



INFLUENCIA DE LOS PROGRAMAS DEL ÁREA CAPITAL HUMANO DE LA  
EMPRESA EFICACIA S.A. EN LAS CONDICIONES DE VIDA DE LOS  
COLABORADORES DIRECTOS DE LA SEDE ITAGÜÍ, 2014 - 2016

CAROLINA PATIÑO MORENO  
CLAUDIA MARCELA GÓMEZ VILLA

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL  
MEDELLÍN  
2018

INFLUENCIA DE LOS PROGRAMAS DEL ÁREA CAPITAL HUMANO DE LA  
EMPRESA EFICACIA S.A. EN LAS CONDICIONES DE VIDA DE LOS  
COLABORADORES DIRECTOS DE LA SEDE ITAGÜÍ, 2014- 2016

CAROLINA PATIÑO MORENO  
CLAUDIA MARCELA GÓMEZ VILLA

Trabajo de grado para optar por el título de  
Trabajadora Social  
Línea de profundización Gerencia Social y Desarrollo Organizacional

Asesoras  
Luz Jessely Ferrer Salcedo  
Nora Palacio Marín  
Trabajadoras Sociales

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL  
MEDELLÍN  
2018

## AGRADECIMIENTOS

A Dios por darnos las capacidades y dotarnos de sabiduría y entendimiento para obtener los conocimientos necesarios y aplicarlos para sacar adelante esta investigación.

A nuestras familias por todo su apoyo, comprensión, confianza y por la motivación constante para continuar con el desarrollo de este proceso.

A Eficacia y sus colaboradores por abrir las puertas de la empresa y dedicarnos su tiempo para realizar la investigación.

A las docentes Luz Jessely Ferrer Salcedo y Nora Palacio Marín, nuestras asesoras, fue un privilegio contar con su constante ayuda y guía en este proceso, además de la paciencia, la dedicación y el buen acompañamiento que nos brindaron.

A todas y cada una de las personas que de manera directa o indirecta fueron apoyo fundamental para nosotros con su aporte durante este proceso.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN .....	6
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
1.2 PREGUNTA ORIENTADORA.....	19
1.3 OBJETIVOS .....	19
1.3.1 Objetivo general.....	19
1.3.2 Objetivos específicos .....	19
1.4 JUSTIFICACIÓN .....	20
2. REFERENTES .....	22
2.1 REFERENTE TEÓRICO - CONCEPTUAL .....	22
2.2 REFERENTE LEGAL.....	30
2.3 REFERENTE INSTITUCIONAL .....	35
3. MEMORIA METODOLÓGICA.....	37
3.1 CONSIDERACIONES ÉTICAS .....	45
3.2 SISTEMA CATEGORIAL .....	46
4. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	48
4.1 SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	48
4.2 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	58
5. CONCLUSIONES.....	69
6. RECOMENDACIONES .....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	76

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Marco regulatorio de las EST en Colombia.....	30
Tabla 2. Sistema categorial.....	48
Tabla 3: Intervenciones de Capital Humano identificadas.....	61

## LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1: Cantidad de encuestas recolectadas.....	49
Gráfica 2: Desarrollo personal.....	49
Gráfica 3: Condiciones familiares.....	50
Gráfica 4: Condiciones laborales.....	50
Gráfica 5: Condiciones económicas.....	51
Gráfica 6: Capital Humano.....	51
Gráfica 7: Percepción del área.....	52
Gráfica 8: Programas de Capital Humano.....	53
Gráfica 9: Garantías de participación de los colaboradores.....	54
Gráfica 10: Participación.....	54
Gráfica 11: Convocatoria.....	55
Gráfica 12: Sugerencias.....	55
Gráfica 13: Condiciones de salud.....	56
Gráfica 14: Desarrollo personal.....	56
Gráfica 15: Desarrollo personal.....	57

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Diario de campo.....	83
Anexo 2: Consentimiento informado.....	84
Anexo 3: Cuestionario encuesta.....	86
Anexo 4: Cuestionario de entrevistas.....	87

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo por objeto determinar la influencia de los programas del área Capital Humano de la empresa Eficacia S.A. en las condiciones de vida de los empleados directos de la sede Itagüí, entre los años 2014 y 2016. Este propósito obedece a que las dinámicas organizacionales han puesto su mirada y su esfuerzo en potenciar el capital humano que poseen, a fin de que sea coherente con las condiciones de la organización, flexible para asimilar cambios a futuro y que contribuya a incrementar su capacidad para enfrentar los retos del contexto actual. La efectividad de las estrategias para la motivación, capacitación y cuidado del capital humano puede y debe ser analizada con la finalidad de influir en el mejoramiento continuo de las mismas y en las condiciones de vida de los empleados.

En el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema, en el cual se profundiza la situación de las empresas en relación con la mejora de las garantías laborales, la calidad de vida, el desarrollo social y las condiciones de vida favorables para los empleados; a partir de esa problemática, se buscó responder: cómo han influido los programas del área capital en el caso mencionado. Para ello, fue necesario hacer una identificación de los programas existentes desde la percepción de los colaboradores directos de la empresa, además de caracterizar dichos programas para establecer relación y realizar la descripción de los efectos que han tenido en sus condiciones de vida. Luego, se estableció la importancia de realizar este ejercicio investigativo con base en los vacíos que existen en materia de investigación, así como en las oportunidades de construir conocimiento con el fin de generar maneras de fortalecer el Trabajo Social.

En el segundo capítulo se aborda el paradigma comprensivo interpretativo como como guía de la presente investigación, apoyado en la Teoría del Desarrollo Humano planteada por Max Neef, que busca interpretar las acciones de los

colaboradores directos desde sus sentires, además de abordar conceptos como las necesidades, el bienestar, el desarrollo personal, la calidad de vida, las condiciones de vida, entre otros; pertinentes para la comprensión de los significados, percepciones y análisis de las situaciones reales. En este capítulo también se ubica el marco regulatorio referido a las Empresas de Servicios Temporales-EST en relación con la garantía de la estabilidad laboral y el mejoramiento del bienestar laboral y la calidad de vida. Adicionalmente, se presentan algunas características de la Empresa Eficacia S.A. como referente institucional.

En el tercer capítulo se desarrolla la Memoria metodológica, que describe la investigación cualitativa, apoyada en un enfoque histórico hermenéutico, fundamentado en el paradigma comprensivo-interpretativo bajo la estrategia del interaccionismo simbólico. También se exponen las consideraciones éticas, las categorías de análisis y los instrumentos utilizados en la recolección y triangulación de información.

En el cuarto capítulo se encuentra la sistematización y análisis de la información recolectada en la experiencia investigativa, estableciendo relación entre los datos recogidos sobre la responsabilidad social, el desarrollo de talentos, las estrategias de motivación como participación, comunicación y la manera en la que se impacta la vida de los empleados en la empresa Eficacia S.A.- Sede Itagüí con las diferentes actividades y beneficios que allí se realizan.

Finalmente, el quinto y sexto capítulo corresponden a las conclusiones y recomendaciones respectivamente, las cuales son producto del análisis realizado durante el proceso de investigación, como respuesta a la pregunta y los objetivos planteados.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El término desarrollo ha sido utilizado en las últimas décadas para referirse al crecimiento de las sociedades, relacionado directamente con el crecimiento económico. Las nuevas concepciones de una realidad diferente invitan a tener en cuenta aspectos tan importantes como la relación con la naturaleza y la importancia del ser, dándole paso a nuevas teorías como la del Desarrollo social, la cual implica el equilibrio económico, ecológico y social para la búsqueda del bienestar social (Alaminos & López, 2009), dirigiendo la mirada hacia la igualdad de oportunidades, la reivindicación de los derechos humanos y el reconocimiento de la capacidad de los individuos para construir y mejorar su vida en conexión con las instituciones y la sociedad en general.

El desarrollo social consiste en mejorar las condiciones de vida de la población, relacionadas directamente con la subsistencia, donde el aspecto laboral es de vital importancia ya que permite acceder a condiciones básicas como: alimentación, vestido, salud, vivienda, educación, entre otras; pero el desarrollo social reconoce que mejorar las condiciones de vida depende de una gran cantidad de factores y que hay un conjunto de necesidades básicas que van surgiendo con el proceso mismo de desarrollo como son recreación, acceso a la cultura, entre otras y que se convierten en necesidades indispensables para poder funcionar socialmente y obtener bienestar.

El bienestar social surge a finales de siglo XIX cuando el Estado comienza a hacerse cargo de los asuntos de seguridad social a raíz del movimiento sindical en Europa; es en 1919 cuando se firma el Tratado de Versalles, visibilizando la categoría de bienestar social laboral, reconociendo la importancia del “bienestar físico, moral e intelectual de los trabajadores desde el punto de vista internacional” (OIT Ginebra, 2013). Dicha paz se firma con fundamentos basados en la justicia social, incluyendo cláusulas tales como: un horario laboral de 8 horas diarias, eliminación del trabajo



infantil, equidad de salarios entre mujeres y hombres para trabajos del mismo valor, asignación de un día de descanso en la semana remunerado, entre otras.

A principios del siglo XX llega a Colombia la era de la industrialización, ligada a los modelos capitalistas de las economías desarrolladas, un modelo económico donde solo podía distinguirse una clase social que producía y otra que se aprovechaba, "el Movimiento obrero colombiano ha enfrentado década tras década, desde el pasado siglo XX, los embates de una sociedad que consume y que además se ha mundializado, sin resolver los problemas de fondo" (Arana & Guerrero, 2013, p.171).

El Estado, en ese entonces apoyado por la iglesia y la burguesía, ejercía persecución contra los movimientos obreros y las protestas. Por medio de violencia estatal se buscaba favorecer intereses económicos apoyando las industrias, "Las protestas de los trabajadores fueron reprimidas por el Estado, y dado que no existía protección suficiente a través de leyes laborales, los empresarios se complacían en dividir al joven movimiento obrero." (Arana & Guerrero, 2013, p. 177), es por esto que los cambios en las condiciones laborales colombianas se fueron dando lentamente a pesar de que en Europa ya se habían conseguido grandes avances para los obreros. El Estado colombiano buscaba ante todo manejar sus relaciones internacionales con el propósito de favorecer sus intereses económicos, sin importar el precio en términos de pérdida de soberanía, como se corrobora al observar el inmenso poder que fueron adquiriendo los inversionistas internacionales en los asuntos internos del país. (Arana & Guerrero, 2013, p. 177).

En 1929 sucede la crisis económica mundial llamada "La Gran Depresión" y Colombia se vio gravemente afectada con la caída de los precios en las exportaciones, fundamentalmente del café, que era el producto de mayor exportación en el país, seguido del petróleo y el oro. Esto tuvo como consecuencia despidos masivos en las industrias, debido a las fusiones que realizaron algunas empresas para no quebrar y a la poca demanda de producción industrial, se incrementó significativamente el desempleo, incrementando a su vez, la pobreza y

la desigualdad (Avella, 2010), es por esto que el Estado ve la necesidad de intervenir en las industrias evitando un nuevo colapso financiero, dando lugar al estado de bienestar en busca de proteger a la clase trabajadora, todo esto con el objetivo de corregir los impactos no deseados tales como, desajustes económicos y desigualdades sociales.

El bienestar social, surge como respuesta a las precariedades de los sectores obreros que padecían abusos por causa de las injusticias del Estado y de las industrias, que actuaban contra los trabajadores haciéndoles cumplir con largas jornadas laborales y asignándoles una remuneración insuficiente para subsistir dignamente y cubrir sus necesidades básicas (Aguilar, Cruz y Jiménez, 2007).

Este cambio relevante para el bienestar laboral, se logró en el período de 1934 – 1946 a través de la reforma constitucional Lopista llamada “La Revolución En Marcha”, en donde los presidentes Alfonso López Pumarejo y Eduardo Santos (1938-42), apoyaron el movimiento sindical obrero, instaurando en 1934 un horario laboral de 8 horas diarias e incluyendo en la reforma constitucional la libertad de trabajo sin limitaciones, las garantías del derecho a la huelga para los trabajadores, descanso remunerado en días festivos, entre otros; cada vez se lograba mejorar las condiciones laborales en el país, el primero de mayo de 1936 se realizó un desfile de trabajadores que se consideró el primer “desfile obrero del país”.

Los partidos conservadores, los burgueses de la época y la iglesia, estaban en oposición a las reformas que realizaba Alfonso López quien era del partido liberal, lo que llevó a los empleados a formar la Confederación Nacional de Trabajadores CNT, que luchó por el bienestar social laboral de todos los empleados del país, viviendo en las sombras desde 1946 hasta 1954, año en el cual lograron tener personería jurídica gracias al presidente Gustavo Rojas Pinilla. En la dualidad entre liberales y conservadores llegó el Neoliberalismo a Colombia teniendo fuerza en la política el partido conservador, es cuando el Estado se enfoca en obtener un desarrollo económico basado en el capitalismo, afectando el cumplimiento y las

garantías del bienestar social para los empleados. Ya no es el Estado quien vela por los intereses de los mismos, sino que las empresas son quienes toman la autonomía en sus políticas. (Neira, 1995).

A finales del siglo XX, el bienestar social laboral tomó fuerza en el país, el 5 de agosto de 1998, culminando el periodo presidencial de Ernesto Samper Pisano, se firmó el Decreto 1567 de 1998, en el cual se habla específicamente de bienestar social y calidad de vida (artículos 20 y 24); definiendo estas categorías como fin último de las empresas a nivel laboral, buscando el desarrollo integral de sus empleados, estableciendo alternativas para mejorar las condiciones de vida a nivel individual, social y laboral, siendo estas sostenibles en el tiempo dentro de las empresas y generando para los empleados nuevas posibilidades y una visión de sí mismos diferente donde podían ampliar sus aspiraciones a través de un trabajo en equipo entre empleador y empleado.

A pesar de esto, en el contexto laboral actual, la concepción capitalista del desarrollo y el bienestar, siguen dándole protagonismo a los bienes y servicios que los individuos consumen, sin tener en cuenta los factores psicológicos y subjetivos que hacen parte del desarrollo humano y social, lo cual hace que cada vez se dificulte más gozar efectivamente de los derechos y el desarrollo del potencial humano, por lo cual las personas han tenido que luchar a través del tiempo para mejorar el bienestar, donde el aspecto laboral es de gran influencia ya que está relacionado directamente con la subsistencia humana y las condiciones de vida como la salud y la educación.

Como consecuencia del modelo neoliberal, las empresas optaron por reducir los costos en la mano de obra, siendo una de las estrategias el surgimiento de “las empresas de tercerización en la década de los 80, las cuales son Empresas de Servicios Temporales (EST), Cooperativas de Trabajo Asociado (CTA), agencias de empleo, Contrato sindical, Sociedades por Acciones Simplificadas (SAS) y Órdenes

de prestación de servicios” (Romero, 2013), entre otras; debilitando así el poder de la organización obrera.

En el año 2000 la mayoría de las empresas contrataban a sus empleados a través de estas cooperativas, convirtiéndose el empleado en colaborador debido a la nueva forma de trabajo. Esto saturó el mercado laboral, por tanto, en 2004 hubo una notoria disminución en la contratación bajo esta modalidad.

En el año 2006, mediante el Decreto 4369 de 2006, el entonces presidente Álvaro Uribe Vélez reguló las Empresas de Servicios Temporales (EST), garantizando prestaciones sociales y contratos estables para los colaboradores, en el periodo del presidente Juan Manuel Santos Calderón, las centrales obreras de Colombia realizaron una campaña orientada al trabajo digno o decente, buscando garantías para sindicalizarse, lo cual no les era posible a través de las cooperativas.

Para firmar el Tratado de Libre Comercio con Colombia, el entonces presidente de Estados Unidos Barack Obama, estableció como condición la eliminación de las CTA, lo cual generó la expedición del Decreto 2025 de 2011, en donde se expresa que las empresas de tercerización son aquellas que prestan servicios a otras empresas o instituciones a través de personal en misión (Romero, 2013). Este personal tiene contrato a término fijo por seis meses, prorrogables a otros seis meses más y son contratados solo en fechas de alta demanda en el año y para labores puntuales, sin violentar los derechos laborales individuales o colectivos. Con este Decreto el presidente cumplió las condiciones que le exigió Estados Unidos y demostró a las centrales obreras que sin una contratación directa sus peticiones no están fundamentadas, siendo este el último avance en el ámbito laboral hasta la fecha.

Como puede observarse en el recuento histórico, la lucha obrera por obtener salarios justos, estabilidad laboral, garantías prestacionales, entre otros aspectos, ha generado ganancias a pasos lentos en la medida que transcurre el tiempo y se

incumplen de forma sutil acuerdos pactados entre el Estado, empresas y trabajadores. La lucha presenta, por un lado, la búsqueda del aumento de las ganancias en las empresas y, por el otro, la mejora de las condiciones de vida de los empleados.

Los cambios en las condiciones económicas, sociales y culturales, además de los avances en la tecnología que incrementan la velocidad en la comunicación, han modificado las estructuras sociales a través del tiempo y la necesidad de los sujetos de adaptarse a estos cambios puede causar que las personas tengan menos oportunidades de realización personal. A pesar de esto, existen nuevas apuestas que apuntan al desarrollo de las personas y al incremento de sus oportunidades.

“La promoción del capital humano aparece como un punto central de un modelo renovado de desarrollo y de mejoramiento de la equidad. Tiene efectos positivos a nivel personal, familiar y de las naciones. Es vital para la productividad y la competitividad. Se le atribuye un porcentaje considerable de las tasas de crecimiento económico” (Kliksberg, 2000, p. 73).

En el modelo de mercado actual el trabajo ocupa el tiempo y el pensamiento de las personas durante la mayor parte del día en él, utilizan sus conocimientos y habilidades para la ejecución de tareas, además interactúan socialmente entablando relaciones con sus compañeros de trabajo o con sus jefes. Es allí donde se expresan sentimientos, se construyen significados y se intercambian sentidos alrededor de las experiencias y vivencias que tienen diariamente.

Dichas experiencias, positivas o negativas, influyen de forma directa en la manera cómo viven las personas. De allí se plantea que no es suficiente con obtener un salario, ya que existen otros factores determinantes en la calidad de vida y el

bienestar; tales como sentirse bien en el lugar de trabajo o con la actividad que se realiza, poder mejorar las aspiraciones laborales, tener mayores oportunidades y obtener mejores condiciones en cuanto a salud, educación, vivienda entre otros aspectos. Es probable que fomentar el fortalecimiento de ámbitos básicos como la salud y la educación dirigida a los empleados desde las empresas, se refleje positivamente en los demás aspectos de la vida como las condiciones de vida de las familias y la obtención de logros personales.

En muchos casos, como lo plantea el autor Aguilar et al. (2007), las empresas se limitan a tener un área que se “encargue del capital humano” como cumplimiento de una norma, aunque es un asunto que requiere ser pensado de manera crítica para darle la importancia que merece, considerando que el bienestar social de los empleados mejora su calidad de vida y potencializa la productividad.

En ese sentido, abordar la complejidad del ser y el desarrollo humano desde una perspectiva crítica, implica tener en cuenta el bienestar social laboral desde lo subjetivo e individual, a través de un proceso que posibilite ampliar las perspectivas de los trabajadores, no sólo en el aspecto económico sino en el social, político, cultural y familiar; abriendo la posibilidad de mejorar el resultado en las empresas y a una mejor calidad de vida de los colaboradores.

“El término de calidad de vida, en sentido general, se entiende como el óptimo de Bienestar entre las cinco dimensiones del ser humano a saber: física, mental, emocional, social y espiritual, e incluye también, la integración familiar, participación comunitaria activa y el lograr establecer estilos de vida adecuados, según el contexto social en el que se desarrolla”. (Aguilar et al., 2007, p.14).

Dichos aspectos se relacionan con las necesidades inherentes a los individuos, quienes se sienten plenos en la labor que realizan, a la vez que obtienen un reconocimiento. Esto causa un impacto positivo tanto en los aspectos de la vida del individuo como en la empresa, ya que la motivación hace que los empleados sean más eficientes y quieran estar superando metas en los diferentes ámbitos (Vigoya, 2002). Para lograr reconocimiento, que es una de las necesidades básicas del ser humano planteada por Max Neef; es en esta lógica donde Vigoya plantea la estrategia de conformar una red que incluya todas las áreas de la empresa, traduciendo esto en esfuerzos reales que garanticen a través de programas de bienestar la satisfacción de las necesidades, por medio de planes elaborados y desarrollados a partir de bases teóricas y metodológicas que impulsen el desarrollo laboral de los empleados con influencias positivas directas en su bienestar y condiciones de vida.

La indagación por estudios realizados en este ámbito, permitió identificar dos investigaciones que sirvieron como aporte al estudio del tema, dando a conocer la influencia que pueden tener los programas de bienestar social y laboral de las empresas en las condiciones de vida de los empleados: El primero es un artículo de la revista de investigación en turismo y Desarrollo local de la agencia TUR y DES el cual habla sobre bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo, en él se plantea que El Bienestar Laboral constituye una necesidad primordial para el logro de los objetivos de cualquier organización empresarial y para sus directivos. Su diagnóstico resulta de gran utilidad pues permite adoptar un plan de intervención dirigido a superar las insuficiencias detectadas y que obstaculizan la plena integración y comprometimiento de los trabajadores en la misión empresarial. (Estrada & Ramírez, 2010).

La segunda investigación, es una tesis llamada “*Significados construidos sobre el bienestar laboral en la zona portuaria de Santa Marta*”, realizado por Pinzón, Díaz granados y Mantilla (2011), en donde a partir de una investigación de tipo cualitativo, se definen las categorías de bienestar social laboral y calidad de vida. Dicha tesis

motivó a que el 20 de marzo del año 2009, la entonces senadora de la República Elsa Gladys Cifuentes Aránzazu, respaldara el proyecto de Ley “Acciones Públicas para el Bienestar Laboral Social”, que estableció en su artículo 3° el concepto de bienestar social; las investigaciones y artículos mencionados brindan datos que acercan al tema investigativo, pero existen aún aspectos relevantes por analizar que revelen las formas de influencia del bienestar social en las más recientes formas de empleo como las empresas de tercerización.

En el año 2014, se realizó el ranking de líderes en servicios temporales de Colombia, este sector empresarial viene consolidándose desde el año 2000 como uno de los sectores más importantes en representar nuevas formas de trabajo; Se mencionan como principales empresas el Grupo Acción Plus, Tele performance y el grupo conformado por Manpower de Colombia y Manpower Professional, de las empresas mencionadas, competidoras en el campo de servicios temporales, se puede hallar información en internet, donde comparten y dan a conocer la importancia que le atribuyen al bienestar de sus empleados.

Tele performance por ejemplo, tiene en su sitio web información acerca de sus programas, proyectos y actividades enfocados en sus colaboradores, entre las que están: For Fun Festival, el cual reconoce el talento artístico de sus colaboradores; Sports Club que promueve el deporte como hábito para mejorar la calidad de vida y el bienestar físico; Passion 4u que busca concientizar los colaboradores acerca de la importancia de la salud y la reducción del estrés; entre otras. (Tele performance, 2016).

Por su parte *acción plus* cuenta con dos líneas, la primera es una fundación y la segunda es el fondo de empleados, la fundación tiene cuatro programas de los cuales el primero es inclusión laboral a víctimas del conflicto armado, donde se centran en fortalecer sus capacidades y las habilidades para incorporarlos en el ámbito laboral; el segundo consiste en apoyar a los colaboradores con sus hijos entre edades de 1 a 5 años para fomentar en ellos los buenos hábitos de estudio;



el tercero enfocado en el ámbito de la educación donde fomentan en los colaboradores que aún no terminan sus estudios secundarios para que lo hagan, y el cuarto es jóvenes + plus, el cual a través de un convenio con el SENA fomentan la superación de las capacidades tanto educativas como laborales de los jóvenes, dándoles la oportunidad de mejorar su calidad de vida. Y con el fondo de empleados (segunda línea de acción), aliados a la caja de compensación se busca aportar al bienestar de los colaboradores con programas de salud, educación, subsidios de vivienda entre otros. [www.accionplus.com](http://www.accionplus.com) (Acción plus, 2016).

Además, está la empresa Manpower Group, la cual le apuesta al bienestar de sus colaboradores desde la responsabilidad social corporativa trabajando con Jóvenes, mujeres y personas con discapacidad; Personas adultas y desempleados por largo tiempo; Inmigrantes, refugiados, víctimas de trata de personas y víctimas de desastres naturales, este grupo empresarial aporta a la calidad de vida de estas personas que hacen parte de su organización. [www.manpower.com.co](http://www.manpower.com.co) (Manpower Group Colombia, 2016).

Es en este ranking donde el Grupo Corporativo Eficacia se posiciona como líder con sus empresas Eficacia S. A. y Extras S. A., al tener las empresas más importantes para el 2014 en el sector de tercerización y con mayor cantidad de clientes, sin embargo a pesar de contar con este privilegiado lugar y reconocimiento, comparte poca información acerca de sus estrategias y programas enfocados en el bienestar laboral de los colaboradores como lo hacen las demás empresas, solo se encuentra información de una fundación llamada Liliana Estrada – Elsa Gómez, la cual tiene como objetivo brindar acceso a la educación superior de los hijos de los colaboradores directos en las dos empresas para generar un impacto social, mejorando la calidad de vida de estas familias. [www.eficacia.com.co](http://www.eficacia.com.co). (Eficacia, 2016).

La situación descrita, motivó el interés por conocer cómo se desarrollan los programas del área de Capital Humano en torno al bienestar laboral de los colaboradores directos, específicamente de aquellos que laboran en la empresa

Eficacia S.A., e indagar acerca de la influencia que tienen los programas y actividades que realiza esta empresa con los trabajadores llamados colaboradores directos.

“La significativa transformación que se ha producido en los últimos años al reconocer más el papel de "capital humano" es útil para comprender la importancia de la perspectiva de la capacidad. Si una persona, mejorando su educación, su salud, etc., puede ser más eficiente en la producción de bienes, no es ilógico esperar que gracias a estos medios también tenga más posibilidades –y libertad- para llevar su vida”. (Sen, Amartya 1999, p. 351).

## 1.2 PREGUNTA ORIENTADORA

¿Cómo han influido los programas del área Capital Humano de la empresa Eficacia S.A. en las condiciones de vida de los empleados directos de la sede Itagüí, 2014-2016?

## 1.3 OBJETIVOS

### 1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia de los programas del área Capital Humano de la empresa Eficacia S.A. en las condiciones de vida de los empleados directos de la sede Itagüí, 2014- 2016.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar los programas del área de Capital Humano desde la percepción de los colaboradores directos de la empresa Eficacia S. A.
- Caracterizar los programas del área Capital Humano, relacionándolos con las condiciones de vida de los colaboradores directos.
- Describir los efectos que han tenido los programas del área de Capital Humano en las condiciones de vida de los colaboradores directos de la empresa Eficacia S. A.

## 1.4 JUSTIFICACIÓN

El fortalecimiento interno de las empresas en cuanto al bienestar laboral de sus colaboradores, incide en la calidad de los productos o servicios finales que ofrecen. Por esto es necesario que las empresas sean conscientes de la importancia que tiene el Departamento de Capital Humano y el desarrollo de programas que incidan positivamente en los diferentes aspectos de la vida de los colaboradores, ya que de este modo puede ser comprobada y analizada su utilidad, en virtud de los procesos de mejoramiento continuo.

El análisis de la percepción que tienen los colaboradores frente al bienestar social en la empresa y la manera en que este influye en sus vidas a través de los diferentes programas, posibilita la retroalimentación y la generación de planes de mejora para los procesos y las áreas encargadas, obteniendo resultados positivos tanto para las empresas como para las personas. A partir de lo anterior, surge el interés por conocer el efecto generado en las condiciones de vida de sus colaboradores directos por los programas de bienestar social de la empresa Eficacia S.A.

Para la Universidad de Antioquia y el Departamento de Trabajo Social, esta investigación puede servir como instrumento que invite a la reflexión, estudio y comprensión del papel de las políticas laborales y de bienestar en el desarrollo de las personas dentro de las empresas.

Por medio de esta investigación, se pretende contribuir a la construcción teórico-conceptual y práctica del Trabajo Social como disciplina que aporta elementos para el conocimiento del ser humano en el mundo laboral, específicamente al interior de aquellas organizaciones orientadas a la oferta de servicios temporales especializados en talento humano, como es el caso de Eficacia S.A.

Respecto a los Trabajadores Sociales, esta investigación tiene la intención de aportar elementos a la discusión frente a un tema tan complejo como lo es la calidad

de vida de los empleados visto desde las empresas, permitiendo afrontar nuevos retos del entorno laboral, desde una perspectiva crítica ante la interrelación de los trabajadores con las organizaciones que busca garantizar sus intereses y sus derechos.

Una aproximación al tema del bienestar social y laboral en las empresas, deja entrever un vacío respecto a la influencia de los programas planeados y ejecutados por las áreas de Capital Humano, talento humano o bienestar, entre otros, sobre las condiciones de vida de los empleados de las diferentes empresas de tercerización existentes. No se encuentra información amplia que dé cuenta de esta problemática. Esto motivó a que esta investigación apunte a recapitular conocimiento desde el Trabajo Social, interpretando y analizando las intervenciones que desarrolla el área de Capital Humano de la empresa Eficacia S.A. para, de este modo, procurar enriquecer y optimizar los programas de bienestar social laboral para beneficio de los colaboradores directos de la empresa.

La investigación procuró fomentar para Eficacia S.A. y los colaboradores directos de la empresa, la construcción de identidad en la medida de su participación, resaltando el papel que tienen como actores críticos y activos que buscan dar soluciones y nuevas propuestas a las realidades, dinámicas e interacciones presentes en la organización. Esta indagación podría permitir la identificación de fortalezas y oportunidades de la Organización y sus colaboradores para, a partir de esto, generar estrategias, a corto, mediano y largo plazo.

## 2. REFERENTES

### 2.1 REFERENTE TEÓRICO - CONCEPTUAL

La presente investigación estuvo guiada por el paradigma *comprendido interpretativo*, el cual posibilita tener una mirada global y holística que permitió la comprensión de significados, percepciones y análisis de las situaciones reales de los empleados directos de la empresa Eficacia S.A. con sede en Itagüí. Ahora bien, las vivencias de los colaboradores en los programas ejecutados por el área de Capital Humano, además de la interacción que tienen dichos colaboradores dentro de las actividades que se proponen, su participación y sus sentires, permitieron alcanzar los objetivos propuestos entre el equipo investigador y los colaboradores directos.

Para el análisis de las problemáticas sociales relacionadas con el ámbito laboral y la generación de propuestas, se tienen en cuenta elementos de la teoría de Max Neef; *Desarrollo a escala humana*, que plantea una interpretación diferente del desarrollo con una visión más amplia, haciendo énfasis en la importancia que tiene la naturaleza y el ser humano por encima del desarrollo económico, permitiendo leer las problemáticas sociales desde otro enfoque y proponiendo a las diferentes disciplinas diseñar nuevas metodologías.

Para permitir dicha interpretación más amplia del desarrollo, El paradigma comprendido interpretativo facilitó una visión diferente de la realidad, ya que tiene como fundamento la comprensión de significados, el investigador es participe de la realidad estudiada; la ciencia y la experiencia no se contraponen en el proceso de investigación, y la descripción de las evidencias empíricas es densa; es decir, busca la interpretación del sentido de la acción (Zavala, 2010, p. 93).

Se estableció una relación de interacción constante entre el equipo investigador-colaboradores directos, sin intervenir, con el fin de no modificar el pensamiento de los últimos, sino buscando comprenderlos desde la particularidad que cada uno posee, enfocándose en las percepciones construidas alrededor de sus condiciones de vida.

La teoría *Desarrollo a escala humana*, es pertinente ya que propone que el desarrollo de los individuos se centra en varios aspectos del ser, hacer y tener, resaltando sus potencialidades, ampliando sus posibilidades de satisfacer las necesidades, es allí donde aparecen las **necesidades**, las cuales según el autor son carencias que tienen los individuos y que si bien existen satisfactores para cada necesidad la una no determina la otra e incluso puede existir varias necesidades suplidas con un solo satisfactor, o puede ocurrir al contrario. Para Max Neef, las necesidades son universales, este plantea una matriz donde plasma las necesidades y las engloba en los cuatro aspectos antes mencionados (ser, tener, hacer y estar), a su vez encierra las necesidades a nivel fisiológico y axiológico.

“Ninguna necesidad es *persé* más importante que otra, y por otra parte, que no hay un orden fijo de precedencia en la actualización de las necesidades (que la necesidad B, por ejemplo, sólo puede ser satisfecha luego de que la A haya sido satisfecha) Simultaneidades, complementariedades y compensaciones (*nade-offs*), son características de la conducta del sistema. Existen, sin embargo, límites para esta generalización”. (Max Neef, 1993, p. 40).

“El bienestar laboral incluye la interacción de las personas con su entorno social, a lo que se suma la posibilidad de tener un mayor desarrollo personal, pues este permea el desempeño en los demás ámbitos de la vida: "El bienestar social laboral considera relevante hoy

en día, hablar y desarrollar el tema de calidad de vida desde una perspectiva integral que considere todas las dimensiones del ser humano, proyectándose hacia el trabajador y su familia." (Aguilar et al., 2007, p. 74).

Cuando un individuo alcanza un estado de satisfacción de sus necesidades llega **el bienestar**, definido, analizado y pensado como el fin último de las sociedades e individuos a través de su vida y su interacción con el mundo en todos los aspectos incluyendo los ámbitos económicos, sociales y culturales (Heinz. K. 2001:33); es la concepción del bienestar asociada al placer, es decir en la lógica del mercado, lo más importante para obtener el bienestar es buscar la experiencia de vida más lejana posible al dolor, la cual se consigue siempre y cuando pueda accederse a unas condiciones materiales que garanticen una vida "placentera", es en el documento de "*Sistema de estímulos, Lineamiento de Política*", en donde se define **el bienestar social** de la siguiente manera:

"Son 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 el aumento de los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia y efectividad y la identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora; Además, deben ser orientados básicamente a garantizar el desarrollo integral de los servidores públicos y por ende de las entidades". (Vigoya, Martínez & Mejía, 2007, p. 25).

En el mismo documento, el enfoque de bienestar social hace referencia a la perspectiva de **calidad de vida** donde el bienestar social laboral es entendido como parte fundamental de la estrategia institucional de gerencia del talento humano



dentro de las empresas y los respectivos programas de bienestar influyendo de manera directa en el **desarrollo personal** de los mismos:

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. (Vigoya et al., 2007, p. 52,53).

Para Max Neef el proceso de desarrollo y el bienestar permiten elevar **la calidad de vida** de las personas, la cual depende de las posibilidades que se tenga de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales, es por ello que en el documento "*La Calidad de Vida Laboral para una Cultura de lo Público: Instrumentos para su Gestión*" (2004), las autoras plantean la calidad de vida como aquel aspecto que aborda ampliamente la interacción de las personas con su entorno social, incluyendo el ámbito laboral, en este sentido:

La Calidad de Vida Laboral se ha definido como el proceso permanente y participativo que busca crear, mantener y mejorar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral del servidor público, permitiendo mejorar sus niveles de participación e identificación con su trabajo y con el logro de la misión de cada una de las entidades estatales. (Chacón, Quiñones & Vigoya, 2004, p. 12).

**La calidad de vida** se logra de manera individual y diferente en cada persona, para "Amartya Sen son las condiciones del trabajo humano y la medición del bienestar a través de índices complejo de desarrollo personal y comunitario" (Ferullo, 2006, p. 5), las empresas juegan un papel importante en el proceso de desarrollo de los individuos y por ende en la satisfacción de sus necesidades, logrando mejorar la calidad de vida en las personas que hacen parte de la misma.

La satisfacción de dichas necesidades está relacionada directamente con la **subsistencia**, entendida como "un estado de sostenibilidad de las condiciones de vida cotidianas, en sus dimensiones materiales y sociales efectivas" (Picchio, 2009, p. 28), la subsistencia, para una gran parte de la población depende del salario que obtienen de su empleo, haciendo que el ámbito laboral influya de forma directa en las **condiciones de vida** de las personas y sus familias.

De la misma manera, las teorías económicas "consideran las **condiciones de vida** como un efecto final de la producción, adaptables respecto a los procesos de acumulación" (Picchio, 2009, p. 28), aunque para la definición de estas también se le suma un conjunto de dimensiones culturales, morales y políticas dependiendo de la mirada que le den los sujetos en relación con los demás y su capacidad de ser, hacer y operar de manera individual o colectiva. "Lo que es importante para los trabajadores es vivir una vida digna sólo definible en relación con otros y otras, lo cual significa el reconocimiento pleno de la riqueza de las capacidades humanas."(Picchio, 2009, p.28).

La calidad de las condiciones de vida relacionadas con el acceso material a servicios básicos como la educación, la salud, la vivienda, la alimentación, y la recreación entre otras, influyen en las condiciones familiares y condiciones de trabajo de las personas, es decir una persona bien alimentada y con buena salud tiene mayor posibilidad de tener un buen desempeño laboral y una persona que tiene acceso a recreación con su familia, probablemente tenga una mejor relación

con esta, adicionalmente, el ámbito familiar y el laboral están interrelacionados de manera crucial para la obtención del bienestar.

Es en esta medida como las **condiciones económicas** transversalizan de una u otra forma la calidad de vida y permiten el desarrollo social de los individuos. Estas condiciones, según Sabino (2004), en "*desarrollo y calidad de vida*" son necesarias para la superación de la pobreza y la satisfacción de las necesidades del ser humano, esta pobreza no vista únicamente desde el plano material sino también, espiritual, de superación en el logro de los sueños, de las relaciones familiares y sociales, de tener acceso a diferentes aspectos como lo son la salud, la vivienda, la educación, es por esto que las condiciones económicas determinan de una u otra manera el bienestar.

Sobre este desarrollo de la calidad de vida es que se tienen en cuenta los aspectos como **La familia**, la cual es concebida, en general, como un grupo que busca resolver el dilema de posibilitar la existencia humana, a través de la satisfacción de necesidades básicas y primitivas de las personas, disponer de un hogar, alimentación, afecto y estabilidad como se citó en: (Jiménez & Moyano, p. 119).

Además, se aborda la concepción de **Condiciones de trabajo** definido por la Unión General de Trabajadores (UGT), citado por Delgado (2012), como "el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del trabajador en función de tres variables: física, psicológica y social" (p. 8), la **salud** se considera uno de los aspectos más relevantes en el análisis de las condiciones de vida, "la salud es un derecho fundamental del ciudadano al asumir que la seguridad social, que incluye la protección social y laboral además de la provisión de la atención en salud, es un deber del Estado y un derecho del ciudadano" (Santana, 2012, p.104), las condiciones de salud son determinadas en gran parte por las condiciones de trabajo, ya que estas pueden traer consecuencias como incapacidades, enfermedades o accidentes laborales, entre otras.

Es en esta lógica que la **educación** al igual que la salud son determinantes al momento de realizar una obra o labor determinada, en el que la educación determina el nivel de ingresos mejorando una calidad de vida desde el plano económico, además de ser un indicador económico para un país, es también esta educación la que amplía el panorama de posibilidades de un individuo satisfaciendo cada vez sus necesidades y creando otras, las cuales a su vez se van satisfaciendo, es la educación la que permite una igualdad social en la medida en que se adquiere la capacidad de reflexión y aprendizaje permitiendo ser más consciente de las decisiones que se toman para “mejorar” esas condiciones de vida determinantes en una sociedad.

La gerencia social es entendida como un campo de acción en el que se busca la disminución de las desigualdades mediante el fortalecimiento de capacidades y oportunidades de los colaboradores directos dentro de las empresas en las que laboran. La gerencia social está presente en las organizaciones sean estas públicas, privadas, mixtas o las del tercer sector de la economía, de ahí que la presente investigación fue realizada en el sector privado específicamente en la empresa Eficacia S. A., en donde desde el trabajo social enfocado en gerencia social se identificó la influencia que tiene el área de Capital Humano en las condiciones de vida de los colaboradores directos durante el periodo 2014- 2017.

Para el Instituto Interamericano para el Desarrollo Social – INDES-, entidad que pertenece al Banco Interamericano de Desarrollo (BID), "La gerencia social se trata de los procesos y prácticas que permiten asumir comprometidamente la responsabilidad por el desempeño de un sistema que promueve un desarrollo eficaz, eficiente, equitativo y sostenible, en contextos democráticos" (Mokat & Saavedra, 2006, p. 27), los cuales plantean como objetivos: La reducción de la desigualdad y la pobreza, el fortalecimiento de los estados democráticos y de una ciudadanía plena, incluyente y responsable. Desde otra perspectiva, Licha (2009) define la gerencia social de la siguiente manera:

“Campo interdisciplinario e intersectorial de conocimientos y de prácticas, que contribuye al desarrollo de los procesos de toma de decisiones estratégicas y la implementación de acciones públicas, orientadas al logro del bienestar social. Se trata de un enfoque flexible y experimental, que adopta una visión holística y transformadora de la realidad social”. (Licha, 2009, p. 1).

## 2.2 REFERENTE LEGAL

La importancia de los elementos jurídicos que garantizan las condiciones y nivel de calidad de vida de los trabajadores, se sustenta en el marco regulatorio que fija las reglas, principios y garantías de los colaboradores frente a los empleadores, en tanto al ser garantías soportadas en derechos fundamentales de todo trabajador, aprobadas por la comunidad internacional, posibilita controlar los posibles abusos y las limitaciones de este tipo de empresas. Se presenta a continuación el marco regulatorio de las EST en Colombia:

Tabla 1. Marco regulatorio de las EST en Colombia

<b>Ley</b>	
<b>Ley 50 de 1990</b>	<p>Las EST, están reguladas por la ley 50 de 1990, estas realizan contratos mediante la prestación de servicios a personas naturales para desarrollar actividades en diferentes empresas, las cuales son llamados clientes, las EST según el artículo 78 de la misma ley, deben ser garantes del bienestar y salud ocupacional de cada uno de sus empleados, a su vez que de las prestaciones sociales y contratos estables. En esta ley se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo, siendo una de ellas la establecida en el Art. 74 que categoriza a los trabajadores de las EST en trabajadores de planta y trabajadores en misión. Asimismo, el Art. 78 sobre la responsabilidad en salud ocupacional de los trabajadores en misión.</p> <p>Asimismo, en el artículo 74 categoriza el personal de las EST de dos formas: Los trabajadores de planta o colaboradores directos, quienes realizan funciones dentro de la empresa, son en su mayoría en el área administrativa de la EST. La segunda</p>

	<p>forma son los colaboradores en Misión, que son aquellos que la empresa contrata para prestar servicio temporal a las empresas clientes, estos desempeñan diferentes funciones en un tiempo determinado, inicialmente tienen un contrato de seis meses los cuales pueden ser prorrogables por otros seis meses, estos tienen las mismas garantías laborales que los colaboradores directos. (Vásquez, F.H. 2013).</p> <p>Frente al artículo 77 de la ley 50 de 1990, la Corte Constitucional, mediante sentencia C-330 de 1995, subrayó la importancia de ofrecer garantías a los empleados en relación con las EST, así como el acatamiento de los tiempos establecidos para este tipo de trabajadores:</p> <p>“La finalidad de la norma es la protección de los trabajadores, para que las empresas no abusen de la posibilidad de contratar trabajadores temporales, haciendo a un lado los permanentes. El fijar en el caso de este numeral un término mínimo de seis meses, prorrogable "hasta por seis (6) meses más", es, precisamente, la protección del trabajador permanente. Si la empresa quiere incrementar su producción permanentemente, no podrá seguir este camino”. (Colombia. Corte Constitucional, 1995: 3).</p>
<p><b>Decreto Reglamentario 1707 de 1991</b></p>	<p>Se reglamentan los artículos 71 a 94 de la Ley 50 de 1991, es decir aquellos relacionados con las EST ya mencionados, pero sin tomar en cuenta los Art. 74 y 78.</p> <p>En desarrollo de los parámetros establecidos por esta Reforma (ley 50 de 1990), se expedieron los Decretos Reglamentarios 1707 de julio de 1991, 024 de enero de 1998 y el 503 de marzo de 1998, donde se define el <i>alcance de la temporalidad</i> al referirse a ésta como al servicio contratado por la empresa usuaria y no al contrato laboral de la Empresa de</p>

	<p>Servicios Temporales con sus trabajadores, de los cuales es su verdadero empleador, y por lo mismo, responde no sólo del pago de sus salarios sino de todas sus prestaciones, proporcional al tiempo laborado cualquiera que éste sea, y demás prerrogativas que concede la legislación laboral a cualquier trabajador. Mediante el Decreto 4369 de diciembre de 2006, se actualizó la normatividad basada en criterios de Protección Socio-Laboral, flexibilización de mercado de trabajo y descentralización de competencias del Ministerio, donde se reglamenta todo lo referente a las actividades de las Empresas de Servicios Temporales. (Ministerio de protección social, 2008, p.7).</p>
<b>Decreto 1567 de 1998</b>	<p>En los artículos 20 y 24 se precisa sobre el bienestar laboral y la calidad de vida de los trabajadores, incluyendo de igual manera el tema de la tercerización.</p> <p>En 1998 se firmó el decreto 1567, en los artículos 20 y 24 que hablan de bienestar laboral y calidad de vida de los empleados, acogiendo esta normatividad a las empresas de tercerización sin inmiscuir los empleados en misión.</p>
<b>Decreto Reglamentario 024 de 1998</b>	<p>Se reglamenta el ejercicio de las EST, partiendo de la definición de EST, el ámbito de aplicación, los derechos de los trabajadores bajo esta modalidad y los requisitos para su constitución.</p>
<b>Decreto Reglamentario 503 de 1998</b>	<p>Modificatorio del Decreto Reglamentario 024 de 1998. Se precisan las obligaciones de las EST y la definición de la cuota de aprendices.</p>
<b>Decreto 4369 de 2006</b>	<p>Actualización de la normatividad de las EST, en aspectos centrales como protección social, protección laboral, flexibilización del mercado,</p>



<p><b>Decreto 2025 de 2011</b></p>	<p>Se elimina la tercerización, quedando únicamente las EST en aspectos centrales como los contratos de prestación de servicios y las actividades y tiempos específicos a realizar.</p> <p>Se eliminan las empresas de tercerización y se dejan con esta modalidad solo las EST, reguladas y definidas como aquellas que realizan contratos de prestación de servicios a otras empresas en actividades específicas y tiempos específicos, el autor Héctor Vásquez en su artículo “<i>Una mirada al trabajo temporal en Colombia y a las empresas de servicios temporales</i>” hace una crítica al funcionamiento y la regulación de esta modalidad de contratación, ya que dice él, que se violan los derechos de los trabajadores, según la ley, estas empresas solo pueden contratar para cubrir vacantes de forma temporal y las empresas están contratando para cubrir sus objetivos de forma permanente y con remuneración inferior a la de los empleados contratados directamente por la empresa.(Vásquez, F. H. 2013).</p>
------------------------------------	---

Fuente: Elaboración propia

En Colombia se ha realizado contratación a terceros desde la década de los 80, estas contrataciones no eran legales ni reguladas, es por esto que en 1990 fueron reglamentadas por la ley 50 de reforma laboral, es allí donde surgen las empresas de tercerización la cuales son: empresas de servicios temporales (EST), cooperativas de trabajo asociado (CTA), agencias de empleo, contrato sindical, sociedades por acciones simplificadas (SAS) y órdenes de prestación de servicios” (Romero, 2013).

Según el decreto 1567 de 1998 en el artículo 24, las empresas de tercerización deben contar con un área encargada de desarrollar estrategias que permita mejorar el bienestar social y la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, garantizando la satisfacción de sus necesidades; estos programas deben ser

indispensables en las organizaciones, disponiendo el presupuesto adecuado para la ejecución de estos programas debidamente planeados, considerando que esto garantiza los derechos fundamentales de los empleados, mejora las condiciones de trabajo para que se sientan a gusto con sus quehaceres dentro de las organizaciones mejorando la productividad. La empresa Eficacia S.A. cuenta con el área de Capital Humano, encargada de y desarrollar estrategias como actividades y beneficios para los colaboradores, además de reuniones periódicas en las que participan los colaboradores directos.

Desde el surgimiento de la regulación de las empresas de tercerización se ha hablado del deber que tienen de garantizar el bienestar de los empleados, buscando protegerlos de los abusos, a pesar de esto una investigación realizada por Fedesarrollo, demuestra que los empleados contratados por terceros tienen menos garantías que los que están contratados directamente, ya que brindan menos estabilidad laboral y tienen menores remuneraciones.

“Frente esta situación, el control del Ministerio del Trabajo apenas se limita a la revisión de los pagos a la seguridad social, a la verificación de la existencia de las pólizas que aseguren el pago de las nóminas, y a constatar que la EST tenga el respectivo programa de salud ocupacional, sin verificar que el suministro de mano de obra se ajuste a lo establecido por la legislación laboral y no sea una simple estrategia de reducción de costos laborales”. (Vásquez, F.H. 2013).

## 2.3 REFERENTE INSTITUCIONAL

Para el análisis de las condiciones de vida de los colaboradores directos en las EST, se toma como fundamento práctico a la empresa Eficacia S.A., compañía *Outsourcing* que presta servicios de tercerización en toda Colombia. Está ubicada como la cuarta mejor empresa a nivel nacional, siendo líderes en las certificaciones otorgadas por el ICONTEC, con las certificaciones ISO hasta el año 2018 garantizando así calidad en la prestación de todos sus servicios; esta empresa cuenta con colaboradores en toda Colombia, ubicando sus oficinas centrales en las ciudades de Bogotá, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Pasto y Medellín, siendo esta última la sede donde se llevará a cabo la investigación, ubicada en el municipio de Itagüí, limitando con Medellín, su dirección es calle 50 número 40-02; con dirección electrónica [www.eficacia.com.co](http://www.eficacia.com.co) . (Eficacia, 2016).

Eficacia nace en la ciudad de Cali como resultado de la evolución del Outsourcing en Colombia durante la década de los noventa, haciendo presencia en el mercado laboral desde hace treinta años, para Eficacia S. A., son importantes los clientes, es por esto que:

"(...) entre los retos trazados por Eficacia S.A. se resalta el cuidado de los clientes y un crecimiento sostenible de su operación en Colombia y fuera de ella, donde brindar oportunidades tempranas de trabajo formal y contribuir al bienestar de sus miles de colaboradores y de sus familias son el principal foco de atención, como ha sido desde sus orígenes". (Londoño, M. 2016, p.48).

La empresa Eficacia S.A. cuenta a nivel general con una política integral de gestión, elaborada el 2 de febrero de 2015, en donde se plantea la promoción de

“la calidad de vida laboral y la prevención de accidentes, enfermedades laborales” (Eficacia, 2016), siendo este un aspecto relevante en tanto a su cumplimiento en la sede donde se realizó la investigación, además cuenta con una fundación llamada “Liliana Estrada, Elsa Gómez” en donde se otorgan becas a los hijos de los empleados o también llamados colaboradores, además hacen un reconocimiento a la felicidad en el trabajo, donde resaltan que "un empleado feliz es más rentable para las organizaciones" (Eficacia, 2016), teniendo desde estos aspectos un punto de análisis y reflexión para el objeto de estudio.

La empresa cuenta con colaboradores en misión, que en la actualidad hay más de sesenta mil trabajadores en todo el país, siendo en su mayoría aquellos contratados por la empresa para trabajar en otras organizaciones, desempeñando diferentes labores, con contratos definidos a tres meses prorrogables otras dos veces más. Además, cuenta con colaboradores directos que desempeñan diferentes cargos dentro de sus instalaciones, siendo una de ellas la sede Itagüí, en el que hay 130 trabajadores bajo esta modalidad, siendo este el grupo poblacional sujeto de estudio, además del área de Capital Humano de esta sede; cuya actividad está centrada en el bienestar de los empleados y al que pertenecen dos personas.

### 3. MEMORIA METODOLÓGICA

El diseño de la metodología en investigación social, es fundamental porque representa el puente por el que se transita entre la teoría y la realidad; guiado por el referente teórico y las percepciones del equipo investigador sobre el tema; un buen diseño posibilita construir herramientas que a su vez permiten la interacción con el sujeto de investigación, la recolección de información relevante, apuntando al cumplimiento de los objetivos con rigurosidad, para que los resultados sean confiables y generadores de nuevo conocimiento.

En la elaboración del diseño metodológico se resuelven interrogantes enfocados a responder contradicciones resultantes de un proceso subjetivo, al realizar preguntas a dos o más individuos sobre sus sentires en el mismo contexto. En el diseño son definidos el tipo de investigación, el enfoque con el que se realizará la misma, la población y la muestra y, a su vez, las consideraciones éticas que debe de asumir cada profesional al realizar procesos de investigación social.

Los tipos de investigación, permiten el acercamiento al sujeto de estudio, poniendo a disposición del investigador una caja de herramientas y técnicas que posibilitan una mayor comprensión e interpretación de la realidad y el tema a investigar. La **investigación de corte cualitativo**, se caracteriza por estudiar la realidad en el mismo contexto en el que se presenta, observándola y estudiándola en su forma natural, se fundamenta en la teoría, soporta los datos con evidencia empírica y busca la coherencia de los resultados, "Este es un proceso flexible de interacción entre lo teórico, lo empírico y de vuelta a lo teórico; la metodología es flexible, se está recogiendo información, haciendo teoría y analizando resultados". (Ramírez y Zwerg, 2012, p. 99).

A partir de esto, la investigación es de tipo **cualitativa**, puesto que permite considerar a los empleados directos de la empresa Eficacia S.A. sede Itagüí como

constructores de su realidad, teniendo presente la subjetividad de cada individuo, de acuerdo a las experiencias que vive. En esta medida, es de vital importancia el pensamiento y la palabra de los colaboradores, ya que la comprensión de sus percepciones da paso a la identificación de los efectos que tiene para ellos los programas del área de Capital Humano. En ese sentido se expresan Ramírez y Zwerg (2012) subrayando que "en la investigación cualitativa en ciencias sociales es esencial la calidad y cantidad de las observaciones, así como la representatividad de orden teórico" (p. 97).

La observación y el análisis de situaciones de la realidad permiten la búsqueda, la comprensión y la interpretación de las percepciones de los colaboradores directos de Eficacia S.A. dentro de los programas del área de Capital Humano, de cómo estas, afectan e influyen en sus condiciones de vida; lo que llevó a ubicar la investigación desde el **enfoque histórico hermenéutico**, a partir del cual "se busca comprender el que hacer, indagar situaciones, contextos, particularidades, simbologías, imaginarios, significaciones, percepciones, narrativas, cosmovisiones, sentidos estéticos motivaciones, interioridades, intenciones que se configuran en la vida cotidiana"(Cifuentes 2011: 30), para encontrar respuestas por medio de reflexiones que permitan entender las realidades de cada individuo en particular desde su subjetividad.

En ese sentido, en un primer acercamiento a la empresa, se realizó un reconocimiento del área de Capital Humano, que es no sólo la encargada del desarrollo laboral de los colaboradores directos, sino también, que a partir del año 2011 se da la implementación de programas orientados a impactar positivamente el bienestar social laboral de dichos colaboradores e influir de esta manera en las condiciones de vida de los mismos.

Teniendo en cuenta lo anterior, con miras al análisis de la subjetividad de los individuos que hicieron parte de la investigación, en aras de alcanzar el objetivo propuesto se tomó como referencia el **paradigma comprensivo interpretativo**, el

cual propone comprender la realidad circundante en su carácter específico, develando por qué un fenómeno ha llegado a ser de una forma y no de otra, focalizando además, la atención en la descripción de lo individual, lo específico, lo diferente y la existencia de múltiples realidades; tiene un interés práctico de orientación y ubicación, por lo que permite hacer un análisis a la realidad de los sujetos desde su propia perspectiva, investigar desde dentro y desde la mirada de los grupos y comunidades para obtener así su interpretación de la realidad.

Conforme a esta definición, se plantea entonces que el paradigma interpretativo toma un distanciamiento de los modelos propuestos por las ciencias naturales, al plantear de forma clara que los fenómenos sociales tienen características especiales que implican asumir propuestas teóricas alternativas. Siguiendo esta línea, Cívicos & Hernández (2007), destacan las siguientes características de este paradigma en el contexto del Trabajo Social:

“rechazo a los postulados positivistas, pues la realidad es cambiante y dinámica; utiliza instrumentos de investigación basados en el enfoque cualitativo, aun cuando puede tomar algunas herramientas cuantitativas (enfoque de procesos mixtos); la realidad es compleja e incontrolable, luego su conocimiento es contextual; el investigador no asume un papel meramente objetivo o neutral, sino que se vincula de manera crítica en el proceso investigativo”.

Este paradigma se encuentra en línea con la necesidad de romper con las barreras que impiden el desarrollo social y humano; generado por el hecho de que las personas han ido evolucionando, transformándose y adaptándose, generando cambios sociales en la búsqueda del bienestar desde una mirada humanista, con un análisis crítico de las actuales estructuras sociales, en las cuales se promueve

el individualismo, se le da mayor importancia al crecimiento económico y a la adquisición de bienes materiales antes que a lo humano o al bien común, lo cual podría atribuirse en parte al vacío ético que presentan dichas estructuras, donde el valor de las personas desaparece y la corrupción parece ser un asunto cotidiano, ampliando cada vez más las brechas sociales.

En el análisis de la investigación cada sujeto le asigna significados a sus condiciones de vida y a sus percepciones según la situación en la que se encuentre, la pretensión es conocer cómo los empleados directos perciben la realidad, además de la forma en que se dan las construcciones colectivas de significados alrededor de los programas del área de Capital Humano, en aras de identificar la influencia que tienen estos en las condiciones de vida, es por esto que se utilizó como estrategia metodológica **el interaccionismo simbólico**, ya que “consiste en estudiar la vida de los grupos humanos, la interacción e intercambio de significados entre las personas “ (Carabaña y Lamo, 1978).

Este tipo de estrategia permite comprender el proceso de asignación de significados y la forma como estos se construyen, pretende un acercamiento al comportamiento en la interacción social, adentrarse en la forma como los individuos perciben el mundo, cada uno de los significantes que le otorgan a las situaciones vividas en su cotidianidad, está incorpora lo que los sujetos partícipes de la investigación dicen, sus experiencias y actitudes expresadas en gestos, lenguaje hablado, o escrito (Díaz, 2010)

La presente investigación se realizó en espacios donde los empleados comparten momentos de comunicación e intercambio de mensajes que dan paso a la identificación de la influencia que tienen los programas de Capital Humano en su cotidianidad, por ello el área permitió conocer y observar la realidad en los lugares y momentos donde se realizan algunas actividades de bienestar implementados.



Otro asunto a considerar fue la forma en como los empleados se comunican con los encargados de dicha área, para esto se utilizaron las técnicas de investigación observación, encuesta y entrevista; las cuales dan cuenta de la interacción existente entre los empleados directos de la empresa; además, se analizó la forma como estos programas influyen en aspectos como el económico, social y laboral; resaltando los niveles de satisfacción de los empleados a los cuales va dirigido. Las técnicas Planteadas permitieron la recolección de la información de forma rigurosa lo que posteriormente facilitará la realización de una adecuada sistematización y análisis de los datos.

**La observación** es la técnica más utilizada por los investigadores y se realiza en todos los momentos, ésta permite analizar conductas, situaciones y comportamientos de los individuos sin interferir con ellos, analizando aspectos explícitos e implícitos de manera objetiva, existen dos tipos de técnicas de observación; *observación participante*, en la que el investigador puede interactuar en la cotidianidad de quien es investigado, “compartiendo sus usos, costumbres, estilo y modalidades de vida (...), al participar en sus actividades corrientes y cotidianas, va tomando notas de campo pormenorizadas en el lugar de los hechos o tan pronto como le sea posible”(Martínez, 2006: 16); la *observación no participante*, por su parte, permite el acercamiento sin intervenir en la realidad, desde afuera, sin que los empleados sepan que están siendo observados, haciendo posible una mejor comprensión de la forma como ellos son partícipes de los programas implementados por el área de Capital Humano. Asimismo, es posible identificar datos, momentos, situaciones y percepciones no expresados abiertamente al equipo investigador.

**La encuesta** brindó elementos estadísticos representativos al soporte de la investigación, evidenciando datos comunes y/o contradictorios entre los participantes; esta técnica de recolección de información responde a tres requerimientos dentro de la investigación: “La necesidad de producir y recoger datos estructurados para tomar decisiones, gracias a la colaboración de las propias

personas como auto-informadores, con una precisión (o error) conocida para las afirmaciones obtenidas." (Meneses; Rodríguez, S.F, p. 7).

**La entrevista** según Rodríguez, Gil y García (1999), "es una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistados, informantes), para obtener datos sobre un problema determinado" (pág. 165). Existen varios tipos de entrevista, la elección de alguno depende del propósito de cada investigación; las más utilizadas son: entrevista estructurada, semiestructurada, no estructurada, individual, superficial y en profundidad. (p. 37-38).

Conforme a los criterios establecidos dentro de la investigación cualitativa y de acuerdo a las características particulares del contexto, se realizaron una serie de **entrevistas semiestructuradas** de forma **individual**, siendo esta técnica de investigación definida por Luis Enrique Alonso citado por Vélez (2003), como "un constructo comunicativo donde los discursos se provocan mutuamente en un marco situacional y conversacional caracterizado por la circularidad interaccional".

Esta técnica fue utilizada mediante la formulación de preguntas en torno al papel del área de Capital Humano dentro de la empresa, a sus programas y de qué manera influyen los programas de bienestar las condiciones de vida de los empleados directos, su implementación fue importante para entender las percepciones de las encargadas del área y contrastar sus respuestas con las de 18 colaboradores directos a quienes se entrevistaron, permitiendo de esta manera que los entrevistados se expresaran libremente sin que el equipo entrevistador perdiera el hilo conductor con referencia al tema investigado. Durante la ejecución de las entrevistas se utilizó una dinámica conversacional que privilegió la escucha y evidenció una posición objetiva frente a lo percibido, esta contenía preguntas abiertas dando la posibilidad a los entrevistados de exponer sus opiniones libremente sin ser cohibidos, aclarando de antemano que estas fueron de forma anónima.

Para la implementación de las técnicas se aplicaron instrumentos como el **cuestionario**, que consiste en crear preguntas de forma lógica y coherente, que permite obtener datos que lleven al desarrollo de los objetivos, el cuestionario fue utilizado en las entrevistas y encuestas, empleando como instrumento de registro el formato digital en el caso de las encuestas y en las entrevistas los audios y las transcripciones realizadas; el **diario de campo** donde quedan consignados asuntos relacionados con el objeto de estudio en un tiempo y lugar determinado, teniendo como instrumento de registro un formato de observación además del audio, en el cual se evidencian asuntos no identificados dentro de la observación, estos sirven de complemento para dicho registro; en el **consentimiento informado**, se plasmaron de forma explícita los compromisos y las responsabilidades adquiridas por el equipo investigador, fortaleciendo de esta manera la investigación y la confiabilidad en la misma, posibilitando la participación activa de la empresa y los empleados.

Los instrumentos antes mencionados facilitaron la triangulación de la información recolectada como “datos, perspectivas teóricas, observadores (equipo investigador), diferentes procedimientos metodológicos, etc. y las grabaciones de audio y de vídeo, le permitieron al equipo observar y analizar los hechos repetidas veces”. (Martínez, 2006, p. 137).

La propuesta de estas técnicas e instrumentos exigen determinar la población universo y la muestra representativa en tanto al tipo y tamaño. En ese sentido, “la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (Tamayo y Tamayo, 1997, p. 114). Este quiere decir que la población corresponde a aquél conjunto de individuos, situación u objetos que coinciden con un grupo de especificaciones.

De acuerdo con Martínez (2006) existen tres tipos de muestra como son la estadística, intencional y *probabilística*, siendo esta última la utilizada en la presente

investigación, ya que posibilitó la elección de "una serie de criterios que se consideran necesarios o altamente convenientes para tener una unidad de análisis con las mayores ventajas para los fines que persigue la investigación" (p. 137).

La **población universo** está constituida por los empleados directos de la empresa Eficacia S.A. ubicados en la sede Itagüí que no estén en misión, es decir, los que trabajan directamente para la empresa y realizan su labor fijos dentro de las oficinas, por este motivo son llamados empleados directos, los cuales suman una población de 130 personas, además participaron 2 personas que conforman el área de Capital Humano.

Para determinar la **muestra** se utilizó la fórmula "media aritmética", arrojando como resultado la implementación de las encuestas a 105 empleados garantizando una efectividad del 98% y un margen de error del 5%; esta muestra es elegida aleatoriamente logrando los fines de la muestra probabilística, determinándose con la ayuda de una fórmula matemática en la que interactúan el total de la población, el grado de efectividad determinado por el grupo investigador y el margen de error que por lo general es de 3% al 5%, recolectando en el campo de investigación 75 encuestas en total, ya que los demás colaboradores se encontraban fuera de las instalaciones puesto que evalúan los colaboradores que están en misión, dando un margen de error del 4%, las entrevistas se le realizaron a las dos personas encargadas del área de Capital Humano y a 18 colaboradores directos de la empresa Eficacia S.A.

### 3.1 CONSIDERACIONES ÉTICAS

El Trabajo Social busca contribuir al desarrollo humano desde los principios de justicia, respeto, solidaridad, libertad, honestidad, integralidad, corresponsabilidad, transparencia y confidencialidad tal y como reza en el *código de ética de Trabajo Social en Colombia*, los **principios éticos** y los valores son elementos transversales a cualquier investigación social realizada o a realizar, ya que orientan el accionar de los profesionales y sustentan las propuestas metodológicas, buscando siempre promover y garantizar el ejercicio de los derechos humanos individuales y colectivos de los sujetos y comunidades, ya que su participación es indispensable, por lo que deben ser tratados con todas las consideraciones necesarias y teniendo en cuenta que no son solo objetos de estudio, sino seres humanos conscientes de sí, autónomos, activos en las investigaciones; en ese mismo sentido, la ética es una exigencia para las personas que participan, los equipos de investigadores, las instituciones donde se realiza la investigación y la comunidad científica en general.

“Es una obligación insoslayable de todo investigador el cuidar que las normas éticas estén siempre presentes en su estudio. En tal sentido son de gran ayuda los conjuntos de pautas formalizadas o códigos adoptados por organizaciones profesionales de las diversas disciplinas y de los diversos países. Es muy importante conocerlos, divulgarlos y recurrir siempre a ellos”. (Mesía, M, 2007, p. 151).

En esta investigación, y trazando como guía dichos principios, se garantiza durante todo su desarrollo el respeto por los derechos de autor y confidencialidad, en tanto las entrevistas y encuestas realizadas, siguiendo fielmente las intervenciones de cada uno de los participantes; las autorizaciones de cada persona que colabora en la investigación, para plasmar en el texto final los resultados obtenidos, tomando en cuenta el anonimato y la reserva de la información.

### 3.2 SISTEMA CATEGORIAL

Tabla 2. Sistema categorial

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	OBSERVABLES	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>BIENESTAR</b>	<p>CONDICIONES DE VIDA: Para Amartya Sen son las condiciones del trabajo humano y la medición del bienestar a través de índices de desarrollo personal y comunitario.</p>	<p><i>SALUD</i>: Es un derecho fundamental del ciudadano al asumir que la seguridad social, que incluye la protección social y laboral además de la provisión de la atención en salud, es un deber del Estado y un derecho del ciudadano.</p> <p><i>FAMILIA</i>: Es concebida, en general, como un grupo que busca resolver el dilema de posibilitar la existencia humana, a través de la satisfacción de necesidades básicas y primitivas de las personas, disponer de un hogar, alimentación, afecto y estabilidad</p> <p><i>CONDICIONES ECONÓMICAS</i>: Son aquellas condiciones necesarias para la</p>	<p>Encuesta Entrevista Observación</p>

		<p>superación de la pobreza y la satisfacción de las necesidades del ser humano.</p> <p><i>CONDICIONES DE TRABAJO:</i> El conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del trabajador en función de tres variables: física, psicológica y social.</p> <p><i>DESARROLLO PERSONAL:</i> Son las condiciones que favorecen el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, como la educación y la motivación; permitiendo elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora.</p>	
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

## 4. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

### 4.1 SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La sistematización de los datos recolectados fue dada a partir de la aplicación de instrumentos como encuesta, entrevista y observación participante, lo cual permitió analizar la forma en que los programas ejecutados por el área de Capital Humano de la empresa Eficacia S.A. han influido en las condiciones de vida de los colaboradores directos de la sede Itagüí.

“La sistematización supone basarse en la reconstrucción histórica del proceso de la experiencia, con base en ello, hacer la interpretación crítica. Por esto es indispensable realizarla.” (Jara, 2010, p. 7).

Con el fin de organizar los datos recolectados desde la particularidad de los colaboradores directos, guiado por el paradigma comprensivo interpretativo, que posibilitó la comprensión de los significados que dan los individuos a sus actividades diarias, indagando por las situaciones y contextos particulares.

Para efectos de la clasificación, organización y análisis de la información, se codificó cada entrevista con las siglas Col., seguido de un número, el cual fue asignado a cada entrevistado de acuerdo al orden en el que fueron realizadas, para garantizar de esta manera el principio de confidencialidad, además las encargadas del área de Capital Humano fueron codificadas como Colch., y el número respectivo. Conjuntamente las encuestas y entrevistas se hicieron conforme al sistema categorial, guiado por los objetivos propuestos en la investigación, en donde el bienestar es la categoría principal, la subcategoría son las condiciones de vida de los colaboradores directos de la empresa Eficacia S.A., siendo esta determinada por unos observables nombrados como: condiciones de salud, condiciones laborales, condiciones económicas, condiciones familiares y desarrollo personal.



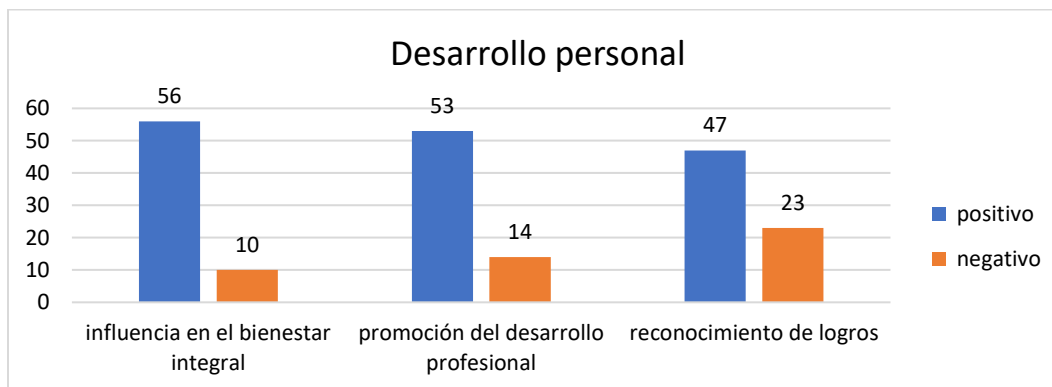
Gráfico 1: Cantidad de encuestas recolectadas



Fuente: Elaboración propia

Para la ejecución de las encuestas se estipuló una población objetivo de 130 personas, de las cuales se tomó como muestra probabilística a 105, quienes garantizarían un porcentaje de confiabilidad del 98%. Se obtuvo 75 encuestas contestadas, equivalente a un grado de confiabilidad en la investigación de 70%, con un margen de error del 4%; lo anterior demuestra que las encuestas realizadas dan confiabilidad a la investigación.

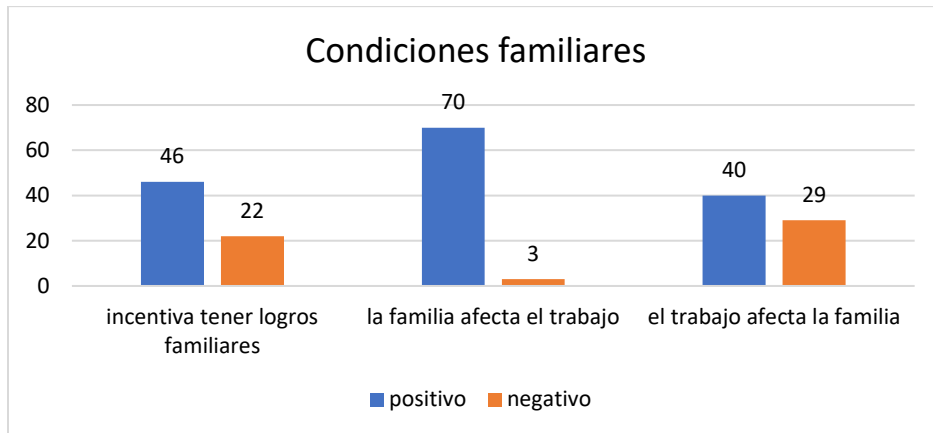
Gráfica 2: Desarrollo personal



Fuente: Elaboración propia

En el observable desarrollo personal la mayoría de los encuestados respondió que los programas de Capital Humano influyen de forma positiva en el bienestar integral de los colaboradores y que la empresa promueve el desarrollo profesional y el bienestar integral.

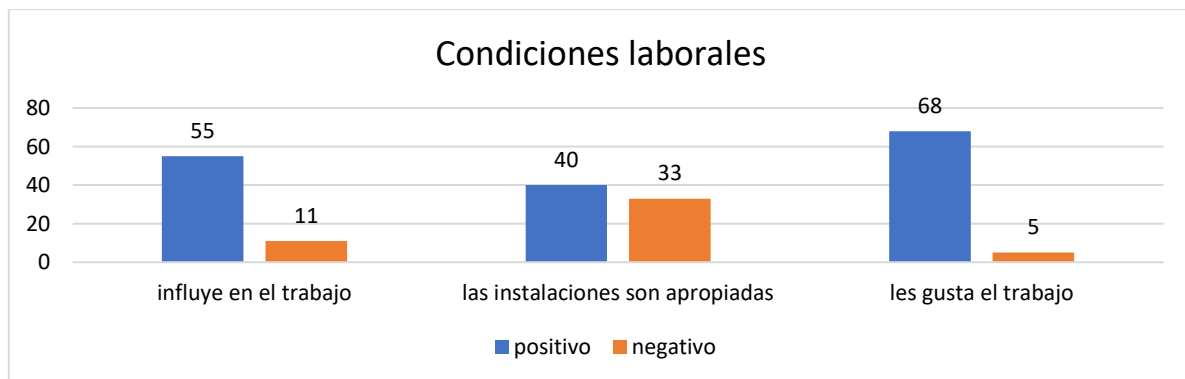
Gráfica 3: Condiciones familiares



Fuente: Elaboración propia

En el observable de condiciones familiares se pudo evidenciar que para la mayoría de los colaboradores tener una buena relación con sus familias influye en su rendimiento en el trabajo, los encuestados consideran que el área de Capital Humano incentiva a tener buenas relaciones familiares a través de sus programas.

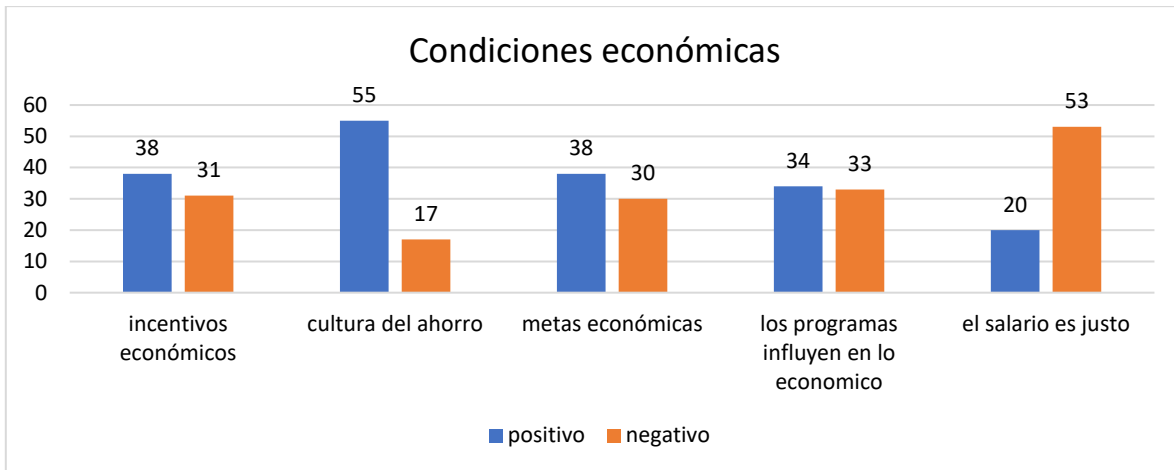
Gráfica 4: Condiciones laborales



Fuente: Elaboración propia

En las condiciones laborales la mayoría de los colaboradores directos que participaron de la encuesta respondió que los programas de Capital Humano influyen de manera positiva para desempeñar sus responsabilidades y que se sienten a gusto con su trabajo; en cuanto a la calidad de las instalaciones, supera el concepto positivo por muy poca diferencia.

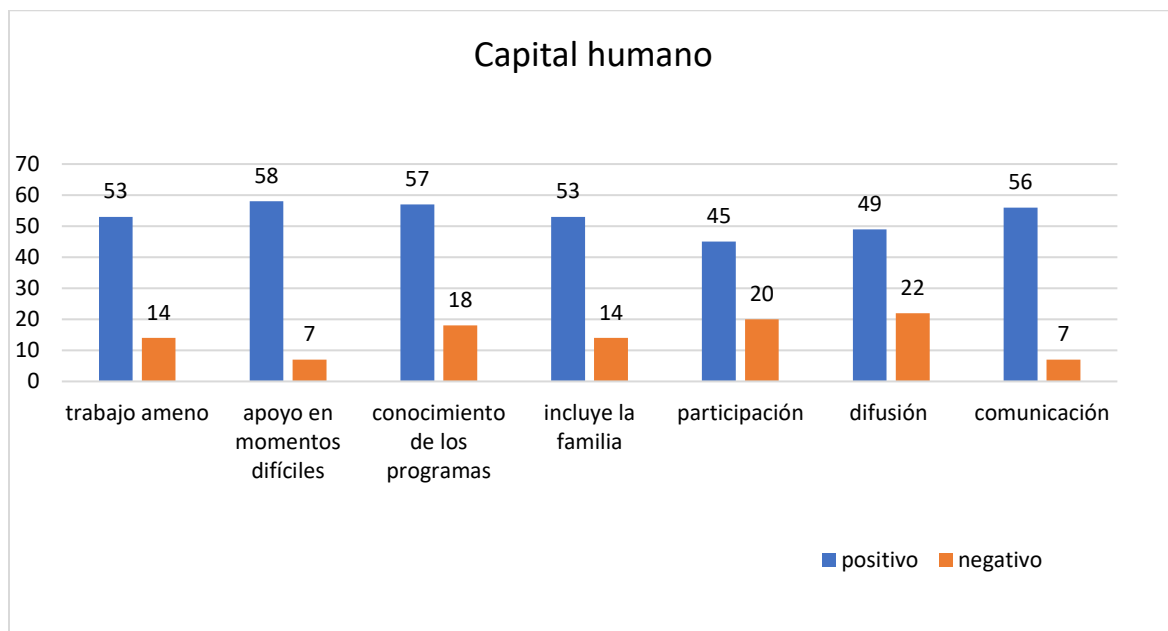
Gráfica 5: Condiciones económicas



Fuente: Elaboración propia

En el observable, condiciones económicas, se evidenció que la mayoría de colaboradores siente que su salario no es justo según el cargo que desempeñan, además opinan que los programas no influyen en sus condiciones económicas, aunque reconocen que promueven la cultura del ahorro principalmente por medio del fondo de empleados.

Gráfica 6: Capital Humano

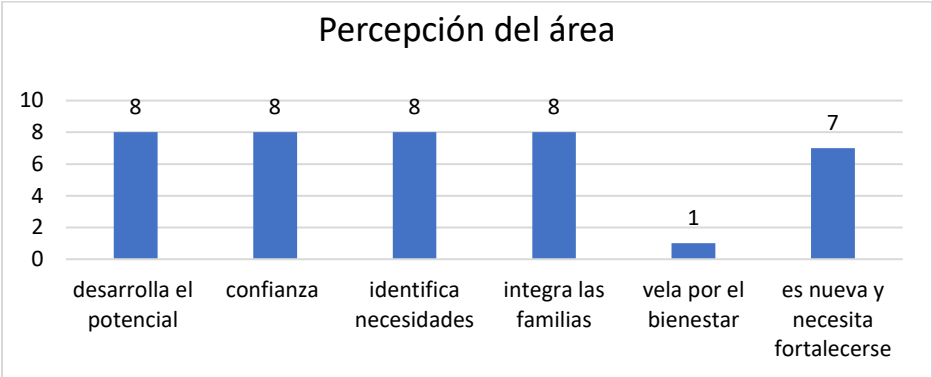


Fuente: Elaboración propia

Respecto a la percepción del área de Capital Humano se identificó que los colaboradores sienten apoyo por parte del área cuando están pasando por situaciones difíciles, indican que la difusión de las actividades y la comunicación son efectivas (medios electrónicos y de manera personal), conocen los programas y consideran que hacen que su trabajo sea ameno, expresan que las actividades incluyen las familias.

Las siguientes gráficas corresponden a las entrevistas realizadas a los colaboradores directos, los cuales fueron 20 personas incluyendo las 2 encargadas del área de Capital Humano, equivalentes al 100% de la población entrevistada.

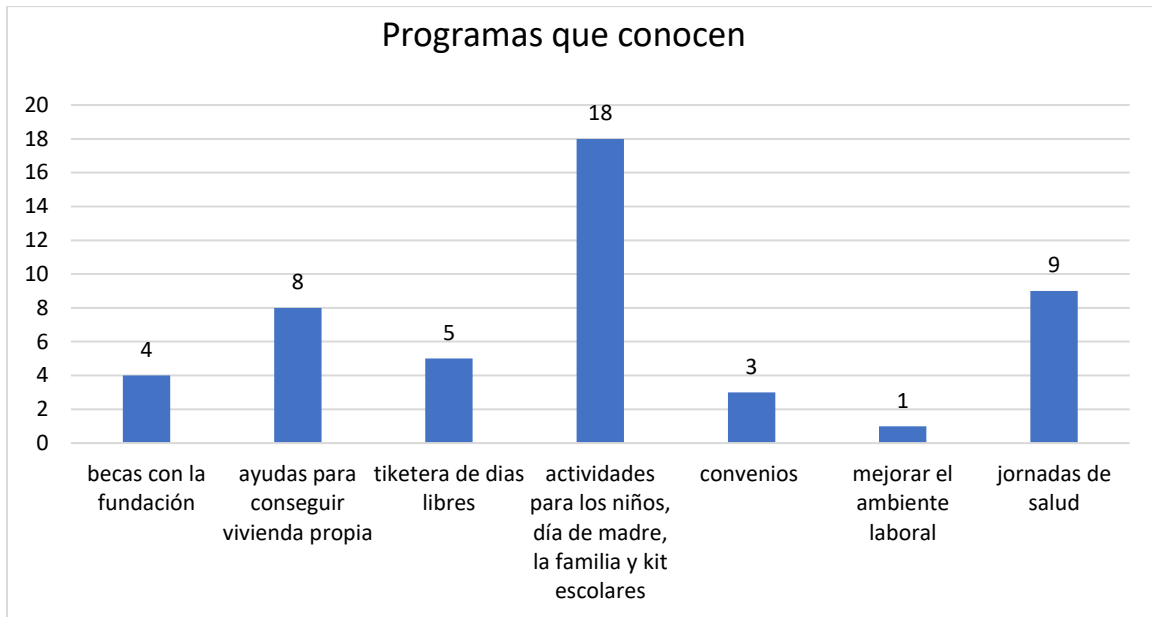
Gráfica 7: Percepciones del área



Fuente: Elaboración propia

El 50% de los colaboradores entrevistados respondió que Capital Humano permite el desarrollo de las potencialidades de los que allí laboran, dan confianza por medio de la escucha activa y la disposición que tienen para solucionar inquietudes y demás asuntos que se presenten durante sus funciones, consideran que las actividades realizadas integran a sus familias, además de identificar las necesidades de los colaboradores, a pesar de esto hay quienes mencionan que el área necesita fortalecerse.

Gráfica 8: Programas de Capital Humano

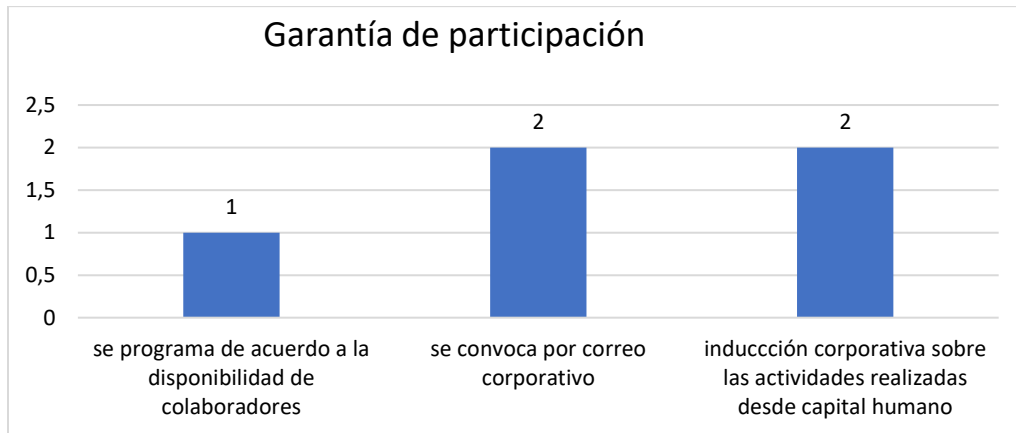


Fuente: Elaboración propia

Dentro los programas del área Capital Humano se identificaron las becas, pero en la entrevista realizada a la encargada del área se pudo conocer que las becas educativas otorgadas se terminaron por falta de presupuesto. Según las respuestas de otros entrevistados, se evidenció que esta información no es clara para todos, además del desconocimiento por parte de la mayoría de los colaboradores acerca de la fundación Liliana Estrada y Elsa Gómez, ya que solo 4 de 20 hablaron de este beneficio.

Otros programas mencionados por los entrevistados fueron: las ayudas para vivienda por medio de la caja de compensación, la ticketera de días libres, la entrega de kit escolares, las jornadas de salud, el fondo de empleados, la bonificación por resultados, los ascensos y las actividades realizadas en fechas especiales como el día de madre, de la familia, de los niños; es importante resaltar que las personas que no participan activamente de estas actividades, manifiestan que la razón de su ausencia es porque están enfocadas en los niños, dejando por fuera a quienes no tienen hijos, también se observa que solo las actividades de recreación son conocidas por la mayoría.

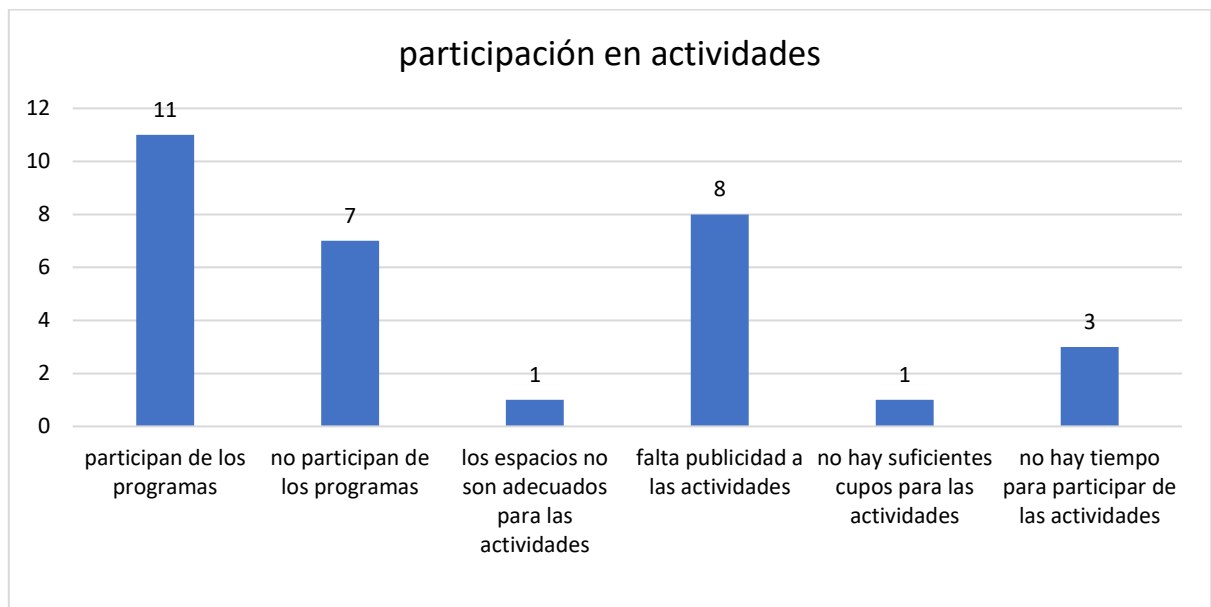
Gráfica 9: Garantía de participación de colaboradores



Fuente: Elaboración propia

El 50% de los entrevistados manifestó que las actividades se programan de acuerdo a la disponibilidad de los colaboradores, el 100% respondió que a las actividades se convoca por correo y de forma personal, además de realizar en la inducción corporativa las actividades que se realizan desde esta área; de esto se puede inferir que las capacitaciones y las invitaciones se realizan por correo y de forma personalizada para fortalecer dicha comunicación.

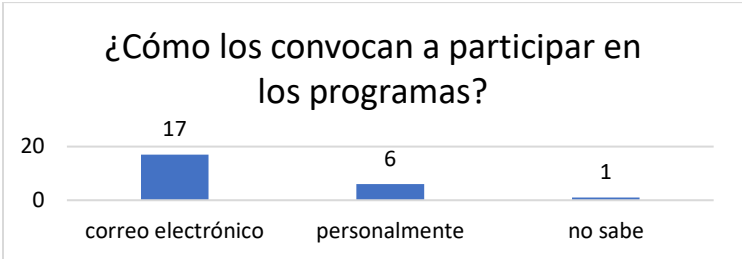
Gráfica 10: Participación



Fuente: Elaboración propia

En el aspecto de la participación la mayoría de los colaboradores entrevistados afirma que participa de las actividades propuestas por el área de Capital Humano, aunque quienes afirman que no participan de los programas dieron razones como el desconocimiento o la falta de tiempo debido a la carga laboral.

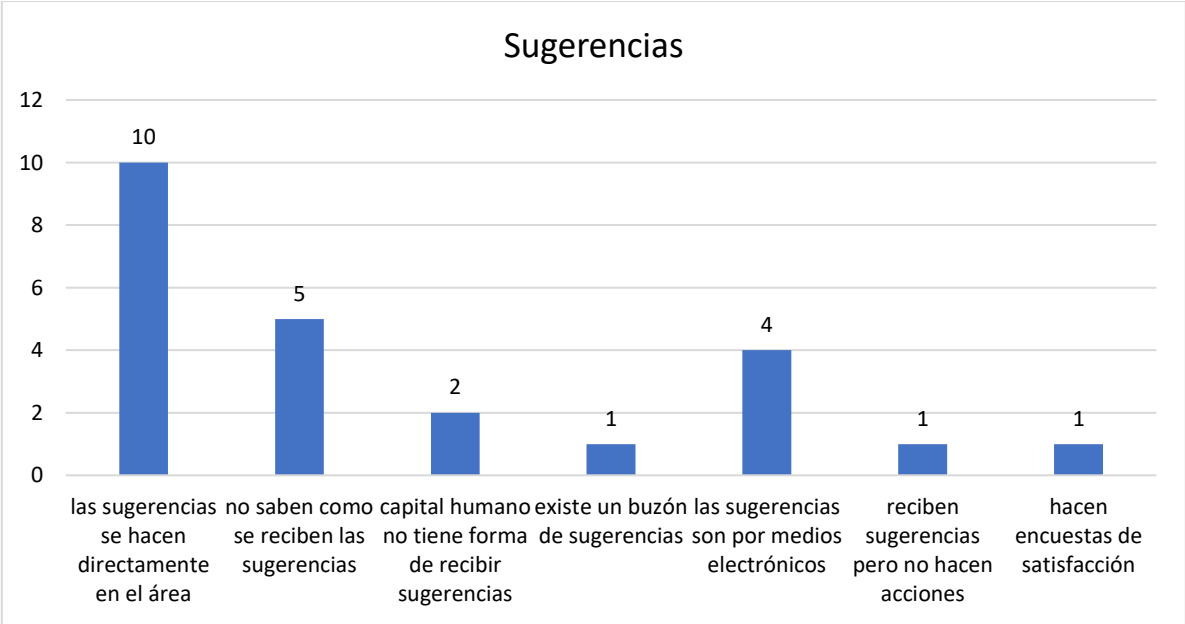
Gráfica 11: Convocatoria



Fuente: Elaboración propia

El 94% de la población manifiesta que los convocan por medios electrónicos, el 33% dice que los convoca de manera personal y el 6% no sabe cómo los convocan ya que estos no participan de los programas o actividades que realiza el área y afirman que debido a su carga laboral no les da tiempo de participar.

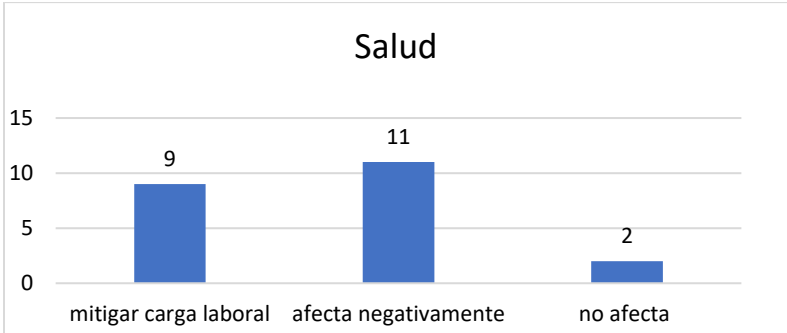
Gráfica 12: Sugerencias



Fuente: Elaboración propia

La mayoría de colaboradores de la sede Itagüí trata de forma personal a las encargadas del área de Capital Humano, considerando que las sugerencias se hacen directamente con ellas, puesto que son cercanas y están disponibles para escucharlos.

Gráfica 13: Condiciones de salud



Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los colaboradores entrevistados respondió que el trabajo les afecta la salud de forma negativa debido a la carga laboral y que es necesario implementar programas que permitan mitigarla.

Gráfica 14: Desarrollo personal



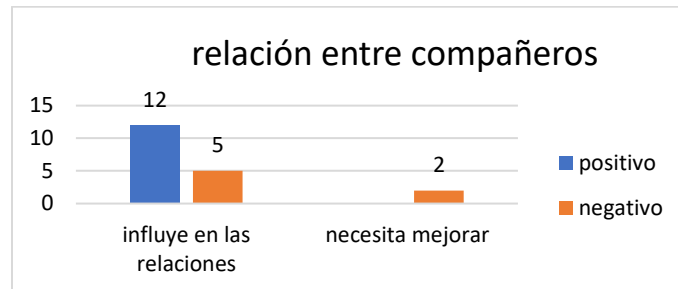
Fuente: Elaboración propia

En el observable desarrollo personal los colaboradores respondieron que se sienten motivados por parte del área a través de reconocimientos y felicitaciones virtuales, personales y en reuniones, además de ascensos, llama la atención observar que los colaboradores que no se sienten motivados o piensan que el área podría



mejorar, lo hacen porque se han presentado situaciones como incumplimientos en los premios ofrecidos, lo que hace que el área pierda credibilidad.

Gráfica 15: Desarrollo personal



Fuente: Elaboración propia

Se observó que la mayoría de colaboradores considera que la relación con sus compañeros es posible gracias a las reuniones y actividades en las que participan, puesto que es en estos espacios donde se conocen y en algunos casos se resuelven desacuerdos, sin embargo, quienes manifestaron que la relación existente entre los compañeros no es mediada por las actividades, afirman que son ellos mismos los que generan el ambiente laboral.

## 4.2 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Las necesidades humanas, de acuerdo con Max Neef, incluyen la subsistencia, aspecto que se encuentra relacionado con la obtención de medios económicos permitiendo acceder a elementos básicos como la alimentación, en este sentido trabajar para tener remuneración económica es fundamental, pero no se constituye como la única retribución a la que esperan acceder los trabajadores, ya que existen diferentes dimensiones del ser, que incluyen necesidades como el reconocimiento, la motivación y la participación entre otras, Vigoya, explica que las empresas tienen la responsabilidad de garantizar la satisfacción de las necesidades a través de programas de bienestar, por medio de planes elaborados y desarrollados fundamentados en bases teóricas y metodológicas que impulsen el desarrollo laboral de los empleados influyendo positivamente en su bienestar y condiciones de vida, al reconocer esto, las empresas procuran diseñar áreas que se encarguen de desarrollar planes y estrategias encaminados a mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

En la empresa Eficacia S.A sede Itagüí, los planes y programas de bienestar están a cargo del área de Capital Humano, liderada por una psicóloga, quien recibe apoyo de una auxiliar, ambas, encargadas de coordinar y desarrollar diferentes actividades e iniciativas que hacen parte del bienestar laboral de los trabajadores, a quienes nombran colaboradores, guiadas por objetivos estructurados a nivel nacional como estrategia general de bienestar para toda la organización, que a su vez intentan incorporar iniciativas propias de los colaboradores ya que consideran que el bienestar es un asunto que nace en la individualidad.

Para Eficacia S.A, el área de Capital Humano, asume la responsabilidad en la planeación estratégica y administración de los recursos de forma eficiente, para lograr resultados positivos con alto impacto en sus empleados, que incluye más que administrar un presupuesto, se trata de dirigir un proceso que es vital para el

crecimiento de la empresa, ya que de ello depende la satisfacción y motivación de los empleados, lo que hace altamente valioso retomar elementos que desde la gerencia social aporta en los diferentes procesos empresariales, ya que un empleado satisfecho es un empleado productivo, “gerencia social es administrar recursos que están destinados, en un caso a obtener rentabilidad, y en el otro a generar programas y proyectos con carácter solidario, equitativo y universal” (Esquivel 2004, p. 44.)

A partir de las entrevistas realizadas a las psicólogas, encargadas del área de Capital Humano, se pudo identificar que, para el área, el bienestar laboral implica desarrollar estrategias las cuales permitan mejorar la calidad de vida de los colaboradores y desarrollar sus talentos, para obtener de esta manera su máximo potencial a través de una serie de beneficios relacionados con aspectos como la salud, la educación y la motivación, que según la líder del área aún necesitan estructurarse.

“En bienestar falta madurar, organizar la casa, porque hacemos muchas cosas que quizás ni siquiera las tengamos estructuradas dentro del sistema de bienestar, pero ¿qué es el bienestar en la nueva cultura de eficacia? en lo que vamos a transformar, es que seamos socialmente responsables con nuestros trabajadores y ¿de qué habla esa responsabilidad?, que en el programa esté inmersa la familia, su vida laboral y su vida personal” (Colch.2, p. 8)

Los colaboradores de Eficacia S.A. perciben el área de Capital Humano como un apoyo ya que es el área que se encarga de analizar sus necesidades y motivaciones, buscando satisfacerlas, integrando su familia, su vida laboral y personal:

“las empresas lo que esperan es la productividad de los trabajadores, pero muchas veces esa productividad se da mejor con un buen clima laboral, con un mejor bienestar para los trabajadores, para mí es como un contra peso a las funciones que uno tiene en el diario vivir” (Col.10, p.7).

Como se citó en Perlo (2006) desde el interaccionismo simbólico “Los propios miembros de la organización a través de las interacciones que tienen lugar entre ellos, construyen la realidad organizacional interpretando los eventos a los que se enfrentan y otorgándoles un significado”; los colaboradores le otorgan significado al área a medida que participan e interactúan con ella, algunos forman su percepción según lo que ven desde afuera y otros desde las experiencias que han tenido con las actividades y beneficios, estos significados pueden ser modificados a medida que se generan diferentes interacciones, sólo desde la experiencia de los colaboradores se puede identificar si existe o no, influencia en sus condiciones de vida.

A través del tiempo y con el ingreso de nuevas generaciones, el área de Capital Humano de la empresa Eficacia S.A., ha visto la necesidad de renovación con respecto al bienestar, en aspectos como los horarios laborales, las políticas y beneficios que deben existir para los empleados y la importancia de otras motivaciones diferentes al salario, ya que hay mayor conocimiento acerca de la responsabilidad social por parte de la empresa, es así como la mayoría de los colaboradores nuevos conocen el área encargada de velar por su bienestar dentro de la empresa, entendiéndose 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". (Vigoya, Martínez & Mejía, 2007, p. 25), incrementando las expectativas de los mismos.

Al caracterizar los programas del área de Capital Humano partiendo del análisis de las intervenciones desde la perspectiva de los colaboradores directos realizadas por

esta área y teniendo en cuenta los planteamientos de Max Neef sobre la existencia de necesidades axiológicas y fisiológicas, se determinó que aspectos como: la familia, la salud, el trabajo, la motivación, la participación y la educación, tienen una clara relación con las actividades y los programas de Capital Humano. En este orden de ideas, a partir de estos aspectos, se hace posible identificar la influencia de elementos concretos que influyen en las condiciones de vida de los colaboradores directos. También se encontró que una misma actividad puede influir en diferentes aspectos, empero desde la información obtenida, se observó que no existe claridad acerca de cuáles son los programas definidos o estructurados como parte del área encargada del bienestar. A pesar de esto se pudieron identificar las siguientes iniciativas, actividades y prácticas que para los colaboradores influyen en sus condiciones de vida:

Tabla 3: Intervenciones de Capital Humano identificadas

<b>Condiciones de vida</b>	<b>Programas de Capital Humano</b>
<b>Desarrollo personal (Educación)</b>	<p><b>Auxilios Educativos:</b> Capital Humano ofrece, convenios con instituciones educativas como la Fundación Universitaria María Cano y el Sena, donde los colaboradores han logrado realizar sus estudios técnicos y profesionales en corto tiempo y a bajos costos, mejorando el nivel académico e incrementan sus oportunidades laborales, incentivando así el desarrollo personal y laboral, la igualdad de oportunidades y el reconocimiento de la capacidad de los colaboradores, esto para construir y mejorar su vida en conexión con la empresa y las instituciones que apoyan el proceso.</p> <p><b>Becas:</b> La fundación “Liliana Estrada y Elsa Gómez” brinda becas para los hijos de los colaboradores, aportando así, al fortalecimiento de las familias, por medio de la obtención de logros académicos.</p>

<p><b>Condiciones familiares</b></p>	<p><b>Vivienda:</b> Capital Humano brinda ayudas por medio de créditos o de la caja de compensación para la obtención de vivienda propia.</p> <p><b>Recreación:</b> los colaboradores se refieren a las diferentes actividades que se realizan con los niños dentro de lo que consideran como programas que aportan a la familia y permiten compartir con los hijos en diferentes espacios como: fiesta de Halloween, día de la familia y novenas de navidad.</p> <p><b>Ticketera:</b> tiempo libre para asistir a compromisos escolares como entregas de notas y reuniones de los hijos sin necesidad de pedir permisos, sino utilizando 4 medios días libres que tienen todos los colaboradores directos.</p>
<p><b>Condiciones de Salud</b></p>	<p><b>Jornada de la salud:</b> asisten diferentes especialistas y personas del área de la salud para realizar revisiones y valoraciones, además se dictan charlas de temas relacionados como comida saludable.</p> <p><b>Ticketera:</b> tiempo para citas médicas sin necesidad de pedir permisos, sino utilizando 4 medios días libres que tienen todos los colaboradores directos.</p>
<p><b>Condiciones Económicas</b></p>	<p><b>Fondo de empleados:</b> promueve la cultura del ahorro y realiza préstamos, además de diferentes auxilios para aportar positivamente a la economía de los colaboradores y contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida.</p> <p><b>Bonificaciones por resultados:</b> para motivar a los colaboradores a tener un buen desempeño, conceden incentivos económicos a quienes logran las metas propuestas. (no aplica para todas las áreas)</p>
<p><b>Condiciones de trabajo</b></p>	<p><b>Ticketeras con tiempo libre:</b> A todos los colaboradores directos se les hace entrega de una Ticketera que tiene 2 días libres y el día del cumpleaños, pueden usarla repartida en medios días y utilizar el tiempo para realizar diferentes</p>

	<p>actividades personales o descansar, esto motiva a los colaboradores teniendo en cuenta que es tiempo remunerado.</p> <p><b>Ascensos:</b> Capital Humano incentiva el desarrollo personal y laboral por medio de la escala de ascensos, esta, consiste en convocar para los cargos disponibles primero a las personas que pertenecen a la organización y que a medida que culminen sus estudios y se presenten vacantes para cargos mejores, puedan aplicar y no se contrate personas externas, brindando así oportunidad de mejorar las condiciones de vida al obtener mejores cargos y mejores remuneraciones.</p> <p><b>Actividades y fechas especiales:</b> Se realizan celebraciones como la fiesta de navidad, día de amor y amistad, día de las madres, y fechas especiales para integrar a los empleados de las diferentes áreas.</p> <p><b>Concursos:</b> Se aplican pruebas y preguntas acerca de la compañía que se responden por medio del correo, los ganadores reciben premios como viajes, reconocimientos, entre otros, estos concursos buscan motivar a los empleados y aumentar el sentido de pertenencia de los colaboradores.</p> <p><b>Celebración por antigüedad:</b> Los Quinquenios son un acto simbólico en el que celebran las personas cuando han cumplido los cinco, los diez o los quince años y los premian por ser fieles a la compañía.</p> <p><b>Reconocimientos:</b> Se realizan reconocimientos públicos a las personas que han obtenido logros como graduaciones o ascensos y se envían correos de felicitación por los cumpleaños.</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia

Los programas y actividades descritos por los colaboradores son acciones que le permiten al área de Capital Humano, motivar, premiar y reconocer la importancia que tienen las personas tanto para el área como para la organización, al sentirse valorados, los colaboradores son productivos y efectivos en su labor, mejorando así su desempeño en beneficio de la organización e influyendo positivamente en su desarrollo personal.

“En la evolución del trabajo, a menudo se tienen en cuenta el desarrollo tecnológico y la competitividad del mercado, pero con demasiada frecuencia se olvida que el trabajo está desarrollado por personas con capacidades, motivaciones, expectativas y una vida privada.” (Farah, 2008, p. 317),

Las familias son consideradas una de las principales fuentes de motivación para las personas, las relaciones e interacciones en el vínculo familiar son fundamentales y permiten que se construyan procesos de cooperación posibilitando una mejor interacción con el sistema social.

Capital Humano reconoce que tanto el trabajo como la familia requieren tiempo y energía, además de la importante contribución que ambas esferas hacen a la satisfacción y el bienestar de las personas, en el Área se preocupan por incentivar las buenas relaciones familiares a través de sus programas, buscando facilitar la armonización de trabajo-familia, para lo cual integran los hijos de los colaboradores en actividades especiales como celebraciones para que compartan con sus padres en las instalaciones de la empresa o en espacios diferentes.

Al incentivar la armonía entre el trabajo y la familia, Capital Humano, hace que los colaboradores se sientan satisfechos y que mejoren su rendimiento en el trabajo,



contribuyendo también de manera positiva en el funcionamiento y fortalecimiento familiar, ofreciendo tiempo y espacios de calidad para los empleados y sus familias.

Sin embargo la elaboración de programas familiarmente responsables en la organización, necesita concebir los diferentes tipos de familias existentes, para garantizar que la cobertura del programa pueda abarcar a todos los colaboradores y sus diferentes configuraciones familiares, se observó que los colaboradores que no tienen hijos se sienten excluidos de las actividades de la familia, es por esto que se hace necesario involucrar también a los padres, conyugues o demás parientes para dichas actividades. “Pienso que les hace falta, hace falta más que puedan reunir el grupo familiar como tal” (Col.13, p.14)

Otro aspecto relevante para los colaboradores en cuanto a sus condiciones familiares, es la educación para sus hijos, pues más que una necesidad, es un derecho básico que al garantizarse, permite un buen desarrollo personal y posteriormente un buen futuro laboral, pero en ocasiones no es posible para todos por diferentes causas, principalmente económicas, el área de Capital Humano está apoyando la divulgación de la Fundación Liliana Estrada y Elsa Gómez, iniciativa de la organización que busca dar becas a los hijos de los colaboradores para cumplir sus sueños de educación superior.

“la empresa quiere tener una universidad para el trabajo, es decir que quisieran que los profesionales que se gradúen gracias a las becas pudieran tener su primera oportunidad laboral dentro de la organización” (Diario de campo 4 nov. 2016).

Aunque pudo encontrarse en la información obtenida de los colaboradores que la fundación no está siendo un beneficio muy valorado por los colaboradores, no existe un conocimiento profundo al respecto, podría pensarse que esto sucede porque la mayoría de los colaboradores directos son personas jóvenes, sus hijos aún son

pequeños y el beneficio de la fundación parece no ser relevante en este momento de sus vidas, en cuanto a educación prefieren beneficios para ellos, que les permitan formarse profesionalmente.

En el área de Capital Humano también existen estrategias para motivar a los colaboradores directos a tener metas educativas, promueven la educación a través de la cultura de los ascensos, los convenios educativos con entidades como el SENA o La fundación Universitaria María Cano, han permitido a los colaboradores beneficiarios de estos, mejorar su nivel académico incrementando sus oportunidades laborales, permitiéndoles acceder a mejores cargos y salarios.

“La empresa incentiva a tener metas, Más que todo en la parte de educación, de podernos formar profesionalmente en otras áreas y así poder tener la posibilidad de ir creciendo, ir escalando en varios puestos diferentes dentro de la compañía, en cuanto a eso sí nos ha motivado.”  
(Col.4, p. 13)

Las encargadas del área, tienen conocimiento de lo valiosos que son para los colaboradores los beneficios relacionados con la educación, ya que les permiten incrementar sus oportunidades principalmente relacionadas con aspectos económicos, a pesar de esto, se pudo conocer una de las entrevistas realizadas con las encargadas del área, que algunas de las ayudas para educación se terminaron por falta de presupuesto, y según lo conversado con los colaboradores, la información acerca de este cambio no es clara, lo que evidencia que existen oportunidades en cuanto a la comunicación.

Los colaboradores consideran que la comunicación con el área de Capital Humano es cercana y asertiva, esta se da principalmente por correo electrónico y en ocasiones de forma personalizada, sin embargo, al analizar la información recolectada, se encontró que los programas no están siendo comunicados de forma

totalmente efectiva. Las personas que se encuentran cerca de las personas que manejan el área en la planta física participan y tienen más conocimiento de los programas y actividades, por tener un contacto más directo con ellas y facilidad en la comunicación, en sentido contrario, mientras más distantes se encuentran en la planta física, los conocimientos y oportunidades son progresivamente menos difundidos, adicionalmente, personas como las encargadas de oficios varios no tienen acceso a los medios electrónicos como las demás en la empresa.

La mayoría tienen conocimiento de algunos beneficios pero no hay una divulgación estructurada del plan de bienestar donde los colaboradores puedan observar claramente cuáles son las actividades, programas y beneficios, las más populares son las actividades de recreación como las celebraciones de fechas especiales y también tienen amplio conocimiento sobre las ayudas para vivienda, aunque los colaboradores relacionan este beneficio más con la caja de compensación que con el área, es necesario fortalecer este aspecto ya que los programas no van a lograr el alcance esperado si el desconocimiento o la falta de interés hacen que los colaboradores dejen de participar.

Según la información obtenida en entrevistas, los colaboradores, buscan un equilibrio entre trabajo, relaciones y desarrollo personal, les disgusta el trabajo que requiera perder el balance por tener sobrecarga y sienten frustración al no tener tiempo suficiente para participar en las actividades programadas por el área de Capital Humano, aunque esta situación no se presente con los colaboradores de todas las áreas, para Capital Humano una de las prioridades es lograr la cobertura total de colaboradores beneficiados, puesto que la sobrecarga laboral acarrea el riesgo de influir negativamente en las condiciones de vida de los colaboradores, tanto a nivel laboral, familiar, personal, y además en uno de los aspectos más importantes dentro del bienestar como la salud, causando enfermedades como el estrés laboral, a pesar de esto solo son realizadas jornadas de la salud una vez por año.

Es interesante observar que a pesar de que la mayoría afirma participar de los programas no los conocen todos, y entre los que no participan, algunos no lo hacen por sobrecarga laboral, es decir, podría pensarse que participan solo en los que conocen y otros no tienen tiempo para participar, situación que afecta la efectividad del área y el bienestar de los colaboradores, ya que reciben beneficios solo en algunos aspectos y no en los diferentes ámbitos donde podría influir positivamente el área.

## 5. CONCLUSIONES

- El desarrollo social y la calidad de vida del sector obrero, se han visto perjudicado y frenado durante décadas por injusticias e irregularidades tanto en la aplicación como en el planteamiento de las Leyes y Normas establecidas por el Estado. La tarea que implica combatir esta circunstancia ya ha sido iniciada, pero hace falta que las áreas y los programas de bienestar laboral en las empresas colombianas, sean fortalecidos para que así se logren las mejoras y garantías en la calidad de vida de los asalariados y esto posibilite la conquista de una sociedad más equitativa, con menores índices de pobreza, en donde se evite y no se potencie la cosificación del obrero y la explotación sea cada vez más ajena a las relaciones de producción y consumo que nos son indispensables en la sociedad actual.
- En los tres últimos periodos gubernamentales (Uribe Vélez– Santos Calderón), se han logrado avances significativos para los colaboradores de las Empresas de tercerización como la garantía de las prestaciones sociales, firma de contratos laborales estables y la eliminación de las CTA, además, muchas empresas hoy se preocupan más por garantizar buenas condiciones laborales a sus empleados y por generar estrategias y programas que potencien su desarrollo. Eficacia, por ejemplo, se ocupa de ejecutar actividades recreativas, brindar bonos de descuentos con empresas con las cuales tiene convenios y ofrecer ticketeras de días libres, entre otros, esto para cumplir con la norma que establece la obligación legal de velar por el bienestar de los empleados. Las actividades realizadas son bien percibidas por los colaboradores directos, aunque se observó bajo impacto en las condiciones de vida de su personal ya que la participación es poca y parcial.
- La teoría de Desarrollo a Escala Humana en relación con el desarrollo de las potencialidades de los colaboradores directos de la empresa Eficacia S.A

sede Itagüí, permitió comprender como por medio de las diferentes actividades y procesos que realiza el área de Capital Humano, se aporta al desarrollo social de quienes participan, impactando las condiciones familiares, laborales, económicas, de salud y desarrollo personal de los individuos, permitiendo con esto la identificación de sus motivaciones para tener mejores logros a nivel individual y el desarrollo integral de las personas.

- La investigación cualitativa propició el acercamiento al contexto donde los colaboradores directos de la empresa Eficacia S.A. construyen sus realidades desde las interacciones que realizan tanto en las actividades diarias, como las propuestas por el área de Capital Humano; es en este sentido donde el enfoque histórico hermenéutico dio respuesta por medio de reflexiones, a las diversas formas de participación existentes de acuerdo a las particularidades de cada individuo; por su parte el paradigma comprensivo interpretativo posibilitó detallar la existencia de las múltiples realidades describiendo las individualidades de cada colaborador directo; finalmente, el interaccionismo simbólico como estrategia, permitió y facilitó comprender la interacción e intercambio de significados entre los colaboradores directos y las encargadas del área.
- Los programas que ofrece el área de Capital Humano de la empresa Eficacia S.A. – Sede Itagüí, se caracterizan porque buscan generar en los colaboradores la capacidad de fortalecer las relaciones con sus familias como estrategia de bienestar, a fin de propiciarles una influencia positiva para el desempeño de sus actividades al interior de la organización. Además, por medio de sus programas y estrategias, esta empresa, se preocupa por generar satisfacción con el lugar y ambiente de trabajo.
- El grado de bienestar laboral, la motivación y el reconocimiento dentro la organización de los colaboradores, influye en su disposición a ser responsables para alcanzar sus propias metas, así como las de la empresa.

En este orden de ideas, se promueve el desarrollo personal individual a fin de que la organización cuente con una fuerza de trabajo de alto rendimiento, y cada colaborador se sienta cómodo y comprometido con su labor. No obstante, en las actividades planteadas no es posible tener presente las particularidades y múltiples realidades de cada individuo, puesto que las directrices generales, los recursos, el presupuesto y disponibilidad del tiempo de los colaboradores, no siempre son los requeridos.

- Los resultados que arrojan las técnicas de investigación empleadas dan cuenta de dos realidades distintas. Por un lado, a partir de los niveles de satisfacción en los empleados que participan, se identificó que algunos programas influyen de manera positiva en aspectos como el económico, salud, social, familiar y laboral. Sin embargo, por otro lado, se observa que por desconocimiento o poca afinidad con necesidades específicas y diferenciales, algunos programas de Capital Humano no llegan a tener la incidencia esperada por el área en los colaboradores.
- Los lineamientos administrativos de la empresa Eficacia S.A. relacionados con la toma de decisiones en los cambios frente a las actividades programadas para los colaboradores, no siempre son conocidas por ellos debido a un proceso de comunicación poco efectivo en tanto la información no es conocida a fondo por todas las áreas que componen la Empresa, o bien los beneficios brindados no son accesibles para un porcentaje alto de colaboradores, puesto que no cumplen con los requisitos de tiempo, edad, años laborando para la empresa y otros.
- Las estrategias de bienestar laboral se implementan con los colaboradores de manera parcial, cuando estos se encuentren pasando por alguna situación difícil sea laboral, familiar o económica. Así, el nivel del impacto del bienestar laboral está condicionado por aquellos que participan y los que no lo hacen. Para el área de Capital Humano es fundamental conocer las necesidades

latentes en la organización para con esto generar nuevas alternativas y propuestas que contribuyan a mejorar el ambiente laboral y que ayuden generar confianza en el área, así como compromiso por parte de los empleados.

- Por medio de las actividades realizadas desde el área de Capital Humano, los colaboradores se fortalecen tanto personal como profesionalmente y descubren sus potencialidades, a su vez, todo esto repercute en la calidad de vida de los mismos, la actitud de colaboradores con los que cuenta la Compañía y más aún, el crecimiento y expansión de la misma en un momento histórico donde la competitividad, la globalización y el capitalismo son condiciones imperantes en el contexto empresarial.



## 6. RECOMENDACIONES

- A la Empresa privada: Promover el fortalecimiento de las áreas encargadas del bienestar de los colaboradores, involucrando a toda la organización, otorgándole la relevancia pertinente y destinando recursos y espacios apropiados que posibiliten el mejoramiento continuo de las condiciones laborales y condiciones de vida de las personas.
- A Eficacia S.A: Fortalecer el área de Capital Humano, aumentando el número de personas encargadas, teniendo en cuenta que la población que deben impactar son aproximadamente 130 colaboradores que necesitan apoyo y atención, lo cual puede ser un trabajo para más de 2 personas.
- Diseñar los programas de bienestar del plan general con relación a las necesidades latentes que las encargadas del área de Capital Humano identifiquen en evaluaciones que deben realizarse periódicamente, disponiendo del presupuesto adecuado para su implementación y ejecución; cumpliendo de esta manera con lo que la ley dispone.
- Aumentar la participación e intervención de las familias en los planes generales de las áreas de Capital Humano, ya que es uno de los aspectos más valorados por los colaboradores y necesitan que no solo los hijos sean objetivo; las esposas, hermanos, padres y demás miembros del núcleo familiar son fundamentales en la vida de los colaboradores y necesitan espacios de calidad y programas que tengan como objetivo mejorar las relaciones familiares.
- Al área de Capital Humano de Eficacia S.A.: Establecer formas innovadoras y creativas de comunicar los programas y beneficios, para mejorar la participación y el valor que le dan los colaboradores al área, además de

evaluarlos con la participación de los beneficiarios y obtener los resultados esperados según sus necesidades, los medios virtuales y las conversaciones son herramientas esenciales, pero la innovación es necesaria para mantener el interés de los colaboradores en el área y los programas.

- Caracterizar la población que no participa de las actividades y programas que se proponen, para identificar los aspectos que están interfiriendo en la no participación en estas actividades con el fin de generar planes de acción que permitan superar las dificultades y mejorar este aspecto, e influir positivamente en las condiciones de vida de los colaboradores que no están recibiendo los beneficios, incrementando el impacto del área de Capital Humano.
- A los colaboradores de Eficacia S.A.: asignar un representante por Área que pueda comunicar en las reuniones, las necesidades y sugerencias teniendo en cuenta que cada uno tiene diferentes cargas laborales y espacios dentro de las instalaciones, así mismo como responsabilidades, lo que le permitiría al área tener una visión más general y al mismo tiempo más específica de las perspectivas y necesidades de los colaboradores.
- Participar de forma activa en las actividades y programas que se convocan desde la empresa, reconociendo que son el mecanismo por medio del cual la empresa busca garantizar sus derechos, y que son ellos quienes deben empoderarse del área, de tal manera que, si no participan, no pueden aportar en la construcción y mejora de la organización.
- Al Trabajador Social: Aportar al enriquecimiento de la producción teórica y práctica del Trabajo Social con respecto al bienestar social desde la Gerencia Social, reconociendo la importancia de este aspecto en la vida de los trabajadores y las problemáticas que enfrentan con el fin de intervenir de manera óptima en la atención de las necesidades individuales y colectivas

de los empleados dentro de la empresa, de manera que no sea afectada la dinámica de vida en su familia y en la comunidad en general.

- Al Departamento de Trabajo Social: Aportar conocimientos a través de investigaciones orientadas a la determinación de garantías laborales, estudiando y analizando la influencia del bienestar social en las más recientes formas de empleo como las empresas de tercerización, posibilitando la planeación de programas encaminados al bienestar laboral y contribuyendo así al establecimiento de óptimas condiciones de vida de los empleados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACCIÓN PLUS (20016) Recuperado de  
[http://www.accionplus.com/Sobre\\_Nosotros/Responsabilidad\\_Social/home\\_17.htm](http://www.accionplus.com/Sobre_Nosotros/Responsabilidad_Social/home_17.htm)  
a las 7:30 de 13 de octubre de 2016

AGUILAR, V., Cruz, D. & Jiménez, D. (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*; Bogotá D.C.: Universidad de Lasalle.

ALAMINOS, C, A. & López, M, B. La medición del desarrollo social. *OBETS. Revista de Ciencias Sociales*. (4), 11-24.

ARANA, R. G., & Guerrero, I. M. (2013). Movimiento obrero y protesta social en Colombia. *Historia Caribe*. VIII (22), 167- 193.

AVELLA, G. M. (2010). Borradores de Economía. *Las instituciones laborales en Colombia; contexto histórico de sus antecedentes y principales desarrollos hasta 1990 N<sup>a</sup> 613*. Bogotá: Banco de la República. Recuperado de:  
<http://banrep.gov.co/docum/ftp/borra613.pdf>

AYALA, A. M., & Bernal, A. M. (2012). *Relación del bienestar laboral con los mecanismos reivindicatorios de los derechos de los trabajadores y su entorno social en un enfoque sistémico*. Pereira: Universidad tecnológica de Pereira. Recuperado de: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/1903/1/65838M476.pdf>

BUEN, N. D. (1993). Crisis del estado de bienestar. *Artículo en jurídica. Anuario del departamento de derecho de la Universidad Iberoamericana*. (22), 195- 207.

CARABAÑA, J. & Lamo, E. (1978). *La teoría social del interaccionismo simbólico: análisis y valoración crítica*. Universidad de la Rioja.

CHACÓN, C. P., Quiñones, E. Y. & Vigoya, V. A (2004). *La Calidad de Vida Laboral para una Cultura de lo Público: Instrumentos para su Gestión*. Bogotá. D.C: Departamento Administrativo de la Función Pública República de Colombia. Recuperado de:  
<http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Ambiente%20de%20Control/InstrumentosdeGestionparalaCalidaddeVidaLaboral.pdf>

CIFUENTES G. R, M, (2011). *Diseño de Proyectos de investigación cualitativa* En: Colombia: Editorial Noveduc.

CÍVICOS, A. & Hernández, M. (2007). Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en Trabajo Social. *Revista Acciones e Investigaciones Sociales*. (23), 25-55.

COLOMBIA, Corte Constitucional. (1995). Sentencia C-330 (27, julio, 1995). M. P. Dr. Jorge Arango Mejía.

CONSEJO NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL. (2015). *Código de ética profesional de los Trabajadores Sociales en Colombia*. Bogotá, DC. Colombia.

DECRETO 1567 de 1998 (5 agosto). Adscrito a la Ley 443 de 1998. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1246>

DELGADO, D. L. (2012). *Riesgos derivados de las condiciones de trabajo y de la percepción de salud según el género de la población trabajadora en España*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá. Recuperado de <http://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/18221/TESIS%20DOCTORAL%20RIESGOS%20DERIVADOS%20DE%20LAS%20CONDICIONES%20DE%20TRABAJO%20Y%20PERCEPCION%20SALU%20DE%20TRABAJADORES%20.pdf?sequence=1>.

DÍAZ, V. (2010). Fundamentos teóricos del saber pedagógico. *Revista Investigación y Postgrado*, 25(2) ,273-289.

EFICACIA S.A. (2016). *Eficacia*. Recuperado de <http://www.eficacia.com.co/site/> el 6 de mayo.

ESTRADA, Y. & Ramírez, M. (2010). *El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>

ESTUDIANTES DE TRABAJO SOCIAL & Heinz. (25 de febrero de 2012). *Diccionario de trabajo social*. Obtenido de Basado en autores como Ezequiel Ander-Egg: <http://diccionariodetrabajosocialcolombia.blogspot.com.co/>

FARAH, B. 2008. *Hacia la conciliación trabajo-familia en el marco de la responsabilidad social empresaria*. *Revista cuadernos de la Universidad*. Volumen (41), 309-320.

FERULLO, H. (2006). *El concepto de pobreza en Amartya Sen*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2149671.pdf>

JARA, Oscar (2010) *La sistematización de experiencias: aspectos teóricos y metodológicos*, Revista de Investigación y Pedagogía, es producida por el Instituto de Ciencias y Humanidades de Perú. Entrevista MATINAL, Números 4 y 5, de los meses de julio y setiembre.

JIMÉNEZ, F. A. & Moyano, D. E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: Medios para mejorar la calidad de vida. *Revista UNIVERSUM*. 1(23), 116-133.

KLIKSBERG, B. (2000). *El nuevo debate sobre el desarrollo y el rol del estado. Mitos y realidades en la América Latina de hoy*. México, D.F.

LICHA, I. (2009). *Herramientas para la formación de políticas. El análisis de los actores*. España: PNUD. Recuperado de: <http://www.ceppia.com.co/Herramientas/Herramientas/Licha-%202009.pdf>

Londoño, M. (2016) artículo *Transformando vidas*. Revista SEMANA. Recuperado de [http://www.semana.com/especiales/especial\\_valle\\_del\\_cauca/#/48/](http://www.semana.com/especiales/especial_valle_del_cauca/#/48/) el 20 septiembre 2016.

MARTÍNEZ, C. D. (2014). *Desarrollo laboral*. Universidad Francisco Gavidia. Recuperado de: <http://servicios.ufg.edu.sv/does/doc/Desarrollo.laboral.pdf>

MANPOWER Group Colombia (2016) <http://manpowergroupcolombia.co/responsabilidad-social-corporativa> recuperado a las 8:00 de 13 de octubre de 2016

MAX NEEF, M. A. (1993). *Desarrollo a Escala Humana*. Montevideo: Editorial Nordan-Comunidad. Recuperado de: [http://www.max-neef.cl/descargas/Max\\_Neef-Desarrollo\\_a\\_escala\\_humana.pdf](http://www.max-neef.cl/descargas/Max_Neef-Desarrollo_a_escala_humana.pdf).

MEJÍA, L. P., Guerra, M. G., & Vázquez, F. T. (2011). *Significados construidos sobre el bienestar laboral en la sociedad portuaria de Santa Marta*. Santa Marta: Universidad Pontificia Bolivariana. Recuperado de: <http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/8034/1/tesis140.pdf>.

MENESES, J. & Rodríguez, D. (s. f.). *El cuestionario y la entrevista*. Universidad abierta de Cataluña, Recuperado de: [http://femrecerca.cat/meneses/files/pid\\_00174026.pdf](http://femrecerca.cat/meneses/files/pid_00174026.pdf).

MERINO, C. (1995). *Metodología cualitativa de la investigación psicosocial*. UNAM-CISE, España.

MESÍAS, M. R. (2007). Contexto ético de la investigación social. *Revista Investigación Educativa*. 11(19), 137 – 151.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. (2008). *Empresas de servicios temporales*. Bogotá: autor. Recuperado de: [http://www.mintrabajo.gov.co/component/docman/doc\\_download/606-14-empresas-de-servicios-temporales-direccion-general-de-promocion-del-trabajo.html](http://www.mintrabajo.gov.co/component/docman/doc_download/606-14-empresas-de-servicios-temporales-direccion-general-de-promocion-del-trabajo.html).

MOKAT, K., & Saavedra, J. (2006). *Un enfoque integral para la gestión de políticas y programas*. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo, Documento de trabajo 1-56. Recuperado de: <http://www.iadb.org/wmsfiles/products/publications/documents/2220394.pdf>.

NEIRA, M. A. (1995). Protestas sociales en Colombia, 1946- 1958. *Revista Histórico Crítica Facultad de ciencias sociales*. Universidad de los Andes, 63-78. Recuperado de: <http://historiacritica.uniandes.edu.co/view.php/105/index.php?id=105>

Oficina Internacional del Trabajo (OIT). (2013). *Revista internacional del trabajo*. Recuperado DE [http://www.ilo.org/public/spanish/revue/download/pdf/revista\\_special\\_interactif\\_dec\\_2012.pdf](http://www.ilo.org/public/spanish/revue/download/pdf/revista_special_interactif_dec_2012.pdf).

PERLO, Claudia L. (2006) Aportes del interaccionismo simbólico a las teorías de la organización. Rosario, Argentina Universidad del Centro Educativo Latinoamericano. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87701607>

PICCHIO, A (2009). Condiciones de vida: Perspectivas, análisis económico y políticas públicas. *Revista de Economía Crítica*. (7), 27-54.



PINZÓN, L., Díazgranados, M. y Mantilla, F. T. (2011). *Los significados sobre el bienestar laboral en la Sociedad Portuaria de Santa Marta*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Psicología. Recuperado de <http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/8034/1/tesis140.pdf>.

RAMÍREZ, F. H. & Zwerg, A. M. (2012). Metodología de la investigación: más que una receta. Medellín: Universidad Eafit. *Revista AD –minister*, (20), 92-111

RODRÍGUEZ, G. G., Gil F. J. & García, J. E. (1999). *La entrevista. En Metodología de la investigación educativa*. Málaga: Editorial Aljibe. Recuperado de: <https://iessb.files.wordpress.com/2015/03/rodriguez-y-otros-1999-la-entrevista.pdf>.

ROMERO, A. (7 de mayo de 2013). *PST Colombia, Partido Socialista de los Trabajadores*. En: *Tercerización laboral en Colombia: La lucha por la contratación directa*. Recuperado de: <http://www.pstcolombia.org/article/tercerizaci%C3%B3n-laboral-en-colombia-la-lucha-por-la-contrataci%C3%B3n-directa>.

SABINO, C. (2001). *Desarrollo y calidad de vida*. Recuperado de <http://www.hacer.org/pdf/Desarrollo.pdf>.

SALAZAR, S. F. (2005). La configuración del Estado de Bienestar. Elementos constitutivos. *Revista Reflexión Política*. 14, 126-140.

SANTANA V.S. (2012). Empleo, condiciones de trabajo y salud. *Salud colectiva*. 8(2), 101-106.

TAMAYO, M. (1997). *El Proceso de la Investigación Científica*. Edit. LIMUSA: México.

TELEPERFORMANCE (2016) <https://www.teleperformance.com/es-es/el-mejor-lugar-para-las-personas/> a las 7:40 de 13 de octubre de 2016

UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES (UGT). *Prevención de riesgos laborales, Condiciones de trabajo*. Recuperado de <http://www.iucesmag.edu.co/saludocupacional/articulos/condicionesdetrabajo.pdf>

VÁSQUEZ, F. H. (27 de febrero de 2013). En: Escuela Nacional Sindical (ENS) (2013). *Una mirada al trabajo temporal en Colombia y a las empresas de servicios temporales*. Recuperado de: <http://www.ens.org.co/index.shtml?apc=Na--;-;20167432;-20167432;&x=20167432>

VIGOYA, V. A., Martínez, R. & Mejía, J. A. (2007). *Sistema de Estímulos, Lineamiento de Política*. Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública. Recuperado de: <http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Ambiente%20de%20Control/SistemadeEstimulos.pdf>.

Zavala, A. (2010). La sistematización desde una mirada interpretativa: propuesta metodológica. *Revista Trabajo Social UNAM VI Época*. (1), 90- 101.

## ANEXOS

### Anexo 1: Diario de campo

<b>Influencia de los programas del área de Capital Humano en las condiciones de vida. Departamento de Trabajo Social Universidad de Antioquia</b>	
<b>FECHA:</b> <b>LUGAR:</b> <b>HORA DE INICIO:</b> <b>HORA DE FINALIZACIÓN:</b> <b>PARTICIPANTES:</b> <b>ACTIVIDAD:</b>	
<b>Desarrollo:</b>	<b>Palabras claves:</b>
<b>Observaciones:</b>	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Consentimiento informado

INFLUENCIA DE LOS PROGRAMAS DEL ÁREA DE CAPITAL HUMANO EN LAS  
CONDICIONES DE VIDA DE LOS COLABORADORES DIRECTOS DE LA  
EMPRESA EFICACIA S.A. SEDE ITAGÜÍ

DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Consentimiento informado para participación en investigación.

Fecha: \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_, una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación y los posibles riesgos que se puedan generar de ella, presto voluntariamente mi consentimiento para ser entrevistado por las trabajadoras sociales en formación de la Universidad de Antioquia en su proceso de tesis.

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación. Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos permitirán mejorar los procesos de Capital Humano en la Empresa Eficacia S.A. sede Itagüí.
- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Comprendo que se me informará de los resultados y hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad por lo que en constancia firmo y acepto su contenido.

---

Firma

C.C.

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 3: Cuestionario de encuesta

Influencia de los programas del área de capital humano en las condiciones de vida.

Departamento de Trabajo Social

Universidad de Antioquia

Encuesta dirigida a empleados directos de la empresa Eficacia S.A. Sede Itagüí elegidos aleatoriamente.

Objetivo: Obtener información que permita determinar la influencia de los programas del área capital humano de la empresa Eficacia S.A. en las condiciones de vida de los empleados de la sede Itagüí, 2014- 2016, les solicitamos comedidamente diligenciar de manera veraz la siguiente encuesta.

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: F \_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_

Hace cuanto trabaja en la empresa:

Su estado de salud es: Bueno \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_

Cree que su trabajo afecta su salud: Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Cuántas personas están bajo su responsabilidad económica:

### FACTOR 1

*Condiciones laborales*

1.1 ¿Conoce los programas del área de capital humano de Eficacia S.A.?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

1.2 Si su respuesta anterior es positiva, indique: ¿Participa activamente de los programas?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

1.3 ¿Considera efectiva la difusión de los programas de capital humano?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

1.4 ¿Considera que los programas aportan para el buen desempeño laboral de los empleados?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

1.5 ¿Piensa usted que los programas promueven el desarrollo profesional de los empleados?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

1.6 ¿Cree usted que la empresa Eficacia S.A. cuenta con instalaciones apropiadas para el desempeño de sus labores?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

1.7 ¿Diría usted que existe buena comunicación entre el personal de capital humano y los empleados?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

1.8 ¿Considera que hay buena comunicación con los compañeros de trabajo?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

1.9 ¿Siente apoyo del área de capital humano en la resolución de conflictos dentro de la empresa?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

1.10. ¿Eficacia S.A. reconoce los logros que obtienen los empleados dentro de la empresa?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

1.11. ¿Se siente a gusto con las actividades que desempeña dentro de la empresa?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

1.12. ¿Siente apoyo por parte de la empresa cuando pasa por momentos difíciles como calamidades domésticas?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

1.13. ¿Considera que hay programas de capital humano enfocados en hacer confortable el tiempo laboral?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

### FACTOR 2

*Condiciones económicas*

2.1 ¿Eficacia S.A. tiene programas de incentivos económicos para los empleados?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2.2 ¿Le parece que su salario es justo con respecto a las tareas que desempeña dentro de la empresa?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2.3 ¿Considera equitativo el manejo de sueldos dentro de la empresa de acuerdo a los cargos desempeñados?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2.4 ¿Eficacia S.A. promueve la cultura del ahorro?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2.5 ¿Siente que los programas de capital humano ayudan a superar sus metas a nivel económico?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2.6 ¿El aspecto económico influye en la motivación para el desarrollo de las actividades dentro empresa?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2.7 ¿Los programas de capital humano han influido de forma positiva en sus condiciones económicas?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

### FACTOR 3

*Condiciones laborales*

3.1 ¿Los programas de capital humano incluyen las familias de los colaboradores directos?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3.2 ¿Considera usted que su familia participa de las actividades ofrecidas en los programas de capital humano?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3.3 ¿Los programas de capital humano influyen de forma positiva las relaciones personales de los empleados?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3.4 ¿Su horario laboral afecta la relación con su familia?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3.5 ¿Considera que los programas del área de capital humano aportan al bienestar integral de los colaboradores directos?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3.6 ¿Cree que sentirse bien en el ámbito familiar influye en su rendimiento laboral?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3.7 ¿Los programas de capital humano incentivan a proponer y alcanzar logros familiares?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Muchas gracias por su colaboración.

## Anexo 4: Cuestionario de entrevistas

*Cuestionario de entrevista semiestructurada* realizada a la encargada del área de Capital Humano.

### INFLUENCIA DE LOS PROGRAMAS DEL ÁREA DE CAPITAL HUMANO EN LAS CONDICIONES DE VIDA DE LOS COLABORADORES DIRECTOS DE LA EMPRESA EFICACIA S.A.

DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Objetivo: Obtener información que permita determinar la influencia que han tenido los programas del área Capital Humano de la empresa Eficacia S.A. en las condiciones de vida de los empleados de la sede Itagüí, 2014- 2016. Desde la perspectiva de los empleados que conforman el área de Capital Humano de la empresa.

- P1. ¿Hace cuánto trabaja en la empresa?
- P2. ¿Cómo definirías el Capital Humano?
- P3. ¿Qué funciones cumple en Capital Humano?
- P4. ¿Cuándo se refiere a negocios o empresas que están aliadas, qué son esos negocios?
- P5. ¿Hace cuánto implementan el nuevo programa?, ¿porque se dio la necesidad de implementar este programa?
- P 6. Hay una ley que dice que solo se puede contratar por empresa temporal máximo tres veces, ¿Cómo solucionan ustedes eso?
- P7. ¿Capital Humano qué actividades hace con los empleados directos?
- P8. De todos estos cambios, ¿algunas de esas actividades de pronto han permitido alguna vez detectar en algún empleado que tenga un problema

afuera y que le está afectando su rendimiento en el trabajo? ¿Cómo manejan ustedes eso, hacen alguna evaluación?

- P9. ¿Cómo garantiza que los colaboradores directos participen o al menos en el que la mayoría participe?
- P10. Usted nos dice que entre ustedes y los colaboradores hay buena comunicación, ¿entre los colaboradores, como ven ustedes que tienen ellos una comunicación? ¿Cómo hacen para garantizar que es especial? ¿Cómo hacen ustedes para intervenir en esa comunicación?
- P11. ¿Se han visto conflictos entre compañeros?
- P12. ¿Si algún día ocurriese un conflicto, como lo podrían solucionar?
- P13. ¿En todas estas actividades que nos nombraron anteriormente, ustedes tienen en cuenta a los empleados para hacer estas actividades y generar otras actividades nuevas?
- P 14. ¿Ustedes desde el área capital humana han hecho una encuesta para darse cuenta qué percepción tienen los empleados de la empresa?
- P15. En las condiciones de vida de los empleados, ¿qué condiciones de vida favorable para los empleados Y cómo garantiza que ellos las tenga?
- P16. ¿En qué momento ustedes investigan e indagan sobre el proyecto de vida de sus empleados?
- P17. ¿Cómo hacen ustedes para saber cómo perciben ellos el área de Capital Humano?
- P18. Acá hay muchas personas y sólo están ustedes dos, ¿cómo se sienten para atender a la población que están encargadas? ¿Cómo es el trabajo entre las dos?
- P19. ¿Cómo se fijan las metas?

Fuente: Elaboración propia



*Cuestionario de entrevista semiestructurada* realizada a la asistente del área de Capital Humano.

INFLUENCIA DE LOS PROGRAMAS DEL ÁREA DE CAPITAL HUMANO EN LAS  
CONDICIONES DE VIDA DE LOS COLABORADORES DIRECTOS DE LA  
EMPRESA EFICACIA S.A.

DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Objetivo: Obtener información que permita determinar la influencia que han tenido los programas del área Capital Humano de la empresa Eficacia S.A. en las condiciones de vida de los empleados de la sede Itagüí, 2014- 2016. Desde la perspectiva de los empleados que conforman el área de Capital Humano de la empresa.

- P1. ¿Hace cuánto trabaja para la empresa?
- P2. ¿Ha pasado por diferentes cargos?
- P3. ¿Cómo hicieron para crear Capital Humano?
- P4. ¿Cómo definiría usted el área de Capital Humano?
- P5. ¿Y desde donde se establece el plan general?
- P6. ¿Dentro del área de Capital Humano tienen programas como tal establecidos?
- P7. ¿Y qué estrategia tienen ustedes de retención?
- P8. ¿Cuáles son los principales objetivos que tienen hoy en día los programas?

- P 9. ¿Cómo se involucran las demás áreas de la empresa para ayudarle a Capital Humano a planear los programas y las actividades?
- P 10. ¿y los colaboradores ayudan a planear otras actividades?
- P11. ¿Cómo hace el área de Capital Humano para identificar los conflictos que se presentan entre los empleados?
- P12. ¿La reunión que realizan los lunes es el único espacio en el que ustedes hacen partícipes a los empleados de la Planeación de los programas, o existen otras formas en las que ellos puedan planear y proponer?
- P 13. ¿De qué manera se realiza el seguimiento o la evaluación a los programas y actividades implementadas?
- P14. ¿Y luego como usan esos resultados de la evaluación?
- P15. ¿Cómo hacen desde el área de Capital Humano para identificar las percepciones que tienen los empleados?
- P16. ¿Cuáles son los aspectos en los que las personas más hace énfasis?
- P17. ¿Cómo definen los objetivos de cada actividad o programa?
- P18. ¿Cómo tratan de garantizar la participación de los empleados?
- P19 ¿Ustedes tienen independencia y autonomía regional para crear otras actividades o siempre viene direccionado desde Cali?
- P20. ¿hay reuniones donde se encuentran los colaboradores directos de varias las regiones?
- P 21. ¿Cómo influyen desde Capital Humano en la motivación de los empleados?
- P.22 ¿con ese diagnóstico de los sueños que se hizo después?
- P23. ¿y ustedes dos cuántas personas tienen a cargo?
- P24. ¿cómo hacen para estar pendientes también del eje cafetero?
- P 25. ¿A nivel personal y emocional, usted cómo se siente manejando tantas personas?

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario de **entrevista semiestructurada** realizada a 4 colaboradores directos elegidos aleatoriamente.

INFLUENCIA DE LOS PROGRAMAS DEL ÁREA DE CAPITAL HUMANO EN LAS  
CONDICIONES DE VIDA DE LOS COLABORADORES DIRECTOS DE LA  
EMPRESA EFICACIA S.A.  
. DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Objetivo: Obtener información que permita determinar la influencia que han tenido los programas del área Capital Humano de la empresa Eficacia S.A. en las condiciones de vida de los empleados de la sede Itagüí, 2014- 2016. Desde la perspectiva de los empleados que conforman el área de Capital Humano de la empresa.

- Nombre:
- Edad:
- Sexo: F\_\_\_\_\_ M\_\_\_\_\_
- Hace cuanto trabaja en la empresa:
- Su estado de salud es: Bueno \_\_\_\_\_ Regular\_\_\_\_\_ Malo\_\_\_\_\_
  
- P1. ¿Qué conoce de Capital Humano?
- P2. ¿Conoce qué programas tiene Capital Humano?
- P3. ¿Ha participado en alguno?
- P4. ¿Cómo los convocan a participar?
- P5. ¿Y conoces alguna otra forma en que los convoquen?
- P6. ¿Capital Humano tiene alguna forma en especial para recibir sugerencias?
- P7. ¿Cómo percibe el área de Capital Humano?

- P8. ¿A qué se debe entonces que las percibas positivamente?
- P9. ¿Ha influido Capital Humano en su vida de alguna manera?
- P10. ¿Usted cree que las condiciones de su trabajo afectan su salud?
- P11. ¿Considera que su sueldo es equitativo correspondiendo al trabajo que realiza?
- P12. ¿Eficacia promueve la cultura del ahorro?
- P13. ¿Sientes que la empresa incentiva a sus trabajadores a tener metas y ha aportado a cumplirlas?
- P14. ¿Piensas que los programas de Capital Humano incentivan a realizar logros familiares?

Fuente: Elaboración propia

*Cuestionario de entrevista semiestructurada* realizada 14 colaboradores directos elegidos aleatoriamente.

INFLUENCIA DE LOS PROGRAMAS DEL ÁREA DE CAPITAL HUMANO EN LAS  
CONDICIONES DE VIDA DE LOS COLABORADORES DIRECTOS DE LA  
EMPRESA EFICACIA S.A.

DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Objetivo: Obtener información que permita determinar la influencia que han tenido los programas del área Capital Humano de la empresa Eficacia S.A. en las condiciones de vida de los empleados de la sede Itagüí, 2014- 2016. Desde la perspectiva de los empleados que conforman el área de Capital Humano de la empresa.

- P1. ¿Conoce Capital Humano?
- P2. ¿Conoce que programas tiene Capital Humano?
- P3. ¿Ha participado en alguno?
- P4. ¿Cómo los convocan a participar?
- P5. ¿Capital humano tiene alguna forma para recibir sugerencias?
- P6. ¿Cómo percibe el área de Capital Humano?
- P7. ¿Ha influido Capital Humano en su vida de alguna manera?
- P8. ¿Usted cree que las condiciones de su trabajo afectan su salud?
- P9. ¿Considera que su sueldo es equitativo correspondiendo al trabajo que realiza?
- P10. ¿Eficacia promueve la cultura del ahorro?

- P11. ¿Sientes que la empresa incentiva a sus trabajadores a tener metas personales y ha aportado a cumplirlas?
- P 12. ¿Eficacia reconoce los logros que se obtienen dentro de la empresa?
- P13. ¿Piensas que los programas de Capital Humano incentivan a realizar logros familiares?
- P 14. ¿A nivel educativo, eficacia les incentiva para que hagan algún estudio?
- P 15. ¿Considera usted que Capital Humano influye en que tenga buena relación con sus compañeros?
- P 16. ¿Cuándo ocurren conflictos entre compañeros, cómo se soluciona desde el área Capital Humano?

Fuente: Elaboración propia