Otra de las técnicas de las que se hizo uso para conocer el campo de actuación fue la *observación participante*, teniendo como fundamento observar las acciones y comportamiento del sujeto en el lugar donde se desenvuelve cotidianamente.

Taylor y Bogdan plantea que es importante lo que siente, lo que ve y lo que oye un investigador cuando está realizando la observación, resalta además la importancia del lenguaje de los individuos dado que este dará pistas sobre sus intereses y sentimientos. (Taylor, 1986, pág. 15).

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

Instrumentos de recolección de información

Para la aplicación de las técnicas mencionadas se utilizaron instrumentos como el diario de campo, cámara digital, grabadora y las guías de preguntas; aportando una mejor recolección de información en las visitas al ICBF.

Diario de campo: “es un instrumento utilizado por los investigadores para registrar aquellos hechos que son susceptibles de ser interpretados. En este sentido, el diario de campo es una herramienta que permite sistematizar las experiencias para luego analizar los resultados”.(Universidad tecnológica de Pereira. , s.f).

Este instrumento permitió que cada hecho observado en los empleados del ICBF no pasara desapercibido y fue de gran ayuda para ubicar aspectos importantes que contribuyeron al desarrollo de la investigación.

Cámara digital: “...detrás de la imagen que proporciona una cámara digital, puede haber información más valiosa aún que el objeto mismo fotografiado y que puede ser descubierta si se aplican los procedimientos y las herramientas adecuadas. Las imágenes digitales contienen información que no es evidente a simple vista y esto puede ser aprovechado (como de hecho lo es) para muchos campos de la investigación...” (Artigoo, s.f). El uso de la cámara digital permitió registrar el espacio físico en donde se encuentran ubicados los empleados del Centro Zonal Nororiental de Antioquia.

Grabadora: “Una de las herramientas de investigación que es muy útil por si el entrevistador se le complica entender al entrevistado sea por la velocidad en la que habla o por

regionalismos que utiliza. La grabadora de voz le permitirá analizar las respuestas a su pregunta palabra por palabra” (Espinoza, 2013).

La grabadora permitió que cada detalle de la entrevista que en su momento no quedó claro o es pasado por alto o irrelevante, sea después al escucharla, un aspecto importante y ayudó en dar más claridad al trabajo investigativo.

Guía de preguntas: “es una ayuda de memoria para el entrevistador, tanto en un sentido temático (ayuda a recordar los temas de la entrevista) como conceptual (presenta los tópicos de la entrevista en un lenguaje cotidiano, propio de las personas entrevistadas)” (Culturama, s.f, pág. 2).

Gracias a este instrumento el equipo investigador no perdió el hilo de la entrevista, y le otorgó sentido y coherencia a lo que está preguntando a los trabajadores del ICBF; por otro lado, la guía de preguntas permitió dar un orden a la misma, ubicando allí los aspectos del bienestar social laboral sobre los cuales se requiere tener información y que se hacen importantes para la investigación.

4.3 Consideraciones éticas

Realizar un trabajo investigativo requiere de unos compromisos éticos para aportarle seriedad al proceso y confiabilidad al grupo participante. María Eumelia Galeano (Galeano Marín, 2004, pág. 118) plantea que el hacer un ejercicio investigativo cualquiera que sea el propósito del mismo, no constituye licencia para invadir la privacidad de los informantes, lo que indica que el comportamiento debe ser adecuado y su código ético debe estar basado en la responsabilidad y seriedad, manteniendo la confidencialidad y el anonimato, no transgredir los acuerdos hechos con los informantes, no abordándolos en condiciones que no les permita tener control sobre lo que dicen y hacen. También es necesario acordar con anterioridad sobre los aspectos que se van a observar e incluir en el informe final de la investigación dando a conocer el borrador de la información recolectada a los que participaron antes de hacer la entrega definitiva, teniendo precaución para lograr la minimización de los riesgos inherentes al trabajo.

Para el desarrollo de la presente investigación se contemplaron las siguientes consideraciones éticas:

Los derechos, dignidad, intereses y sensibilidad de los empleados se respetarán.

No maleficencia: no se realizó ningún procedimiento que pueda causarles daño a los empleados del ICBF que participaron en las actividades de recolección de información.

Justicia: el trabajo se realizó sin ningún tipo de discriminación, tratando a todos los participantes con igual consideración y respeto.

Autonomía: en la investigación, sólo se incluyeron los empleados que aceptaron voluntariamente participar y se respetó la decisión de querer permanecer dentro de la misma.

Principio de confidencialidad: si el empleado que participó en la investigación quería mantener su anonimato, se le respetó su decisión y no se reveló su identidad.

Como instrumento se utilizó el **consentimiento informado** “toda investigación social produce una tensión al invitar a la gente a colaborar en un proceso que no está hecho directamente en su beneficio y en cuyo diseño no ha participado. Desde el punto de vista ético kantiano, este problema puede ser interpretado como violando la máxima de “no usar a las personas como medios para lograr fines propios”. Una forma de resolver esta tensión, siguiendo a Guillemín y Gillam (2004), es respetando la autonomía de los individuos, es decir, su capacidad de tomar decisiones...” (Inés, 2010, pág. 7).

El consentimiento informado garantizó la expresión voluntaria del sujeto y su intención de participar en la investigación, después de haber comprendido la información que se le dio, con respecto a los objetivos del estudio, beneficios, sus derechos y responsabilidades.

Todo esto se realizó con el fin de que los trabajadores del ICBF que participaron en la investigación sintieran confianza a la hora de dar su opinión frente lo que percibe del bienestar social laboral que le brinda su institución a partir de su propia experiencia y labor que realiza.

CAPÍTULO V. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

5.1 Sistematización de la información.

Para darle un orden e intención a la información que se recolectó con los empleados del ICBF, a partir de las técnicas e instrumentos utilizados, se realizó la interpretación y representación gráfica del resultado de la triangulación de los datos, las cuales permitieron conocer de manera detallada los significados que poseen los empleados del Centro Zonal Nororiental de Antioquia frente al bienestar social laboral que les ofrece el ICBF.

Todos los profesionales abordados en la investigación cumplen funciones determinantes dentro de la labor que adelanta el ICBF con relación a la toma de decisiones para la atención de problemáticas sociales, los cuales presentan postulados interesantes frente al significado de bienestar social laboral durante todo el tiempo en que han pertenecido al grupo de trabajo. En este sentido, la revisión de la información en un primer momento conllevó a la identificación de características, particularidades o rasgos de los trabajadores del Centro Zonal Nororiental respecto a las diferentes variables y categorías del bienestar social laboral y las condiciones de vida.



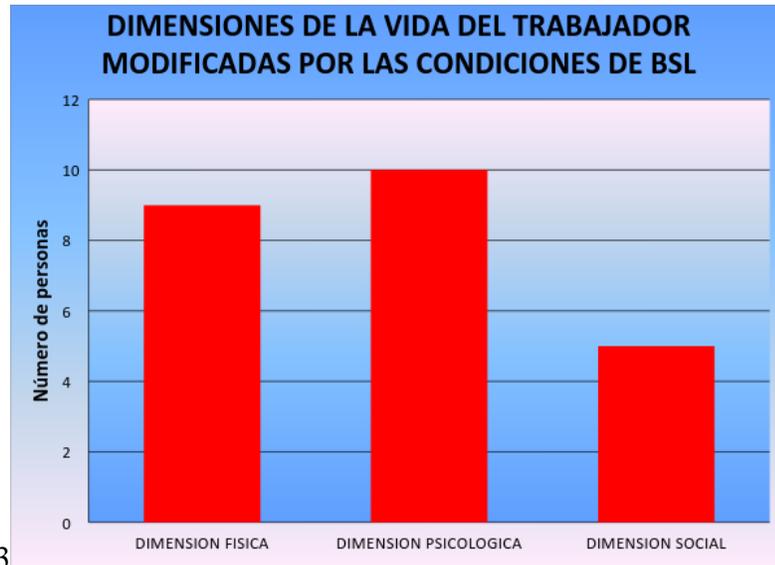
GRÁFICA 01

G: 01 El 58% de los empleados no tiene conocimiento acerca de los programas de Bienestar social laboral, mientras que el 42% manifiesta tener conocimiento de los mismos.



GRÁFICA 02

G: 02 El 37 % de los trabajadores del ICBF otorga una mala calificación en la aplicación del plan de Bienestar social laboral, mientras que el 63%, la define como regular. Las calificaciones Buena y Excelente aparecen con cero (0) en la valoración.



GRÁFICA 03

G: 03 9 personas han tenido modificaciones en cuanto a su dimensión física debido a las condiciones de bienestar social laboral, mientras que 10 personas han tenido modificaciones en la dimensión psicológica y 5 personas en la dimensión social.



GRÁFICA 04

G: 04 El 26% de los empleados presenta pocas alteraciones de salud, el otro 26% son ocasionales sus malestares de salud y el 47% presenta constantes alteraciones de salud.



GRÁFICA 05

G: 05 El 16% de la población valora los programas de BSL como muy efectivos, otro 16% los considera efectivos, y el 68% de la población los valora como poco efectivos.



GRÁFICA 06

G: 06 Es considerada como "muy importante" con una valoración del 100% de la población encuestada.



GRÁFICA 07

G: 07 Los empleados del ICBF Centro zonal Nororiental tienen preferencia por ciertas actividades. Con el mayor porcentaje están la rumba, los aeróbicos; y el baile y las celebraciones del fondo de bienestar (día del empleado) con 42% cada una, las clases de yoga y el restaurante con el 1% y por último el convenio Carlos Lleras y las capacitaciones virtuales con 0.52%.



GRÁFICA 08

G: 08 La participación activa está representada en un 32%, mientras que la participación pasiva es de un 68% de la población.

5.2 Análisis de la información

Las organizaciones definidas como “conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no” (Thompson, 2007), y para su buen funcionamiento en las lógicas del mundo contemporáneo, las organizaciones exigen una alta caracterización en términos de sus elementos técnicos, en las herramientas y la tecnología para ser acordes a las exigencias del medio, los elementos financieros aludiendo al capital institucional y al presupuesto y capacidad económica de la empresa u organización para ser sostenible y rentable, sin embargo es imprescindible la disposición y el reconocimiento de los elementos humanos como el capital vivo que materializa y transforma la esencia de la empresa en pro de la misión institucional y el desarrollo de los colaboradores.

Según Michel Tamayo Saborit, los trabajadores son el elemento primordial que logra potenciar los otros elementos de la organización, “El reto está en lograr colectivos laborales afables capaces de generar sinergia y desarrollar instrumentos en función de la inteligencia empresarial en las organizaciones” (Tamayo S, 2010), de ahí la importancia de implementar efectivamente el Bienestar en la organización para cultivar un buen clima laboral y así generar prácticas para la motivación, cuidado y fidelización de los trabajadores. Sin embargo, dichos elementos están mediados por tipos de liderazgo, por estilos de comunicación y por diferentes relaciones afectivas que en su momento se pueden tornar agradables o conflictivas para el equipo de trabajo.

De esta manera, se alude al ambiente laboral como estado de ánimo de toda la organización, producto de las particularidades de cada trabajador desde sus estados emocionales, motivacionales y de relaciones en el trabajo.

En este sentido, la forma como se lleve a cabo el bienestar laboral en las instituciones se convierte en una de las claves para el éxito de la organización beneficiando en todo momento los ambientes laborales, dado que es desde el ambiente laboral donde se desprenden elementos de la motivación, el empeño, la productividad y demás. Así lo manifiesta Elena Rubio Navarro, en su texto sobre *las reglas de un buen clima laboral*, donde dice que “está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno” (Navarro, 2010, pág. 2) de esta manera la satisfacción y la productividad del equipo de trabajo está directamente relacionado con el ambiente y el estado de la organización; producto de las dinámicas laborales y el bienestar encontrado dentro de su misma actividad laboral.

En esta lógica, se contempla que el bienestar laboral también está ligado con el tipo de empresa y su razón social, dado que se parte del conocimiento mismo de las políticas, de la administración y del contacto con los diferentes productos y servicios ofertados, para propiciar el goce o el poco acercamiento a los programas de bienestar social laboral.

Así, el bienestar social laboral compromete las decisiones, las relaciones y las proyecciones de cada persona y su relación directa con la empresa, bienestar es un conjunto integrador de las dinámicas de trabajo, las relaciones familiares y sociales, el clima laboral y demás, son aspectos que están directamente relacionados con el desarrollo que viven los trabajadores en medio de la cultura laboral que promueve la institución.

Por lo anterior y en la búsqueda de la comprensión de las dinámicas de bienestar social laboral en el ICBF Zona Nororiental, la investigación contempló un reconocimiento del lugar y la ubicación de la zona, encontrando que la sede Nororiental, pasó de ser una casa tradicional en un sector poblado de árboles y casas al estilo colonial en el barrio Prado de Medellín, para ser actualmente un centro de cubículos con una estructura moderna sin ventanales, con aire acondicionado y luz artificial; ubicándose en el centro de la ciudad, específicamente en el Parque

de Berrío de Medellín, una zona de la ciudad marcada históricamente por dinámicas de prostitución, robo, luchas entre el comercio formal e informal, e incluso que por su centralidad, se da una alta concentración de personas.

“la Carrera 51, por contar con una ubicación estratégica que desde el inicio, la ha colocado en el centro de desarrollo de la ciudad misma. Hoy en día, aunque ha sido objeto de importantes transformaciones físico-espaciales, permanece como un lugar de diversos matices, oscuros y claros donde confluye un alto flujo vehicular y peatonal que atraen y dinamizan en el sector circundante, la práctica de diversas actividades. Esta dinámica y su condición de espacio público, la ha convertido, además, en un escenario multifacético donde prevalece su condición de lugar de encuentro, de uso de valor económico, de escenario cultural y de interacciones sociales. Sin embargo, también es un espacio de tensión y de lucha territorial donde coinciden la formalidad e informalidad otorgándole, un sentido y significado de apropiación en lógica de supervivencia” (Alcaldía de Medellín, 2012, pág. 6).

Se da por tanto un cambio radical de ambiente de trabajo en los empleados del ICBF Centro Zonal Nororiental de Antioquia, desde lo físico espacial, quienes expresan choques emocionales, cambios en la comunicación del equipo de trabajo y ausencia de espacios para su descanso y esparcimiento en horarios que no afectan la labor.

Configurándose lo anterior como uno de los aspectos que influyen en el ambiente laboral y en la salud de los empleados, dado que el cambio de espacios nunca se valoró como propuesta de mejora de la sede, solo se contempló desde las directivas y los más afectados dicen ser los empleados. Además de ello, el contexto para las intervenciones no se presenta como el más favorable, teniendo presente que el espacio de trabajo anterior quedaba en una zona tranquila y menos problemática de lo que es el Parque de Berrío, donde actualmente están instalados; una ubicación poco favorable para la labor que los profesionales realizan, dado que todo el tiempo atienden situaciones conflictivas y a la hora de su descanso, fuera de las instalaciones, se encuentran con un ambiente igual o peor del atendido durante su jornada laboral, escenarios que

puede repercutir en la tranquilidad del empleado y por ende en su calidad de vida. (E-02-TS, ENC.02-TS, ENC 03-TS, ENC-03-PS, ENC-02-N, (Comunicación personal, 2014).

Por otro lado, los empleados del ICBF expresan agotamiento al final de las jornadas, una situación obstaculizadora en su rendimiento y en el goce de las actividades que realizan, así el fenómeno de la carga laboral se evidencia, en tanto los empleados no comparten tiempos de calidad con sus familias, el traslado de actividades laborales para los hogares y las jornadas de trabajo nocturnas obligados para adelantar casos y actividades.

Las situaciones planteadas son desfavorables para el buen desarrollo del empleado, pues alteran la productividad en su labor y limitan su compartir familiar, personal y social, aspectos que comprometen el bienestar social laboral dado que su agotamiento parte de la labor que realizan y su estado de vulnerabilidad en la problemáticas sociales dado que están expuestos a situaciones problemáticas dentro y fuera de su lugar de trabajo, con largas jornadas por la demanda de población para atender y la carga laboral para sobrellevar, esto conlleva al estrés de los empleados, al aislamiento de la calidad en el trabajo y el bienestar que quiere promover la institución y el tan anhelado equilibrio laboral de los empleados.

Los aspectos mencionados alertan sobre la importancia de un Plan de bienestar social laboral, los cuales “deben organizarse a partir de las iniciativas de los trabajadores como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora (Unidades Tecnológicas de Santander, 2012). Así pues el propósito de conocer el significado de bienestar social laboral de los empleados del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar del Centro Zonal Nororiental de Antioquia, compromete un desarrollo en la institución en su área de Gestión del recurso humano y así mismo es una acción de responsabilidad con los servidores públicos quienes en las conversaciones y entrevistas expresan vivencias, sentires, emociones y verdades en su experiencia laboral y deben ser conscientes de las implicaciones para su vida de no tener hábitos saludables en el trabajo.

El bienestar laboral compromete la calidad de vida en su aplicación, pues es acercando las dinámicas de cada trabajador con relación a su disfrute y realización del proyecto de vida en el Instituto, donde se busca la relación directa entre el trabajo y el bienestar, un argumento soportado en Max Neef que propone tener un equilibrio en las formas de satisfacción propias del sujeto y los ritmos de vida, en este caso los ritmos en el trabajo, buscando que los empleados se vinculen voluntariamente y con motivación a las actividades propuestas por el departamento de bienestar laboral.

En consecuencia, el bienestar laboral y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados necesita de una comunicación asertiva y que impacte al equipo de servidores públicos en su motivación y generación de ambientes favorables y es sin duda, la comunicación y la información, elementos fundamentales para alcanzar la complementariedad entre el área de Bienestar Laboral y los empleados, y es propio considerar que en el ICBF los canales de comunicación están interrumpidos por las obligaciones diarias para atender al público, y los tiempos de comunicación entre empleados, colegas y compañeros son limitados, esta situación privilegia el uso de los medios virtuales como correo electrónico y notificaciones para los llamados de celebraciones, capacitaciones y encuentros del grupo, alertando que la virtualidad limita la participación, las expresiones y manifestaciones de todos los empleados, a diferencia de la cercanía entre empleados y administrativos a través de una información directa que facilita la comunicación asertiva y la motivación del equipo para la vinculación a las actividades. Por lo tanto, características como ausentismo en las actividades de bienestar, desconocimiento del bienestar en el trabajo y poca respuesta ante los llamados de integración entre trabajadores devela una comunicación débil e interrumpida, que no impacta a todo el equipo de trabajadores.

En este sentido, un hallazgo con relación a la desmotivación de los empleados para realizar las actividades propuestas por bienestar Laboral del ICBF está relacionado con indicadores como el desplazamiento a la sede la América, donde se ejecutan la mayor parte de actividades de integración; los horarios extremos en los que son citados, limitando el tiempo para estar con sus familias o en su descanso; y la oferta de actividades no es atractiva o diferente a lo que pueden encontrar en el mercado de la ciudad, como son las capacitaciones virtuales, el acondicionamiento físico y las celebraciones especiales.

Estos elementos han sido manifestados por los empleados en tanto revelan malestar, enojo e inconformidad con el área de Bienestar Laboral, situación desfavorable para las relaciones internas con los directivos y en general para el ambiente en el trabajo. El hecho de que el empleado ignore, se desentienda y no se comprometa con los programas de Bienestar es también una alerta para el área de Talento Humano en el ICBF, dado que el impacto de una mala comunicación o de un desagrado masivo en la institución puede traer consecuencias en prestación del servicio social y el buen funcionamiento del Instituto con relación a su objeto misional.

Por esta razón se confiere importancia y valor a lo que el empleado de acuerdo a sus experiencias, apreciaciones y sentires, tiene frente al bienestar social laboral que le proporciona la Institución, teniendo claro que un empleado que no se encuentra satisfecho con su trabajo no dará los mejores resultados y en esta medida se desvaloriza la atención que brinda la Institución porque el empleado es el que le da sentido a la proyección institucional y logra impactar con sus servicio la vida de otras personas, entonces, si el trabajador no goza de equilibrios mentales, físicos y emocionales, estaría exponiendo su salud y la pertinencia de sus intervenciones hacia los usuarios que buscan una ayuda en su asesoría. Así pues, se torna una contradicción del bienestar donde los empleados hablan del bienestar a sus usuarios y promueven los deberes y derechos como garantes de progreso y calidad de vida, pero en su experiencia laboral son ellos quienes demandan atención y necesitan de una orientación en torno a las practicas saludables en su trabajo para el cuidado de su salud y demás aspectos de la vida.

Los empleados presentan algunas consecuencias negativas llamadas “cuadro de depresión, cansancio y estrés ocasionado en el trabajo” (Comunicación personal, 2014). La consulta clínica alerta sobre el manejo del Bienestar social laboral dentro del Instituto, dado que los empleados ignoran el plan de bienestar y así mismo el funcionamiento del Área de Talento Humano que naturaliza el fenómeno sin encontrar graves alteraciones en las jornadas de trabajo de cada servidor público. De este modo, es pertinente evaluar los programas de bienestar social laboral en el Centro Zonal Nororiental, siendo esta una de las oficinas del ICBF más concurridas por los usuarios y que por la ubicación en el centro de la ciudad tiene directa relación con problemáticas sociales de drogadicción, prostitución, habitantes de calle y demás.

Con el Bienestar más cerca del equipo de trabajadores se crean vínculos de áreas y comisiones de apoyo donde los empleados sientan su responsabilidad en el cuidado de los ambientes laborales y sean parte activa de los programas y actividades para su bienestar laboral; el sentir que están incluidos y valorados por la institución es buen inicio en el camino del bienestar del trabajador.

En este sentido, se constató que los empleados sienten la necesidad de expresarse ante el Área de Talento Humano, han hecho el intento, buscando ser escuchados para ser partícipes de su mismo plan de bienestar;- han mandado cartas y peticiones a los coordinadores de áreas e incluso intentos de diálogo entre gremios profesionales con el fin de tener un espacio de entretenimiento para reducir el estrés laboral (Comunicación personal, 2014), hecho que se puede analizar como la necesidad de los empleados de huir del ambiente laboral y buscar alternativas internas para promover el bienestar en el trabajo, salir del estrés y encontrar soluciones administrativas para el beneficio de todos.

En esta lógica, se evidencia la pro-actividad de los empleados para la gestión del bienestar en sus espacios laborales, que conecta con la reflexión del paradigma Interpretativo-Comprensivo en la medida en que se reconocen las diferentes realidades en torno al bienestar social laboral, dejando claro que es una labor que compromete la vida del empleado y la proyección del Instituto, entonces el bienestar es compromiso de todos, son realidades definidas por los mismos trabajadores, quienes en su búsqueda de satisfacción laboral se unen y proporcionen alternativas a la situación para que todas las partes involucradas resulten exitosas en la comprensión y aplicación del bienestar social laboral.

De otro modo, ignorar la participación del equipo de trabajo en todo lo que implica el Bienestar social laboral conlleva a que en el Centro Zonal Nororiental se presenten casos repetitivos de ausentismo laboral, donde los trabajadores están expuestos a seguimientos y llamados de atención sin entrar en el detalle de la causa del problema.

Situaciones preocupantes en el ámbito laboral es encontrar que el trabajador manifieste preferencia por estar incapacitado en lugar de estar realizando sus actividades diarias y es así como se toman decisiones que impiden el buen estado emocional de las personas y no logran identificasen con su trabajo e incluso con su vida.

Las condiciones laborales en el ICBF se convierten en un factor decisivo en la vida de los trabajadores, encontrando que su dimensión física se ha visto afectada por implicaciones de salud, así mismo las consecuencias psicológicas como desconcentración, insomnio y alta sensibilidad, se evidencian en el clima laboral y al entrar en socialización con otras personas; las repercusiones en la vida social tras el abandono de amigos por sus largas jornadas de trabajo y los conflictos que se trasladan del campo laboral para sus casas. (Comunicación personal, 2014).

El ambiente laboral en el ICBF Zona Nororiental es complejo, provoca resultados desfavorables para todo el equipo de servidores públicos y proyecta una imagen fría de la institución ante el servicio humano que se profesa.

Así pues, el bienestar social laboral opera en la efectiva comunicación del área que promueve el bienestar con todo el equipo de servidores públicos, de modo que los planes no se disuelvan y no se interrumpa el objetivo de bienestar en el trabajo, que se impulse un trabajo mancomunado por el bienestar para encontrar felicidad y agrado en las actividades diarias, porque una política en su sentido debe trascender la vida del empleado; “una política de Bienestar social laboral, debe responder a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales como individuales del funcionario dentro del contexto laboral” (Vigoya Valencia, 2002).

Las actividades propuestas desde el Área de Talento Humano para alcanzar bienestar social laboral, son un tema que compromete a toda la organización, no se deben limitar a manejos administrativos para cumplimiento de la ley y no pueden ser programas de atención pasivos, los cuales ignoren la necesidad real del equipo de laborantes, porque promover el bienestar es una responsabilidad con la vida, con las salud física y mental de muchos empleados quienes atienden problemáticas de alto impacto en la sociedad en busca de otorgar soluciones, entonces se reconoce que “el trabajo de los empleados del ICBF debe valorarse y cuidarse por la compleja responsabilidad social que compromete a todos los públicos que se atienden diariamente. (Comunicación personal, 2014).

En este sentido, con relación a las prácticas de los funcionarios públicos y el bienestar laboral que se otorga en las instituciones públicas, se revisó el plan de desarrollo del municipio de Andes, que en su propuesta de gobierno integra una plan para el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, con pertinencia se encuentran orientaciones del Plan de Bienestar Laboral e Incentivos del Municipio de Andes-Antioquia, aplicado al periodo 2012- 2015 que soporta el Bienestar Laboral en la productividad, la comunicación y sana convivencia en el trabajo, donde todo plan orientado al trabajador “pretende fomentar un equilibrio espiritual, físico, mental y de relaciones positivas, que optimice el clima organizacional e incentive un entorno con miras a fortalecer el crecimiento personal, igualmente adaptar el funcionario a cambios que se generen en la institución; igualmente se busca satisfacer necesidades personales en cuanto al mejoramiento del clima laboral y entorno social, con lo cual se contribuye al logro de las metas propuestas no solo por la Institución sino a manera individual por cada uno de los funcionarios.” (Alcaldía Andes, 2012, pág. 2).

En esta lógica, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar reconoce la importancia del cuidado de la persona para que sean sujetos de valores en las comunidades y plantea en sus políticas internas que la gestión humana es necesaria para lograr un ambiente laboral amable, integralidad, además de un desarrollo de los principios institucionales proponiendo programas de Bienestar social laboral como instrumento eficaz para lograr la motivación de los servidores públicos.

En contraste con lo anterior, se devela una contradicción en los programas ofrecidos en el Instituto, sus políticas de bienestar laboral y las posturas de los empleados, quienes han presentado modificaciones desfavorables en su calidad de vida, llevándolos a bajar el ritmo normal y productivo en sus áreas de trabajo y encontrando ambientes laborales más conflictivos e individualistas.

Los espacios del ICBF no logran una identificación con el bienestar de los empleados en tanto hay una ruptura en la información y los puntos de socialización y encuentro para el comedor, para dialogar y descargar emociones están permeados por ambientes solo de trabajo y situaciones como estas son las que ponen en cuestión el trabajo que ha desarrollado en el Bienestar social laboral en el ICBF Zona Nororiental de Antioquia, dado que el distanciamiento

entre administrativos y empleados genera un desconocimiento de la realidad laboral que desfavorece la satisfacción de las personas y el progreso del Instituto.

En consecuencia, los empleados manifiestan interés por conocer en profundidad las actividades, programas y proyectos implementados por el ICBF desde el área de Bienestar social laboral, sus pretensiones e incluso el impacto positivo que encuentran; dado que es el mismo grupo de trabajadores quienes están permeados constantemente por las situaciones problema. Tal interés es inspirado para la búsqueda de un espacio que les brinde protección, comodidad y motivación en su trabajo.

Así mismo, los trabajadores se muestran interesados en que se ejecute un proceso adecuado y ordenado desde el Área de Talento Humano en el cual se valoren las opiniones y preferencias de bienestar social laboral de cada empleado, que los tiempos laborales sean acordes a los tiempos para la planeación de actividades entre áreas de trabajo y que desde la particularidad en los roles desempeñados cada servidor público destine espacios de socialización con compañeros, de integración con sus familias y tenga tiempo para su autocuidado en hábitos sanos de pausas activas, de disfrutar un café y relajar la mente, que se valore la administración del tiempo para no caer en el estrés y el camino sin salida de la desmotivación laboral y la ausencia del bienestar, porque así como plantea Teresa Torns todo el choque laboral es por tiempos “Probablemente porque ese no tener tiempo significa también tener mucho trabajo, y, por consiguiente, tener mucho tiempo ocupado. Y esa ocupación suele ir acompañada de la obtención de dinero y de prestigio social, aunque ello no sea igual para todos. Es decir, en las sociedades del bienestar no tener tiempo está bien considerado. Otra cosa es saber qué calidad de vida se consigue a cambio, y más en los países donde desde la demografía nos recuerdan que el ciclo de vida se alarga muchos años. Y, donde los análisis del mercado laboral ponen en evidencia como el ciclo de vida laboral se hace cada vez más corto” (Torns, 2009, pág. 5).

Entonces los empleados muestran desconocimiento sobre los alcances del Bienestar social laboral en sus puestos de trabajo y en cada uno de los aspectos de su vida, dado que su postura es pasiva respecto al manejo que le otorga el ICBF al Bienestar y el manejo del tiempo que se ha convertido en un indicador fundamental para sopesar actividades de impacto laboral y así mismo que impacten positivamente su vida.

De este modo, los empleados del ICBF Centro Zonal Nororiental, se encuentran en un espacio confuso del bienestar social laboral, donde están en disputa diversas intenciones tales como la productividad y eficiencia de los trabajadores, por parte de los directivos; y la salud integral y satisfacción laboral por parte de los empleados, dos intenciones con relación al bienestar laboral pero ambas se disuelven por las estrategias de aplicación del plan que desarrolla el Instituto. Un plan orientado desde el Área de Talento Humano distanciado de las percepciones de los empleados, aspecto que minimiza el impacto y limita la participación activa de los trabajadores. En este sentido, no basta con la aplicación de un plan de bienestar social laboral, éste necesita ser verificado y previamente validado por el equipo de trabajadores quien es en definitiva son los que participan y hacen uso de los espacios de bienestar y acción en el trabajo.

6. CONCLUSIONES

- La clase obrera ha estado permeada por todas las demandas del sistema capitalista, las cuales la han llevado a exceder sus labores, y lograr una ganancia no equivalente a sus esfuerzos y dedicación, dejando de lado los derechos humanos, la realidad del otro y sus necesidades, poniendo por encima de ello, el crecimiento económico y la productividad de las organizaciones. Es debido a este tipo de situación que las instituciones públicas han implementado programas dirigidos al bienestar laboral y personal de sus empleados, buscando el reconocimiento y satisfacción de sus necesidades y la consecución de una calidad de vida adecuada.
- La implementación de actividades y programas por parte de los empleados en busca de su bienestar, ha sido influenciado por la misma necesidad de protegerse y hacer valer sus derechos, esta búsqueda de estrategias se encuentra basada en la noción de Estado de bienestar, del cual surgió el concepto de bienestar social laboral, brindando a los trabajadores nuevas visiones sobre su calidad de vida laboral y personal.

- El acercamiento a las experiencias y construcciones que tienen los empleados acerca del bienestar, evidencian que la labor realizada desde el área de Talento Humano es fundamental para el fortalecimiento de su calidad de vida y para alcanzar niveles de bienestar dentro y fuera del Instituto. Así, el Bienestar Social Laboral contempla la integralidad del ser humano en un equilibrio de su pensar, sentir y actuar.
- El bienestar social laboral determina el éxito o el fracaso en la vida de una organización, todo depende del tacto que se tenga para establecer una comunicación asertiva entre el área de talento humano y los empleados, permitiendo que conozcan los proyectos y programas que se implementan en pro de su bienestar. En el Centro Zonal Nororiental se evidencia el desconocimiento de dichos programas, lo cual demuestra la poca implementación de estrategias que permiten informar a los trabajadores sobre las actividades creadas para el fortalecimiento de su calidad de vida.
- Los servicios prestados por el ICBF comprenden la transformación de problemáticas que diariamente enfrenta la sociedad, debido a esto, representan para el empleado grandes cargas emocionales y físicas que no les permite ejecutar sus actividades laborales y personales en la forma esperada, lo cual los obliga a buscar estrategias que contribuyan efectivamente a su liberación, esparcimiento y salud.
- Los empleados del ICBF Centro Zonal Nororiental muestran inconformidad con los programas establecidos desde Bienestar Laboral, debido a que, las actividades propuestas son de poco impacto, no trascienden en el tiempo y no le aportan en gran medida al crecimiento del trabajador en su campo profesional ni personal, lo cual ha desencadenado diversas opiniones que en su gran mayoría desfavorecen las propuestas desarrolladas por el área encargada.
- Los procesos desarrollados por el área de bienestar laboral en el ICBF, apuntan a generar en el empleado motivación y bienestar, pero los trabajadores no lo conciben así, puesto que sus necesidades, sugerencias y expectativas, no son tenidas en cuenta a la hora de

pensar en el tipo de actividades que se deben brindar a la comunidad institucional. Esto da pie a que no exista la participación esperada y a su vez haya desmotivación, baja producción y salud reducida en el servidor.

- Los programas implementados desde el área de bienestar laboral en el ICBF son puestos en marcha en la sede principal de la institución ubicada en el sector la América, situación que genera en los empleados del Centro Zonal Nororiental malestar, debido a que pocas veces pueden participar de las actividades realizadas porque les toca desplazarse y no les da el tiempo, además de considerar inapropiado que éstas solo se ejecuten en el lugar mencionado, ya que ellos también deberían de beneficiarse de las acciones en su lugar de trabajo.
- Las experiencias de los empleados frente al Bienestar social laboral otorgado por el ICBF no han sido satisfactorias, dado los bajos impactos en el equipo de trabajadores, partiendo desde la forma de vincularlos a cada actividad, teniendo como consecuencia que los empleados no conciben haber tenido algún beneficio por parte de dicha área y por el contrario, el no encontrar apoyo o estrategias para aliviar su estrés, sus cargas emocionales y actividades que permitan dispersarse, ha ocasionado desmejoramiento en su calidad de vida y en el servicio que prestan en la institución, teniendo en cuenta que cuando se ofrece bienestar al empleado, este deriva en satisfacción laboral, calidad de vida y desarrollo personal.
- La ubicación de la sede del ICBF Centro Zonal Nororiental de Antioquia genera en los empleados inseguridad e inconformidad por no sentir en éste un espacio tranquilo y despejado para llevar a cabo su labor y que pueda darse de una manera responsable, reflexiva y respetuosa, además de no tener un lugar propicio para realizar una pausa activa en medio de las labores, lo cual compromete su desarrollo humano, su libre expresión y su búsqueda de bienestar.
- El marco legal que soporta la investigación, busca mostrar como a nivel estatal se está propendiendo por el bienestar del empleado; en éste se hace énfasis en los derechos, garantías y el desarrollo de programas que propicien calidad de vida para el trabajador,

no obstante, la investigación permitió evidenciar que las leyes orientadas a favorecer el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, no están siendo cumplidas a cabalidad y se está dejando de lado su estabilidad laboral, profesional, emocional y física.

- La investigación cualitativa como eje central, permitió el acercamiento a la realidad vivida a nivel laboral por los empleados del ICBF Centro Zonal Nororiental, logrando reconocer sus principales labores, identificar sus experiencias y establecer el significado que estos tienen sobre el bienestar laboral, la utilización de técnicas e instrumentos de recolección de información, permitieron lograr dicho acercamiento y contribuir a alcanzar los objetivos planteados.
- La investigación fundamentada en el paradigma interpretativo comprensivo dio apertura al reconocimiento de aquellas construcciones que tienen los funcionarios del ICBF sobre su bienestar en la institución, a su vez la teoría del desarrollo humano permitió un acercamiento a las necesidades que cada trabajador tiene en su entorno laboral, partiendo de que no son escuchados y de esta manera se hace difícil la satisfacción de las mismas, lo cual no les permite obtener la calidad de vida esperada. Por su parte la estrategia fenomenológica permitió comprender las experiencias y construcciones del bienestar de cada uno de los empleados, evidenciando que el trabajo que se realiza desde el área de bienestar social laboral es fundamental para el aporte al mejoramiento de su calidad de vida y para que los empleados puedan sobrellevar sus cargas de una manera positiva y mejorar su desempeño laboral

7. RECOMENDACIONES

Al Estado Colombiano:

- Aplicar de manera apropiada las leyes de Bienestar Social Laboral existentes, garantizando los recursos y los medios suficientes para que estas sean efectivas y eficaces y contribuyan al buen desempeño del empleado y a la consecución de su desarrollo personal, laboral y la calidad de vida esperada.

AL ICBF:

- Disponer en la institución de un área capacitada con profesionales que trabajen en la coordinación, realización y desarrollo del programa de Bienestar Social Laboral.
- Atender las necesidades e inquietudes de los trabajadores para que, por medio de sus experiencias, se pueda formular la propuesta y de esta manera lograr el desarrollo del Bienestar Social Laboral dentro de la institución, intencionando su formulación a los requerimientos de los empleados.
- Formular programas y proyectos en Bienestar Social Laboral, pensados desde las reales necesidades de los empleados, buscado con esto satisfacerlos para crear calidad de vida personal y profesional, reduciendo dificultades y problemas que los mismos presenten debido a su labor. Así mismo, deben contar con objetivos claros que apunten a generar en el trabajador niveles de confianza donde se pueda prever que estos serán cumplidos y estarán direccionados a pensar en el empleado.
- Realizar jornadas de seguimiento y evaluación, donde se tenga en cuenta las inquietudes, expectativas, sugerencias y recomendaciones de los empleados acerca de los programas y proyectos implementados desde Bienestar Social Laboral del Instituto. Ya que son estos quienes diariamente están inmersos en la realidad institucional y poseen un panorama, más amplio acerca de lo que se debe o no hacer desde el bienestar.

- Ofrecer información acerca del Bienestar social laboral a toda la institución donde de forma sencilla y oportuna, se permita a los empleados conocer en qué estado se encuentran los procesos llevados a cabo desde esta área y así puedan hacer parte del desarrollo del mismo y conocer que se está haciendo para contribuir a que su desarrollo laboral esté en continua mejora.
- Revisar los objetivos planteados en el área de Bienestar Social Laboral, para poder dar cuenta de su cumplimiento y los logros que se han ido obteniendo y así poder mirar si las necesidades manifiestas por los empleados se están satisfaciendo.

Al empleado del ICBF:

- Dar a conocer sus necesidades e inquietudes para que puedan ser tenidas en cuenta en los procesos de formulación y desarrollo de actividades, programas y proyectos que se gesten desde Bienestar Social Laboral en la institución.
- Contribuir al cumplimiento de los objetivos planteados y generando propuestas enfocadas en el mejoramiento de esta área, buscando la calidad de vida laboral y personal.

Al Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia:

- Fortalecer y apoyar la investigación en el área de Gerencia Social, reconociendo que desde allí se puede hacer un buen abordaje de la realidad y también es posible generar cambios y transformaciones más allá del aspecto economicista.

Al Trabajador Social:

- Contribuir a la construcción de una nueva concepción de lo público, desde el Bienestar Social Laboral y en un sentido netamente humano, donde el empleado sea visto como sujeto de derechos y actor principal en su desempeño y que la institución no vea la

creación de programas como una obligación, sino que todo proyecto o iniciativa que se tenga, esté direccionado a mejorar cada vez más en la igualdad, sus realidades y la importancia de la calidad de vida laboral y personal del trabajador.

- Resaltar al sujeto como eje central de la sociedad, portador de derechos humanos, con capacidades para ser parte activa del cambio de su propia realidad. Buscando siempre que sus necesidades estén satisfechas y que encuentre la calidad de vida laboral y personal que requiere. Teniendo las garantías que el empleado necesita para su buen desempeño laboral y el desarrollo personal, mediando entre el Estado, la institución y el trabajador para que todos estén incluidos en los programas de Bienestar Social Laboral y en la buena aplicación del mismo.
- Actualizarse en materia de políticas públicas, leyes y normas que rigen el Bienestar Social Laboral, reconociendo fortalezas y debilidades en estas, para que siempre se propenda por reconocimiento del otro como parte activa e importante de la sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

Alcaldía de Medellín. (2012). *Plan de desarrollo (2012 - 2015) . Reseña histórica y caracterización social carrera bolívar*. Medellín.

Bonilla, E. R. (1997). *Más allá del dilema de los métodos*. Bogotá.

(14 de Septiembre de 2014). Comunicación personal.

Navarro, E. (2010). *Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral: Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una empresa. Seminario de economía familiar, consumo y empleo*. El mundo.

Ramírez Robledo, L. E. (2004). *Paradigmas y Modelos de Investigación. Guía didáctica y módulo*. Fundación Universitaria Luis Amigó. Medellín.

Taylor, S. B. (1986). *Introducción: ir hacia la gente. Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. México. Paidós.

Torns, T. (2009). *Las Políticas de Tiempo: un reto para las políticas del estado del bienestar*. Universidad de Huelva.

Trabajadora Social. (04 de Febrero de 2015). Entrevista personal.

Valles, M. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Madrid.

CIBERGRAFÍA

ABC, D. (s.f). *Definición de Estado de Bienestar*. Recuperado el 12 de enero de 2015, de <http://www.definicionabc.com/historia/estadodebienestar.php#ixzz3SUTUU8mo>

Aguilar Quevedo, V. H. (2007). *Bienestar Social Laboral desde la perspectiva de Calidad de Vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas. Periodo 1995 – 2005. Estado del Arte*. Universidad de la Salle. Bogotá. Recuperado el 5 de marzo de 2015, de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17120/T62.07%20A93b.pdf?sequence=1>

Aguilera Castro, A. (2011). *Gestión Humana y Estrategia Organizacional: Estudio de Caso. Universidad del Valle*. Recuperado el 12 de Enero de 2015, de http://dateca.unad.edu.co/contenidos/101110/Gestion_humana_y_estrategia_organizacional.pdf

Alcaldía Andes. (2012). *Plan de Bienestar Social, estímulos e incentivos*. Recuperado el 12 de Enero de 2015, de <http://www.andes-antioquia.gov.co/apc-aa-files/31656438613466633264316261626664/plan-de-bienestar-social-estimulos-e-incentivos-andes.pdf>

- Artigoo. (s.f). *Cámaras digitales como herramientas de investigación*. Recuperado el 12 de Enero de 2015, de <http://artigoo.com/camaras-digitales-como-herramientas-de-investigacion>
- Arzuza Cuesta, R. (s.f). *El Herald*. Estado del Bienestar y Colombia. Recuperado el 10 de Marzo de 2015 de <http://www.elheraldo.co/columnas-de-opinion/estado-del-bienestar-y-colombia-171796>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Recuperado el 12 de Enero de 2015 de <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>
- Culturama. (s.f). *Guía de entrevistas y cuestionarios*. Recuperado el 12 de Enero de 2015, de http://cmap.upb.edu.co/rid=1152623730296_1406235444_6675/inv.cualitativa.guia.entrevista.doc
- Dolores, B. (2009). *Instrumentos de recolección de información en investigación cualitativa*. Recuperado el 12 de Enero de 2015, de <http://es.slideshare.net/jenifermora28/instrumentos-de-investigacion-cualitativa>
- Domínguez, C. (s.f). *Bienestar Laboral*. Recuperado el 5 de Marzo de 2015, de <http://www.codigosdelsers.com/holistica-empresarial-articulos/bienestar-laboral/>
- Durán, M. M. (Enero - Junio de 2010). *Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Costa Rica*. . Recuperado el 12 de Enero de 2015, de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan044031.pdf>
- Enciclopedia Icarito. (2010). *Revolución Industrial. Situación Laboral*. Obtenido de <http://www.icarito.cl/enciclopedia/articulo/segundo-ciclo-basico/historia-geografia-y-ciencias-sociales/revolucion-industrial/2009/12/91-7077-9-situacion-laboral.shtml>
- Escuela de Formación Sindical SUTEV. (s.f). *Módulo: historia del movimiento obrero internacional y nacional*. Obtenido de <http://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fsutevalle.org%2Fescuela%2520Sindical%2FModulo%25202%2520Historia%2520del%2520sindicalismo%2FModulo%2520escuela%2520sindical%2520historia%2520del%2520sin>
- Espinoza, Y. (6 de Mayo de 2013). *Herramientas que se utilizan durante una investigación*. Recuperado el 12 de Enero de 2015, de <http://equipo8metodologiaa.blogspot.com/2013/05/grabadora-de-voz.html>

- Estrada, Y. R. (Septiembre de 2010). *El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo*. Recuperado el 2015 de 12 de Enero, de <http://www.eumed.net/rev/curydes/08/errr.htm>
- Galeano Marín, M. E. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Editorial Universidad EAFIT. Medellín, Colombia. Recuperado el 5 de Marzo de 2015, de http://bienser.umanizales.edu.co/contenidos/lic_ingles/fundamentos_teoricos/criterios_conceptuales/recursos_estudio/pdf/INVESTIGATIVO/EL%20CAMBIO%20DEL%20ENFOQUE%20INVESTIGATIVO.swf
- Geepeese. (s.f). *La Revolución Industrial (1760 - 1840)*. Obtenido de http://www.finanzasparatodos.es/geepeese/es/inicio/laEconomiaEn/laHistoria/revolucion_industrial.html
- Gil, M. G. (s.f). *Capital humano y capital social, implicaciones en el crecimiento económico*. *Revista del ministerio de trabajo y asuntos sociales 61*. Recuperado el 12 de Enero de 2015, de : http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/61/Est5.pdf
- Inés, A. (Enero- Febrero, Marzo de 2010). *Consentimiento informado, anonimato y confidencialidad en investigación social. La experiencia internacional y el caso de la sociología en argentina*. . Recuperado el 12 de Enero de 2015, de <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aines.pdf>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. ICBF. (s.f). *Acerca de ICBF*. Recuperado el 5 de Marzo de 2015, de <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/EiInstituto>
- Instituto Colombiano de Binestar Familiar. (s.f). *Gestión del Tlento Humano ICBF*. Recuperado el 5 de marzo de 2015, de https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBsQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.icbf.gov.co%2Fportal%2Fpage%2Fportal%2FDescargas_intranet%2FPublicaciones2%2FPublicacionesInstitucionales%2FGesti%25C3%25B2n%2520Humana%2F
- Learneurope. (s.f). *Modelos del estado de bienestar en Europa*. *Recuperado*. Recuperado el 5 de Marzo de 2015, de <http://www.learneurope.eu/index.php?cID=329>
- Peláez, A. J. (s.f). *Entrevista*. Recuperado el 12 de Enero de 2015 , de https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Entrevista_trabajo.pdf

- Quiroz, A. V. (s.f). *Técnicas interactivas para la investigación social cualitativa*. Recuperado el 5 de Marzo de 2015, de http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/178/tecnicas_interactivas1.pdf
- Tamayo S, y. T. (2010). *Modelo teórico de clima organizacional * Tamayo S, y Traba R. (2010). Modelo teórico de clima organizacional. En Contribuciones a la Economía. .* Recuperado el Julio de 27 de 2013, de <http://www.eumed.net/ce/2010b/>
- Thompson, I. (2007). *Concepto de organizaciòn*. Recuperado el 12 de Enero de 2015, de <http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>
- Torres, D. (22 de Septiembrie de 2012). *Enfoque histórico- hermenéutico. .* Recuperado el 12 de Enero de 2015, de <http://es.slideshare.net/DianeTorres/enfoque-histrico-hermenutico>.
- Unidades Tecnológicas de Santander. (2012). *Programa de bienestar social e incentivos para empleados públicos*. Recuperado el 12 de Enero de 2015, de [www.uts.edu.co/portal/files/programa%20bienestar%202013\(1\).pdf](http://www.uts.edu.co/portal/files/programa%20bienestar%202013(1).pdf)
- Universidad del Valle. (s.f). *Escuela de trabajo sovcsial y desarrollo humano*. Recuperado el 12 de Enero de 2015, de http://trabajosocial.univalle.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=73&Itemid=77
- Universidad Tecnológica de Pereira. . (s.f). *Instrumentos de investigación*. Recuperado el 12 de Enero de 2015, de <http://instrumentos-investigacion.wikispaces.com/4.+Diario+de+Campo>

ANEXOS

Anexo 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ con cédula _____ de _____ acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación “el significado de bienestar social laboral para los empleados del ICBF Centro Zonal Nororiental de Antioquia 2012-2015”, dirigida por Estefanía Úsuga Castaño, Zugey Amparo Gómez Jiménez y María Jaqueline Peláez

Cárdenas, estudiantes de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia, cuyo objetivo es: determinar el significado que adquiere el bienestar social laboral para los empleados del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, a partir de la labor realizada en el Centro Zonal Nororiental de Antioquia. 2012-2015.

Declaro haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será **confidencial y anónima**. Entiendo que la información será analizada por los investigadores en forma grupal y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de modo personal. Por último, la información que se obtenga será guardada y analizada por el equipo de investigación y sólo se utilizará en los trabajos propios de este estudio.

Firma participante

firma investigador

Anexo 2
ENCUESTA



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

ENCUESTA

OBJETIVO: Obtener información que permita identificar las experiencias que los empleados del ICBF Centro Zonal Nororiental han tenido frente al Bienestar Social Laboral ofrecido por la Institución.

Elaborado por: Estefanía Úsuga Castaño, Zugey Amparo Gómez Jiménez, María Jaqueline Peláez Cárdenas, estudiantes de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia.

Dirigido a: Empleados del ICBF Centro Zonal Nororiental de Antioquia de Trabajo Social, Psicología Derecho y Nutrición.

Esta encuesta se realiza con fines académicos y es estrictamente confidencial.
Lea atentamente cada pregunta y marque con X o escriba la (s) respuesta (s) según el caso.

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL ENCUESTADO:

Fecha: _____
Edad _____ **Sexo** _____ **Nivel de escolaridad** _____ **Estado civil** _____
¿Tiene hijos? _____ **¿Cuántos?** _____

2. CONDICIONES SOCIO-ECONÓMICAS:

Estrato socio-económico: 1____ 2____ 3____ 4____

Vivienda: Propia____ -Arrendada____ -Familiar____ -Otros_____

3. ¿Conoce programas y proyectos de Bienestar social laboral ofrecidos por el ICBF?

Sí____ No____ ¿Cuáles? _____

4. ¿Participa o ha participado de los programas y proyectos de Bienestar social laboral ofrecidos por el ICBF?

Sí____ No____ ¿Cuál? _____

5. ¿Considera que los programas y proyectos de Bienestar social laboral son importantes para el desempeño laboral?

Sí____ No ____ ¿Por qué? _____

6. ¿Los programas y proyectos implementados desde Bienestar social laboral contribuyen a que usted tenga óptimas condiciones de vida?

Sí____ No ____ ¿Por qué? _____

7. ¿El trabajo que desempeña en la Institución ha tenido repercusiones en su vida personal?

Sí____ No____ ¿Cuáles? _____

8. La opinión que le merece los programas del Bienestar social laboral de la institución es:

Excelente____ Buena____ Regular____ Mala____

Anexo 3
ENTREVISTA



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

ENTREVISTA

OBJETIVO: Obtener información que conduzca la identificación de las opiniones que los empleados del ICBF centro zonal nororiental tienen frente al Bienestar social laboral ofrecido por la institución.

Elaborado por Estefanía Úsuga Castaño, Zugey Amparo Gómez Jiménez, María Jaqueline Peláez Cárdenas, estudiantes de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia.

Dirigido a: Empleados del ICBF Centro Zonal Nororiental de Antioquia de Trabajo Social, Psicología Derecho y Nutrición.

Esta entrevista se realiza con fines académicos y es estrictamente confidencial.

Aspectos a desarrollar:

1. ¿Qué es, según su opinión el Bienestar social laboral?

2. ¿De qué manera ha recibido información acerca de los programas y proyectos del Bienestar social laboral del ICBF?

3. ¿Cómo ha incidido el Bienestar social laboral ofrecido por la Institución en su diario vivir?

4. Desde su opinión, mencione tres recomendaciones que le haría al Bienestar social laboral de la institución.

Anexo 4
DIARIO DE CAMPO

OBJETIVO: Observar y registrar información sobre las actividades realizadas por los trabajadores del ICBF, durante un periodo de tiempo determinado con el fin de obtener datos.

Elaborado por: Estefanía Úsuga Castaño, Zugey Amparo Gómez Jiménez y María Jaqueline Peláez Cárdenas, estudiantes de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia.

Fecha:		
Lugar:	Hora inicio:	Hora final:
Participantes:		
Actividad:		

	Palabras claves:
Observaciones:	