

## El bienestar sociolaboral en una Universidad de Bogotá. Una mirada desde el Trabajo Social

Por Adriana Marcela Moreno Gutiérrez y Andrea del Pilar Mongui Moya

**Adriana Marcela Moreno Gutiérrez.** Trabajadora Social y Tecnóloga en Gestión del Talento Humano.

**Andrea del Pilar Mongui Moya.** Trabajadora Social.

Este artículo hace parte de la investigación “Estudio diagnóstico de las necesidades e intereses de bienestar sociolaboral de los funcionarios y funcionarias en una Universidad de Bogotá, Colombia: un aporte al proceso de acreditación institucional de alta calidad”, llevada a cabo en el transcurso de 2017 y 2018.

*“La investigación en Trabajo Social debe avanzar a la misma velocidad en que lo hace la modernidad...”*

Zulma Cristina Santos de Santos (Trabajadora Social)

El Estado, como institución garante de derechos, ha tenido encomendada la labor de adelantar estrategias en atención a las necesidades primarias de los ciudadanos. En sus inicios, la intervención fue regulada por las leyes isabelinas y de renta mínima garantizada (García, 1997). Tal como lo afirma Herrero (2012), con estos preceptos normativos se dio paso a las primeras leyes de accidentes y enfermedades laborales.

Desde esta perspectiva, se encuentra que los procesos de globalización no sólo demandan el aumento de la productividad del mercado laboral sino también el bienestar del trabajador. En este punto, el ejercicio profesional del Trabajador Social ha demostrado su competencia en el ámbito organizacional. Sin embargo, se encuentra en común denominador que los y las profesionales en esta área tienden a concentrar sus esfuerzos en la praxis, dejando de lado la producción de conocimiento, lo cual es preocupante teniendo en cuenta que la articulación entre la teoría y la práctica es indispensable para el ejercicio profesional.

Es así que nos atrevemos a afirmar que sólo cuando la nueva generación de Trabajadores y Trabajadoras Sociales adopte un rol propositivo y tome la iniciativa en generar proyectos de investigación social que sean innovadores y respondan a las dinámicas de la cuestión social, se podrán sobrepassar las barreras que impiden el reconocimiento de nuestra profesión-disciplina.

Si bien es cierto que históricamente nos hemos quedado por fuera de la producción de conocimiento en materia de bienestar sociolaboral, ha llegado el momento en que unamos fuerzas y entre todos y todas asumamos el compromiso de aportar -desde nuestra experiencia- al posicionamiento de nuestro Trabajo Social.

A partir de estas reflexiones fue que surgió nuestro interés en ver más de cerca el caso de las

Instituciones de Educación Superior como entes generadoras de empleo. Entre los hallazgos, es común encontrar que son contadas las investigaciones en materia de bienestar y que las existentes tienden a centrar su interés en el estamento estudiantil, dejando de lado a los Docentes y Administrativos como parte de la comunidad universitaria.

Ante este panorama nos preguntamos: ¿qué tan estudiado ha sido el bienestar sociolaboral en el contexto universitario? La respuesta no se hace esperar porque es un reto encontrar documentación que lo referencie. Es por ello que optamos por aportar a la producción de conocimiento en este tema, a la luz de las dimensiones de bienestar universitario.

## 1. Aproximación hacia algunos antecedentes

Para abordar el tema de bienestar sociolaboral en el contexto universitario es preciso revisar algunos antecedentes que han aportado a su proceso de construcción histórica en relación al bienestar social y las condiciones de calidad de vida de los trabajadores en las Instituciones de Educación Superior como lugar de trabajo.

En alusión al caso de Colombia, Jiménez (2010) relata que el auge de la economía nacional en la década de 1930 se materializó con la acumulación natural del capital y la consolidación de la industria manufacturera y artesanal. Con este auge se dio paso a la apertura de fábricas que aumentaron su productividad en respuesta a la expansión del mercado norteamericano (Jiménez, 2010).

Cabe resaltar que el crecimiento económico nacional desencadenó una serie de situaciones que afectaron directamente a los trabajadores desde “...*los horarios extensos, la falta de higiene y salud ocupacional en los puestos de trabajo, el pésimo estado de las viviendas en los barrios obreros...*” entre otras (Jiménez, 2010:72). A razón de esto surgió la necesidad de reivindicar los derechos de los trabajadores. De allí que el Trabajo Social adopta como objeto de estudio e intervención el bienestar social y las afectaciones en la calidad de vida laboral (Jiménez, 2010).

Con la revisión de antecedentes de bienestar sociolaboral en el ámbito universitario, se encuentra que son escasas las investigaciones sobre este tema, sin embargo se hace un recorrido por los hechos de mayor relevancia a la fecha. Uno de los primeros precedentes fue la implementación de la Ley 63 de 1935, que dispuso la inclusión de la extensión cultural y de bienestar estudiantil en la Universidad Nacional de Colombia. En ese entonces el bienestar universitario era sinónimo de bienestar estudiantil y excluía a los demás estamentos de la comunidad universitaria (Celin, López y Pino, 2005).

Es oportuno mencionar que las Instituciones de Educación Superior empezaron a interesarse por aspectos que trascendieron su labor misional. Es por ello que la creación de diferentes entidades en la década de 1950 aportó a la formulación de políticas de bienestar universitario. Dichas entidades se conocen en la actualidad bajo el nombre de Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior -ICETEX-, Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior -ICFES- y la Asociación Colombiana de Universidades -ASCUN- (Aguilar, González y Pezzano, 2002).

Años más tarde, en 1973, el ICFES realizó el primer estudio nacional denominado “Diagnóstico y criterios básicos sobre el bienestar universitario”. Los resultados obtenidos dejaron en evidencia la imprecisión de los objetivos, fallas administrativas, problemas de planeación y financiamiento en las Instituciones de Educación Superior (Aguilar *et.al.*, 2002). A partir de los hallazgos se

formularon estrategias para el mejoramiento del bienestar de la comunidad universitaria. Entre las estrategias dirigidas a docentes y administrativos se contemplaron los servicios de vivienda, cajas de compensación familiar, apoyo a la realización científica y auxilio de transporte (Aguilar *et.al.*, 2002).

La inclusión del bienestar laboral en el contexto universitario fue respaldada normativamente por el Estado colombiano con el Decreto 80 de 1980, la Ley 30 de 1992 y la Ley 115 de 1994. Estos preceptos normativos ordenaron que los programas de bienestar universitario incluyeran a docentes y administrativos en los programas tendientes al desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social (Aguilar *et.al.*, 2002).

Conforme a lo anterior, en 1997 el ICFES, en compañía de la Universidad del Valle, publicó el segundo “Diagnóstico Nacional de Bienestar de las Instituciones de Educación Superior”. Los resultados permitieron identificar que los programas de bienestar seguían sin abarcar la totalidad de la comunidad universitaria (a pesar de la normatividad estipulada), causando un déficit interno en la gestión del bienestar (Aguilar *et.al.*, 2002).

A la fecha no hay documentación publicada de nuevos estudios diagnósticos a nivel nacional. Es una realidad que el bienestar en las Instituciones de Educación Superior ha sido poco investigado. Martínez y Vargas refieren que de ciento cuarenta y dos (142) investigaciones revisadas y clasificadas entre 1957 a 2003 en universidades colombianas, solamente ocho (8) se ubican en la categoría de bienestar, siendo el ICFES quien lleva el liderazgo en la investigación respecto a este tema (Contecha, 2009 citando a Martínez y Vargas, 2002).

## **2. Un acercamiento al marco teórico-conceptual de la investigación**

En este apartado se compilan los ejes transversales del proyecto investigativo, siendo éstos: bienestar social, bienestar sociolaboral, diagnóstico social y -por último- las dimensiones del bienestar en las Instituciones de Educación Superior.

### **2.1 Bienestar Social**

Al hacer un recorrido por los precedentes que dan vida al bienestar social, se encuentra que este es un proceso de transformación sujeto a la garantía y reivindicación de los derechos propios del ser humano. Smith refiere que el bienestar social es:

*“... un sistema relacionado de instituciones sociales en cualquier sociedad, un sistema unificado por valores, objetivos y principios operativos comunes; los aspectos institucionales de la vida social que expresan la preocupación colectiva de la sociedad por el bienestar de sus miembros en cuanto individuos y en los grupos familiares y comunitarios”* (Smith, 1971, p. 13).

Este concepto hace visible el interés del Estado en mejorar las condiciones de calidad de vida de las personas, mediante el otorgamiento de subsidios parciales y completos en atención a las necesidades básicas de los ciudadanos (Smith, 1971). La Teoría del Bienestar Social de Smith tiene aspectos en común con los planteamientos de Santos de Santos, dado que concuerdan en que el Estado tiene la responsabilidad de fomentar las condiciones de mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos. La autora refiere que el bienestar social es el:

*“...escenario en el cual los poderes públicos garantizan los recursos necesarios de toda índole para que los ciudadanos obtengan la mejor calidad de vida posible en empleo o trabajo, educación, salud, prestación de servicios sociales a los individuos, grupos y comunidades, recreación, deporte, disfrute del ocio, entre otros” (Santos de Santos, 2016, p. 162).*

Si bien es cierto que el Estado está a cargo de garantizar y mantener los estándares de calidad de vida necesarios para el desarrollo de los ciudadanos, esto debe ser una labor en conjunto entre las entidades de naturaleza pública, privada y/o mixta. Es así que las organizaciones tienen la responsabilidad de propiciar una serie de condiciones que fomenten la calidad de vida de los trabajadores teniendo en cuenta sus necesidades e intereses. A continuación se procede a definir conceptualmente el segundo tema transversal del proyecto investigativo.

## **2.2 Bienestar sociolaboral**

El bienestar social en el campo laboral se ha configurado a la luz de los cambios políticos, económicos, sociales y culturales. Desde sus inicios se ha caracterizado por intervenir en la exigencia de los derechos de los trabajadores (Jiménez, 2010). En palabras de Santos de Santos el bienestar sociolaboral es:

*“... un proceso de construcción permanente y participativo que busca introducir, mantener y mejorar las condiciones requeridas que favorezcan el desarrollo del trabajador, el mejoramiento del nivel de vida y el de la familia, a fin de acrecentar los horizontes de satisfacción, identificación y sentido de pertenencia con su trabajo y con el logro de los fines de la empresa u organización” (Santos de Santos, 2016:162).*

De lo anterior se infiere que la gestión del bienestar es un proceso participativo en el que convergen los intereses del trabajador y de la organización. Este proceso, al tener un alto grado de complejidad, demanda la realización de un diagnóstico social que identifique las acciones y estrategias que se deben trazar para el fomento del bienestar. A fin de comprender más de cerca este proceso, se procede a definir el diagnóstico social.

## **2.3 Diagnóstico social desde la organización**

El diagnóstico social es un proceso sistemático que deja en evidencia las situaciones que aquejan a los diferentes miembros de la organización. Este proceso tiene un alto grado de complejidad; por ello las Trabajadoras Sociales Luz Patricia Pardo y Patricia Arteaga plantean cuatro (4) fases para la puesta en marcha de un diagnóstico social desde la organización. A continuación se relacionan:

La primera fase de conocimiento institucional, entra a revisar la cultura, la misión, la visión y los valores corporativos como elementos que inciden en la dinámica organizacional. Con la segunda fase se da lugar al reconocimiento de las necesidades, intereses, motivaciones y características sociodemográficas de los trabajadores. En la tercera fase se evalúan los recursos y condiciones actuales de la organización, así como los posibles satisfactores en respuesta a la segunda fase. Y en la última fase, se trazan algunas estrategias de acuerdo a los resultados obtenidos en las fases anteriores. En este punto, las

acciones que se adelanten deben estar en función del desarrollo social, el bienestar laboral y la capacitación del trabajador (Pardo y Arteaga, 2001: 58-59).

Con respecto a los intereses de la investigación, resulta pertinente que el diagnóstico desde la Universidad indague las necesidades de los Docentes y Administrativos con una metodología participativa, sólo así podrá hacerse una lectura más acertada de la realidad social que permea el desarrollo humano de los funcionarios. El presente proyecto estudia las necesidades de bienestar sociolaboral a la luz de las dimensiones de bienestar universitario del Ministerio de Educación Nacional, las que se enuncian a continuación.

## **2.4 Dimensiones del bienestar en las Instituciones de Educación Superior**

La formulación de políticas, planes y proyectos en materia de Educación Superior en Colombia está a cargo del Ministerio de Educación Nacional (Ministerio de Educación Nacional, 2017). Es por ello que el presente estudio adopta como referente conceptual los Lineamientos de Política de Bienestar en las Instituciones de Educación Superior. La puesta en marcha de las disposiciones contenidas en estos lineamientos “...*dependerá de la capacidad de los recursos financieros y de infraestructura de cada institución... las instituciones podrán incluir otro tipo de acciones y otros actores aparte de los estudiantes, profesores y personal administrativo*” (Ministerio de Educación Nacional, 2016:27).

Teniendo en cuenta lo anterior, se retoman los componentes contenidos en las siete (7) dimensiones de bienestar universitario, siendo éstos:

- dimensión de orientación educativa: desempeño laboral,
- dimensión de acompañamiento para el desarrollo de competencias para la vida: capacidad para relacionarse y comunicación asertiva en el ámbito laboral,
- dimensión de promoción socioeconómica: educación financiera y apoyo al emprendimiento,
- dimensión de fomento de la actividad física, el deporte y la recreación,
- dimensión de expresión cultural y artística,
- dimensión de salud integral y autocuidado: promoción de hábitos y estilos de vida saludables, autocuidado y Seguridad y Salud en el Trabajo,
- dimensión de cultura institucional y ciudadana: seguridad vial y atención de situaciones de emergencia y de alto riesgo en la Institución (Ministerio de Educación Nacional, 2016).

## **3. El proceso metodológico**

Una vez definidos los parámetros conceptuales y teóricos, se considera oportuno mencionar que el presente estudio adoptó como referente metodológico las diez (10) fases para el desarrollo de un proyecto investigativo de Hernández, Fernández y Baptista (2010). A partir de los planteamientos de los autores y de los objetivos trazados, se estableció que el estudio es de enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo en donde la variable independiente está determinada por las necesidades de

bienestar sociolaboral y la variable dependiente corresponde a las dimensiones de bienestar universitario, mientras que su tipo de diseño es no experimental con una clasificación transeccional descriptiva.

El diseño muestral está conformado por setecientos noventa y un (791) funcionarios de la Universidad, incluyendo la sede principal y sus sedes adscritas. La muestra probabilística aleatoria se aplicó a ciento noventa y nueve (199) docentes y ciento cuatro (104) administrativos, para un total de trescientos tres (303) funcionarios. El tamaño de la muestra tuvo un nivel de precisión del 0,08% y un nivel de confianza del 95%.

Para la recolección de la información se utilizó como técnica la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario que consta de dos (2) partes, por un lado los datos de caracterización del funcionario con veinte (20) preguntas cerradas y, por otro lado, las dimensiones del bienestar universitario en el ámbito laboral con una (1) pregunta abierta y diecinueve (19) de selección múltiple, con única respuesta incluyendo las observaciones de los funcionarios.

#### **4. Algunos resultados obtenidos a partir de la investigación**

Partiendo de los objetivos trazados, se destacan algunos de los resultados del estudio de necesidades e intereses de bienestar sociolaboral en relación a las dimensiones de bienestar universitario. A continuación se desglosan los hallazgos por dimensión:

##### **- Primera dimensión: orientación educativa**

En esta dimensión se asocian los procesos de capacitación con el desempeño laboral. Es de anotar que los resultados obtenidos no corresponden a categorías previamente definidas sino que los funcionarios expresaron de forma abierta sus necesidades de capacitación, teniendo en cuenta su ejercicio laboral y funciones asignadas. Los datos fueron tabulados por segmentos de la población, es decir, por cada oficina y programa académico, reconociendo así la especificidad de cada dependencia.

De este modo es preciso señalar que los docentes le atribuyen un alto grado de representatividad a los siguientes temas: tecnologías de la información y la comunicación -TIC-, pedagogía y didáctica, software para el análisis de datos cuantitativos y cualitativos y estrategias evaluativas; mientras que los administrativos contemplan con mayor frecuencia: la gestión de bases de datos, la formación avanzada en Hoja de Cálculo (Excel) y Procesador de Texto (Word), la actualización normativa y los sistemas de gestión de la calidad.

Es oportuno reconocer que la dinámica competitiva que permea a las organizaciones hace que éstas trabajen en función del aumento de la productividad laboral. Sin embargo, al revisar qué tanto le apuesta la Universidad a los procesos de capacitación, existe la posibilidad de que estos procesos estén inmersos en categorías genéricas. Ante esta situación, los procesos de capacitación seguramente perderán su especificidad, según las funciones desempeñadas.

Este estudio se constituye como una oportunidad de fortalecimiento para los procesos internos de la Universidad, dado que los resultados obtenidos actúan como línea base para la formulación de estrategias que le permitan al funcionario adquirir nuevas competencias y,

a su vez, afianzar sus habilidades. Cabe destacar que la detección de necesidades de capacitación tiende a aumentar la satisfacción consigo mismo, la productividad laboral y la reducción los sobrecostos por duplicidad de procesos.

- **Segunda dimensión:** competencias para la vida

Las competencias para la vida inciden en los diferentes ámbitos de desarrollo del ser humano. Visto desde el entorno organizacional, se encuentra que estas competencias le permiten al trabajador adquirir nuevas habilidades y potenciar las existentes frente a su capacidad de interacción social. En el caso de la Universidad, los resultados arrojan que el 77% de los funcionarios se interesan en recibir información relacionada con la comunicación asertiva, capacidad de relacionarse, resolución armónica de conflictos y desvinculación laboral asistida.

En este punto es preciso mencionar que las competencias para la vida son transversales a las demás dimensiones. De allí que cobra vital importancia que la Universidad dé apertura a nuevos escenarios participativos en los que el funcionario adquiriera herramientas que le permitan afianzar su capacidad de afrontamiento y resiliencia en el ámbito laboral.

- **Tercera dimensión:** promoción socioeconómica

La dimensión de promoción socioeconómica contempla estrategias dirigidas al mejoramiento de las condiciones de calidad de vida de la comunidad universitaria a nivel económico. Entre las estrategias trazadas, se encuentra la educación financiera y el apoyo al emprendimiento. A partir de los resultados, se identifica que el 83% de los funcionarios no ha tenido acceso a procesos formativos en estos componentes y que el 84% afirma su interés en temas de preferencia como: planificación financiera, conocimiento acerca del sistema pensional y creación de nuevas empresas.

De lo anterior se infiere el alto grado de importancia que le atribuyen los funcionarios a los procesos formativos en educación financiera y emprendimiento. Es oportuno reconocer que la formación en estos componentes puede incidir de forma significativa en el desarrollo personal del funcionario, dado que se genera un proceso de aprendizaje que le permite al mismo hacer frente al sistema económico y generar ideas de negocio sostenibles.

A fin de garantizar el acceso de los funcionarios a dichos procesos formativos, resulta pertinente que la Universidad genere alianzas estratégicas con Entidades que adelanten ciclos formativos en las diferentes modalidades (presencial, semipresencial y virtual). Entre las Entidades con las que se pueden generar convenios o reactivarlos, se contemplan: el Fondo Nacional de Emprendimiento (FONADE), el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y el Comité Intersectorial para la Educación Económica y Financiera (CIEEF).

- **Cuarta dimensión:** actividad física y deporte

Desde la cuarta dimensión se encuentra que (8) ocho de cada (10) diez funcionarios refieren su interés en las prácticas para la actividad física y el deporte, Estas cifras dejan en evidencia la necesidad de dar apertura a nuevos escenarios dentro de la Institución a fin de

garantizar la participación de los docentes y administrativos, teniendo en cuenta que actualmente sólo el 13% participa. Es preciso mencionar que estas prácticas cobran gran relevancia desde la Universidad, dado que los funcionarios pasan al menos una tercera parte de su tiempo en su puesto de trabajo.

Llegado a este punto, es pertinente evocar algunas de las propuestas de los funcionarios: *“realizar convenios con gimnasios cercanos a la Universidad ya que esto es calidad de vida se mantiene activo y con el ánimo arriba a todos los empleados y estudiantes”*, *“establecer alianzas de cooperación para la utilización de escenarios deportivos diferentes a los de la Universidad”* y *“es indispensable que las personas que hacen parte de los equipos de representación de la universidad, tengan un permiso especial por parte de la rectoría para poder entrenar en horario laboral de dos horas por semana”*.

Observaciones como éstas permiten acercarse más a la realidad de los funcionarios frente a la realización de las actividades para el fomento físico y deportivo. De allí, surge la necesidad de formular un Plan de Bienestar Sociolaboral que garantice la participación y acceso de todos los funcionarios a estas actividades, sobrepasando los obstáculos de lugar de encuentro y horario de reunión.

- **Quinta dimensión:** expresión cultural y artística

Esta dimensión contempla los componentes de expresión cultural y expresión artística, como un aporte al desarrollo humano integral de los funcionarios. Es por ello que el reconocimiento de estas expresiones cobra un alto grado de importancia, puesto que se están legitimando los intereses intrínsecos de cada persona respecto a sus creencias, cultura, valores y legado histórico. Es oportuno mencionar que la apertura de nuevos espacios culturales y artísticos genera una dinámica de reciprocidad que le permitiría al funcionario expresar sus intereses y apreciar los de los demás.

En particular, se encuentra que el 78% de los docentes y administrativos refiere que no participa en actividades afines. Sin embargo, las cifras demuestran que ocho (8) de cada (10) están interesados en participar. Estos resultados evidencian la importancia que, desde la Universidad, se propicien estos espacios a fin de integrar a la totalidad de la comunidad universitaria.

- **Sexta dimensión:** salud integral y autocuidado

Las acciones que propenden por la salud integral de los trabajadores se constituyen como un eje transversal, en el que la Universidad tiene la responsabilidad de propiciar las condiciones necesarias para que el trabajador cuide su estado de salud. Cabe resaltar que al menos el 10% de los funcionarios no se interesa en los componentes de promoción de estilos y hábitos de vida saludables, autocuidado y seguridad y salud en el trabajo.

En este sentido, se encuentra pertinente evocar algunos de los cuestionamientos que hacen los funcionarios en relación a las condiciones que fomentan la salud laboral, siendo éstos: *“en el cuestionario puede insistirse un poco más en la responsabilidad social de la Universidad de brindar a los profesores espacios de ocio y esparcimiento de alto nivel y también los espacios de descanso en la jornada laboral, lo cual no está contemplado”*, *“en*



*salud en el trabajo, la U debe proporcionar descansa pies para todos los funcionarios bajos de estatura pues la várice es un hecho que lamentar por falta de algo tan sencillo; los computadores no se encuentran a la altura adecuada, desde que trajeron el nuevo mobiliario esto es imposible, así que no se tuvo en cuenta la ergonomía, es decir, el bienestar del trabajador y esto se debe solucionar”, y “como parte del bienestar de los funcionarios de esta Universidad, deberíamos tener un comedor y un sitio de descanso para leer o simplemente descansar”.*

Conforme a lo anterior, se halla que es de orden prioritario que la Universidad emprenda estrategias de sensibilización, con el propósito de construir -entre los diferentes actores de la comunidad universitaria- un entorno laboral saludable. De igual forma, se considera pertinente que el área de bienestar universitario y de gestión del talento humano adelanten acciones en conjunto, teniendo en cuenta las condiciones del puesto de trabajo y los riesgos específicos a los que está expuesto el funcionario.

- **Séptima dimensión:** cultura institucional y ciudadana

En lo que refiere a la dimensión de cultura institucional y ciudadana, se identifica que ocho (8) de cada diez (10) funcionarios se interesan en recibir información relacionada con la seguridad vial y la atención a emergencias. Entre los temas de mayor interés se contempla: capacitación en primeros auxilios, protocolos de atención a emergencias y campañas para la formación de hábitos saludables y actitudes seguras en la vía.

Del mismo modo, se identifica que el 49% de los funcionarios no conoce las acciones que desarrolla la Institución en materia de seguridad vial y atención a emergencias. Esta situación demanda que la Universidad inicie un proceso de articulación entre las diferentes oficinas y programas académicos, con el objetivo de trazar nuevas estrategias que incluyan el componente de seguridad vial y amplíen el rango de cobertura.

Entre estas estrategias se contempla la realización de jornadas de sensibilización que fomenten la participación activa, y a su vez, se generen alianzas interinstitucionales que le permitan al funcionario adoptar un rol protagónico en la prevención y promoción en materia de seguridad vial y atención a las situaciones de emergencia en el campo de la Institución.

## **6. Algunas reflexiones sobre la actuación profesional del Trabajador Social en el ámbito organizacional**

En el ámbito organizacional convergen los diferentes aspectos intralaborales y extralaborales, Chaparro y López afirman que el Trabajador Social “...en este ámbito... centra su intervención en los diversos hechos que se van construyendo en la estructura empresarial teniendo en cuenta aspectos económicos, sociales, de relaciones productivas y de relaciones humanas...” (2006:275). Para que la intervención del Trabajador Social sea integral, debe contemplar las necesidades sentidas por cada miembro de la organización, así como sus intereses y expectativas (Arbeláez, 2008).

Si bien es cierto que en el ámbito organizacional, la profesión-disciplina se caracterizó en sus inicios por tener un corte asistencialista, se encuentra que el ejercicio profesional en la actualidad se ha transformado y responde ahora a las exigencias del mercado laboral y de la organización (Jiménez, 2010). Con el paso del tiempo, estas transformaciones han dado lugar a nuevos ámbitos de in-

tervención y actuación profesional,. Por ello, resulta clave evocar la propuesta de Santos de Santos, quien compila dichos ámbitos y sus respectivos procesos, que se presentan a continuación:

**Tabla 1. Ámbitos de actuación e intervención profesional en el área organizacional**

<b>Ámbitos de actuación e intervención profesional en el área organizacional</b>	
<b>Procesos inmersos en el área organizacional</b>	<b>Componentes del proceso</b>
Procesos psicosociales	-Motivación, liderazgo, autoridad, poder, comunicación, manejo de grupo, trabajo en equipo, asociatividad, comunitarismo, trabajo colaborativo, inteligencia emocional, resolución de conflictos, clima laboral y estrés laboral.
Procesos sociales	Programas y proyectos de bienestar social.
Procesos de desarrollo humano	Incorporación, selección, contratación, inducción, reinducción, formación, capacitación, políticas de estímulos, evaluación del desempeño, prepensionado, pensionados y desvinculación laboral asistida.
Procesos en salud y seguridad social	Salud ocupacional, pensiones y riesgos laborales.
Procesos metodológicos y estratégicos	Planeación estratégica, gerencia social, sistemas de información, TIC, redes sociales, cultura organizacional, balance social, mejoramiento continuo, gestión por competencias, coaching, benchmarking, outsourcing y metaplan.
Procesos gerenciales	Funciones administrativas, gestión de talentos humanos, políticas, planes, programas, proyectos, política anticorrupción, trabajo social y su rol organizacional/empresarial, ética y talento humano.
Procesos en aseguramiento de la calidad y evaluación de impacto	Internacional Standard Organization (ISO) 26.000, referido a responsabilidad social empresarial; conceptos y ventajas del sistema de gestión; norma social accountability SA 8000 norma universal emitida por la Council on Economic Priorities (CEP), sobre condiciones de trabajo, principios éticos y sociales; sistemas de gestión de calidad ISO 9.001; gestión ambiental ISO 14.000; normas técnicas de calidad en la gestión pública (NTCGP) 1000; occupational health and safety assessment series (OHSAS), serie de normas de evaluación de seguridad industrial y salud ocupacional, OHSAS 18.001 es la evaluación reconocida internacionalmente para sistemas de gestión de la salud y seguridad en el trabajo.

Fuente: Santos de Santos, Z., 2016. Trabajo Social Organizacional (p. 219-221). Centro editorial de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Nacional de Colombia

Los ámbitos de actuación profesional compilados por la autora, dan cuenta de la amplia labor que tiene encomendada la profesión-disciplina. Aún así es preciso reconocer que las organizaciones, al estar inmersas en dinámicas de alta competitividad, demandan que su equipo de trabajo sea cualificado y apoye los procesos de innovación y gestión interna (Arbeláez, 2008).

Entre estas dinámicas, el Trabajador Social debe demostrar su experticia en el ámbito organizacional. Esta responsabilidad también recae en las Instituciones de Educación Superior, puesto que el ideal es que los profesionales puedan formarse desde la academia en competencias gerenciales, administrativas e investigativas en el marco de la educación continuada como proceso de actualización, para que así puedan hacer frente a estas exigencias que emergen entre la cotidianidad (Santos de Santos, 2016).

De este modo, se encuentra que la articulación entre los conocimientos adquiridos desde la academia y la praxis profesional generan procesos de construcción social en los que la intervención se fundamenta a partir de la investigación científica. Estos procesos permiten que la teoría social sea vista a la luz de las particularidades de la organización (Santos de Santos, 2016).

Bajo estas consideraciones resulta pertinente hacer un llamado a los Trabajadores y Trabajadoras Sociales, a fin de que los mismos adelanten proyectos investigativos que aporten nuevos insumos a la formulación y puesta en marcha de estrategias de intervención desde el área organizacional. Asimismo, se hace extensiva esta invitación a los demás profesionales de las ciencias sociales y humanas en aras de enriquecer la producción escrita de conocimiento bajo los principios de la interdisciplinariedad.

## **7. La investigación del bienestar sociolaboral en el contexto universitario**

Las dimensiones de bienestar universitario dan apertura a un amplio abordaje de investigación desde las Instituciones de Educación Superior como lugar de trabajo. De allí surge el interés del equipo investigador, de hacer una propuesta de las posibles temáticas a investigar, las que se presentan a continuación:

- Factores que influyen en el desempeño y motivación laboral
- Las competencias para la vida y su relación con la capacidad de afrontamiento y resiliencia en trabajadores
- La importancia que le atribuyen los trabajadores al sistema de incentivos, estímulos y reconocimientos en una organización
- La actividad física desde la organización y su incidencia en la salud mental de los trabajadores
- Las prácticas de autocuidado como determinante en los estilos y hábitos de vida saludables de los trabajadores
- Factores determinantes que inciden en la participación de los trabajadores en las actividades de expresión cultural y artística desde la organización
- Los componentes asociados al sentido de pertenencia en trabajadores y su nivel de satisfacción laboral

## 8. Consideraciones finales: desde el aprendizaje y el ejercicio profesional

Llegado a este punto, es pertinente destacar algunas de las experiencias resultantes del proyecto. En primer lugar, se destaca que la articulación entre las competencias teórico-prácticas adquiridas desde la academia y la autonomía en el proceso de la investigación, permitieron al equipo investigador formular una propuesta del primer Plan de Bienestar Sociolaboral de la Universidad, la cual se constituyó como aporte al proceso de acreditación institucional de alta calidad.

En segundo lugar, y desde el ejercicio profesional, se encuentra que los resultados del proyecto -al dejar un impacto positivo en la comunidad universitaria- respaldan la pertinencia de la profesión-disciplina en la gestión del bienestar sociolaboral. Es de ahí que el liderazgo del Trabajador Social es imprescindible en los procesos de diseño, implementación y evaluación de proyectos en esta área.

Finalmente, el bienestar sociolaboral en el contexto universitario es un tema poco investigado. Es por ello que la nueva generación de trabajadores y trabajadoras sociales que se desempeñan en el ámbito organizacional, adquieren la responsabilidad de resignificar la investigación social en función de adelantar estrategias articuladas entre las necesidades sentidas por los trabajadores y las políticas institucionales.

### Referencias bibliográficas

- Aguilar, E., González, L., & Pezzano, G. (2002). *Reflexiones sobre el Bienestar Universitario. Una mirada desde la educación a distancia y la jornada nocturna*. From Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior: [http://www.fumc.edu.co/wp-content/uploads/resoluciones/arc\\_913.pdf](http://www.fumc.edu.co/wp-content/uploads/resoluciones/arc_913.pdf)
- Arbeláez, B. (2008). *Intervención del Trabajador Social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional*. Obtenido de: Revista Facultad de Trabajo Social de la Universidad Pontificia Bolivariana: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/trabajosocial/article/view/247/0>
- Celin, López y Pino. (2005). *Bienestar Universitario: perspectivas y propuestas*. Cali: Universidad Santiago de Cali.
- Chaparro, M., & López, E. (2006). *Competencias laborales del Trabajador Social vistas desde el mercado laboral*. Obtenido de: Revista Tabula Rasa: <http://revistatabularasa.org/numero-5/luna.pdf>
- Contecha, L. (2009). *Un Estado del Arte del Bienestar Universitario en Colombia*. Obtenido de: Universidad del Tolima: <http://revistas.ut.edu.co/index.php/perspectivasedu/article/view/789/617>
- García, S. Á. (1997). *El estado de bienestar: orígenes, desarrollo y situación actual*. Obtenido de: Universidad de Oviedo, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales: [https://econo.uniovi.es/c/document\\_library/get\\_file?uuid=48ed189a-2b10-4126-bdab-12d6937b720c&groupId=746637](https://econo.uniovi.es/c/document_library/get_file?uuid=48ed189a-2b10-4126-bdab-12d6937b720c&groupId=746637)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de: McGraw Hill: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la)

%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf

- Herrero, F. B. (2012). *El trabajo infantil desde la Revolución industrial hasta la actualidad*. Obtenido de: Universidad de Cantabria Facultad de Derecho: Grado en relaciones laborales: <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/2050/%5B2%5D%20Escobar%20Herreo%20F%20B.pdf?sequence=6>
- Jiménez, G. M. (2010). Perspectivas del Trabajo Social en Colombia. Una reflexión a partir desde Trabajo Social. *Revista de la Facultad de Trabajo Social UPB*, vol 26., 66-85. Obtenido de: Revista de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Pontificia Bolivariana UPB vol. 26, no 26, p. 67: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/trabajosocial/article/view/745/670>
- Ministerio de Educación Nacional. (2016). *Lineamientos de Política de Bienestar para Instituciones de Educación Superior*. Obtenido de: Ministerio de Educación Nacional: [http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-360314\\_recurso.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-360314_recurso.pdf)
- Ministerio de Educación Nacional. (2017). *Educación Superior*. Obtenido de: MinEducación: <https://www.mineducacion.gov.co/portal/Educacion-superior/>
- Pardo, L., & Arteaga, P. (2001). *Gestión social del talento humano*. Buenos Aires: Lumen Humanitas.
- Rodríguez, D. (2015). *Diagnóstico organizacional: octava edición actualizada*. Santiago de Chile: Ediciones UC: Textos Universitarios.
- Santos de Santos, Z. C. (2016). *Trabajo Social Organizacional*. Bogotá: Comité editorial Facultad de Ciencias Humanas.
- Smith, E. A. (1971). *Teoría del bienestar social*. Buenos Aires: Editorial Humanitas.