

**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL BIENESTAR SOCIAL EN LA  
DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE  
TUMACO**

**YALENY RINCÓN CÁRDENAS**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2014**

**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL BIENESTAR SOCIAL EN LA  
DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE  
TUMACO**

**YALENY RINCÓN CÁRDENAS**

**Trabajo de grado modalidad de pasantía presentado como requisito parcial  
para optar al título de Administradora de Empresas**

**Asesor pasantía:  
Mg. CARLOS ARTURO RAMÍREZ GÓMEZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2014**

## **NOTA DE RESPONSABILIDAD**

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1<sup>ro</sup> del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

Firma del Presidente de tesis

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Marzo de 2014

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN.....	14
1. ASPECTOS GENERALES.....	15
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN .....	15
1.2. TÍTULO DE INVESTIGACIÓN .....	15
1.3 LINEA Y SUBLINEA DE INVESTIGACION.....	15
1.3.1. Línea de investigación:.....	15
1.3.2. Sublínea de investigación:.....	15
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	15
1.4.1 Descripción del problema.....	15
1.4.2 Formulación del problema:.....	17
1.5 OBJETIVOS .....	17
1.5.1 Objetivo general. ....	17
1.5.2 Objetivos específicos: .....	17
1.6 JUSTIFICACIÓN .....	17
1.7 DELIMITACIÓN.....	18
2. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACION.....	19
2.1 MARCO TEÓRICO.....	19
2.1.1 Marco histórico.....	23
2.1.2 Marco contextual.....	24
2.1.3 Marco normativo. ....	30
3. METODOLOGÍA .....	32
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	32

3.2	FUENTES DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	32
3.2.1	Fuente primaria.....	32
3.2.2	Fuente secundaria.....	33
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	33
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	34
4.1	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	34
4.2	PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
5.	DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACION.....	36
5.1	ENTREVISTA REALIZADA AL JEFE DEL AREA DE GESTION DE PERSONAL EN LA DIAN DE TUMACO. ....	36
5.2	ANALISIS DIAGNOSTICO DE LAS ENCUESTAS.....	38
5.3	ANALISIS GENERAL DE LA ENCUESTA .....	62
5.3.1	Fortalezas .....	62
5.4	PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROGRAMA BIENESTAR SOCIAL LABORAL EN LA DIAN TUMACO .....	63
5.4.1	Objetivo de la propuesta: .....	64
6.	PLAN DE ACCIÓN.....	65
7.	CONCLUSIONES.....	71
7.	RECOMENDACIONES .....	72
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
	ANEXOS.....	74

## LISTA DE GRAFICOS

	<b>Pág.</b>
Grafico 1. Proceso de modernización .....	26
Grafico 2. Estructura orgánica – nivel central.....	27
Grafico 3. Estructura de la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Adunas de Tumaco.....	28
Grafico 4. Presupuesto de la investigación .....	35
Grafico 5. Pregunta 1. ....	39
Grafico 6. Pregunta 2. ....	40
Grafico 7. Pregunta 3. ....	41
Grafico 8. Pregunta 4. ....	43
Grafico 9. Pregunta 5. ....	44
Grafico 10. Pregunta 6. ....	45
Grafico 11. Pregunta 7. ....	47
Grafico 12. Pregunta 8. ....	48
Grafico 13. Pregunta 9. ....	49
Grafico 14. Pregunta 10. ....	50
Grafico 15. Pregunta 11. ....	51
Grafico 16. Pregunta 12. ....	52
Grafico 17. Pregunta 13. ....	53
Grafico 18. Pregunta 14 .....	54
Grafico 19. Pregunta 15. ....	55
Grafico 20. Pregunta 16. ....	56
Grafico 21. Pregunta 17. ....	57

Grafico 22. Pregunta 18. ....58  
Grafico 23. Pregunta 19. ....59  
Grafico 24. Pregunta 20. ....60  
Grafico 25. Pregunta 21. ....61



## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Pregunta 1. ¿Crees usted que el bienestar social laboral en la DIAN?: .....	38
Cuadro 2. Pregunta 2. En la DIAN es importante el Bienestar Social Laboral para.....	40
Cuadro 3. Pregunta 3. ¿Considera usted que la entidad destina parte del presupuesto para los programas de Bienestar Social Laboral?.....	41
Cuadro 4. Pregunta 4. ¿Cuáles de las siguientes actividades se celebran en la entidad? .....	42
Cuadro 5. Pregunta 5. ¿Cree usted que es importante que la Entidad invierta más en?:.....	44
Cuadro 6. Pregunta 6. ¿En la entidad con qué frecuencia se realizan actividades de Bienestar Social Laboral? .....	45
Cuadro 7. Pregunta 7. ¿Con que frecuencia le gustaría que se realizaran las actividades de bienestar social laboral? .....	46
Cuadro 8. Pregunta 8. ¿Participó en alguna de las actividades de bienestar que se desarrollaron en el último trimestre? .....	47
Cuadro 9. Pregunta 9. ¿Las actividades recreativas realizadas, permiten la integración entre su familia y la Entidad? .....	48
Cuadro 10. Pregunta 10. ¿Le gustaría que en las actividades de bienestar social laboral sea incluido su grupo familiar?.....	49
Cuadro 11. Pregunta 11. Indique a que entidades de seguridad social se encuentra usted afiliado:.....	50
Cuadro 12. Pregunta 12. ¿La Entidad le informa a usted acerca del desarrollo de planes, programas o campañas de prevención y promoción, de salud y riesgos laborales, coordinados por la EPS y la ARL? .....	52

Cuadro 13.	Pregunta 13. ¿La Entidad organiza planes, programas o jornadas de salud ocupacional? .....	53
Cuadro 14.	Pregunta 14. ¿La EPS a la cual se encuentra afiliado satisface sus necesidades y las de su núcleo familiar? .....	54
Cuadro 15.	Pregunta 15. ¿La Entidad le brinda programas de capacitación con relación al cargo que desempeña? .....	55
Cuadro 16.	Pregunta 16. ¿Qué factores generan satisfacción en su trabajo? ...	56
Cuadro 17.	Pregunta 17. ¿Califique el grado de comunicación que existe entre usted y sus compañeros de trabajo? .....	57
Cuadro 18.	Pregunta 18. ¿Considera usted, que las actividades recreacionales y/o de integración mejoran el clima organizacional? 58	
Cuadro 19.	Pregunta 19. ¿Se siente motivado con lo que ofrece la entidad para su bienestar? .....	59
Cuadro 20.	Pregunta 20. ¿El ambiente laboral es el adecuado para desempeñar sus labores?.....	60
Cuadro 21.	Pregunta 21. ¿Las cargas de trabajo son asignadas equitativamente? .....	61
Cuadro 22.	Programa de Deporte .....	65
Cuadro 23.	Programa de Salud ocupacional.....	66
Cuadro 24.	Programa de Cultura y Arte .....	68
Cuadro 25.	Programa de Comunicación .....	69
Cuadro 26.	Presupuesto general de la propuesta .....	70

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
ANEXO A. ENCUESTAS DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS .....	75
ANEXO B. ENTREVISTA DIRIGIDA AL RESPONSABLE DEL AREA GESTION HUMANO .....	78

## **RESUMEN**

El presente estudio tiene como finalidad diagnosticar la situación actual del programa de bienestar social en la DIAN de Tumaco, que permita elaborar una propuesta de mejoramiento para propiciar las condiciones en el ambiente de trabajo que favorezca el desarrollo de la creatividad, la identidad, la Participación y la seguridad laboral de los empleados de la entidad, así como, la eficacia, la eficiencia, la efectividad en su desempeño; y además les permita fomentar actitudes favorables frente al servicio, desarrollar valores organizacionales y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados y su grupo familiar.

## **ABSTRACT**

The present study aims to diagnose the current situation of social welfare program in Tumaco DIAN, leading up to a proposed improvement to create conditions in the work environment conducive to the development of creativity, identity, participation and job security of employees of the entity, as well as the effectiveness, efficiency, effectiveness in performance, and also allows them to promote positive attitudes to service, develop organizational values and contribute to improving the quality of life of employees and their families.

## INTRODUCCIÓN

El Bienestar Social, busca elevar el nivel de vida del funcionario público, por medio de la satisfacción de sus necesidades de adaptación e integración social y laboral, permitiendo así un mayor desempeño en el ejercicio de sus labores y por lo tanto un mejor servicio al ciudadano.

Una buena gerencia necesariamente se relaciona con el bienestar de los empleados en cada entidad, pues son éstos el activo más importante que posee una organización y su gerencia efectiva será la clave para el éxito; pero tal éxito dependerá de la manera como se implementen las políticas y los procedimientos en el manejo de personal, de tal modo que puedan contribuir al logro de los objetivos y planes corporativos; además de que propiciará una adecuada cultura, se podrán reafirmar valores y se creará un buen clima organizacional.

Como puede verse, una buena gerencia de talento humano favorece la integración, al conseguir que todos los miembros de la organización participen y trabajen unidos en la consecución de un propósito común.

El Decreto Ley 1567 de 1998 derogado por el Decreto 760 de 2005 actualmente vigente, regula el Sistema de Estímulos, los programas de Bienestar Social y los Programas de Incentivos. Define los programas de Bienestar Social 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.”

Por otro lado está el Sistema de General de Riesgos Laborales (SGRL), el cual tiene como objetivo establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.

Con base en lo anterior se realizara un estudio en la Dirección Seccional Delegada de Tumaco para identificar cuáles son las razones por las que no se ejecute de forma correcta.

Cabe resaltar que, para realizar el presente estudio se tomaran como referentes, teorías del bienestar laboral y sistema general de riesgo laboral, las cuales servirán como un instrumento para identificar las variables del programa de bienestar social laboral en la DIAN de Tumaco.

## **1. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio se orienta a realizar de un diagnóstico que permita identificar las debilidades y fallas que presenta el programa de Bienestar Social laboral dentro del modelo integral de gestión del talento humano y posteriormente la formulación de una propuesta para el mejoramiento del mismo en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco, Lo cual constituye una herramienta fundamental para una eficiente gestión del Talento Humano. Generando así bienestar para los trabajadores y por ende productividad a la empresa.

### **1.2. TÍTULO DE INVESTIGACIÓN**

Propuesta para el mejoramiento del Bienestar Social en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco.

### **1.3 LINEA Y SUBLINEA DE INVESTIGACION**

#### **1.3.1. Línea de investigación:**

GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANA SOSTENIBLE

#### **1.3.2. Sublínea de investigación:**

ORGANIZACIÓN

### **1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

**1.4.1 Descripción del problema.** “La Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas del Municipio de Tumaco, cuenta con un total de 14 funcionarios y 1 contratista, de los cuales 12 son de carrera (planta), 2 temporales (figura administrativa para vincular personal que no pertenece al Sistema Específico de Carrera).”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Entrevista realizada al responsable del área de gestión humana.

Actualmente en el área de gestión humana se coordinan y ejecutan tres procedimientos:

- ✓ Gestión de situaciones administrativas.
- ✓ Ejecución del programa de calidad de vida laboral.
- ✓ Salud Ocupacional.

Estos son coordinados y ejecutados por un mismo funcionario, que a la vez tiene funciones como Jurídica y Responsable de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, de esta manera se evidencia una sobrecarga laboral que no permite la debida ejecución y coordinación de los programas respecto de los cuales se ha realizado el planteamiento.

Profundizando en la ejecución del Bienestar Laboral y Calidad de Vida, es necesario aclarar que, la Dirección Seccional cuenta con un Programa determinado, y a partir del año 2012 cuenta con un presupuesto específico, en el cual se desarrollan las siguientes actividades: Celebración del día de la secretaría, Día del Conductor, en el primer trimestre del año, Día de la DIAN, que se celebra en el mes de Junio, Capacitación no formal que generalmente se ejecuta en el tercer trimestre, Celebración Día de los niños, en el mes de octubre, Vacaciones recreativas en los meses de noviembre y diciembre para los hijos de los funcionarios y celebración de fin de año también en el mes de diciembre.

Adicionalmente, se desarrollan actividades como celebración del cumpleaños, día de la madre, día del padre, amor y amistad, que desafortunadamente han caído en una etapa de letargo, pues son actividades repetitivas que se realizan de manera obligada por parte de los funcionarios participantes.

Por otra parte, y a pesar de que se desarrollan actividades para mejorar el clima organizacional, gracias a la observación directa y la información suministrada por el jefe del área de Gestión de Personal en la DIAN de Tumaco, fue posible detectar algunas situaciones que son síntomas de que la satisfacción del personal no se halla en un alto nivel. Entre esas diversas conductas se encuentran: frecuentes solicitudes de permiso para hacer diligencias personales dentro del horario de trabajo, ausencias justificadas e injustificadas por distintos motivos, resistencia al cambio, impuntualidad en la hora de llegada a su jornada laboral, abandono del trabajo antes de culminada la jornada, dificultades para el trabajo en equipo y diferencias frecuentes entre los funcionarios.

En el Marco de las anteriores apreciaciones, es importante recalcar la apremiante necesidad de realizar un estudio que permita identificar los factores que pueden estar afectando a los funcionarios, con el fin de proponer iniciativas que permitan el mejoramiento del ambiente de trabajo en esta entidad, caso contrario, los malestares que se generan al interior también



pueden reflejarse en el servicio que se presta a los usuarios que acuden a la DIAN, desmejorando considerablemente la calidad de los productos<sup>2</sup>

#### **1.4.2 Formulación del problema:**

¿Cuál es la situación actual de Bienestar Social en la DIAN de Tumaco y que estrategias de mejoramiento pueden proponerse para mejorar el bienestar social de los funcionarios de la entidad?

### **1.5 OBJETIVOS**

**1.5.1 Objetivo general.** Formular una propuesta para el mejoramiento del Bienestar Social en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco año 2013 - 2014.

#### **1.5.2 Objetivos específicos:**

- ❖ Realizar un diagnóstico que permita conocer la situación actual del programa de Bienestar Social Laboral del Modelo Integral de Gestión del Talento Humano en la DIAN Tumaco.
- ❖ Definir estrategias de mejoramiento para el Bienestar Social, conforme a las necesidades encontradas en la DIAN Tumaco.
- ❖ Elaborar un plan de acción que contribuya al mejoramiento o fortalecimiento del programa de Bienestar Social en la DIAN Tumaco.

### **1.6 JUSTIFICACIÓN**

El Bienestar de una persona consiste en un equilibrio físico, mental, espiritual y de relaciones positivas con su entorno ecológico, social y laboral, por lo tanto la política de Bienestar Social debe responder a la satisfacción de las necesidades tanto de la Entidad como del servidor público dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios organizacionales, políticos, culturales y haciendo partícipes a los funcionarios en la implementación de los planes, programas y proyectos, de tal manera que se combinen los fines de desarrollo de la entidad y del Estado, con los fines de desarrollo personal. Desde estas perspectivas, surge la necesidad de estudiar y analizar la situación del Bienestar Social laboral en la DIAN.

---

<sup>2</sup> Formato 1622. Comunicación de Funciones.

El presente estudio tiene como finalidad diagnosticar la situación actual del programa de bienestar social en la DIAN de Tumaco, que permita elaborar una propuesta de mejoramiento para propiciar las condiciones en el ambiente de trabajo que favorezca el desarrollo de la creatividad, la identidad, la Participación y la seguridad laboral de los empleados de la entidad, así como, la eficacia, la eficiencia, la efectividad en su desempeño; y además les permita fomentar actitudes favorables frente al servicio, desarrollar valores organizacionales y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados y su grupo familiar.

### **1.7 DELIMITACIÓN**

La Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas Nacionales de Tumaco (DIAN) se encuentra ubicada en el parque colon – Tumaco Nariño.

## 2. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACION

### 2.1 MARCO TEÓRICO

#### ➤ **Generalidad del Bienestar Social Laboral:**

Desde hace varias décadas se ha concebido el Bienestar Laboral como una alternativa que integran lo teórico y lo psicosocial; las prácticas del mismo en sus inicios se centraron en programas sociales, tendientes a mejorar las condiciones morales y mentales del trabajador, posteriormente en proyectos orientados a modificar y mejorar las condiciones de trabajo. El tratamiento del tema desde una perspectiva científica tuvo lugar sólo con el desarrollo de la Psicología como ciencia, constituyendo en la actualidad un tema de estudio importante para la psicología y para las ciencias sociales.

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

El concepto de Bienestar Laboral se expresa en la forma como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que existen condiciones objetivas que las determinan, se construye a partir de los objetivos misionales y comunes que plantean la naturaleza de la organización.

El Bienestar Laboral posee un carácter vivencial positivo, que surge del disfrute personal, consecuencia del grado óptimo de satisfacción del trabajador como expresión de la evaluación cognitiva –valorativa y resultado del balance entre las expectativas y los logros en el ámbito laboral, y que están considerablemente influenciados por la personalidad. “Es la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones”<sup>3</sup>.

Sobre el Bienestar Laboral, Casales (2003) refiere “En la definición de Bienestar básicamente se distingue cuatro perspectivas teóricas:<sup>4</sup>

a) El enfoque ecologista estudia y analiza la relación entre las personas y los espacios físicos que lo circundan (Américo, 1995). Se abordan las características

---

<sup>3</sup> AMBITO LABORAL. Disponible en Internet: <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>

<sup>4</sup> Ibíd.

ambientales, su implicación en el estilo de vida y la escala de valores que lo determinan (Amérigo; Aragonés y Corraliza, 1994).

b) El enfoque económico del bienestar se centra en los niveles de ingreso, gasto social e inversión de los individuos, grupos o comunidades contemplados. La financiación y manejo de los recursos de una sociedad suele ser el rasero de medición vinculado al grado de Bienestar Social de una sociedad.

c) El enfoque sociológico se refiere al conjunto de condiciones objetivas y observables que conforma una comunidad. El grado de implementación de servicios y prestaciones de que disponga la comunidad, la influencia de variables demográficas, lugar de residencia o hábitat, junto con otras como el ocio, la familia o el trabajo, correlacionarán altamente con el bienestar general de las personas (Campbell, 1981; Rice, 1982 y Michalos, 1985).<sup>5</sup>

## **AREA DE INTERVENCION DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL**

### **➤ ÁREA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL<sup>6</sup>**

La Calidad de Vida Laboral es un aspecto de la calidad de vida en general, 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<sup>7</sup> personal, social y laboral del servidor público, permitiendo desarrollar sus niveles de participación e identificación con su trabajo y con el logro de la misión de cada una de las entidades estatales.

La calidad de vida laboral se expresa como el nivel o grado en el cual se presentan condiciones endógenas y exógenas en el ambiente de trabajo, que contribuyen a enriquecer, madurar y potencializar las cualidades humanas de los miembros de una organización.

Los siguientes son algunos de los propósitos de los programas de Calidad de Vida Laboral en las entidades públicas:<sup>8</sup>

- ❖ Lograr la participación del servidor en el desarrollo organizacional.
- ❖ Desarrollar programas de readaptación laboral.

---

<sup>5</sup> Ibíd.

<sup>6</sup> Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas. 1995 –2005 en Bogotá, D.C. Estado del arte

<sup>8</sup> Ibíd.

- ❖ Incorporar el tema de Bienestar Social Laboral en procesos de reestructuración administrativa, modificación de espacios físicos y ambientes de trabajo.
- ❖ Realizar procesos que propicien autonomía, participación, creatividad, sentido de pertenencia y satisfacción.
- ❖ Promover los equipos de trabajo, el liderazgo y el desarrollo de valores institucionales.
- ❖ Sensibilizar en los directivos compromiso hacia la calidad de vida laboral. Equidad, respeto, solidaridad, tolerancia, pluralismo.
- ❖ Promover la institucionalización de ceremonias, ritos, historias, valores, simbología organizacional que desarrollen una cultura corporativa que propicie clima laboral favorable.
- ❖ Coordinación, comunicación, seguimiento y evaluación de servicios prestados por organismos especializados para garantizar mayor impacto, calidad y acceso del funcionario y su familia.
- ❖ Uso adecuado de recursos y alianzas estratégicas.
- ❖ Participación de funcionarios en diseño, ejecución y evaluación de programas de Bienestar Social Laboral.

➤ **ÁREA DE PROTECCIÓN Y SERVICIOS SOCIALES.**

De acuerdo con el Decreto 1567/98, “En esta área se deben estructurar programas mediante los cuales se atiendan las necesidades de protección, ocio, identidad y aprendizaje del empleado y su familia, para mejorar sus niveles de salud, vivienda, recreación, cultura y educación”. Las acciones realizadas en este campo deben mantener constante coordinación interinstitucional para varios efectos: gestionar los procesos de afiliación y trámites que supone el acceso a éstos servicios, cuidar de la utilización adecuada de los recursos de los organismos de protección social y realizar una permanente evaluación de la calidad que éstos ofrecen al servidor público y su familia.

El área de Protección y Servicios Sociales debe incorporar:

❖ **Programas de Seguridad Social Integral.**<sup>9</sup>

“La seguridad social integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que dispone la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad”.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Ibíd.

<sup>10</sup> Ibíd.

Estos programas son ofrecidos por diferentes entidades según los servicios: Empresas Promotoras de Salud (EPS), Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías, Administradoras de Riesgos Laborales, Fondos de Vivienda y Cajas de Compensación Familiar, a las cuales se afilian los funcionarios de la entidad. El papel del área de Bienestar Social Laboral de la entidad será el de permitir una acertada coordinación y uso de los programas de promoción y prevención, que en su campo específico deben asumir los diferentes organismos.

➤ **Salud Ocupacional.**

Tienen como finalidad proteger y mantener la salud física, mental y social de los servidores públicos, en los puestos de trabajo y en la entidad en general, proporcionando condiciones seguras e higiénicas con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales para mejorar la productividad.

Estos programas deben llevarse a cabo en coordinación con la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) a la cual se encuentre vinculada la entidad.

La determinación de las bases para la organización y administración de salud ocupacional en el país las establece el Decreto 614 de marzo 14 de 1984 y la Resolución 1016 de marzo 31 de 1989 que reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.

➤ **Programas de Recreación.**

La recreación debe actuar como instrumento de equilibrio para la vida del trabajador, propiciando el reconocimiento de sus capacidades de expresión, imaginación y creación conducentes a lograr su participación, comunicación e interacción en la búsqueda de una mayor socialización y desarrollo.

Las acciones que se emprendan en este sentido deben estar enfocadas a actividades artísticas, ecológicas, intelectuales, artesanales y deportivas para que el servidor pueda tener alternativas variadas y diversas, que respondan a<sup>11</sup> - necesidades de integración, identidad cultural institucional y pertenencia, a las cuales les pueda dedicar su energía y potencialidad para obtener esparcimiento que lo integre con su grupo familiar y social.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Ibid.

<sup>12</sup> Ibid.

## ➤ **Programas de Educación Formal.**

Los programas que buscan apoyar a los empleados en educación formal hacen parte del bienestar social, según lo establecido en el artículo 4 del Decreto 1567 de 1998, entendiéndose por educación formal “Aquella que se imparte en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos, con sujeción a pautas curriculares progresivas, o conducentes a grados y títulos”

Cabe recordar que los programas de Bienestar Social deben organizarse a partir de las iniciativas de los servidores públicos, siguiendo el proceso de gestión que promueva la participación de los empleados en la identificación de necesidades, planeación, ejecución y evaluación.<sup>13</sup>

**2.1.1 Marco histórico.** En el año 2010 en la DIAN de Tumaco, se realizó un estudio del clima laboral, con el propósito de identificar los factores y variables que incidían en el rendimiento de los funcionarios. Para cumplir los objetivos y desarrollar las actividades se conformó un equipo interno de trabajo, que posibilitó la recolección de información mediante la utilización de diferentes instrumentos investigativos. Después de haber adelantado las diferentes actividades y analizar la información, se encontró que la entidad presentaba inconvenientes sobre el clima laboral, que estaban afectando el ambiente, las relaciones de trabajo y por ende el rendimiento de la organización.

Con base a los resultados del estudio, se elaboró una propuesta de mejoramiento, con el propósito de apoyar actividades relacionados con el bienestar del funcionario y su grupo familiar, igualmente reconocer el desempeño exitoso de los equipos de trabajo y determinar la contribución al desarrollo de la estrategia de la entidad. No obstante, a pesar de haberse elaborado el programa, por ciertas limitaciones administrativas y presupuestal, no se pudo ejecutar satisfactoriamente, por lo tanto los problemas y debilidades continúan vigentes. Ante esta situación, se vio la necesidad de presentar una nueva alternativa, a través del programa de Administración de Empresas de la Universidad de Nariño, en la modalidad de pasantía, con el propósito de reformular una propuesta de mejoramiento del clima laboral, el cual fue realizado en el 2010.<sup>14</sup>

Analizando todo el récord histórico de la DIAN siguen habiendo debilidades en cuanto al clima laboral es por esta razón que con el programa de administración de empresas de la universidad de Nariño, en modalidad de pasantía con el propósito de mejorar e el clima laborar se formularan estrategias y se estudiara la

---

<sup>13</sup> Ibíd.

<sup>14</sup> Información suministrada de los archivos DIAN-Tumaco.

situación actual del bienestar social laboral, para identificar las fallas que proporcionan el mal clima laboral.<sup>15</sup>

**2.1.2 Marco contextual.** El contexto sobre el cual se desarrolla el presente estudio se compone de tres aspectos:

**Generalidades de la empresa:** El Decreto 2117 de 1992 crea la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), con la fusión de la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN), el 1º de junio del año 1993. La estructura actual de la DIAN es fundamentada en:

- ❖ Decreto 1071 de 1999 que establece la organización actual de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (Artículos 1, 2, 3, 4, 6, 7,8 y 31).
  - ❖ Decreto 4048 de 2008 por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
  - ❖ Decreto 2360 de junio 24 de 2009 por el cual se modifica parcialmente el Decreto 4048 de 2008.
  - ❖ Decreto 130 de enero 21 de 2010 por el cual se dictan disposiciones del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar, en desarrollo del Decreto 4975 del 23 de diciembre de 2009 (arts. 23, 24 y 25).
  - ❖ Resoluciones de noviembre 4 de 2008
- 007 – Competencia funcional y territorial  
008 – Distribuye divisiones en las seccionales  
009 – Distribuye funciones en las divisiones  
010 - Funcionamiento Direcciones Seccionales Delegadas  
011 – Creación Grupos Internos de Trabajo<sup>16</sup>

La DIAN es una unidad administrativa del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, con autonomía administrativa, presupuestal y patrimonio propio. Adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

---

<sup>15</sup> Ibíd.

<sup>16</sup> Disponible en Internet: <http://www.dian.gov.co/content/sobredian/presenta.htm>



La jurisdicción de la unidad administrativa especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales comprende el territorio nacional, su domicilio principal es la ciudad de Santa Fe de Bogotá, D.C.

La representación legal de la DIAN está a cargo del Director General, quien puede delegarla de conformidad con las normas legales vigentes.

El cargo de Director General es de libre nombramiento y remoción; en consecuencia se provee mediante nombramiento ordinario por el Presidente de la República.

**RAZON SOCIAL:** Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Tumaco

**OBJETO SOCIAL:** Coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

La Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco, tiene competencia funcional en materia Aduanera.

Jurisdicción en los municipios de Tumaco, Barbacoas, Charco, Mosquera, Olaya Herrera, Magui, Roberto Payan, Santa Bárbara, Francisco Pizarro, Guapi y la Tola con una población Total de 326.113 habitantes.

Mediante Resolución No. 0010 del 2008 se estableció el funcionamiento y competencia de las Direcciones Seccionales Delegadas de Impuestos y Aduanas, afirmando que no contarán con Divisiones ni Grupos Internos de trabajo.

La estructura funcional en Tumaco está distribuida por:

- Director Seccional Delegado
- Áreas: Gestión Fiscalización Aduanera, Operación Aduanera, Comercialización, Recursos Físicos, Unidad Penal, Planeación, Gestión y Asistencia al Cliente y Gestión de Personal.

A partir del año 2013, la DIAN viene realizando un proceso de modernización hacia un Modelo Integral de Gestión del Talento Humano, Los cuales se evidencian en el siguiente cuadro:<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Ibíd.

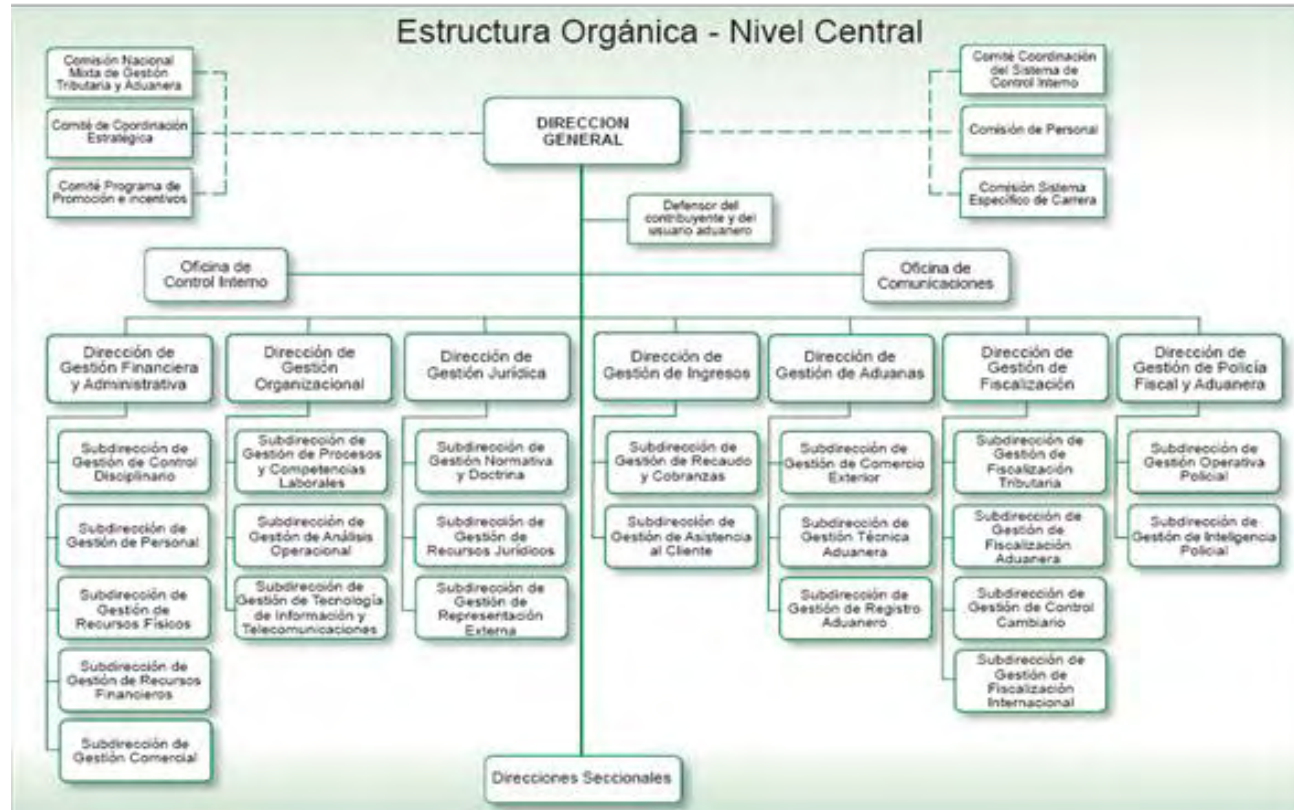
## Grafico 1. Proceso de modernización



Fuente. DIAN

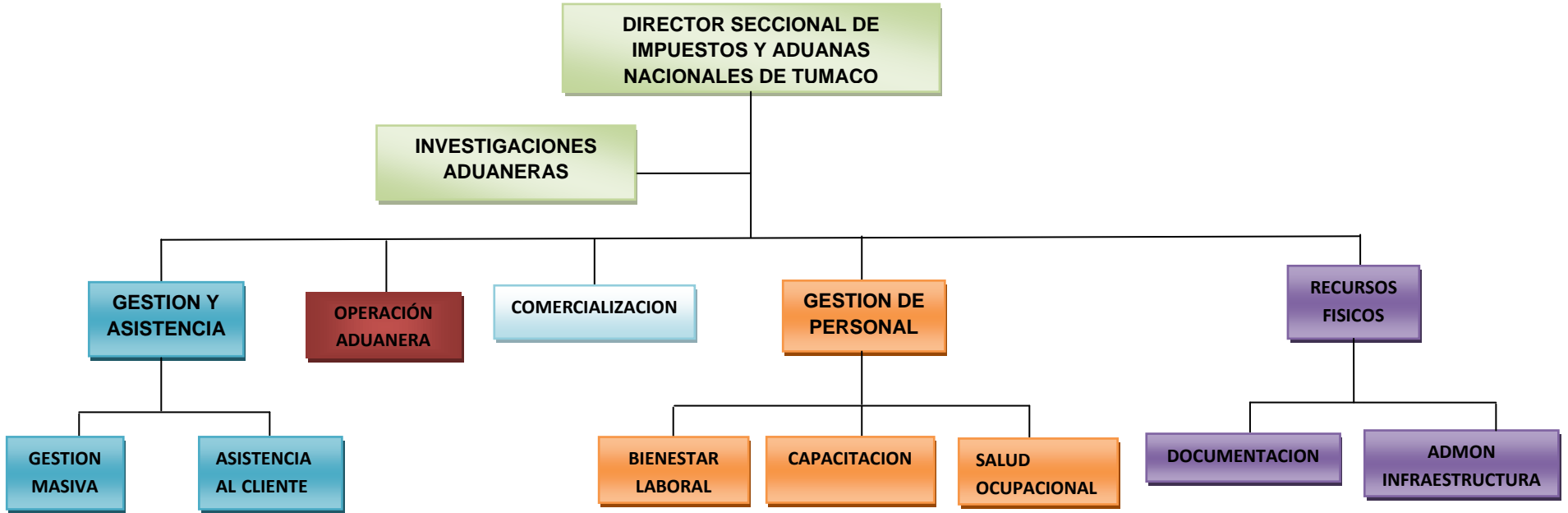
**Estructura organizacional:**

**Grafico 2. Estructura orgánica – nivel central**



Fuente: DIAN

**Grafico 3. Estructura de la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco**



Fuente: DIAN

## **Gestión estratégica actual:**

**Misión:** En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales somos responsables de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante el servicio, la fiscalización y el control; facilitar las operaciones de comercio exterior y proveer información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano.

**Visión:** En el 2020, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia genera un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, apoya la sostenibilidad financiera del país y fomenta la competitividad de la economía nacional, gestionando la calidad y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar institucional.

## **Valores:**

**Respeto:** Es valoración y cuidado de si mismo, de los demás, de la naturaleza y de las cosas. Es el aprecio y cuidado del ser, de la esencia de las personas, la vida y las cosas. Respeto es atención, consideración, tolerancia, miramiento, deferencia. El respeto es garantía de preservación de la naturaleza, la especie y la sociedad.

**Responsabilidad:** Es la capacidad de hacerse cargo libremente de las propias acciones y asumir sus consecuencias, en pro del bien común. Lo que hacemos trae consecuencias según la coherencia que tenga con nuestra moral, las buenas costumbres o las leyes. La responsabilidad favorece el logro de metas individuales y colectivas y la construcción de la sociedad y la cultura.

**Honestidad:** Es integridad y coherencia entre el mundo interno y externo, entre lo que se piensa, se siente y se hace en relación consigo mismo, con los demás y con las cosas. Honestidad es probidad, rectitud, honradez. La persona honesta lleva una vida íntegra, actúa con rectitud, y es honrada en toda circunstancia. La honestidad facilita la construcción del bien, la verdad y la belleza interior.<sup>18</sup>

**Compromiso:** Es la disposición de hacer y dar lo mejor de si mismo en todo momento, para el logro de aspiraciones individuales y colectivas, el mejoramiento continuo y el bien mayor. Es la obligación contraída, la palabra dada y el empeño. El compromiso impulsa el mejoramiento de los procesos en los que se participa y ayuda en la construcción del bien común.

---

<sup>18</sup> Disponible en Internet: <http://www.dian.gov.co/content/sobredian/presenta.htm>

**Políticas:** La DIAN, en el marco de su misión y visión, y consciente de la importancia que su gestión representa para el bienestar del país, asume su compromiso considerando las siguientes directrices:

- ❖ Garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de los servicios que brinda a sus clientes y del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.
- ❖ Mejorar continuamente su desempeño organizacional, con un enfoque basado en procesos y sus respectivos mecanismos de control y evaluación.
- ❖ Brindar las condiciones laborales de salud, seguridad y desarrollo de competencias, necesarias para garantizar el crecimiento personal y profesional de los empleados.
- ❖ Soportar su gestión y la toma de decisiones en información confiable y oportuna, generada en sistemas desarrollados con tecnología avanzada.
- ❖ Asegurar el adecuado desarrollo de sus procesos de comunicación.
- ❖ Implementar los elementos y acciones necesarias para aumentar la capacidad institucional para la administración de los riesgos estratégicos y del nivel ejecutor.<sup>19</sup>

**2.1.3 Marco normativo.** Para esta investigación se ha tenido en cuenta las normas de perfil legal de Colombia referente al Bienestar social laboral:

- ❖ constitución política: Artículo 48, 51, 52, 53 y 57.<sup>20</sup>
- ❖ Ley 100 de 1993: seguridad social integral.
- ❖ Artículo 36 de la ley 909 de 2004 establece “con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los empleados en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales, las entidades deberán implementar programas de bienestar e incentivos, de acuerdo con las normas vigentes y las que desarrollen la presente ley.”
- ❖ Numeral 4 y 5 del artículo 33 de la ley 734 de 2002: disponen que es un derecho de los servidores públicos y sus familias participar en todos los programas de bienestar social que establezca el estado, tales como los de

---

<sup>19</sup> Ibíd.

<sup>20</sup> Ibíd.

vivienda, educación recreación cultura, deporte y vacacionales, así como disfrutar de estímulos e incentivos conforme a las disposiciones legales.

- ❖ El artículo 26 de la ley 489 de 1998, determina que: “El Gobierno Nacional otorgara anualmente estímulos a los servidores públicos que se distingan por su eficiencia, creatividad y merito en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida, con fundamento en la recomendación del Departamento Administrativo de la función pública y sin perjuicio de los estímulos previstos en otra disposiciones. Incentivos a la Gestión Pública”.
- ❖ El artículo 70 del decreto 1227 de 2005, el cual quedo así: “**parágrafo 1.** Programas de educación no formal y de educación formal básica primaria, secundaria y media, o de educación superior, estarán dirigidos a los empleados públicos. También se podrán beneficiar de estos programas las familias de los empleados públicos, cuando la entidad cuenta con recursos apropiados en sus respectivos presupuestos para el efecto”.
- ❖ Decreto ley 1572 de 1998. Título IV: de los planes de incentivos pecuniarios y no pecuniarios.
- ❖ Decreto ley 1567 de 1998: Título II. Establece el sistema de estímulos para los empleados del estado.<sup>21</sup>
- ❖ La ley 1562 del 2012"por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional".<sup>22</sup>
- ❖ Decreto número 614(14 de marzo de 1984) salud ocupacional Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de salud ocupacional en el país. El Presidente de la República de Colombia en uso de las atribuciones que le confiere el artículo 120 ordinal 3º. De la constitución Política, y del Decreto número 586 de 1983, y de las funciones cumplidas por el “Comité de Salud Ocupacional”. Creado por este.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Ibíd.

<sup>22</sup> Disponible en Internet: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>

<sup>23</sup> Disponible en Internet: <http://saludocupacionalgrado11.blogspot.com/2010/05/decreto-614-de-14-de-marzo-de-1984.html>

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

**Descriptivo:** es aquel que permite analizar y describir las características de fenómenos que se generan en el contexto de la Entidad. De acuerdo con el tipo de estudio los objetivos planteados se recogerá la información a través de las técnicas concretas, tales como la observación, las entrevistas, los cuestionarios, informes y documentos elaborados por otros investigadores e información en archivos de la Entidad DIAN, también se utilizaran el muestreo para la recolección de la información y la información obtenida se someterá a un proceso de codificación, tabulación y un análisis estadístico, finalmente con los resultados realizar una propuesta para el mejoramiento para esta Entidad.

**Método deductivo,** ya que se parte de un marco de referencia general que para este caso partiendo de los conocimientos teóricos del Bienestar Social Laboral y las variables que afectan en su aplicación y después de ello se va a un caso particular. En la presente investigación el caso en particular es de la Entidad Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco en la deducción se comparan las características de un caso objeto y fenómeno, para definir estrategias que mejoren el desarrollo de este propósito.

#### 3.2 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para este estudio realizado dentro del área de gestión de personal en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas Nacionales de Tumaco (DIAN) se tendrán en cuenta las siguientes fuentes para recolección de información:

**3.2.1 Fuente primaria.** La fuente primaria está representada por la información obtenida directamente del personal de la DIAN mediante la aplicación de un formato de encuesta, en la cual se consignan las principales variables relacionadas con la implementación de programa de Bienestar Social Laboral. Además se efectuará una entrevista al jefe del área de gestión de personal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Tumaco, utilizando un formato de entrevista.

- **Observación directa:** Esta permitirá identificar la situación actual del programa de Bienestar Social Laboral dentro del modelo Integral de Gestión del Talento Humano en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas Nacionales de Tumaco.
- **Entrevistas:** se realizara al jefe del área de gestión humana.



- **Encuestas:** se le realizaran a los funcionarios de la DIAN – Tumaco.

**3.2.2 Fuente secundaria.** La información secundaria está sustentada en consultas de material en bibliotecas, páginas de internet, trabajos de grado e investigaciones relacionados con el tema que posibilitan enriquecer el trabajo de campo.

#### **Técnicas e instrumentos para recolección de información:**

- **Encuestas y entrevistas:** Las encuestas y las entrevistas serán diseñadas por la investigadora del presente trabajo y aplicadas por la misma bajo la supervisión de un asesor. Su aplicación se realizará abordando en forma directa a los funcionarios de la Entidad con el objetivo de medir el proceso administrativo frente al programa de bienestar social laboral y el grado de satisfacción de los funcionarios frente al mismo.

#### **Técnicas e instrumentos para el análisis de la información:**

**Lógicos matemáticos:** tabulación y análisis de las encuestas y entrevistas para obtener información para el desarrollo del plan de acción, además de los gráficos pastel e histogramas obtenidos mediante la utilización de programas de hojas de cálculo Excel. En la investigación permite llevar a cabo el análisis de la situación actual.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

Para el análisis del presente trabajo la población objeto son los clientes internos (como los funcionarios de la Entidad) de la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas Nacionales de Tumaco (DIAN), la cual cuenta con 14 funcionarios. Teniendo en cuenta que la población es pequeña no se determina la muestra y por consiguiente se toma el total de la población.



## 4.2 PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN

Grafico 4. Presupuesto de la investigación

CONCEPTO	CANTIDAD	V/U	VALOR
<b>BIENES</b>			
Bolígrafos	1	\$ 700	\$ 700
Lápiz	1	\$ 700	\$ 700
Taja lápiz	1	\$ 700	\$ 700
CD ROM	2	\$ 2.000	\$ 4.000
<b>SERVICIOS</b>			
Impresiones cuestionario	de 30	\$ 300	\$ 10.000
Ejemplares	2	\$30.000	\$ 60.000
Internet	6 meses	\$30.000	\$ 180.000
Trasporte	5 viajes	\$50.000	\$ 250.000
Otros (imprevistos)			\$ 600.000
<b>TOTAL</b>			<b>1.142.100</b>

Fuente: propia de la investigación.

## 5. DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACION

**Periodo de adaptación al medio y observación del desarrollo del área:** El día 9 de septiembre de 2013 ingrese a la DIAN Tumaco a realizar mi pasantía, donde el proceso de adaptación fue bueno, durante las dos primeras semanas me dedique al reconocimiento del área de Gestión de personal, la cual está a cargo de la Doctora Heidy Karen Quiñones paz persona que me recibió brindándome la capacitación previa a cerca de la empresa, luego me designo las funciones en las cuales le serviría de apoyo para la gestión del personal, seguimiento al programa de bienestar social laboral, ejecución del programa de salud ocupacional seguimiento a los programa de prevención y promoción en salud y a realización de apoyo logístico de las actividades relacionadas con el programa de bienestar laboral y calidad de vida.

### 5.1 ENTREVISTA REALIZADA AL JEFE DEL AREA DE GESTION DE PERSONAL EN LA DIAN DE TUMACO.

En la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Tumaco, la persona encargada del área de gestión de personal es la funcionario Heidy Karen Quiñones Paz, entre las funciones que realiza esta la coordinación y ejecución del Programa de Bienestar Laboral programado durante cada vigencia anual por la coordinación de Seguridad Social y Bienestar Laboral del Nivel Central.

No hay una persona que encargue específicamente del programa de Bienestar debido a la poca capacidad en relación con talento humano, pues en la Dirección Seccional Delegada de Tumaco, tan solo hay 14 funcionarios que deben cubrir todas las funciones relacionadas con la operación normal, en la Dirección Seccional, por esta razón la mayoría de los funcionarios tienen asignadas dos o más funciones.

De acuerdo a los lineamientos impartidos por la coordinación de seguridad social y bienestar del nivel central, coordinan programas y ejecutan las siguientes actividades:

- ❖ Programas de prevención y promoción en acompañamiento de la EPS y ARL Positiva.
- ❖ Cronograma de bienestar: dentro de este se ejecutan las siguientes:
  - Celebración día de la secretaria (Abril).
  - Celebración cumpleaños DIAN (Tumaco).
  - Día de la mujer (Marzo).
  - Día del conductor.

- Día de la familia (Julio)
- Vacaciones recreativas (hijos funcionarios)
- Amor y amistad.
- Halloween (Octubre)
- Celebración fin de año (Diciembre)

Alguna de estas actividades se realiza con un presupuesto específico destinado por la coordinación de Seguridad Social y Bienestar Laboral.

Programa de apoyo educativo (convenio con icetex), para funcionarios de carrera administrativa, consistente créditos Condonable por el estudio de pregrado y posgrado.

Programa de educación especial: destinado a apoyar mediante un estímulo económico a los hijos de los funcionarios en condiciones de discapacidad o con actitudes excepcionales.

Programa de capacitación no formal destinado a todos los funcionarios con el objeto de realizar todo tipo de actividad extracurriculares que ayuden al mejoramiento del clima laboral.

El programa contiene aspectos muy positivos, sin embargo existe mucha apatía por parte de los funcionarios, adicionalmente debido a las diferentes funciones que debo realizar, no cuento con disponibilidad suficiente para ejecutar y coordinar en debida forma el programa, existe claridad que todas las entidades u organizaciones deben mejorar continuamente la calidad de vida de sus funcionarios o empleados.

Actualmente se viene realizando una actividad de integración mensual para la celebración del cumpleaños, adicionalmente se realizan las actividades establecidas dentro del cronograma.

A pesar de todas las actividades que la entidad ofrece se siente y se ve mucha apatía de los funcionarios frente a la asistencia a las actividades de bienestar. La entidad si vincula a los miembros de la familia, en programas específicos como el de promoción y prevención, en el que se pueden incluir los hijos y cónyuge de los funcionarios.

El programa de educación especial cubre actualmente a los hijos de los funcionarios, al igual que las actividades de vacaciones recreativas celebración de hijos de funcionarios y día de la familia

Los recursos existen, sin embargo debido a las responsabilidades de la doctora Heidy k. no cuenta con tiempo ni disponibilidad suficiente para atender en debida forma el programa de bienestar social laboral considerando que deberá ubicarse

un funcionario se encargue específicamente del programa que cuente con disponibilidad, actitud (importante aspecto ) para el desarrollo del cargo.

**Participación y ejecución de actividades de Bienestar en la Dirección:** A partir de la 4ta sema de septiembre empecé mi labor de a apoyo en la ejecución del programa de Bienestar social Laborar en la DIAN Tumaco, en las cuales se realizaron caminatas de bienestar al bajito, socializaciones de estrés y comportamiento seguro en el trabajo, charla de la metodología de orden y aseo, capacitaciones de ARL Positiva COPASO, celebraciones de cumpleaños, celebración de amor y amistad, charla salud mental, ejecución de proyecto árbol de valores, cursos de cocina charla trabajo en equipo, cursos navideños entre otras; durante el transcurso y desarrollo de estas actividades se observó poca participación de los funcionarios y siempre eran los mismo en participar en estas actividades

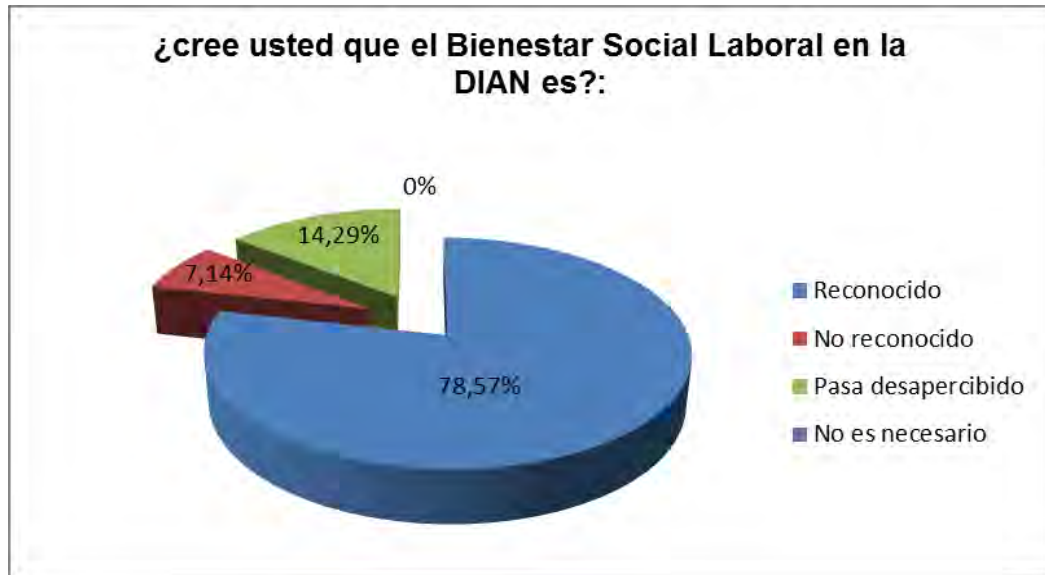
## 5.2 ANALISIS DIAGNOSTICO DE LAS ENCUESTAS

**Cuadro 1. Pregunta 1. ¿Crees usted que el bienestar social laboral en la DIAN?:**

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Reconocido	11	78,57
No reconocido	1	7,14
Pasa desapercibido	2	14,29
No es necesario	0	0,00
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Grafico 5. Pregunta 1.**



Fuente: propia de la investigación.

### **INTERPRETACION**

De acuerdo a la información suministrada del 100% de los encuestados, el 78,57% considera que el bienestar social laboral en la DIAN es reconocido, por otro lado el 14,29% cree que este aspecto pasa desapercibido, mientras que un 7,14% cree que no es reconocido y un 0% no es necesario.

Quiere decir que la mayoría de los funcionarios reconoce la labor que desempeña el área de bienestar social dentro de la DIAN y en realidad la considera necesaria.

**Cuadro 2. Pregunta 2. En la DIAN es importante el Bienestar Social Laboral para**

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Los empleados	5	35,71
Los jefe de división	0	0,00
Los directivos	0	0,00
Todas las anteriores	9	64,29
Ninguna de las anteriores	0	0
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Grafico 6. Pregunta 2.**



Fuente: propia de la investigación.

### INTERPRETACION

El gráfico anterior muestra que del 100% de los funcionarios encuestados en la DIAN de Tumaco, el 64,29% considera que el Bienestar Social Laboral es importante para todos los miembros de la entidad, mientras que el 35,71%



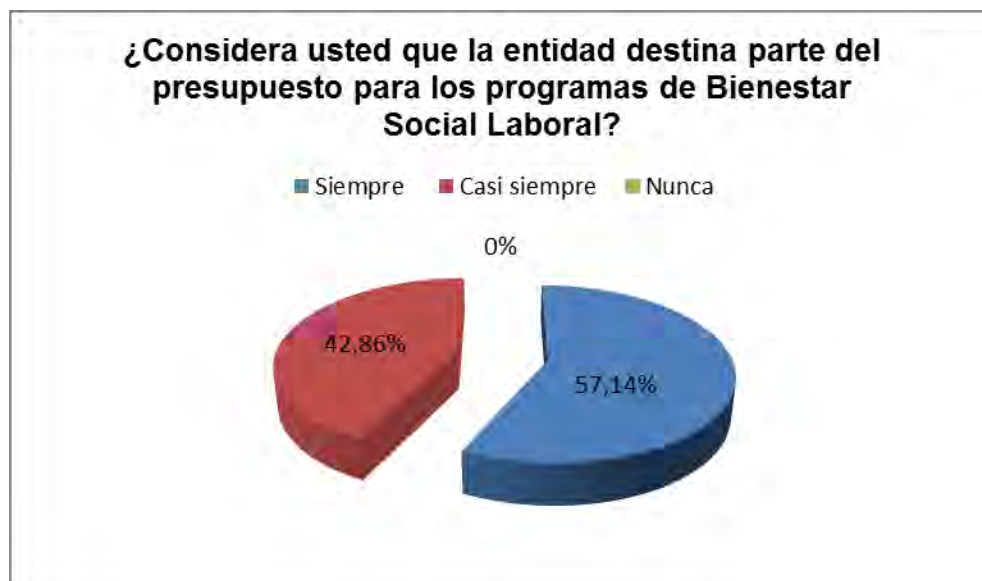
considera que es únicamente importante para los empleados. Esto demuestra que la mayoría considera que la labor de bienestar social laboral es importante para todos los miembros de la organización.

**Cuadro 3. Pregunta 3. ¿Considera usted que la entidad destina parte del presupuesto para los programas de Bienestar Social Laboral?**

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Siempre	8	57,14
Casi siempre	6	42,86
Nunca	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Grafico 7. Pregunta 3.**



Fuente: propia de la investigación.

## INTERPRETACION

De acuerdo a la información suministrada del 100% de los funcionarios encuestados el 57,14% cconsidera que en la entidad siempre se destina parte del presupuesto para los programas de Bienestar Social Laboral, mientras que un

42,86% considera que casi siempre, y nunca no obtuvo porcentaje de participación. Esto demuestra que dentro del modelo de gestión integral de la DIAN se destinan recursos para gestionar el programa de Bienestar Social Laboral en pro del mejoramiento de la calidad de vida de sus funcionarios.

**Cuadro 4. Pregunta 4. ¿Cuáles de las siguientes actividades se celebran en la entidad?**

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Actividades Sociales (Fiesta Fin de año, cumpleaños)	9	64,29
Actividades Culturales	1	7,14
Actividades deportivas (campeonatos interno, Inter. empresas)	1	7,14
Todas las anteriores	1	7,14
Ninguna de las anteriores	0	0,00
Otra, ¿Cuál?	2	14,29
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Grafico 8. Pregunta 4.**



Fuente: propia de la investigación.

### **INTERPRETACION**

Luego de analizar el cuadro y grafica N° 4, el 64,29% de los funcionarios siendo el porcentaje con una mayor representación respondieron que en la DIAN se celebran actividades Sociales (fiestas Fin de año, cumpleaños), seguido de un 14,29% respondieron otra, un 7,14% respondieron actividades culturales, un 7,14% actividades deportivas (campeonatos interno inter. Empresa), un 7,14% respondieron que en la entidad se celebraban todas las actividades ya mencionadas, ninguna de las anteriores no tuvo porcentaje de participación.

**Cuadro 5. Pregunta 5. ¿Cree usted que es importante que la Entidad invierta más en?:**

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Programas de Bienestar Social Laboral en arte	0	0,00
Programas de Bienestar Social Laboral en deporte	1	7,14
Programas de Bienestar Social Laboral en formación académica	3	21,43
Todas las anteriores	10	71,43
Otra, ¿Cuál?		0,00
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Grafico 9. Pregunta 5.**



Fuente: propia de la investigación.

## INTERPRETACION

Del 100% de los funcionarios encuestados el 71,43% cree que, es importante que la Entidad invierta más en Programas de Bienestar Social Laboral en arte, en deporte y en formación académica, mientras que un 21,43% considera que

solamente se debería invertir más en Programas de formación académica, por otro lado un 7,14% cree que se debe invertir en Programas de deporte, y finalmente otros, no obtuvo porcentaje de participación. Esto indica que, para los funcionarios, es necesario que la Entidad invierta en un programa de bienestar Social más integral, en aras de mejorar la calidad de vida laboral de sus funcionarios.

**Cuadro 6. Pregunta 6. ¿En la entidad con qué frecuencia se realizan actividades de Bienestar Social Laboral?**

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Una vez a la semana	0	0
Una vez al mes	8	57,14
Cada dos meses	4	28,57
Otra, ¿Cuál?	2	14,29
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Grafico 10. Pregunta 6.**



Fuente: propia de la investigación.

## INTERPRETACION

El 57,14% de los funcionarios respondieron que las actividades de bienestar se celebran una vez al mes siendo este el porcentaje mayor, seguido de un 28,57% respondieron cada dos meses, un 14,29% respondieron otra (cada quince días, los viernes en la tarde) la opción de una vez a la semana no tuvo porcentaje de participación, donde se concluye que en la entidad se celebran actividades de Bienestar con frecuencia de una vez al mes.

**Cuadro 7. Pregunta 7. ¿Con que frecuencia le gustaría que se realizaran las actividades de bienestar social laboral?**

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Mensual	12	85,71
Trimestral	0	0
Semestral	2	14,29
Anual	0	0
Otra, ¿cuál	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Grafico 11. Pregunta 7.**



Fuente: propia de la investigación.

### INTERPRETACION

Al analizar el gráfico N°7, se puede evidenciar que del 100% de los funcionarios encuestados el 85,71% les gustaría que se realizaran actividades de Bienestar Social Laboral mensualmente, otro porcentaje de 14,29% le gustaría semestral, mientras que, la opción trimestral, anual y otros no obtuvo porcentaje de participación. Esto indica que la mayoría de los funcionarios se sienten satisfechos con las actividades de bienestar social que se realizan mensualmente.

**Cuadro 8. Pregunta 8. ¿Participó en alguna de las actividades de bienestar que se desarrollaron en el último trimestre?**

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Si	14	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Grafico 12. Pregunta 8.**



Fuente: propia de la investigación.

**INTERPRETACION**

Del 100% de los funcionarios encuestados el 100% afirma haber participado en alguna de las actividades de bienestar que se desarrollaron en el último trimestre, lo cual indica que todos participan de las actividades bienestar que se han ejecutado.

**Cuadro 9. Pregunta 9. ¿Las actividades recreativas realizadas, permiten la integración entre su familia y la Entidad?**

INDICADOR	FRECUENCIA	%
<b>Si</b>	10	71,43
<b>No</b>	4	28,57
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.



**Grafico 13. Pregunta 9.**



Fuente: propia de la investigación.

### **INTERPRETACION**

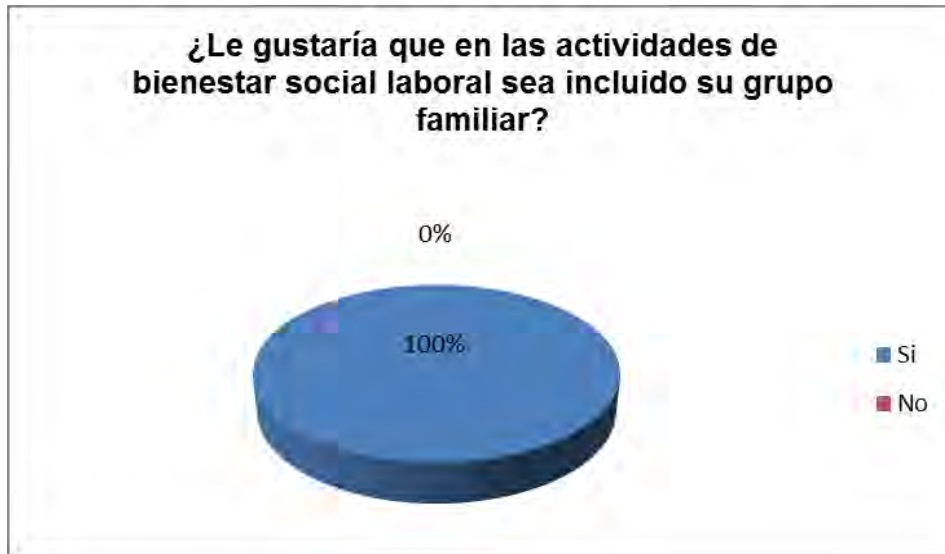
De acuerdo a la información del grafico N°9, del 100% de los funcionarios encuestados el 71,43% considera que las actividades recreativas realizadas, Sí permiten la integración entre su familia y la Entidad, mientras que un 28,57% manifiesta que No. Esto indica que estas actividades podrían reforzarse integrando más a la familia.

**Cuadro 10. Pregunta 10. ¿Le gustaría que en las actividades de bienestar social laboral sea incluido su grupo familiar?**

INDICADOR	FRECUENCIA	%
<b>Si</b>	14	100
<b>No</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Grafico 14. Pregunta 10.**



Fuente: propia de la investigación

**INTERPRETACION**

El 100% de los encuestados respondió que les gustaría que en las actividades de Bienestar Social Laboral sean incluidos su grupo familiar, donde se evidencia que para los funcionarios es muy importante la interacción con su familia.

**Cuadro 11. Pregunta 11. Indique a que entidades de seguridad social se encuentra usted afiliado:**

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Entidad Promotora de Salud	1	7,14
Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías	1	7,14
Administradora de Riesgos Laborales	0	0,00
Caja de Compensación Familiar	0	0,00
Todas las anteriores	12	85,71
Ninguna de las anteriores	0	0,00
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Grafico 15. Pregunta 11.**



Fuente: propia de la investigación.

### **INTERPRETACION**

De acuerdo a la información suministrada del 100% de los funcionarios encuestados el 85,71% están afiliados al sistema de seguridad social, que implica Entidad Promotora de Salud, Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías, Administradora de Riesgos Laborales y Caja de Compensación Familiar. Mientras que un 7,14% se encuentra afiliado solo a Salud, fondo de Pensiones y Cesantías, lo que indica que aún hay funcionarios que no se encuentran afiliados a un sistema de Riesgos Laborales y Caja de Compensación Familiar.

**Cuadro 12. Pregunta 12. ¿La Entidad le informa a usted acerca del desarrollo de planes, programas o campañas de prevención y promoción, de salud y riesgos laborales, coordinados por la EPS y la ARL?**

INDICADOR	FRECUENCIA	%
<b>Si</b>	13	92,86
<b>No</b>	1	7,14
<b>TOTAL</b>	14	100

Fuente: propia de la investigación.

**Grafico 16. Pregunta 12.**



Fuente: propia de la investigación.

### **INTERPRETACION**

El 92,86% de los encuestados siendo la gran mayoría respondió que en La Entidad les informa acerca del desarrollo de planes, programas o campañas de prevención y promoción, de salud y riesgos laborales, coordinados por la EPS y la ARL, y solo a un 7,14% respondieron que no les informan, lo que indica que la entidad si le da importancia en brindarles a sus funcionarios información de la EPS y la ARL.

**Cuadro 13. Pregunta 13. ¿La Entidad organiza planes, programas o jornadas de salud ocupacional?**

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Si	14	100
No	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Grafico 17. Pregunta 13.**



Fuente: propia de la investigación.

### **INTERPRETACIÓN**

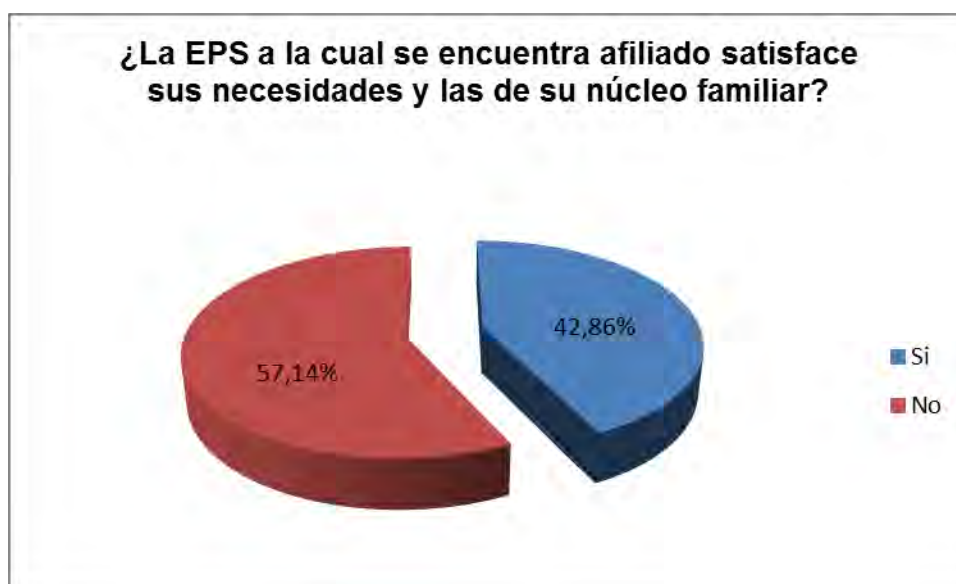
El 100% de los funcionarios encuestados respondieron que la Entidad si organiza planes, programas o jornadas de salud ocupacional, donde se puede evidenciar que para la entidad es muy importante realizar esta actividad.

**Cuadro 14. Pregunta 14. ¿La EPS a la cual se encuentra afiliado satisface sus necesidades y las de su núcleo familiar?**

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Si	6	42,86
No	8	57,14
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Gráfico 18. Pregunta 14**



Fuente: propia de la investigación.

## **IINTERPRETACION**

Del 100% de los funcionarios encuestados el 57,14% manifiesta que la EPS a la cual se encuentra afiliado no satisface sus necesidades y las de su núcleo familiar, mientras que un 42,86% manifiesta si estar satisfecho; lo que indica que gran parte de los funcionarios no se sienten satisfechos con el servicio que reciben por parte de sus EPS, situación que puede desmejorar considerablemente la calidad de vida de los funcionarios y sus familias.

**Cuadro 15. Pregunta 15. ¿La Entidad le brinda programas de capacitación con relación al cargo que desempeña?**

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Si	10	71,43
No	4	28,57
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Gráfico 19. Pregunta 15.**



Fuente: propia de la investigación.

### **INTERPRETACION**

En este gráfico se puede evidenciar que el 71,43% los funcionarios respondieron que la Entidad si brinda programas de capacitación con relación al cargo que desempeñan y solo un 28,57% respondieron que no, lo cual indica que la entidad se preocupa por brindarle capacitación a sus funcionario, ya que ha sido expresado con el mayor puntaje, pero aún hay funcionarios que dicen no haber recibido capacitación, aspecto que debe tenerse en cuenta para seguir fortaleciendo este proceso.

**Cuadro 16. Pregunta 16. ¿Qué factores generan satisfacción en su trabajo?**

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Estabilidad laboral	9	64,29
Reconocimiento a su trabajo	2	14,29
Remuneración económica	1	7,14
Conocimientos adquiridos	0	0,00
Ascensos y promociones	0	0,00
Todas las anteriores	2	14,29
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Grafico 20. Pregunta 16.**



Fuente: propia de la investigación.



## INTERPRETACION

A la pregunta Qué factores generan satisfacción en su trabajo del 100% de los funcionarios encuestados el 64,29% respondieron la estabilidad laboral, el 14,29% el reconocimiento a su trabajo, otro 14,29% todas las anteriores que corresponde a estabilidad laboral, reconocimiento a su trabajo, remuneración económica, conocimientos adquiridos, ascensos y promociones. Lo cual indica que lo que más satisface a los funcionarios de la DIAN de Tumaco es su Estabilidad Laboral dentro de la entidad.

**Cuadro 17. Pregunta 17. ¿Califique el grado de comunicación que existe entre usted y sus compañeros de trabajo?**

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Alto	3	21,43
Medio	11	78,57
Bajo	0	0,00
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Grafico 21. Pregunta 17.**



Fuente: propia de la investigación.

## INTERPRETACION

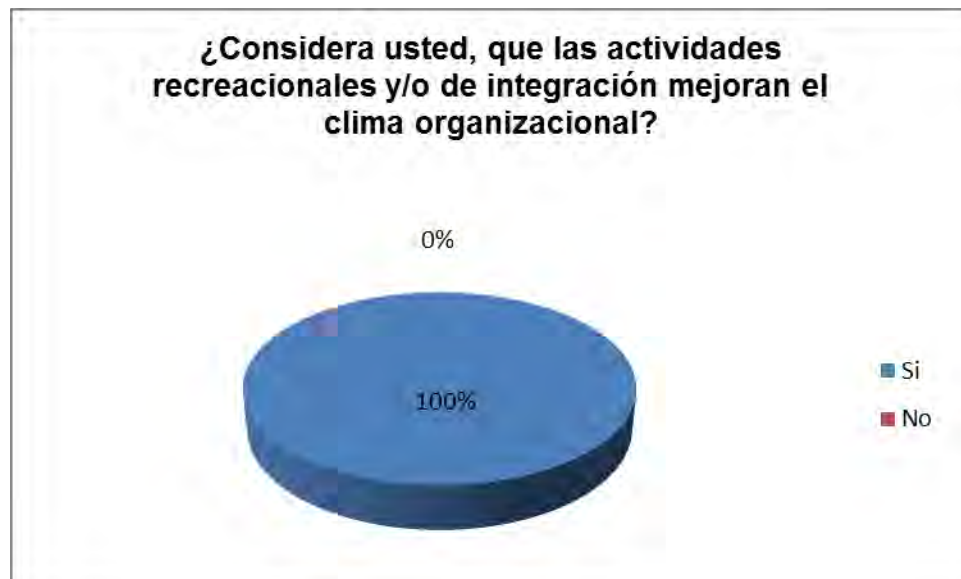
En este grafico se puede observar que entre los funcionarios existe un grado alto de comunicación de solo un 21,43%, un 78,57% respondió que el grado de comunicación es medio y el grado de comunicación bajo no tuvo porcentaje de participación, donde se concluye que entre los funcionarios existe un grado de comunicación medio siendo este el porcentaje más representativo.

**Cuadro 18. Pregunta 18. ¿Considera usted, que las actividades recreacionales y/o de integración mejoran el clima organizacional?**

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Si	14	100
No	0	0
Total	14	100

Fuente: propia de la investigación.

**Grafico 22. Pregunta 18.**



Fuente: propia de la investigación.

## INTERPRETACION

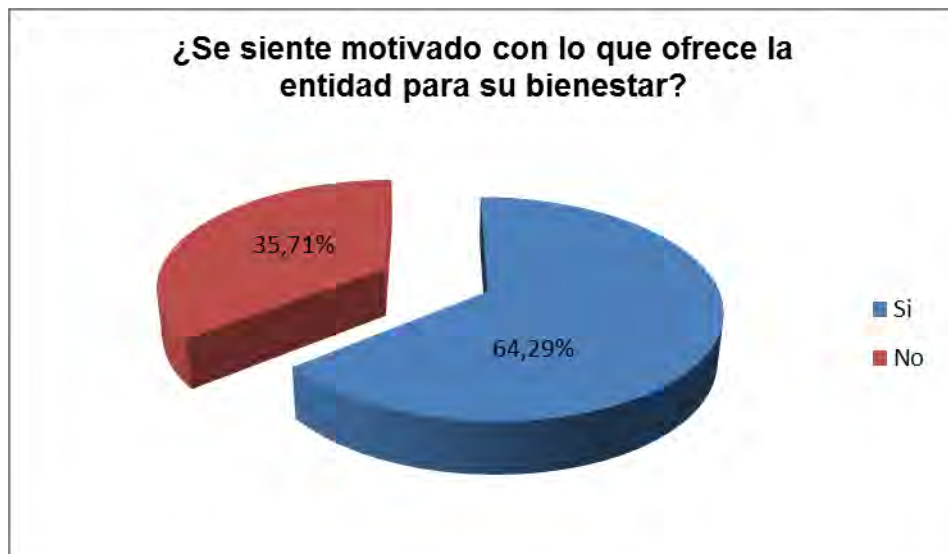
El 100% de los funcionarios encuestados Considera que las actividades recreacionales y/o de integración mejoran el clima organizacional de la entidad, lo cual mejoraría considerablemente la calidad de vida Laboral de los funcionarios y es un aspecto positivo para la entidad.

**Cuadro 19. Pregunta 19. ¿Se siente motivado con lo que ofrece la entidad para su bienestar?**

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Si	9	64,29
No	5	35,71
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Grafico 23. Pregunta 19.**



Fuente: propia de la investigación.

## INTERPRETACION

Del 100% de los encuestados, el 64,29% siendo este el porcentaje con una mayor participación, los funcionarios respondieron que se sienten motivados con lo que ofrece la entidad para su bienestar y el 35,71% respondieron que no se sienten motivados, lo cual indica que la entidad debe implementar estrategias para mejorar el bienestar de sus funcionarios, ya que aun hay funcionarios insatisfecho con lo que se ofrece.

**Cuadro 20. Pregunta 20. ¿El ambiente laboral es el adecuado para desempeñar sus labores?**

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Si	13	92,86
No	1	7,14
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Grafico 24. Pregunta 20.**



Fuente: propia de la investigación.

## INTERPRETACION

Del 100% de los funcionarios encuestados con respecto a si El ambiente laboral es el adecuado para desempeñar sus labores, el 92,86% responde que Sí, mientras que otro 7,14% manifiesta que No, lo que demuestra que el ambiente laboral es un aspecto muy importante que aún puede mejorar.

**Cuadro 21. Pregunta 21. ¿Las cargas de trabajo son asignadas equitativamente?**

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Si	11	78,57
No	3	21,43
<b>TOTAL</b>	14	100

Fuente: propia de la investigación.

**Grafico 25. Pregunta 21.**



Fuente: propia de la investigación.

## INTERPRETACION

Del 100% de los funcionarios encuestados el 78,57% expresan que las cargas de trabajo son asignadas equitativamente, mientras que un 21,43% afirma que No. Esto quiere decir que existen funcionarios que consideran que tiene sobrecarga laboral, debe tenerse en cuenta que esto puede afectar el desempeño en las funciones asignadas por la entidad.

### 5.3 ANALISIS GENERAL DE LA ENCUESTA

La ejecución del presente estudio, ha permitido analizar la situación actual del Programa de Bienestar Social laboral de la entidad objeto de investigación, en la cual se han identificado unas fortalezas y debilidades para las cuales se definirán unas estrategias de mejoramiento. Teniendo en cuenta el diagnostico anteriormente realizado se identificó los siguientes aspectos que influyen positiva y negativamente en el Bienestar Social laboral, a continuación se plantea lo siguiente:

**5.3.1 Fortalezas.** De acuerdo al análisis realizado se identificaron los siguientes aspectos positivos: la mayoría de los funcionarios considera que el programa de bienestar social laboral en la DIAN es una labor reconocida e importante para todos los miembros de la entidad. Otro aspecto importante es que dentro del modelo de gestión integral de la DIAN se destinan recursos para gestionar el programa de Bienestar Social Laboral en pro del mejoramiento de la calidad de vida de sus funcionarios. Cabe resaltar que dentro del programa de Bienestar Social se celebran actividades Sociales (fiestas Fin de año, cumpleaños), actividades culturales, deportivas (campeonatos interno inter. Empresa). Actividades que se celebran por lo general una vez al mes, en la cual la mayoría de los funcionarios afirman haber participado. Estas actividades recreativas se realizan con el fin de integrar a los miembros de la organización, pese a esto algunos consideran que estas actividades podrían realizarse con mayor frecuencia e integrando más a las familias. Además cabe anotar que dentro del programa de bienestar social, se realizan planes, programas y jornadas de salud ocupacional.

Otro de los aspectos representativos dentro de la entidad es que sus funcionarios manifiestan que su estabilidad laboral los hace sentir satisfechos dentro de la entidad.

**5.3.2 Debilidades.** Los funcionarios manifiestan que existe poca inversión en los Programas de formación académica, arte y deporte que contribuyan a mejorar su calidad de vida. Con estas apreciaciones se considera necesario que la Entidad invierta en un programa de bienestar Social más integral.

Pese a que Los funcionarios consideran que la labor de bienestar social es reconocida e importante para todos los miembros, algunos expresan no sentirse motivados con los planes y programas que se ofrecen, cabe resaltar la importancia de incluir el grupo familiar dentro de las actividades de Bienestar Social Laboral de acuerdo a lo manifestado por los funcionarios.

Es importante resaltar que existen funcionarios que manifiestan no estar satisfechos; con el servicio que reciben por parte de sus EPS, situación que puede desmejorar considerablemente la calidad de vida de los funcionarios y sus familias.

Por otro lado, un aspecto a considerar para la gerencia efectiva del Talento Humano, es la necesidad de contar con un personal de apoyo dentro del área de gestión de personal, que cooperen con las labores realizadas por el jefe del área, quien actualmente es el único encargado de ejecutar todos los procesos relacionados con la administración del talento humano específicamente en el programa de bienestar social.

Cabe resaltar que para algunos funcionarios, las cargas laborales no son asignadas equitativamente.

Es necesario fortalecer los canales de comunicación interna existentes o en su defecto crear nuevos canales que atiendan las necesidades de la entidad; ya que esta problemática afecta el curso normal de los objetivos de la organización y dificulta la resolución de conflictos que a veces se presentan entre los funcionarios, teniendo en cuenta que la comunicación es la base para establecer unas buenas relaciones interpersonales y mantener el buen funcionamiento de la organización.

#### **5.4 PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROGRAMA BIENESTAR SOCIAL LABORAL EN LA DIAN TUMACO**

La presente propuesta está orientada a definir un conjunto de acciones que buscan promover estrategias para facilitar la ejecución del programa de Bienestar Social Laboral en la DIAN Tumaco.

De la misma manera se busca propiciar condiciones para el mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios, por medio de actividades de bienestar social como el deporte, arte y cultura, salud ocupacional, comunicación que impacten positivamente, promoviendo un ambiente adecuado propicio para el desarrollo integral, que se vea reflejado en la motivación y relaciones laborales sanas y armoniosas, contribuyendo al logro de la misión institucional y personal.

#### **5.4.1 Objetivos de la propuesta:**

**Objetivo General:** Formular estrategias en la entidad DIAN Tumaco, que permitan el mejoramiento y fortalecimiento del programa de bienestar social Laboral, así como mejorar la calidad de vida de los funcionarios.

#### **Objetivos específicos:**

- ❖ Fomentar la práctica deportiva, mediante la integración en actividades de diferentes disciplinas deportivas generando espacios de integración a nivel competitivo.
- ❖ Concientizar al trabajador de la práctica del autocontrol como medio de estilo saludable de vida.
- ❖ Desarrollar aptitudes artísticas y actitudes culturales que permitan al funcionario expresar libremente sus ideas y sentimientos.
- ❖ Elaborar un programa de comunicación interna que facilite la interacción entre los diferentes niveles de la organización, tanto a nivel horizontal como vertical.



## 6. PLAN DE ACCIÓN

**Cuadro 22. Programa de Deporte**

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESULTADOS ESPERADOS	RESPONSABLE	RECURSOS REQUERIDOS	TIEMPO	PRESUPUESTO	INDICADORES
<b>Fomentar la práctica deportiva, mediante la integración en actividades de diferentes disciplinas deportivas generando espacios de integración a nivel interno y competitivo.</b>	1. Determinación de actividades deportivas de preferencia general (micro fútbol, micro baloncesto, voleibol, natación, atletismo, gimnasia.)	1. Programación de actividades en cada modalidad deportiva.	Mejorar la calidad de vida en el trabajo.	Área de Gestión de personal  Personal de apoyo	Instrumentos deportivos.  Espacio o escenario para practicar el deporte.  Instructor	semestralmente Dos veces al año las inscripciones  . .	\$1.200.000 Para el instructor  \$800.000 material deportivo.  \$30.000 para logística	Número de funcionarios motivados a participar/ Total de funcionarios
	2. Armar torneos deportivos.	2. Inscripción de equipos.	Mejorar la actitud en el trabajo.					
	3. Buscar o generar espacio para el desarrollo de las actividades.	• Ejecución de la programación de actividades deportivas.  3. Solicitar el apoyo al municipio sobre los escenarios disponibles para la ejecución de la actividad.  • Solicitar los escenarios privados apoyo por medio de descuentos.	Motivación y de energía para afrontar la jornada.  Busca la integración de los funcionarios y familias					
	4. Hacer utilización del espacio adecuado para gimnasia que tiene la entidad	4. Rumbo terapia, sauna, pesas, maquinas etc.						

**Cuadro 23. Programa de Salud ocupacional**

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESULTADOS ESPERADOS	RESPONSABLE	RECURSOS REQUERIDOS	TIEMPO	PRESUPUESTO	INDICADORES
<b>Concientizar al trabajador de la práctica del autocontrol como medio de estilo saludable de vida.</b>	1. Programar brigadas de salud preventiva para los trabajadores.	1. Jornada de higiene oral •Jornada de exámenes médicos. •Charlas sobre manejo del estrés laboral.	Vigilar el estado de salud  Disminuye el estrés.	Área de Gestión de personal  La E.P.S  Personal experto en salud ocupacional	Legislación en Seguridad y Salud Ocupacional.  COPASO  Videos instructivos, Video beam	semestralmente Dos veces al año las inscripciones   Las pausas activas dos veces en semana	\$1.200.000 para la persona de salud ocupacional  \$ 30.000 en logística para realizar las actividades	Número de funcionarios que participan/ Total de funcionarios
	2. Crear la cultura del descanso dentro del horario de trabajo.	2. Programa pausas activa a funcionarios de planta.	Favorecer el cambio de posturas y rutina.  Liberar estrés articular y muscular.					
<b>Generar prácticas de Higiene y Seguridad industrial</b>	3. Aplicar la normatividad vigente.	3. Capacitación en investigación y reportes de accidentes de trabajo.						
	4. Concientizar al trabajador sobre los riesgos a que está expuesta su salud.	4. Charlas sobre riesgos cardiovasculares.						
	1. Mejorar las condiciones de	1. Actualización panorama de riesgos.	Motiva y mejora las relaciones interpersonales, que promueva integración social.			Trimestral o Dos veces al año		

	<p>trabajo.</p> <p>2. Preparar al personal para una evacuación.</p> <p>3. Identificar debilidades y fortalezas en caso de emergencia.</p>	<p>2. Capacitación a las brigadas de emergencia.</p> <p>3. Simulacro de evacuación</p>	<p>Disminuir riesgo de enfermedad profesional, P.Y P.</p> <p>Mejorar el desempeño laboral.</p> <p>Personal preparado para desastres naturales o terroristas.</p>					
--	---	--	--	--	--	--	--	--

**Cuadro 24. Programa de Cultura y Arte**

BJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESULTADOS ESPERADOS	RESPONSABLE	RECURSOS REQUERIDOS	TIEMPO	PRESUPUESTO	INDICADORES
<b>Desarrollar aptitudes artísticas y actitudes culturales.</b>	<p>1. Determinación de actividades cultural y artísticas (manualidades, cursos de cocina pintura, bailes o danzas folclóricos, etc.).</p> <p>2. aprovechamiento del espacio de cocina y de evento para realizar las actividades.</p>	<p>1. Convocar al personal Inscripción</p> <p>2. Talleres de cocina, cursos de pintura, danza folclóricas cursos de cocina.</p>	<p>Crear efecto de recreación y como diversión para alivio del trabajo.</p> <p>Mejorar las labores de trabajo</p> <p>Permite al funcionario expresar libremente sus ideas.</p> <p>Mejorar el clima organizacional.</p> <p>Mas integración y comunicación entre los funcionarios</p>	<p>Área de Gestión de personal</p> <p>Personal de apoyo</p>	<p>Instrumentos de cocina</p> <p>Material para manualidades</p> <p>Persona experto en cultura y arte</p> <p>Trajes para bailes de danzas</p>	Trimestral,	<p>\$2.000.000 gastos de material para los talleres, logística y trajes</p> <p>\$1 200.000 para par el personal que dicta taller</p>	Número de funcionarios participantes/ Total de funcionarios

**Cuadro 25. Programa de Comunicación**

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESULTADOS ESPERADOS	RESPONSABLE	TIEMPO	RECURSOS REQUERIDOS	PRESUPUESTO	INDICADORES
<p><b>Elaborar un programa de comunicación interna que facilite la interacción entre los diferentes niveles de la organización, tanto a nivel horizontal como vertical.</b></p>	1. Diseñar e implementar un Boletín Informativo.	1. Realizar una publicación mensual, con las novedades más significativas que se generen en la institución.	Comunicación fluida a nivel organizacional.	Área de gestión de personal	Mensual.	Papelería	100.000 para gastos de logísticas de atención y papelerías.	Información recibida con satisfacción/ total de información suministrada
	2. Implementar charlas enfocadas a fortalecer la comunicación.	2. Realizar talleres enfocados a fortalecer la comunicación y el trabajo en equipo, entre las diferentes áreas de la institución.	Mejora el clima laboral.	Personal de apoyo	Mensual	Videos instructivos, Video beam		
	3. Diseñar e implementar un <b>Buzón electrónico de sugerencias</b> con el fin de retroalimentar y mejorar los canales de comunicación establecidos.	3. Crear un comité de evaluación de sugerencias.	Mayor participación en temas de la entidad.	Director General de la DIAN de Tumaco.		Quincenal.		
	4. Conformar equipos de trabajo con el fin de adelantar reuniones para la resolución de problemas.	4. Desarrollar sesiones de trabajo en grupo, con el fin de realizar un análisis sobre los principales problemas planteados en el Buzón así como las posibles soluciones.		Jefe área de informática		Quincenal.		
	5. Lluvia de ideas.	5. Llevar a cabo reuniones periódicas con la participación de los funcionarios e incitarlos a que ofrezcan sus puntos de vistas en la solución de problemas organizacionales.				Mensual		Numero de decisiones tomadas participativamente / total de decisiones a

El presupuesto anual para la implementación de la propuesta, según los diferentes rubros asignados en cada uno de los programas:

**Cuadro 26. Presupuesto general de la propuesta**

<b>Actividad</b>	<b>Valor Anual</b>
<b>Programa de deporte</b>	\$2.030.000
<b>Programa de salud ocupacional</b>	\$ 100.000
<b>Programa de arte y cultura</b>	\$3.200.000
<b>Programa de comunicación</b>	\$1.230.000
<b>Total</b>	\$ 6.560.000

## **7. CONCLUSIONES**

A pesar de que la Dirección Seccional de Impuesto y Aduanas de Tumaco cuenta con un programa de Bienestar Social Laboral ofreciéndoles a los funcionarios todos los beneficios que en el incluye, no cuenta con el personal para ejecutar los programas desde esta perspectiva se hace necesario mejorar la ejecución del programa, ya que la problemática se presenta en que no hay total satisfacción en el área de deporte, salud ocupacional arte y cultura, se puede concluir que para que la ejecución del programa se efectiva se debe contar con una persona de apoyo en área de gestión de personal que se encargue exclusivamente de la ejecución de las actividades del programa de Bienestar Social Laboral, además de capacitarse en salud ocupacional para ejecutar el programa de manera más eficiente.

El estudio realizado demuestra que dentro del programa de Bienestar Social Laboral en la DIAN de Tumaco, influyen variables muy importantes y determinantes para el buen funcionamiento del programa y mejorar la calidad de vida de los funcionarios, razón por la cual se busca que, las estrategias planteadas anteriormente sean un camino para mejorar y contribuir al desarrollo integral del programa de Bienestar Social y la entidad, tomando a cada uno de sus miembros como factor primordial para el desarrollo de la misma.

## 8. RECOMENDACIONES

Es necesario contar con un personal de apoyo especializado dentro del área de Gestión de Personal que apoyen los procesos que necesitan intervención para lograr la eficiencia de la Gerencia del Talento Humano. Específicamente que se encargue del programa de Bienestar Social Laboral.

Promocionar las capacitaciones en formación académica que ofrece la DIAN en pregrado y posgrado mediante su vigencia en carteleras.

Ofrecer estos programas es beneficioso tanto para la empresa ya que significa un aumento sustancial en la productividad, y para el empleado, que significa un desarrollo en el aprendizaje de nuevas formas de trabajo y un mayor rendimiento en sus tareas laborales. Implementar los cambios e intervenciones propuestas en el presente estudio, que buscan mejorar la gestión del talento humano.

Es importante que se tengan en cuenta las opiniones de los funcionarios para ejecutar las actividades de bienestar, se recomienda hacer una lluvia de ideas antes de la ejecución de cada actividad con el fin de no caer en la monotonía y que todos participen.

Realizar mediciones de gestión de talento humano, de forma periódica con el fin de mantener un ambiente sano en el trabajo.

Tener en cuenta que los talentos humanos juegan un papel muy importante dentro de la organización, ya que son indispensables para el desarrollo de las actividades diarias y para el cumplimiento de los objetivos.

Enviar periódicamente solicitud de charlas o talleres relacionada con la prevención y promoción a las EPS.

Generar espacios de integración entre los funcionarios y el núcleo familiar.

Sensibilizar a través de charlas y videos instructivos a los funcionarios la importancia de asistir a las actividades que se programan relacionadas con el Bienestar Social.

Tener en cuenta a todo el personal que labora en la institución incluyendo a los pasantes a la hora de la ejecución del programa de bienestar, ya que en una organización todo el personal que labora en ella contribuye al logro de los objetivos de la misma, por ende merecen tener bienestar y vida saludable.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ATS/DUE Vol. II. Personal Laboral de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas. 1995 –2005 en Bogotá, D.C. Estado del arte

Bienestar social laboral. Departamento administrativo de la función pública 2002

Entrevista realizada al responsable del área de gestión humana.

Formato 1622. Comunicación de Funciones.

<http://admusach.tripod.com/doc/calvida.htm>.

<http://diannet.dian.gov.co/>

<http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/te/article/view/1892/1760>

<http://saludocupacionalgrado11.blogspot.com/2010/05/decreto-614-de-14-de-marzo-de-1984.html>

<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>

<http://www.chigorodo-antioquia.gov.co/apc>

afiles/35646564316137356161353537376438/PLAN\_BIENESTAR\_SOCIAL.pdf

<http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>

MAX-NEEF, Manfred y Otros. Desarrollo a Escala Humana, una opción para el futuro. Proyecto 20 Editores.

# **ANEXOS**

## ANEXO A. ENCUESTAS DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS

### UNIVERSIDAD DE NARIÑO FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS TRABAJO DE INVESTIGACION EN LA MODALIDA DE PASANTIA

FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD DIAN TUMACO.

**Objetivo:** Recolectar información que permita identificar como se encuentra orientado y coordinado el Programa de Bienestar Social Laboral dentro del Modelo Integral de Gestión del Talento Humano en la entidad DIAN Tumaco con el fin de plantear una propuesta de mejoramiento y fortalecimiento de las mismas.

1. Cree usted que el bienestar Social Laboral en la DIAN es:
  - a. Reconocido
  - b. No reconocido
  - c. Pasa desapercibido
  - d. No es necesario
  
2. En la DIAN es importante el Bienestar Social Laboral para:
  - a. Los empleados
  - b. Los Jefes de División
  - c. Los directivos
  - d. Todas las anteriores
  - e. Ninguna de las anteriores
  
3. ¿Considera usted que la Entidad destina parte del presupuesto para los programas de Bienestar Social Laboral?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Nunca
  
4. ¿Cuáles de las siguientes actividades se celebran en la Entidad:
  - a. Actividades Sociales (Fiesta Fin de año, cumpleaños)
  - b. Actividades Culturales
  - c. Actividades deportivas (campeonatos interno, Inter. empresas)
  - d. Ninguna de las anteriores
  - e. Otra, ¿Cuál? \_\_\_\_\_

5. Cree usted que es importante que la Entidad invierta más en:
  - a. Programas de Bienestar Social Laboral en deporte
  - b. Programas de Bienestar Social Laboral en arte
  - c. Programas de Bienestar Social Laboral en formación académica
  - d. Todas las anteriores
  - e. Otro, ¿Cuál? \_\_\_\_\_
  
6. ¿En la Entidad con qué frecuencia se realizan actividades de Bienestar Social laboral?
  - a. Una vez a la semana
  - b. Una vez al mes
  - c. Cada dos meses
  - d. Otra, ¿cuál? \_\_\_\_\_
  
7. ¿Con que frecuencia le gustaría que se realizaran las actividades de bienestar social laboral?
  - a. Mensual
  - b. Trimestral
  - c. Semestral
  - d. Anual
  - e. Otra, ¿cuál? \_\_\_\_\_
  
8. ¿Participó en alguna de las actividades de bienestar que se desarrollaron en el último trimestre?
  - a. Si    b. No
  
9. ¿Las actividades recreativas realizadas, permiten la integración entre su familia y la Entidad?
  - a. Si    b. No
  
10. ¿Le gustaría que en las actividades de bienestar social laboral sea incluido su grupo familiar?
  - a. Si    b. No
  
11. Indique a que entidades de seguridad social se encuentra usted afiliado:
  - a. Entidad Promotora de Salud
  - b. Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías
  - c. Administradora de Riesgos Laborales
  - d. Caja de Compensación Familiar
  - e. Todas las anteriores
  - f. Ninguna de las anteriores

12. ¿La Entidad le informa a usted acerca del desarrollo de planes, programas o campañas de prevención y promoción, de salud y riesgos laborales, coordinados por la EPS y la ARL?
- a. Sí                      b. No
13. ¿La Entidad organiza planes, programas o jornadas de salud ocupacional?
- a. Si      b. No
14. ¿La EPS a la cual se encuentra afiliado satisface sus necesidades y las de su núcleo familiar?
- a. Sí      b. No
15. ¿La Entidad le brinda programas de capacitación con relación al cargo que desempeña?
- a. Si      b. No
16. ¿Qué factores generan satisfacción en su trabajo?
- a. Estabilidad laboral  
b. Reconocimiento a su trabajo  
c. Remuneración económica  
d. Conocimientos adquiridos  
e. Ascensos y promociones
17. ¿Califique el grado de comunicación que existe entre usted y sus compañeros de trabajo?
- a. Alto  
b. Medio  
c. Bajo
18. ¿Considera usted, que las actividades recreacionales y/o de integración mejoran el clima organizacional?
- a. Si      b. No      c. ¿Por qué? \_\_\_\_\_
19. ¿Se siente motivado con lo que ofrece la entidad para su bienestar?
- a. Si                      b. No
20. ¿El ambiente laboral es el adecuado para desempeñar sus labores?
- a. Si                      b. No
21. ¿Las cargas de trabajo son asignadas equitativamente?
- a. Si                      b. No

## ANEXO B. ENTREVISTA DIRIGIDA AL RESPONSABLE DEL AREA GESTION HUMANO

### UNIVERSIDAD DE NARIÑO FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLE PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS TRABAJO DE INVESTIGACION

FORMATO DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL RESPONSABLE DEL MANEJO DE LA GESTION DEL PERSONAL EN LA ENTIDAD DIAN – TUMACO.

**Objetivo:** Recolectar información que permita identificar como se encuentra orientado y coordinado el Programa de Bienestar Social Laboral dentro del Modelo Integral de Gestión del Talento Humano en la entidad DIAN Tumaco con el fin de plantear una propuesta de mejoramiento y fortalecimiento de las mismas.

1. ¿Quién es la persona encargada de manejar el Talento Humano en la Dirección seccional delegada de Tumaco?
2. ¿Hay una persona encargada del Programa de Bienestar y Calidad de Vida Laboral?
3. ¿Cuáles son las actividades o los programas que se desarrollan o ejecutan como parte del bienestar social en la entidad?
4. Cuales considera usted que son las debilidades o fallas que presenta el programa de bienestar laboral en la Dirección Seccional Delegada Impuesto y Aduanas de Tumaco.
5. ¿Cree usted que es importante que la entidad invierta más en programas de bienestar Social?
6. ¿Cuántas veces al año se realizan actividades recreativas o de integración en la Entidad?
7. ¿Se observa una asistencia significativa de empleados, a las actividades recreativas o de integración organizada por la Entidad?
8. ¿La Entidad de alguna manera vinculan a los miembros de su familia en actividades de bienestar? ¿Si la respuesta es afirmativa de qué manera lo hace?
9. ¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar de manera eficaz sus funciones?

