

**LOS DEPARTAMENTOS DE BIENESTAR SOCIAL:
UNA BUENA EXPECTATIVA PARA EL DESARROLLO
DEL TALENTO HUMANO**

HEIDI ADRIANA ARIZA SUAREZ

DIANA VELLOJIN RODRIGUEZ

**Ensayo presentado como requisito parcial para optar al
título de Trabajadora Social**

CORPORACION UNIVERSITARIA MAYOR PARA EL DESARROLLO

SIMON BOLIVAR

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

BARRANQUILLA

2000

INTRODUCCION

Inicialmente se desea dejar en claro que los conceptos de “bienestar social” y “bienestar laboral” pueden ser uno solo, cuando se les enfoca como el cubrimiento de necesidades básicas de una sociedad o el cubrimiento de las necesidades básicas del trabajador, visto desde el ámbito empresarial. En el curso de este ensayo ambas acepciones serán manejadas indistintamente, sin que con ello se pretenda dar lugar a confusiones; simplemente, se trata de establecer relación entre el bienestar del trabajador en cuanto se relaciona con su empresa, partiendo de la satisfacción de las necesidades básicas de su familia, como producto de su vinculación laboral.

El concepto de bienestar laboral involucra muchos aspectos de la vida del trabajador. Las grandes empresas optaron por tener en cuenta el hecho de que no sólo el salario constituye un incentivo para el trabajador y que, por el contrario, existen muchos otros rubros que cuentan igualmente para el trabajador, particularmente en cuanto se relaciona con el bienestar de la familia, o sea, el cubrimiento de sus necesidades básicas y las oportunidades de desarrollo integral

para la misma, a través de programas que sólo las empresas pueden realizar adecuadamente.

Contrario a lo que pueda pensarse, por tratarse de una institución oficial, una de las entidades líderes en el bienestar laboral o, por lo menos, que puede ser citada como ejemplo de vanguardia en Colombia, es la Policía Nacional, la cual implementó unas estrategias especiales para brindar a los miembros de la institución varios servicios que no se encontraban inscritos en el contrato de trabajo pero que, sin embargo, se reconocían como básicamente necesarios para el buen desempeño de los agentes y demás trabajadores. El bienestar laboral de esta institución dio muestras de eficiencia desde un comienzo, particularmente cuando se encargó de fomentar la educación entre los familiares de los agentes, al tiempo que se ocupaba, de otro lado, por aspectos tales como la salud, la vivienda, etc.

Y es que el concepto de bienestar laboral no puede ser limitado. El bienestar social, podría decirse, es subjetivo; cada trabajador tiene un orden de prioridades a las que desea atender y satisfacer. Obviamente, esto no indica que el bienestar deba ser enfocado de manera individual, porque ello implicaría dejar de lado las políticas y estrategias integrales y, además, resultaría sumamente costoso para la empresa. En tal sentido, es al trabajador social, precisamente, a quien le corresponde conciliar las necesidades básicas individuales con los programas integrales de bienestar laboral.

En las empresas modernas el bienestar laboral es ya una realidad, así se le denomine de otra forma. Los programas apuntan siempre a complementar la retribución convencional del salario y dar al trabajador la oportunidad de integrarse con su familia. Esto es producto, en gran parte, de que los ejecutivos modernos han comprendido que, mientras el trabajador no goce de una estabilidad y tranquilidad en su hogar y en su entorno familiar, resultará difícil obtener de él el máximo rendimiento en su labor. Además, la satisfacción de las necesidades de la familia genera un incremento en la creatividad y espontaneidad del trabajador, con los beneficios que ello conlleva a la entidad en general.

Este ensayo aborda el tema del bienestar laboral en términos generales, dentro del ámbito empresarial. Las autoras quieren dejar plasmado desde ya que son conscientes de que el concepto de bienestar laboral es relativo en cada entidad, dado que hay que tener en cuenta la magnitud de la entidad, su disponibilidad para inversión y sobre todo, la naturaleza de la estructura misma de la empresa. Adicionalmente, hay que tener en cuenta la organización, la funcionalidad, la operabilidad y muchos otros aspectos que muchas veces interfieren con la voluntad de los directores de la empresa de brindar un buen bienestar laboral a sus trabajadores.

En el desarrollo de este ensayo, se tendrán como objetivos:

- Definir claramente los conceptos de bienestar social y bienestar laboral, para esta establecer los vínculos conceptuales y las posibles interpretaciones de uno y otro.
- Definir los parámetros del bienestar social del trabajador dentro de la empresa y en relación con su familia.
- Señalar cuáles son los aspectos susceptibles de atención por parte de la empresa, para generar auténtico bienestar social al trabajador.

Si se parte de la convicción de que el trabajo debe ser la principal fuente de generación de satisfacción de las necesidades básicas del trabajador y de su familia, el ensayo se justifica desde el punto de vista laboral y social, puesto que el ámbito de la empresa es el laboratorio donde se genera la atención de las necesidades básicas del trabajador y, la satisfacción de esas necesidades, incide directamente en la ubicación y complacencia social de su familia con relación a la comunidad.

Desde un punto de vista profesional, el ensayo se justifica porque aborda un tema en el que el trabajador social halla uno de sus principales escenarios profesionales, dado que las empresas han comprendido que el rol del trabajador social no se circunscribe simplemente a brindar consejos al individuo sino a generar estrategias y mecanismos que permitan a ese mismo individuo gozar de un ambiente en el que le sean respetados sus derechos, satisfechas sus necesidades y brindadas las

oportunidades de desarrollo integral, con relación a sí mismo y en relación con su familia.

Institucionalmente, el ensayo halla justificación en el hecho de que el bienestar social (o laboral) constituye uno de los puntos fundamentales del trabajador social dentro de la empresa y, gracias a la formación recibida en la institución, estará en condiciones de asumir el reto con posibilidades de éxito individual, social y profesional.

BIENESTAR SOCIAL

Ya se habló en un comienzo de que la acepción “bienestar social” deberá ser entendida en el ámbito laboral y que, si bien existe la otra acepción “bienestar laboral”, para efectos de este ensayo deberán ser entendidas como un concepto unificado en el que confluyen el bienestar del trabajador con relación a su empresa y del trabajador con relación a su empresa desde el ámbito de la familia.

⇒ En las organizaciones colombianas el término “Bienestar Social” se utiliza para designar los programas de servicios y beneficios al interior de las organizaciones, tendientes a satisfacer necesidades sociales, económicas y culturales de trabajadores y empleados, así como a fomentar efectivamente relaciones intra y extrainstitucionales.

“Los programas de beneficio a los empleados actúan como factores de mantenimiento más que como factores motivadores. Se debe recordar que la investigación realizada por Herzberg indica que estos programas están situados en la

clasificación de mantenimiento, en la teoría del continuum insatisfacción-no satisfacción”¹.

→ Por otro lado, el bienestar laboral es considerado como la creación y manejo de un conjunto de servicios que la empresa coloca a disposición del trabajador y su familia en forma gratuita o semigratuita con el propósito de satisfacer sus necesidades básicas.

Como puede verse, en las dos definiciones anteriores existen suficientes puntos de convergencia conceptual, lo que permite que los conceptos sean manejados en este ensayo de manera conjunta y orientados hacia una misma significación.

→ El bienestar del trabajador, fácil resulta entenderlo, no depende únicamente de la satisfacción económica que le genera su salario. En primer lugar, porque en un país como Colombia, donde el concepto de salario es entendido desde el punto de vista unilateral del empleador como la suma que se pacta con el trabajador para la realización de una labor específica; es decir, que en el concepto de salario no se involucra para nada la relación trabajador-familia, porque la familia es tenida como la responsabilidad específica y concreta del trabajador mientras que el empresario considera que su obligación la constituye únicamente el cubrimiento del salario

¹ FLIPPO, Edwin. Principios de administración de personal. Traducción IPROSCO. México: Mc Graw Hill. 1977. P.461.

convenido. Este concepto, si bien no ha hecho carrera en los tiempos modernos, sí ha constituido el eje conceptual desde el cual se ha manejado la relación trabajador-empresa a través de la historia en Colombia.

Afortunadamente los conceptos cambian con los tiempos. En la medida en que el hombre ha ido capacitándose y las empresas creciendo en su organización interna y externa, la relación trabajador-empresa ha ido evolucionado igualmente; de la misma manera, en la medida en que se han ido dando y proponiendo nuevos modelos de relaciones, los empleadores han comprendido que el vínculo del trabajador no puede ser manejado simplemente a través del concepto de salario, porque ello implicaría deshumanizar esa relación, lo que no redundaría en beneficios para ninguna de las partes.

Es así como se ha llegado a la conclusión práctica de que el bienestar social del trabajador es responsabilidad de la empresa, así no se halle plasmada tal responsabilidad en el texto del contrato laboral. A lo anterior hay que añadir el hecho de que las empresas que no contaban o que no cuentan aún con un verdadero plan de bienestar social, tienen como prueba de tal necesidad los progresos económicos, industriales, sociales y de otras índoles que han obtenido aquellas empresas que sí se preocupan por brindar a sus trabajadores “un segundo hogar”, “una segunda familia” dentro de la empresa misma. La identificación de las necesidades de los trabajadores fue el punto de partida y el diseño de planes de

atención a esas necesidades fue el segundo paso. Hoy, muchas empresas en Colombia están en condiciones de decir que el salario es casi el segundo beneficio que reciben sus trabajadores porque el primer beneficio, el principal beneficio, lo conforman los planes de atención integral a las necesidades básicas de la familia del trabajador.

El trabajador social, cuando es responsable de la elaboración de planes de desarrollo social dentro de la empresa, debe inicialmente diseñar estrategias que le permitan identificar las necesidades básicas de los trabajadores, aunque, en términos generales, se puede decir que esas necesidades básicas son las mismas que evidencia la sociedad colombiana. Sin embargo, hay que tener en cuenta que cada empresa constituye un mundillo aparte y que existen aspectos tales como la “cultura corporativa”, que permite que la comunidad de una empresa posea una identidad diferente a la de las demás entidades. Esto obliga a que, forzosamente, se deba adelantar lo pertinente para la identificación primordial de las necesidades de la comunidad de cada empresa.

En el ejercicio de esa función, resulta casi obligado atender aspectos como:

VIVIENDA

Entre las comunidades precolombinas, uno de los aspectos que debía reunir el hombre en edad de contraer matrimonio y formar familia, era poseer un rancho o bohío, construido por él mismo; de la misma manera, el hombre no podía aspirar a la mano de su prometida sin antes dar captura a un caballo². Esto evidencia que desde tiempos ancestrales, la seguridad de la familia, a partir de un techo, constituyó una de las preocupaciones básicas del hombre.

Hoy, la necesidad de vivienda no es ya una simple expresión cultural. Es una necesidad práctica y apremiante, dado el valor de los arriendos y la necesidad, siempre la necesidad constante, de brindar un techo a la familia por parte del trabajador.

En algunas empresas, por su naturaleza misma, satisfacer la necesidad de vivienda del trabajador es menos compleja (Bancos, Corporaciones de Ahorro y Vivienda), dado que esa necesidad se enmarca dentro de su campo de actividad. En otras, sin embargo, es necesario el diseño de planes especiales porque esos planes requieren la distracción de fondos de la empresa para brindar vivienda a sus trabajadores. Ello implica un esfuerzo financiero que debe ser encausado metódicamente, con el fin de

² DUNKH, Ch. Yo viví entre los pielesrojas. En: Nuestra Historia en siete volúmenes. España: Plaza y Janés. Colección: Biblioteca de Oro.

que el servicio que se brinda al trabajador sea encauzado correctamente. El trabajador social deberá tener en cuenta, aparte de los requisitos mínimos que establece la empresa (tiempo de servicio, básicamente), aspectos como:

- Estado civil. Forzosamente, se deberá dar prioridad a aquellos que sean casados y posean una familia relativamente extensa. Ello, sin embargo, no debe llevar a excluir a trabajadores que, siendo solteros, posean la responsabilidad de sostener a sus familias (padres, hermanos, etc).
- Capacidad de pago. La sujeción a las condiciones de pago de la empresa es fundamental, porque ello implica el sostenimiento mismo del plan. Es decir, cuando se trabaja con un fondo específico, la rotación de la inversión (préstamos) y de los ingresos (descuentos al trabajador) debe ser constante y racional; ello impone la necesidad de controlar la concesión de créditos, porque, en primer lugar, el descuento por vivienda no debe generar necesidades o “descubiertos” en otros frentes del trabajador y, en segundo lugar, porque se debe evitar que la no capacidad de pago del trabajador pueda llevar a una reducción del fondo o a una inmovilización del capital del mismo.

En algunas empresas, principalmente en aquellas que poseen gran capacidad económica, se desarrollan planes de vivienda con construcciones propias. En estas empresas el manejo del plan resulta más cómodo aunque no se debe subestimar el

cuidado en la rotación de los créditos y principalmente, como se dijo anteriormente, que el pago de la vivienda genere desatención de otras necesidades en el trabajador.

EDUCACION

El concepto de educación puede diversificarse en el contexto empresarial. Puede ser entendido como facilidades que se brinda al trabajador para su educación o continuación de estudios (bachillerato o universidad), exclusivamente, o como planes diversos que involucran a los familiares del trabajador.

En el primer caso, el manejo no siempre resulta fácil. Conceder oportunidad a un trabajador para que continúe su formación conlleva el compromiso de brindarle las facilidades en materia de tiempo y ocupación que requiere para sus estudios. Por ejemplo, la hora de salida y días hábiles a la semana, son fundamentales, puesto que no pueden interferir con los horarios de clases; de otro lado, las funciones o el cargo que desempeña también incide, puesto que el horario de clases impone la necesidad de que el trabajador desempeñe unas funciones que pueda atender en horarios diferentes a los de los estudios.

En cuanto tiene que ver con los planes de atención en educación a familiares de los trabajadores, esos mismos planes se elaborarán con base en criterios de número de

hijos, edad de los mismos, nivel de formación que poseen e inclinaciones profesionales.

Los hijos de los trabajadores pueden ser objeto de incentivos con base en su rendimiento académico; esto no sólo hace efectiva la inversión de la empresa sino que sirve de cedazo para minimizar el esfuerzo económico y para lograr una competitividad entre los hijos de los trabajadores, de lo cual sólo beneficios obtendrán todos al final.

También se pueden elaborar planes de formación complementaria en actividades domésticas o en actividades que puedan reportar ingresos adicionales al hogar. La atención de la familia, la solución de problemas elementales pero cotidianos y la prevención de situaciones difíciles deben ser objeto de atención en estos planes de capacitación (vacunaciones, atención a epidemias, prevención de enfermedades infectocontagiosas, tratamiento de enfermedades infantiles, economía hogareña, actividades manuales) con el fin de hacer menos onerosa la labor del hogar y facilitar la solución de problemas especiales.

SALUD

El campo de la salud tiene especial importancia en todos los ámbitos sociales. La salud constituye un patrimonio del individuo y debe ser cuidada con especial

atención, particularmente en los niños, los cuales se constituyen en presas favoritas de las epidemias y endemias.

La empresa debe procurar por la vinculación de sus trabajadores a programas de salud prepagada, tanto para ellos como para sus familias. Pero también debe tener una implementación que permita atender con oportunidad todos los aspectos relacionados con la eventualidad de accidentes de trabajo, cualquiera sea la magnitud de los mismos.

No se puede hablar de salud sin hacer alusión a la salud ocupacional. En tal sentido, es obligación empresarial adelantar estudios tendientes a identificar los riesgos idóneos de cada cargo, de cada labor. Se dividirán esos riesgos en:

- Riesgos físicos. Los que se derivan del manejo de herramientas y elementos de trabajo.
 - Riesgos químicos. Aquellos que se originan en el manejo de elementos químicos, susceptibles de causar daños leves, moderados o graves a la integridad física del individuo.
-

- Riesgos ergonómicos. Estos riesgos se derivan de la actividad física del trabajador y tienen su justificación en las posiciones del cuerpo, capacidad de luz ambiental., ventilación, etc.,

La identificación de los riesgos que tienen que ver con la salud ocupacional conlleva al diseño de planes de atención orientados a evitar que el trabajador sea objeto de enfermedades de tipo profesional o que sufra accidentes de trabajo. Los accidentes, en tal caso, deben ser tomados como algo evitable y por ello las precauciones nunca estarán de más.

En la mayoría de las empresas colombianas, por razones culturales, los trabajadores son poco dados a observar las normas de seguridad. Menosprecian los riesgos y se niegan sistemáticamente al empleo de petos, cascos, guantes, gafas, botas de seguridad, alegando incomodidad o diciendo que “para esto no los necesito”. Estas situaciones deben ser objeto de especial atención, para evitar que se produzcan accidentes de los cuales, irremisiblemente, será la empresa quien deba responder desde el punto de vista legal. Además, no debe descuidarse el hecho de que la empresa es responsable de la guarda de las normas de seguridad y que la omisión de tal responsabilidad puede conllevar a multas y sanciones por parte del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social. Definitivamente, es mejor prescindir de los servicios del trabajador que no se avenga a las normas de seguridad institucionales, antes que

tener que lamentar un accidente con pérdida de vidas o con lesiones irrecuperables o permanentes.

RECREACION

Con la formalización de las Cajas de Compensación, la recreación ha adquirido especial importancia en las empresas.

En efecto, gracias a los programas que brindan estas instituciones, las empresas ven satisfecha una necesidad de sus trabajadores en materia de recreación y de integración entre trabajadores, trabajadores y empleados, trabajadores y ejecutivos y entre las familias de los trabajadores.

Se debe tener en cuenta que el trabajador es poco dado a la integración espontánea. Se requiere del estímulo constante para que considere viable la posibilidad de participar en actividades de integración. Hasta hace pocos años, era tradicional y casi obligado que en cada empresa se realizara una excursión o “paseo” al que asistía el trabajador con su familia. Hoy esa actividad única ha sido reemplazada por diversidad de actividades que van desde conferencias, excursiones, eventos deportivos y competitivos, etc., a los cuales, igualmente, tienen acceso los trabajadores y sus familias.

Entre los planes de recreación y los eventos educativos se puede establecer un nexo del cual saldrán favorecidos trabajador y empresa. La recreación, como bien es sabido, no es incompatible con la cultura y la educación y antes pueden ser complementarias entre sí. De ahí que la celebración de conciertos, tertulias, etc., constituyan siempre unos espacios en los que el trabajador puede dar salida a sus inclinaciones artísticas y culturales.

Las actividades empresariales, vistas por el trabajador social, son diversas, de naturaleza diferente y con fines diferentes. El trabajador social debe contar, en todo momento, con una información completa sobre la identidad de los trabajadores, su formación familiar, número de hijos, personas a cargo, lugar de residencia, fuentes adicionales de ingreso, etc.

El trabajador social no debe tener como espacio de su trabajo el ámbito cerrado de la empresa. Si quiere tener acceso a una información que realmente le permita brindar atención integral a los trabajadores, deberá realizar visitas domiciliarias aunque con sumo tacto, dado que existen aspectos, en todo hogar, considerados sumamente íntimos a los que el trabajador social sólo podrá acceder cuando la persona lo autorice a ello o cuando, habiendo recurrido al trabajador social, considere necesario hacerlo partícipe de esas situaciones.

Las visitas domiciliarias tienen la ventaja de generar expectativas favorables en la familia del trabajador, más que en el trabajador mismo. Saberse identificados, saber que se tiene conocimiento de su existencia, que se conocen sus nombres, edades, etc., hace que los miembros de la familia se sientan también parte de la empresa y estimulen al trabajador a desarrollar sus funciones con dedicación y cuidado. Además, no se puede negar el gran poder de convicción y de influencia que, en determinados momentos, pueden tener los miembros de la familia en el trabajador, cuando se trata de tomar decisiones importantes.

CONCLUSIONES

El bienestar laboral puede ser identificado en forma independiente del bienestar social. Puede ser tenido como la satisfacción del trabajador con relación a su empresa, dentro de la empresa y en relación específica con su cargo y las condiciones de trabajo que se le brindan.

Sin embargo, el trabajador social deberá tener presente, en primer lugar, la satisfacción de las necesidades del trabajador, independientemente de cómo deba denominarse la función que realiza. Debe, igualmente, desde el inicio de sus funciones, anteponer los principios de su profesión y entender que ser trabajador social significa constituirse en mensajero de la comunidad ante el individuo y representante del individuo ante la sociedad.

En el ámbito empresarial, el bienestar del trabajador debe ser visto en toda su magnitud. Debe partirse del hecho de que el trabajador trabaja para brindar comodidad a su familia y para dar oportunidades de desarrollo y progreso a cada miembro de ella. Por ello no puede circunscribirse el concepto de bienestar laboral o

social del trabajador, a la satisfacción de sus necesidades individuales, descuidando las necesidades de su familia.

La identificación de necesidades debe ir siempre acompañada del diseño de planes específicos de atención, en los que se incluyan todos los aspectos importantes, desde el ángulo laboral, hasta el ámbito familiar.

De la misma manera que el trabajador social debe, selectivamente, realizar visitas a los hogares de los trabajadores, se debe organizar un plan de entrevistas con los trabajadores, en forma individual, en las cuales se les formularán preguntas y se le abrirán espacios para que cada uno exponga sus necesidades, inquietudes e ideas. Esas entrevistas deben ser tenidas como de manejo exclusivo del trabajador social, es decir, que se brinde la suficiente seguridad al trabajador en el sentido de que cuanto diga, será de manejo confidencial y en nada se relacionará con el desempeño de sus funciones.

En muchos casos, el individuo, más que ayuda física o material, requiere que se le escuche. Los cajones de “sugerencias” que se utilizan aún en algunas entidades, se justifican precisamente porque es necesario dar al trabajador espacio y oportunidad de expresar su descontento, sus inquietudes, sus temores. El esquema empresarial colombiano es aún tradicional, donde rige una jerarquía vertical en la que el jefe siempre tiene la razón o, por lo menos, tiene más facilidades de ser escuchado. Ese

temor, muchas veces, coarta la libertad del trabajador y priva a la empresa de conocer información o ideas que posiblemente le surtirían muchos beneficios.

Finalmente, el bienestar social del trabajador debe ser tenido como una imagen positiva de la empresa ante la comunidad. Todo ello conlleva un compromiso no sólo con el trabajador, sino con la institución misma, la cual espera, del trabajador social, que el mismo contribuya a enaltecer la imagen pública de la institución, mediante la satisfacción plenamente conocida de las necesidades individuales y familiares de sus trabajadores.

BIBLIOGRAFIA

CASTILLO APONTE, José. Gestión total de personal. Santafé de Bogotá: Grijalvo. 1997.

CHIAVENATO, Idalberto. Principios de Administración. Santafé de Bogotá: Mc Graw Hill. 1998.

¹ FLIPPO, Edwin. Principios de administración de personal. Traducción IPROSCO. México: Mc Graw Hill. 1977. P.461

HARRINGTON, James. Los cambios empresariales. Santafé de Bogotá: Mc Graw Hill. 1996.

. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS. Tesis y otros trabajos de grado. Santafé de Bogotá: ICONTEC. 1999.

.NARVAEZ, Carlos. Metodología. Santafé de Bogotá: Mc Graw Hill. 1998.
