

Propuesta de un plan de bienestar laboral que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores de la empresa Servicios Latinos Ltda. en Puerto Boyacá para el año 2022

Any Stefanny Barrientos Rúa
Diana Patricia Gutiérrez Prieto
Vilma Esperanza Arbeláez Niel

Universitaria Agustiniana
Dirección de Postgrados
Programa Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano
Bogotá D.C.
2021

Propuesta de un plan de bienestar laboral que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores de la empresa Servicios Latinos Ltda. en Puerto Boyacá para el año 2022

Any Stefanny Barrientos Rúa
Diana Patricia Gutiérrez Prieto
Vilma Esperanza Arbeláez Niel

Director
Nydia Parra León

Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Universitaria Agustiniana
Dirección de Postgrados
Programa Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano
Bogotá D.C.
2021

Agradecimientos

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios quien ha sido nuestra guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado con nosotras hasta el día de hoy.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido un gran orgullo y privilegio ser sus hijas, gracias por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

A nuestros hermanos (as) por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

A nuestros hijos por entender que, durante el desarrollo de este proyecto, fue necesario sacrificar situaciones y momentos a su lado para así poder completar exitosamente nuestro trabajo académico. Agradecemos cada una de sus sonrisas y sus muestras de cariño hacia nosotras. Todos nuestros esfuerzos han valido la pena porque han estado a nuestro lado, iluminándonos con su amor. Estamos muy orgullosas de ser sus madres.

Finalmente queremos expresar nuestro más grande y sincero agradecimiento a nuestra tutora de Seminario Integrador, principal colaboradora durante todo este proceso, por habernos guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino por brindarnos el apoyo para nuestro desarrollo profesional y de esta manera continuar cultivando nuestros valores.

Resumen

Este proyecto se desarrolla en la empresa Servicios Latinos Ltda., tomando las necesidades presentes de dicha organización con relación al bienestar laboral, por ello las estudiantes de la especialización en gerencia estratégica del talento humano proponen un programa de bienestar laboral, con lo cual, la empresa debe intentar ofrecer las mejores condiciones y ambiente de trabajo posible para que el trabajador se encuentre cómodo, ya que unas buenas condiciones laborales influirán directamente en la felicidad de éste, por lo que indirectamente se transformará en una gran cantidad de beneficios para la empresa, entre las cuales podemos nombrar: calidad de vida, cultura organizacional y aplicación de herramientas en la transformación digital. Para identificar la percepción actual de los empleados y contar con la aprobación del gerente general frente al programa de bienestar laboral, se tomó como referente el enfoque metodológico mixto, implementando las técnicas de encuesta cerrada aplicada a nueve colaboradores y entrevista semiestructurada a los cargos estratégicos. Como resultado de la observación, se logró detectar que la organización debe poner en práctica diferentes actividades en pro de fortalecer el crecimiento y desarrollo integral de los colaboradores, incorporando iniciativas que permitan compartir a todos con su núcleo familiar. Finalmente, se sugiere un programa de bienestar laboral acorde con las necesidades expuestas y los hallazgos encontrados a través de los instrumentos de la investigación.

Palabras Claves: Bienestar laboral, calidad de vida, cultura organizacional, transformación digital.

Abstract

This project is developed in the company Servicios Latinos Ltda, taking the present needs of this organization in relation to labor welfare, therefore the students of the specialization in strategic management of human talent propose a labor welfare program, with which the company should try to offer the best possible conditions and work environment for the worker to be comfortable, since good working conditions will directly influence the happiness of this, so indirectly it will be transformed into a lot of benefits for the company, among which we can name: quality of life, organizational culture and application of tools in the digital transformation. In order to identify the current perception of the employees and to have the approval of the general manager regarding the labor welfare program, the mixed methodological approach was used as a reference, implementing the techniques of a closed survey applied to nine collaborators and a semi-structured interview to the strategic positions. As a result of the observation, it was detected that the organization should implement different activities in order to strengthen the growth and integral development of the collaborators, incorporating initiatives that allow everyone to share with their families. Finally, a labor welfare program is suggested in accordance with the needs exposed and the findings found through the research instruments.

Keywords: Well-being at work, quality of life, organizational culture, digital transformation.

Perfiles



Any Stefanny Barrientos Rúa.

Administradora de Empresas de la Universidad Corporativa Minuto de Dios, actualmente me encuentro cursando la Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano, buscando reforzar mis conocimientos y ampliando mi perfil profesional. Cuento con 6 años de experiencia laboral en procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal, apoyo en la elaboración de nómina, pago de seguridad social y liquidaciones. Poseo competencias en aplicación de métodos de administración enfocados a la planificación, organización y dirección. Soy una persona con habilidades de trabajar bajo presión, atención al cliente interno y externo y comunicación asertiva.



Diana Patricia Gutiérrez Prieto.

Profesional en Trabajo Social y actualmente me encuentro adelantado estudios de Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano; con conocimiento de la Ley 1804 de 2016, ejecutada por el ICBF en la modalidad de servicio Desarrollo Infantil en Medio Familiar-DIMF. Gracias a la experiencia que he venido adquiriendo durante estos 6 años, nace el interés de profundizar mis conocimientos en liderar personal de forma empática y a futuro crear mi propia fundación con sentido social y humanitario. Me caracterizo con habilidades como trabajo en equipo, cumplimiento de objetivos que permitan el buen desarrollo de las metas propuestas en las entidades.



Vilma Esperanza Arbeláez Niel.

Profesional en Contaduría Pública, con conocimientos en el manejo general de nómina, autoliquidación de aportes e interfaces contables y legislación laboral, que me permiten ejercer funciones de apoyo a la gestión empresarial de todos los sectores de la economía, mediante la aplicación de los procesos relacionados con el área de Gestión Humana, con alto sentido de responsabilidad, habilidad liderando equipos de trabajo, con ideas consistentes y acordes a los objetivos organizacionales, manteniendo una comunicación eficaz para gestionar cambios e innovaciones orientadas a resultados. Como complemento a mi experiencia laboral y educación profesional, actualmente me encuentro adelantando una Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano.

Presentación de la empresa



Logo empresa Servicios Latinos Ltda. (2021).

Servicio Latinos Ltda. Es una empresa creada en la región Santandereana, dedicada a la prestación de servicios en la rama de la ingeniería de los diferentes sectores industriales, particularmente aquellos que implican la construcción y mantenimiento industrial en todas sus ramas; ha ido expandiendo sus servicios a otras regiones del país, pero primordialmente en el departamento de Boyacá. En la actualidad la oficina principal está ubicada en el municipio de Puerto Boyacá, donde encontró una gran demanda de petroleras que requieren la prestación de sus servicios.

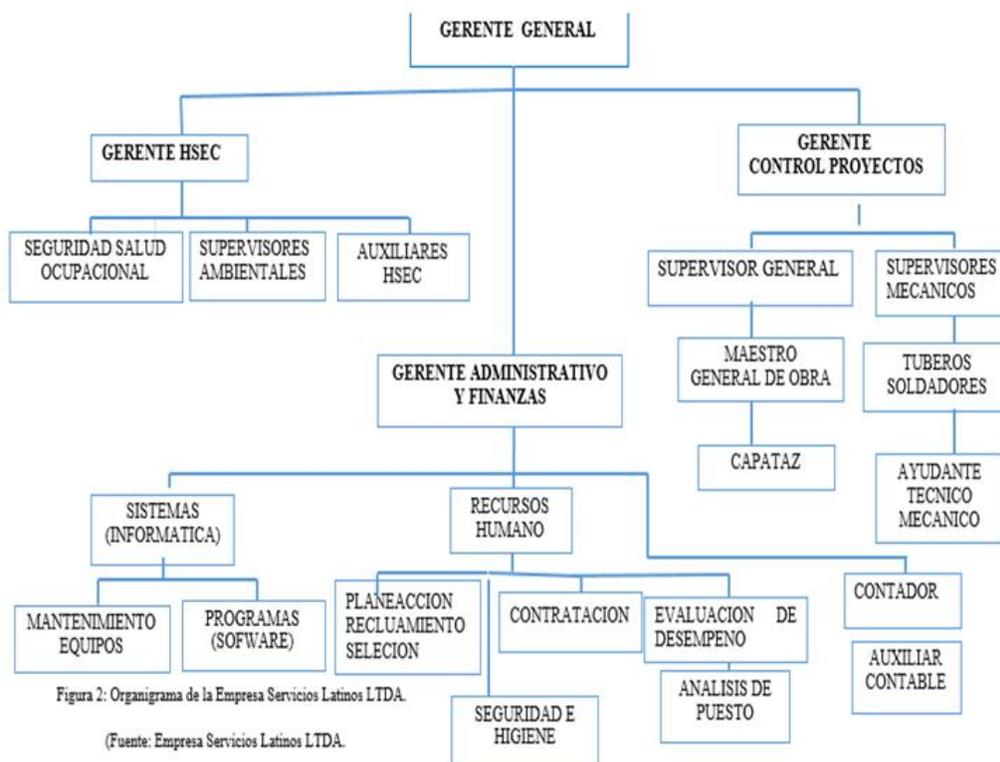
La empresa fue constituida mediante escritura pública núm. 0027 del 21 de enero de 2000, e inscrita el 9 de febrero de 2000, bajo el núm. 3.688 del Libro IX, otorgada por la Notaria Única del Circuito de Puerto Boyacá (Boyacá) y matrícula núm. 00018744 del día 8 de febrero de 2000, en la Cámara de Comercio de La Dorada (Caldas), la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) le asignó el Número de Identificación Tributaria núm. 820.002.496-3 y ventas bajo Régimen común.

Esta organización ha sido persistente en contar siempre con personas idóneas, con principios y valores de honestidad, disciplina, calidad y liderazgo; quienes prestan un servicio de calidad en las siguientes actividades: pintura en general, sandblasting, obras metal-mecánicas, alquiler y arrendamiento de vehículos automotores, construcción y reparación de embarcaciones fluviales, suministro de recurso humano, construcción y mantenimiento de obras de ingeniería civiles, eléctricas, mecánicas e instrumentación.

Su misión es: Cumplir con el Sistema de Gestión Integral y los estándares Nacionales e Internacionales de Calidad, garantizando la óptima calidad de los procesos, excediendo la satisfacción de nuestros clientes; dando cumplimiento a la mejora continua y su legislación vigente en todos sus desarrollos.

Así mismo, su visión es: Para el año 2020 convertirse en una empresa líder en la prestación de servicios y productos en las diferentes especialidades de la ingeniería, y progresivamente irrumpir en el mercado regional, nacional e internacional, cumpliendo con los estándares de calidad basado en los requerimientos de nuestros clientes.

Los objetivos de la empresa están enfocados en aquellas actividades en las cuales la experiencia personal y profesional brinda la capacidad de ofrecer servicios con calidad, dichas labores son: suministro de recurso humano, construcción y mantenimiento de obras de ingeniería civil, alquiler y arrendamiento, limpieza general interior de edificio.



Organigrama Empresa. Servicios Latinos Ltda. (s.f.).

Tabla de contenidos

1. Formulación del problema.....	12
2. Justificación.....	15
3. Objetivos.....	16
3.1. Objetivo general.....	16
3.2. Objetivos específicos.....	16
4. Marco referencial.....	17
4.1. Marco legal.....	32
5. Metodología.....	35
5.1. Enfoque de investigación.....	35
5.2. Método.....	35
5.3. Tipo de investigación.....	35
5.4. Diseño.....	35
5.5. Técnicas de recolección de información e instrumentos.....	36
5.6. Población.....	36
5.7. Muestra.....	36
5.8. Delimitación.....	37
5.9. Etapas.....	37
5.10. Desarrollo.....	37
6. Análisis de resultados y discusión.....	40
6.1. Diagnóstico inicial.....	40
6.2. Perfil sociodemográfico.....	41
6.3. Cultura organizacional.....	45
6.4. Calidad de vida laboral.....	52
6.5. Cultura digital.....	56
Conclusiones.....	60
Recomendaciones.....	61
Referencias.....	62
Anexos.....	68

Lista de figuras

Figura 1. Línea de tiempo bienestar social laboral.....	18
Figura 2. Pirámide de necesidades de Maslow. Economipedia (2021).....	27
Figura 3. Teoría de Herzberg. Psicoportal (2021).....	28
Figura 4. Teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor. Since créditos (2017).....	29
Figura 5. Etapas.	37
Figura 6. Diagnóstico Inicial.	40
Figura 7. Edad.	41
Figura 8. Género.	42
Figura 9. Nivel educativo.	43
Figura 10. Estado civil.	43
Figura 11. Antigüedad en el cargo.	44
Figura 12. Actividades laborales con motivación.	45
Figura 13. Reconocimiento de logros a colaboradores.	47
Figura 14. Ambiente laboral.	47
Figura 15. Satisfacción referente al cargo que desempeña.	48
Figura 16. Comunicación entre compañeros y jefe.	49
Figura 17. Importancia de un plan de bienestar laboral.	50
Figura 18. Bienestar laboral.	51
Figura 19. Programas de bienestar laboral en la empresa.	51
Figura 20. Actividades de integración entre familia y empresa.	53
Figura 21. Beneficios de programas por parte de la empresa.	53
Figura 22. Alianzas y programas de beneficios.	54
Figura 23. Planes de incentivos.	55
Figura 24. Inducción o capacitación para el cargo.	55
Figura 25. Principales dificultades para el manejo de plataformas virtuales.	57
Figura 26. Recibir capacitación de manera virtual.	57
Figura 27. Correo electrónico.	58
Figura 28. Interacción con plataformas.	59
Figura 29. Conocimiento de herramientas digitales multicampus.	59

1. Formulación del problema

Servicios Latinos Ltda. es una empresa ubicada en el municipio de Puerto Boyacá, lleva 20 años prestando sus servicios en la rama de la ingeniería a los diferentes sectores industriales, siempre con la determinación de ofrecer experiencia personal y profesional con calidad en áreas de la construcción, mantenimiento, suministro de personal, alquiler de equipos y herramientas, diseño y construcción de obras civiles y electromecánicas.

La empresa cuenta en la actualidad con 16 colaboradores de planta, quienes en su mayoría son contratistas y/o de servicios temporales, esto se presenta de acuerdo a los contratos suscritos con terceros; el personal es capacitado para brindar al cliente el servicio y acompañamiento de decisiones frente a todos los temas competentes a la actividad principal que desarrolla.

Desde su constitución ha demostrado que es una empresa bien consolidada que ha forjado grandes logros en su historia y que gracias a esto ha venido creciendo en forma gradual, sin embargo, esto trae procesos más complejos donde por ejemplo el número de personas que trabajan allí pueden sentirse descuidadas en ciertas áreas sociolaborales, que puede traer consigo desmotivación, rotación de personal, falta de compromiso con la empresa, entre otros.

Todos las áreas administrativas de la empresa se encuentran estructuradas de acuerdo a las necesidades que requieran los proyectos a ejecutar, en el caso particular del área de recursos humanos se encuentran los procesos de reclutamiento, selección, contratación, nómina, seguridad social y bienestar laboral; y es precisamente en este último proceso donde realizaremos nuestro enfoque de mejora, dado que se identifica como falencia un plan de bienestar que constituya grandes beneficios y se apropie del confort y necesidades secundarias de los empleados de la organización.

En el entorno laboral las empresas desde hace varias décadas han proyectado el bienestar laboral inicialmente como programas sociales, tendientes a mejorar las condiciones morales y mentales del trabajador, posteriormente en proyectos orientados a modificar y mejorar las condiciones de trabajo; en la actualidad corresponde a satisfacer las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos en un mundo globalizado.

El ser humano siempre ha estado en búsqueda de un desarrollo acorde a los cambios que trae cada ciclo vital, cuando se inicia la etapa de productividad se enfoca en encontrar una estabilidad laboral, que permita dar bienestar en todos los aspectos que lo rodean, especialmente lo que comprende al entorno económico, laboral, social y familiar.

Se debe tener claro que los conocimientos, habilidades y destrezas de cada individuo no son suficientes para el logro de los objetivos organizacionales, además de estos factores el personal debe estar motivado de alguna manera para que sienta que su esfuerzo es retribuido, es por esta razón que la empresa Servicios Latinos debe contar con un plan de bienestar que incluya aspectos laborales, sociales, económicos, físicos y comunitarios que si se reúnen, pueden generar resultados positivos para que el ser humano logre una buena conexión.

Cabe recalcar que, Servicios Latinos Ltda. es una empresa netamente colombiana dedicada a prestar servicios en la rama de la ingeniería a los diferentes sectores industriales, se caracteriza por brindar estabilidad laboral a sus empleados, no obstante, se requiere fortalecer dentro de su departamento de recursos humanos el plan de bienestar, ya que dicho proceso no se encuentra estructurado formalmente.

Si bien es cierto, que a la fecha el área de SG-SST cuenta con actividades tales como: charlas de cuidado, protección al colaborador, adopción de hábitos de vida saludables, prevención de enfermedades y promoción de la salud; se sugiere que desde el área de talento humano se articule un plan de bienestar laboral que abarque tanto el personal operativo como administrativo y de esta manera tener la satisfacción de los trabajadores y lograr así una eficiencia organizacional.

Cabe aclarar, que las actividades anteriormente descritas no están planeadas desde el área de gestión humana sino desde el departamento de SG-SST, como requisito para la contratación para con las diferentes petroleras.

Lo que se busca es tener unidad en el área de RRHH con el apoyo de los diferentes departamentos y así fomentar la unión de los colaboradores con la organización.

En virtud de todo lo descrito, es importante que los directivos de Servicios Latinos Ltda., se concienticen de la importancia de dar bienestar a los empleados y reconozcan que brindar un buen ambiente laboral, demostrar que el empleador sí se preocupa por el bienestar de sus colaboradores, va a permitir más sentido de pertenencia por parte del empleado y por ende se sentirían más motivados para adquirir sus responsabilidades y cumplir con las expectativas del cargo.

Teniendo en cuenta lo anterior, se quiere implementar un plan de bienestar en la empresa Servicios Latinos Ltda. para lo cual es necesario hacer partícipes a los empleados y poder saber sus necesidades e ideas de mejora teniendo como punto de partida un mismo concepto de bienestar laboral desde las perspectivas de todos los involucrados.

En síntesis, la empresa Servicios Latinos debe ser consciente de la importancia que tiene fortalecer el bienestar laboral y emocional de cada empleado, lo cual aportaría de manera positiva en la estabilidad común, social y familiar de todos los colaboradores, toda vez que, el plan de bienestar es casi único para cada organización y debe tener características particulares, dependiendo el contexto de las necesidades, sin embargo, estos planes tienen en cuenta por lo general las dimensiones que todo ser humano posee independientemente de la empresa u organización donde se desempeñe, todo esto hace que se genere un proceso participativo, donde las condiciones planteadas favorezcan el desarrollo humano de los trabajadores y sus familias, de igual forma su productividad es lo que beneficia a las organizaciones y su fin social.

Así mismo, en toda organización el ambiente laboral debe proveer al trabajador todos los recursos a que haya lugar para que éste desarrolle su auto aceptación y estrechar relaciones cordiales y positivas con los demás, asimismo facilitar los recursos de tipo humano, tecnológico, social, cultural entre otros, además el clima laboral debe propiciar la moral y los valores, lo que ayudará a los empleados a mantener un equilibrio entre las esferas familiar y laboral.

Es evidente que cuando un empleado obtiene buenos resultados en su puesto de trabajo, la empresa considera positivo los logros y se convierte en un aspirante para asignarle nuevos retos. Por todo lo declarado anteriormente, se amerita realizar la pregunta de estudio: ¿Cómo contribuye un plan de bienestar laboral en las actividades de los trabajadores de la empresa Servicios Latinos en sus funciones y vida cotidiana?

1. Justificación

Con el fin de contribuir a un entorno laboral apropiado, se diseñará el plan de bienestar laboral propuesto para la empresa Servicios Latinos Ltda., siendo entendido no sólo como un término orientado a la ganancia económica, sino un concepto sólido, (Actis di Pasquale, E., 2008) en búsqueda de la calidad de vida a partir del bienestar, la felicidad y la satisfacción de la persona, de esta manera exaltando la labor del colaborador, el sentido de pertenencia y la motivación.

Al elevar el nivel de vida del trabajador, mediante la satisfacción de sus necesidades individuales, se espera que éste alcance un grado de motivación, que se traduzca en mejor esfuerzo y desempeño laboral en pro de una eficaz productividad, es así como la Universidad de Warwick (2014) descubrió que los trabajadores felices son hasta un 12% más productivos.

Se espera entonces que el programa de bienestar laboral sea el encargado de desarrollar actividades que promuevan conocimiento, esparcimiento e integración familiar para todos los colaboradores de la empresa Servicios Latinos Ltda., dichas actividades deberán estar orientadas a generar espacios diferentes al laboral; siempre de la mano con los valores, objetivos, estímulos de cumplimiento y lineamientos establecidos en la organización, todo con el interés de fomentar la motivación y socialización con los colaboradores.

En tal sentido, los programas de bienestar laboral están organizados como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar el desarrollo integral, es así que se verán fortalecidas las condiciones tanto físicas como psicosociales y laborales de los colaboradores, reflejando de este modo el compromiso y el buen desempeño de sus labores para el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos de la empresa Servicios Latinos Ltda.

En síntesis, los planes de Talento Humano se convierten en un componente esencial del desarrollo armónico e integral del trabajador, por lo cual, es un reto para nuestro equipo de trabajo aportar los conocimientos adquiridos en el desarrollo de esta especialización durante la vigencia 2021; reconociendo la importancia que tiene el colaborador en la empresa, a través de su desempeño en un entorno laboral idóneo, logrando niveles de satisfacción, eficacia, efectividad y sentido de pertenencia con la organización.

De igual manera, esta propuesta sobre el plan de bienestar laboral contribuirá como herramienta bibliográfica disponible en futuras investigaciones sobre el tema dado en cualquier organización en Colombia.

2. Objetivos

3.1. Objetivo general

Diseñar un plan de bienestar laboral orientado al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, a través de actividades que contribuyan a la eficiencia de las funciones.

3.2. Objetivos específicos

Conocer las necesidades de los colaboradores a partir de un diagnóstico inicial, así como el perfil sociodemográfico de la empresa.

Fortalecer acciones que conlleven a mejorar la cultura organizacional.

Emplear mecanismos de bienestar laboral por medios virtuales en el marco de la transformación digital.

3. Marco referencial

El propósito esencial de este proyecto, es diseñar un plan de bienestar laboral para los trabajadores de la empresa Servicios Latinos Ltda., el cual, estará encaminado a crear, mantener, conservar y mejorar las condiciones laborales que permitan un desarrollo íntegro de todos los involucrados.

Es así, que antes de iniciar el desarrollo de nuestro proyecto consideramos que debemos tener claridad sobre los conceptos, la terminología y teorías competentes al tema de bienestar, el cual ha sido discutido a través de la historia como un elemento multidisciplinar y complejo.

Vinculado a esto, definir bienestar laboral y calidad de vida, no es fácil teniendo en cuenta que son términos subjetivos que dependen de la percepción de los trabajadores en relación con la satisfacción de sus necesidades básicas. Además, se asocia con felicidad creando confusión en aquellos que infieren el término, por lo que se hace necesario dar claridad a estas variables para el desarrollo de esta investigación.

En líneas generales, el ser humano en las diferentes etapas de evolución ha creado diversas estrategias para satisfacer sus necesidades, las cuales le han permitido generar un bienestar a partir de un equilibrio en sus estados físicos, espirituales, familiares y laborales. Es así, que desde el siglo XIX los teóricos se han preocupado por conocer las condiciones de satisfacción de los trabajadores, no solo a nivel económico sino el bienestar individual y grupal; por lo tanto, el bienestar laboral se ha desarrollado de tal manera que ha llegado a ser un foco importante para observar y tratar en las empresas, ya que en este término se relacionan factores como la salud tanto mental y física de los colaboradores, para vigilar y evitar que los empleados se sientan desmotivados, las compañías han diseñado diferentes tipo de programas para mejorar la calidad de vida de su equipo de trabajo y otros conceptos que tienen relación transversal en el desarrollo integral del ser humano.

Como se observa en la siguiente gráfica de línea de tiempo, desde la época Feudal las acciones caritativas para todas aquellas personas que no estaban sujetas a la protección de los sistemas anteriores eran ejercidas por los ciudadanos dando limosna, los ayuntamientos, albergues y casas de misericordia, o las organizaciones religiosas con sus hospitales. Tuvo origen también en esta época, las primeras leyes respecto a la pobreza. Se intentan impedir la mendicidad al pobre que se considera válido para trabajar.



Figura 1. Línea de tiempo bienestar social laboral. Elaboración propia basada en fuentes secundarias.

Es así como en enero de 1526 se crea la Beneficencia Pública, dicha acción tiene dos caras, por un lado, trata de reprimir la pobreza y la mendicidad ampliándose la legislación represora; por otro, se comienza a pensar que el hombre desvalido no puede quedar a merced de las ayudas de sus semejantes, ni de las instituciones, por tanto, se necesita establecer una ayuda social pública para suplir las situaciones de necesidad. Es el Ayuntamiento de Brujas el primer organismo público en crear el primer plan municipal de beneficencia pública.

Más adelante, en el año 1789, a partir de la Revolución Francesa, los principios de igualdad, fraternidad y libertad comienzan a ser tenidos en cuenta; el marginado es considerado como un ciudadano más con derechos y deberes, aparece la Asistencia Social como segundo sistema de protección social, el Estado empieza a ocuparse de los problemas de los pobres y marginados como una obligación inherente a su propia concepción y no como una tarea residual.

Por consiguiente, en enero de 1849 España asume tardíamente la beneficencia decretando en ese año la Ley General de Beneficencia; la cual está basada en el simple altruismo o generosidad del benefactor, dicho carácter implica discreción de la ayuda solicitada, continuando la asistencia sin ser un derecho propio del ciudadano y manteniéndose como una acción graciable.

De igual manera, en enero de 1870 con la llegada de la revolución industrial y los cambios que sufrió el concepto del trabajo, la necesidad de los trabajadores por agruparse se desvirtuó debido a las condiciones económicas y de dependencia existentes y, en el ambiente laboral, resultaba normal que los empleados fueron explotados e incluso maltratados por sus patronos, pues de ellos dependen la subsistencia de estos, lo cual causó la intervención filantrópico - asistencial.

Siguiente a esto, el 1° de mayo de 1886 se da origen al obrero moderno lo que comúnmente se habla del día del trabajador; fue allí donde se implantaron los derechos a los trabajadores.

De ahí que, en el año 1946 nació el Movimiento Obrero, dado que el Estado consideró que era su responsabilidad conseguir:

1. Una situación de plena ocupación.
2. Un sistema de seguridad social que cubriera la totalidad de la población.
3. La generalización de un alto nivel de consumo.
4. La garantía de un nivel de vida mínimo incluso para los más desfavorecidos.
5. Intervino en el mercado laboral regulando las condiciones de seguridad e higiene en el trabajo y el salario mínimo;
6. La aceptación del papel de los sindicatos en las empresas. (Arrieta, 2009, cap. 5)

Posteriormente, en diciembre de 1978 los derechos de seguridad social, es decir, las pensiones, la sanidad, el desempleo, junto a los servicios sociales, el derecho a la educación, la cultura y otros servicios públicos aplicados horizontalmente al conjunto de los ciudadanos y no sólo a los trabajadores, identifican la política de bienestar social en las democracias europeas más avanzadas; lo que se llamó Consolidación del Estado de Bienestar.

Podríamos concluir que, en la actualidad, frente a intervenciones sociales innovadoras, conviven organizaciones que desarrollan acciones en el más puro estilo caritativo o benéfico como si el tiempo no hubiera pasado por ellas, perpetuando de esta manera, acciones de otras épocas.

En primera instancia, la OMS (Organización mundial de la salud) plantea que la salud mental: se define como un estado de bienestar en el cual el ser humano es consciente de sus propias capacidades, trabajar de forma productiva y contribuir de manera positiva a la empresa.

Por tal razón, refiriéndonos a la compensación, a continuación, retomamos la definición de algunos autores que consideran este aspecto laboral como uno de los más importantes en la relación que se crea entre el empleador y el empleado:

Con respecto a la compensación, Werther y Davis (2014) afirman algo muy relevante: “los empleados aportan contribuciones físicas e intelectuales a la empresa a cambio de una compensación. El término compensación abarca mucho más que los pagos efectuados en forma de

sueldos y salarios. En la administración moderna, la compensación incluye los incentivos que motivan al personal y establecen un vínculo entre los costos laborales y la productividad” (p. 241).

El siguiente punto que nombraremos será el salario emocional, que corresponde a las retribuciones no económicas que reciben los colaboradores por la realización de funciones del cargo, las cuales permiten conseguir y mantener la lealtad de los mismos y tiende a minimizar la rotación de personal, convirtiéndose en una herramienta de competencia entre las organizaciones.

Dentro de las definiciones que pueden encontrarse, para Paredes (2006) citado por Rocco, M. (2009), se refiere a:

Los intangibles que la empresa puede proporcionar como una forma de complementar el salario económico, el modo de incrementar la satisfacción de los colaboradores y a la vez, hacer la empresa más atractiva en el mercado laboral. Es un término complejo, singular y específico, acorde a la organización que lo utiliza. Es poco generalizable, pero a la vez, sumamente eficaz si se singulariza y flexibiliza acorde a cada persona, pues cada una posee motivos singulares y se sentirá satisfecha con cosas y/o situaciones diferentes. (p. 23 y 24).

Por su parte, Szalai (1978), define “la calidad de vida como el preguntarse uno mismo ¿cómo estás? y al momento de responderse el individuo esta pregunta, tendrá una evidencia de cómo es su vida. Es decir, definir las condiciones de su existencia y la forma de cómo organiza su vida de manera más integra”.

De igual manera, Dalkey y Rouke (1972), precisaron “la calidad de vida como el sentido de bienestar de una persona, su satisfacción o insatisfacción con la vida, o su felicidad o infelicidad”.

En ese mismo contexto, las empresas han desarrollado acciones para retener el talento humano, una de ellas es la pertinencia de la educación y formación del personal, en consecuencia, las organizaciones establecen los tiempos para capacitar a los colaboradores en temas que aportan al conocimiento y fortaleza de habilidades. De esta manera, dicha actividad busca que las tareas se realicen con calidad, productividad, estabilidad, permanencia y en un buen ambiente de trabajo. Entre algunos de los beneficios que nos trae la capacitación encontramos: calidad y mejora en las tareas, reducción en tiempos y supervisión, solución de problemas con diferente visión, sensibilización ante nuevos retos, desarrollo ético y motivación del personal, creación de equipos de trabajo de alto desempeño, seguridad y autoestima en los trabajadores, mayor especialización, a la vez que flexibilidad en sus tareas y por último mayor rendimiento y disminución de tiempos de atención en los trabajos que se desarrollan.

Por ello, Cejas y Acosta (2012) determinan capacitación como: “una actividad sistemática, planificada y permanente, cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos que se encuentren desarrollando una actividad laboral determinada y más aún conectada al sistema productivo, es así que a través de la capacitación se persigue que el perfil del trabajador se adecue a las exigencias que se tienen en el puesto de trabajo”.

Como complemento al desarrollo de nuestro proyecto, es importante hablar de clima organizacional, que es producto de efectos subjetivos percibidos por los colaboradores respecto del contexto laboral, es decir, reconocer en los integrantes de la empresa Servicios Latinos Ltda. el nivel de construcción, adaptabilidad y flexibilidad, siendo para Hallett (2003): “un orden negociado que emerge de las interacciones entre los actores, un orden influenciado particularmente por gente con poder simbólico, el poder de definir la situación en donde las interacciones tienen lugar”.

Sin duda alguna, no podemos dejar de lado, la importancia que tiene la comunicación organizacional en nuestro diseño de plan de bienestar laboral, la cual permitirá que los procesos internos de trabajo se desarrollen correctamente, exista un óptimo clima de trabajo y se alcancen los objetivos propuestos.

En virtud a lo anterior, trabajar en equipo implica compromiso, no es sólo la estrategia y el procedimiento que la empresa lleva a cabo para alcanzar metas comunes; también es necesario que exista liderazgo, armonía, responsabilidad, creatividad, voluntad, organización y cooperación entre cada uno de los miembros. Este grupo debe estar supervisado por un líder, el cual debe coordinar las tareas y hacer que sus integrantes cumplan con ciertas reglas.

En ese mismo orden de ideas, para Andrew Carnegie (2001) el trabajo en equipo es: “la habilidad de trabajar juntos hacia una visión común. Es el combustible que le permite a la gente común obtener resultados poco comunes”.

En la actualidad los equipos se enfocan en mejorar la eficiencia y efectividad en una organización, siendo una técnica que se está introduciendo ampliamente en todos los sectores. “Un equipo es un grupo bien integrado que trabaja con el propósito de lograr un objetivo bien definido” (Gilmore, C. & Moraes, 2002).

Fritz (s.f.) afirma que: “las organizaciones están compuestas por un grupo de personas, las cuales, deben trabajar en pro de un objetivo final previamente planificado [...] El trabajo en equipo es un conjunto de personas que cooperan para lograr un solo resultado general”. En los equipos de trabajo se establecen una serie de reglas que permiten tener claros los comportamientos y roles de

los miembros, estas permiten a cada individuo integrarse con los demás y responder apropiadamente causando una fuerza que integra al grupo y su cohesión se traduce en la colaboración y el sentido de pertenencia al interior y exterior del mismo compartiendo valores, actitudes y normas de conducta.

El beneficio entonces es favorable no solo para la organización sino para el equipo, pues se genera un ambiente de confianza, respeto y colaboración apropiado a cada ámbito bien sea laboral o personal. Un equipo funciona sobre la base objetiva de unas demandas que recibe y unos servicios que ofrece y sobre una base subjetiva: la interdependencia y confianza entre sus miembros. Un equipo funciona mal si cualquiera de esos dos pilares falla. Se debe tener en cuenta que un equipo de alto rendimiento no se mide exclusivamente por el producto final “económico” de su actividad, aunque desde luego sea el más importante.

“Los buenos profesionales hacen buenos equipos, pero también buenos equipos hacen buenos profesionales, lo que a la larga supone un enriquecimiento social” (Borrell, 2004).

En todo caso, cuando existe un aumento en la calidad del trabajo, “hay mayor aceptación de soluciones, más conocimiento e información sobre los temas, surgen estrategias nuevas para la solución de problemas y permite a los miembros del grupo tomar decisiones acerca de la ejecución de ciertas tareas, así mismo se amplían los puntos de vista sobre el tema que se trabaja mejorando notablemente el rendimiento de la organización” Fernández y Borjas (citado por Giraldo, Monroy, y Santamaría 2009).

Por lo anteriormente nombrado, debemos afirmar que el liderazgo es muy importante a la hora de garantizar la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores de una empresa. Es así, que la forma más adecuada de crear empresas saludables mediante el liderazgo es adoptando algunas medidas tales como:

Ser influyente: conseguir involucrar a los trabajadores en el modelo, promoviendo primero comportamientos saludables tanto dentro como fuera del trabajo.

Ser un buen comunicador: es tan importante escuchar a los que forman los equipos como comunicarles adecuadamente cuál es su papel y cómo pueden involucrarse.

Trabajar activamente: cuando se es una empresa saludable, siempre hay que trabajar en beneficio de seguir mejorando el bienestar laboral, adaptando las medidas a las nuevas circunstancias.

Velar por la seguridad y la salud: no se debe olvidar nunca que la seguridad y la salud de los trabajadores son los pilares de las empresas saludables y que, por tanto, se les debe dar la importancia que merecen.

Formar: la figura del líder en las empresas saludables ha de apostar por la formación para darles a sus trabajadores los conocimientos necesarios para tomar medidas en su puesto de trabajo como: talleres, cursos, coaching saludable.

Medir los resultados: ¡lo más importante! Es necesario llevar un control de los resultados para comprobar si está funcionando y saber siempre en qué se puede mejorar.

Un líder no se debe apoyar sólo en su poder de coerción, derivado de su posición jerárquica, sino también en su poder de recompensa, siendo justo en el reconocimiento de los aciertos de sus colaboradores, así como en la autoridad que le otorga el conocimiento y la experiencia en los asuntos sujetos a decisión.

Como lo define el autor, Liderazgo es la: “relación de influencia que ocurre entre los líderes y sus seguidores, mediante la cual las dos partes pretenden llegar a cambios y resultados reales que reflejen los propósitos que comparten” (Daft, 2006).

En paralelo, hablaremos del sentido de pertenencia, el cual no es otra cosa que la identificación particular que un individuo experimenta respecto a un grupo, una organización o una comunidad, en donde se siente cómodo, bienvenido y/o aceptado, es decir, en donde siente que pertenece.

De tal manera, es preciso conceptualizar el sentido de pertenencia desde diferentes ópticas. En el caso de Cuesta (2003a), este autor hace referencia al tema como un concepto muy nombrado y difícil de definir por su amplio espectro. Señala a la vez que éste “se fundamenta en una base puramente humana que supera lo económico y encierra lo individual, cultural, social y afectivo, siendo capaz de satisfacer todo tipo de necesidades”. Cuesta (2003b) señala además “el carácter amplio del sentido de pertenencia enmarcado en un concepto donde el ser humano es el protagonista, indicando que la pertenencia en el contexto laboral no está meramente relacionada con el factor económico, sino que además implica otros aspectos que influyen en el grado de satisfacción y de suplir necesidades”. Este es un concepto muy similar al propuesto por Chávez (2004), quien señala el sentido de pertenencia como “un tipo de membresía relacionada con la satisfacción personal de cada miembro de la organización teniendo presente condiciones tales como el respeto por su dignidad, el trabajo en equipo, su reconocimiento como ser humano, la evaluación

justa, la remuneración equitativa, las oportunidades de desarrollo, incluyendo componentes tanto de la Cultura Organizacional como del Clima Organizacional”.

En relación con este término, Guzmán (2019), documenta como resultado de una investigación realizada en la Universidad Politécnica de Tulancingo, y define la productividad laboral como “un indicador económico importante, estrechamente vinculado al crecimiento económico, la competitividad y el nivel de vida de los países”. Uno de los retos que tiene el Ingeniero industrial en el mundo actual es la entrega en su labor para generar productividad, entendiéndose como una medida eficiente, dado que utilizamos nuestro trabajo y capital para producir valor económico. Por lo tanto, la productividad laboral es una medida de eficiencia de una persona, equipo, maquinaria, factoría, sistema o cualquier otro, que conlleva a la conversión de los insumos en productos útiles.

En lo concerniente a la productividad, se afirma que:

Una organización es productiva si logra sus metas, si lo hace transfiriendo los insumos a la producción al menor costo. La productividad de los empleados se ha medido de muchas formas. El indicador más sencillo son los ingresos por empleados, el cual representa la cantidad de resultado que cada empleado puede generar. A medida que los empleados en la organización se vuelven más eficaces, la venta de un mayor volumen, un conjunto de productos y servicios con mayor valor añadido, deberían aumentar los ingresos por empleado” Robbins (citado por Guarderas, 2018, p. 29).

En ese mismo sentido, Van Der (2005) reconoce que: “la productividad laboral es el acto más valioso de la empresa en el capital humano, pero especialmente los colaboradores que utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios, lo cual conlleva a un incremento de la productividad de la organización”, pues en ellos está asegurado el futuro y el crecimiento de la empresa, por lo tanto, se debe considerar como un activo, no como un costo para tener en cuenta sus resultados y no un salario, pero para hacerlos más productivos, la gerencia y la organización deben cambiar de actitud.

Si bien es cierto, una de las estrategias empresariales que permiten medir el cumplimiento de metas es la aplicación de la evaluación de desempeño, que corresponde a un sistema que mide de forma integral, sistemática y objetiva la conducta profesional, las competencias, el rendimiento y la productividad; obteniendo como resultado la identificación de necesidades, y de tal manera proyectar espacios de capacitación y desarrollo para los colaboradores.

Aunado a esto, Byars & Rue (1996) manifiesta que: “la Evaluación del Desempeño o Evaluación de resultados es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en la que están desempeñando su trabajo y en principio a elaborar planes de mejora”.

Las afirmaciones anteriores sugieren que, las metas son el elemento básico para toda empresa, y al definir las podremos determinar finalmente los objetivos a cumplir para cada una de ellas.

En otras palabras, las metas serían el destino y los objetivos, los diferentes caminos a tomar para llegar al mismo. Por supuesto, al definir dichos objetivos se debe ser muy consciente del factor tiempo para lograrlos, y es por esto que se habla siempre de tres tipos de objetivos: a corto, mediano y largo plazo.

Por consiguiente, la meta puede definirse como “un objetivo temporal, espacial y cuantitativamente dimensionado” (Cohen & Franco, 1992, p. 90). En este sentido, las metas expresan un nivel de desempeño a alcanzar que debe ser dimensionado a partir de indicadores.

Igualmente, el concepto de objetivo es una expresión lógica de los resultados o logros que se esperan alcanzar, exponen el propósito central del proyecto. Estos tienen que ser coherentes con la misión de la entidad, deben estar redactados de manera clara y deben ser realistas, desafiantes y congruentes (Armijo, 2011).

En relación con este tema, los indicadores son unidades de medición que permiten evaluar el rendimiento de los procesos internos de la organización, ya sea para medir la rentabilidad, productividad, calidad de servicio, gestión del tiempo, entre otros. Por tal razón, un indicador de evaluación se puede utilizar para medir el desempeño global del estudio o el desempeño de un área, proceso o persona específica.

Es por eso, que los indicadores son una forma clave de retroalimentar un proceso, de monitorear el avance o la ejecución de un proyecto y de los planes estratégicos, entre otros. Y son más importantes todavía si su tiempo de respuesta es inmediato, o muy corto, ya que de esta manera las acciones correctivas son realizadas sin demora y en forma oportuna.

Así pues, Bauer (1966) define que: “Los indicadores [...] son series estadísticas o cualquier forma de indicación que nos facilita estudiar dónde estamos y hacia dónde nos dirigimos con respecto a determinados objetivos y metas, así como evaluar programas específicos y determinar su impacto”.

Por su lado, Cepal (2014) expresa: “Se denomina indicador a una observación empírica que sintetiza aspectos de un fenómeno, que resultan importantes para uno o más propósitos analíticos y prácticos. El indicador puede aludir a cualquier característica observable de un fenómeno, suele aplicarse a aquellos que son susceptibles de expresión numérica”.

En síntesis, la promoción de la vida saludable, el bienestar en los entornos laborales y la responsabilidad social, son temas que planea la Organización de Naciones Unidas (ONU) a cumplir a nivel mundial; donde se proyectaron los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, para el tema de bienestar laboral es preciso mencionar los siguientes: objetivo 3: garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades”, objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos” y el objetivo 11: lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Para fortalecer más esta iniciativa y dar cumplimiento, el Pacto Mundial de Naciones Unidas realizó en el año 2000 un llamado y acompañamiento a las organizaciones para desarrollar estrategias y acciones para un planeta sostenible, de esta forma la responsabilidad social empresarial tiene gran impacto tanto en el capital humano como en el entorno laboral.

A continuación, Cortés (2017) define la responsabilidad social como: “un factor de éxito para aquellas organizaciones que tomen conciencia, genere comportamientos socialmente responsables desde lo económico, social y ambiental; pueden desarrollar procesos de gestión tecnológica y del conocimiento, valorar su capital intelectual como el humano, hacer relaciones sólidas y buen uso de sistemas de tecnologías de la información y comunicaciones”.

No obstante, Robbins y Jugde (2017) consideran la responsabilidad social como: “la actitud voluntaria de la empresa, dirigida a satisfacer las demandas sociales de los distintos agentes relacionados, derivados de los efectos que provoca la actividad empresarial sobre estos”. Por ende, la responsabilidad social ha de incorporarse al proceso de planificación estratégica.

Como complemento a la terminología dada, en el presente marco teórico se desea expresar la relación de teorías de autores que nos brindan un amplio conocimiento sobre las necesidades del ser humano, en relación a la motivación, compromiso organizacional, productividad laboral y calidad de vida para los trabajadores de la empresa, algunas de estas teorías son: La jerarquía de las necesidades creadas por Abraham Maslow (1908-1970), la teoría de los factores de Frederick Irving Herzberg y Douglas McGregor, quien describe dos alternativas al respecto: la “teoría X” y la “teoría Y”.

En primer lugar, Abraham Maslow habla sobre la teoría de la motivación humana (A Theory of Human Motivation), en la cual trata de explicar qué impulsa la conducta humana. La pirámide

consta de cinco niveles que están ordenados jerárquicamente según las necesidades humanas que atraviesan todas las personas.

La teoría de la pirámide de las necesidades de Maslow, explica de forma visual el comportamiento humano según nuestras carencias. En la base de la pirámide aparecen nuestras necesidades fisiológicas, que todos los humanos necesitamos cubrir en primera instancia. Una vez cubiertas estas necesidades, buscamos satisfacer nuestras necesidades inmediatamente superiores, pero no se puede llegar a un escalón superior si no hemos cubierto antes los inferiores, o lo que es lo mismo, según vamos satisfaciendo nuestras necesidades más básicas, desarrollamos necesidades y deseos más elevados.



Figura 2. Pirámide de necesidades de Maslow. Economipedia (2021).

Necesidades básicas o fisiológicas: Son las únicas inherentes en toda persona, básicas para la supervivencia del individuo. Respirar, alimentarse, hidratarse, vestirse, sexo, etc.

Necesidades de seguridad: Se busca crear y mantener una situación de orden y seguridad en la vida. Una seguridad física (salud), económica (ingresos), necesidad de vivienda, etc.

Necesidades sociales: Implican el sentimiento de pertenencia a un grupo social, familia, amigos, pareja, compañeros del trabajo, etc.

Necesidades de estima o reconocimiento: Son las necesidades de reconocimiento como la confianza, la independencia personal, la reputación o las metas financieras.

Necesidades de autorrealización: Este quinto nivel y el más alto solo puede ser satisfecho una vez todas las demás necesidades han sido suficientemente alcanzadas. Es la sensación de haber llegado al éxito personal.

En segundo lugar, tenemos la Teoría de los dos factores de Herzberg o también llamada Teoría de la Motivación-Higiene, la cual establece que los elementos que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los componentes que producen la

satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo.

Factores higiénicos o factores extrínsecos, como lo mencionamos anteriormente están relacionados con la insatisfacción, estos factores se encuentran en el aspecto laboral y son manejados por la compañía.

Factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción que se obtiene en el cargo desempeñado y por lo tanto dependen del trabajador en sí, ya que estos factores los describimos como el desarrollo personal y por ende el nivel de crecimiento profesional en la empresa, los reconocimientos y el nivel de autorrealización que sienta que tenga en la empresa.



Figura 3. Teoría de Herzberg. Psicoportal (2021).

Finalmente, tenemos la Teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor, las cuales podemos describir de la siguiente manera:

La Teoría X dice que el trabajo es por naturaleza desagradable, las personas son negligentes y poco ambiciosas, por tanto, prefieren la supervisión cercana para evitar responsabilidades y el salario es la motivación principal.

La Teoría Y dice que la gente disfruta trabajando y que la realización de uno mismo es tan importante como el dinero, los empleados están comprometidos con su trabajo, asumen sus responsabilidades y son creativos en cuanto hay oportunidad.

El éxito de la teoría X consiste en elegir adecuadamente el estilo de dirección y de esta forma aprovechar los niveles de motivación en sus empleados, puede decirse que este es un enfoque directivo orientado al control.

Por otra parte, la teoría Y hace énfasis en que el directivo debe confiar en sí mismo y en que sus empleados harán las cosas correctamente, este es un enfoque orientado a la autoridad.

Cabe destacar que ninguna de las teorías funciona por sí sola, sino que hay que establecer un estilo que combine ambas. Es necesario permitir que los empleados desarrollen todas sus habilidades, así como establecer cierta organización para que el trabajo se desarrolle con cierto rigor y exigencia.

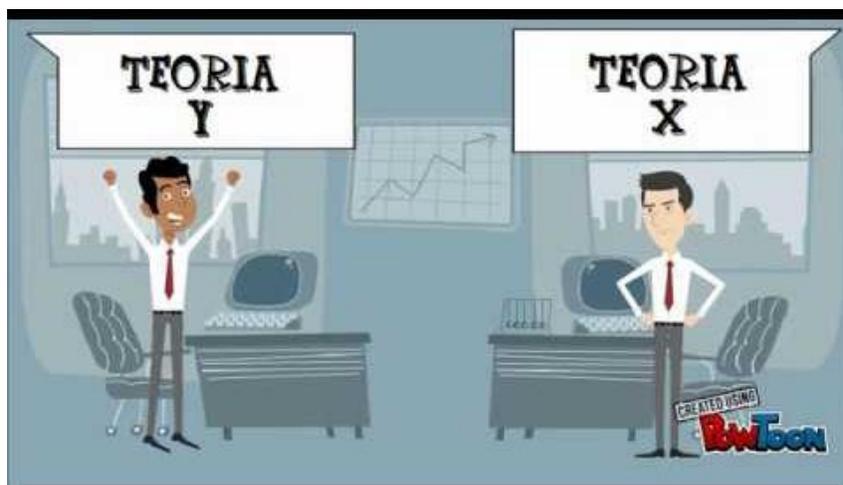


Figura 4. Teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor. Since créditos (2017).

Por consiguiente, después de verificar las teorías descritas anteriormente, nuestra propuesta se basará en la teoría motivacional de Maslow, la cual tiene como eje principal la satisfacción de necesidades del ser humano, generando en él una autorrealización en los diversos contextos donde se desenvuelve, dichas necesidades están organizadas en una pirámide de acuerdo con su importancia respecto a la conducta humana, donde la base representa las necesidades primarias siendo las más recurrentes, mientras que en la cúspide se encuentran las necesidades secundarias por tratarse de más intelectualidad.

Por lo tanto, se adaptará la jerarquía de Maslow ya que plantea que las personas que tienen dificultad para alcanzar necesidades fisiológicas muy básicas (tales como alimento, abrigo, etc.) no son capaces de satisfacer un mayor crecimiento de las necesidades.

El primer nivel de la jerarquía de Maslow son las necesidades fisiológicas. En las empresas, esto se puede satisfacer teniendo buenos espacios de oficina y equipo para realizar los trabajos. La mejor

idea de negocio no irá a ningún lado si no se suministran los recursos que se requieren para que sea una realidad. El lugar de trabajo puede ser visto como el «cuerpo» de la empresa.

A nivel individual, la seguridad se interpreta como la presencia de la previsibilidad y la protección ante el daño. Las mismas necesidades que están presentes en los negocios. Una vez establecida la planta física (lugar de trabajo), el empresario tiene que estar seguro de que no va a ser asaltado, quemado o de cualquier otra forma de daño. La seguridad en el negocio también requiere de una constante fuente de ingresos para minimizar los riesgos. Una empresa que está operando dentro de una sociedad que tiene un sistema operativo ante la ley y una economía sana tiene sus necesidades básicas en materia de seguridad garantizada.

La idea de pertenencia en las empresas es menos personal y emocional, pero es igual de importante. Un negocio no requiere contacto físico para desarrollar esta necesidad, pero necesita mantener buenas relaciones con sus proveedores y clientes. Este tipo de pertenencia económica es fundamental para que una empresa prospere, porque una empresa de forma aislada no tiene a nadie con quien hacer negocios. El desarrollo de relaciones comerciales sanas y mutuamente beneficiosas y sostenibles es un paso crítico en un negocio exitoso.

En los negocios, el concepto de la estima de Maslow se puede interpretar como la reputación comercial, fidelización de clientes y la publicidad boca a boca. Cuando una empresa crea un buen producto a un precio razonable, trata bien a sus clientes y en general, se comporta como un ciudadano corporativo responsable, que va a ganar el apoyo, la admiración y el comercio de la comunidad local.

Superando todos los niveles previos, según Maslow se podría llegar a una versión comercial de la autorrealización. Esto implica, por ejemplo, la investigación y desarrollo de productos nuevos e innovadores, o tal vez la expansión a otras áreas geográficas. Algunas empresas utilizan su éxito para hacer el trabajo filantrópico y ayudar a las personas necesitadas. En la etapa final de la Pirámide de Maslow el individuo o negocio exitoso puede centrarse menos en sí mismo y más en dar una mirada al mundo circundante.

En relación a la problemática expuesta, el entorno organizacional que rodea el bienestar laboral incluye diferentes variables que han sido analizadas e interpretadas de manera continua; para comprender esta interacción entre organización e individuo, hemos revisado diferentes fuentes bibliográficas, que nos permitieron reconocer el sentido e importancia de cada uno de los temas

que son transversales en el diseño de un plan de bienestar laboral. De las evidencias anteriores sintetizamos algunos conceptos que daremos a continuación:

Beneficios Sociales: Son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. La empresa puede financiarlos, parcial o totalmente.

Bienestar Laboral: Es un proceso de construcción permanente y participativo, que busca crear, mantener y mejorar condiciones que favorezcan el desarrollo del trabajador, su nivel de vida y el de su familia, que a su vez incrementa los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad social de las organizaciones.

Calidad de Vida: Es un estado de satisfacción general, derivado de las potencialidades de las personas. Posee aspectos objetivos y subjetivos.

Clima Organizacional: Es una propiedad del ambiente organizacional descrita por los miembros de una organización, los valores, la cultura, entre otros.

Compensaciones salariales: Es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor.

Comunicación organizacional: Es un proceso importante para las organizaciones ya que permite mejorar la efectividad laboral en cuanto a los demás procesos y la información fluye de manera adecuada.

Cultura organizacional: Es el conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes y tradiciones de los miembros de una empresa.

Estímulos e Incentivos: Son todas las medidas empresariales planificadas, que motivan a los trabajadores a alcanzar por voluntad propia determinados objetivos y les estimula a ejercer una mayor actividad y a obtener mejores resultados en su labor.

Motivación: El motivo que impulsa a la acción, que en lo referente al trabajo se concreta en la cantidad de energía y esfuerzo que una persona está dispuesta a poner en su trabajo.

Satisfacción: La sensación de bienestar derivada del cumplimiento de unas expectativas o de unas necesidades.

Sentido de pertenencia: Es compromiso, gratitud y felicidad laboral de un trabajador hacia la empresa y sus jefes.

Trabajo en equipo: Esfuerzo integrado de un conjunto de personas para la realización de un proyecto.

4.1. Marco legal

A continuación, se nombrará la normatividad vigente referente a la planeación y estructuración de planes de bienestar laboral en Colombia y algunos apartes a nivel internacional. Dichas normas vigilan y controlan la manera en la que se crean los planes pertinentes a estímulos e incentivos que hacen parte de la preocupación por crear entornos de trabajo saludables para los trabajadores:

A nivel internacional:

1981 - Convenio No. 155. 28. Los Estados miembros de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) fueron conminados a establecer políticas nacionales de salud y seguridad ocupacional, comenzando con el medio físico, y a establecer una infraestructura y soporte legal para introducir la salud y seguridad a los ambientes de trabajo. El objetivo de esta política es prevenir los accidentes y daños a la salud provenientes del trabajo. Hasta la fecha 56 naciones lo han ratificado.

2002 - Declaración de Barcelona sobre “El Desarrollo en Europa de Buenas Prácticas para Un Espacio de Trabajo Saludable. Esta declaración, dando seguimiento a la 3ª Conferencia Europea sobre PSEL, Destaca: “no hay salud pública sin una buena salud en el espacio de trabajo”. Y va más allá al sugerir que el mundo de trabajo puede ser el único y más poderoso determinante social para la salud. También subraya el fuerte interés de las empresas por la PSEL. Un mensaje muy claro es la importancia del trabajo conjunto de los sectores público y de la salud y seguridad ocupacional, en la promoción de la salud en el ambiente de trabajo.

A nivel nacional:

Decreto 614 de 1984: Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en el País. Este decreto permitió establecer el área que dentro de las empresas se debe responsabilizar por el bienestar de sus empleados a través de programas de acompañamiento.

Ley 100 de 1993: El artículo 262, literal c, señala que “el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social promoverá la inclusión dentro de los programas regulares de bienestar social de las entidades públicas de carácter nacional y del sector privado el componente de preparación a la jubilación”.

Decreto 1567 de 1998: Establece el sistema de estímulos, que estará conformado por el conjunto interrelacionado y coherente de políticas, planes, entidades, disposiciones legales y programas de bienestar e incentivos que interactúan con el propósito de elevar los niveles de eficiencia,

satisfacción, desarrollo y bienestar de los empleados del Estado en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales.

Ley 734 de 2002: Código Disciplinario Único, que establece en su Artículo 33, numerales 4 y 5, los derechos de todo servidor público a participar en todos los programas de bienestar social que para él y sus familiares establezca el Estado, tales como los de vivienda, educación, recreación, cultura, deporte y vacacionales, así como disfrutar de estímulos e incentivos conforme a las disposiciones legales o convencionales vigentes.

Ley 789 de 2002: Que se reconoce como parte de la Reforma Laboral, busca regular a través de ciertas normas el apoyo al empleo a través de medidas de protección social y además se modificaron algunos artículos del Código Sustantivo del Trabajo relacionado entre otras cosas, con los procesos de contratación.

Ley 909 de 2004: 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.

Decreto 1227 de 2005: Reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto ley 1567 de 1998. Establece que las entidades deberán organizar programas de estímulos con el fin de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados. Los estímulos se implementarán a través de programas de bienestar social.

Ley 1010 de 2006: Adoptar medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Esto como respuesta a las situaciones que perturben la salud mental y física de los empleados.

Decreto 1083 de 2015: A través del cual se establece que los planes de estímulos e incentivos deben ser reconocidos dentro de los planes de bienestar social y que se reconocen a partir de un buen desempeño laboral, con lo que se espera fomentar una cultura comprometida de trabajo. Al mismo tiempo, este decreto reconoce la participación de todos los trabajadores en la articulación de los planes de bienestar y además la intervención de superintendencias para un diagnóstico acertado de las necesidades de los empleados.

Día de la Familia: De conformidad con la Ley 1857 de 2017 que establece: "Artículo 4°. Modifíquese el artículo 6° de la Ley 1361 de 2009, el cual quedará así: Artículo 6°. Día Nacional de la Familia. Declárese el 15 de mayo de cada año como el "Día Nacional de la Familia".

Decreto 1499 de 2017: Modifica el Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el cual es aplicable a todas las entidades del orden nacional y territorial.

Entre las dimensiones del modelo se encuentra la de Talento Humano, cuyos componentes incluyen entre otros, los relacionados con los planes bienestar social e incentivos para los servidores públicos.

4. Metodología

A continuación, usted encontrará la propuesta y el desarrollo metodológico para la siguiente investigación:

5.1. Enfoque de investigación

Para el presente proyecto se utilizará el método mixto, el cual implica “un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos, cuantitativos y cualitativos, en otras palabras, se emplearán evidencias de datos numéricos, verbales, textuales, visuales y/o simbólicos con el fin de entender el problema objeto de estudio” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014); dichos datos se obtendrán mediante experiencias cotidianas de los diferentes colaboradores de la empresa Servicios Latinos Ltda.

5.2. Método

El método escogido para este proyecto corresponde al inductivo, el cual hace un análisis de lo particular a lo general, va de lo individual a lo universal, es así que se identificarán las necesidades más relevantes de cada trabajador para sustentar nuestra base de información y desplegar la elaboración del plan de bienestar laboral.

La característica de este método es que utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares, aceptados como válidos para llegar a conclusiones cuya aplicación es de carácter general, del mismo modo el autor Bernal (2006) refiere que, “este método consiste en estudiar u observar hechos o experiencias particulares con el fin de llegar a conclusiones que puedan inducir o permitir derivar de ello los fundamentos de una teoría”.

5.3. Tipo de investigación

Para nuestra propuesta hemos escogido el tipo de investigación explicativa, la cual “se enfoca en justificar el por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables” (Sampieri, 2010, pág. 85).

Así como lo menciona el autor, este tipo de investigación explicativo va más allá de la descripción de conceptos, fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; para nuestro caso en particular permitirá conocer la importancia que tiene el diseño de un plan de bienestar laboral en las actividades de los trabajadores, en sus funciones y en su vida cotidiana.

5.4. Diseño

En este trabajo utilizaremos el diseño secuencial derivativo, que implica “una fase inicial de recolección y análisis de datos cualitativos seguida de otra donde se recaban y analizan datos

cuantitativos” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008 y Creswell et al., 2008); para finalmente integrar e interpretar los análisis de la primera fase.

Para el caso, la primera fase será aplicar la entrevista semiestructurada a tres personas del área administrativa, enseguida se realizará el análisis de la información obtenida, así como también se aplicará la encuesta cerrada al personal operativo; en la segunda fase se analizará la información obtenida para ser integrada en un solo resultado.

5.5. Técnicas de recolección de información e instrumentos

Para recolectar los datos necesarios de este proyecto se utilizará la entrevista semiestructurada y una encuesta cerrada, a continuación, se describe cada uno.

Es por ello, que Alonso (1994) expone que “la entrevista se construye como un discurso enunciado principalmente por el entrevistado pero que comprende las intervenciones del entrevistador cada una con un sentido determinado, relacionados a partir del llamado contrato de comunicación y en función de un contexto social en el que se encuentren”; esta técnica fue aplicada al coordinador de contratos, al jefe de talento humano y al jefe de Seguridad y salud en el trabajo.

Al respecto, Hernández Sampieri (2003) afirma que “La encuesta o cuestionario es el instrumento más utilizado para recolectar datos; esta herramienta consiste en un conjunto de preguntas con una o más variables a medir”. De igual manera, para García (2018) “La encuesta es el enfoque más usado y casi único para determinar información con buenos resultados para la toma de decisiones, es importante no sobrecargar la encuesta de preguntas; debido a que las personas encuestadas perderían el interés de responderlas”.

Por lo tanto, para este proyecto, se aplicará la encuesta a nueve empleados de la empresa Servicios Latinos Ltda., con lo cual se tendrá el 100% de la población.

5.6. Población

La población total del proyecto corresponde a los colaboradores de la empresa Servicios Latinos Ltda. y está compuesta por nueve personas entre administrativos y operativos. En tal sentido, la población es un conjunto de personas con características comunes y compartidas, esta puede ser limitada o infinita.

5.7. Muestra

Podemos afirmar que cuanto más grande y característica sea la muestra, el margen de error será inversamente proporcional, es así que participarán tres administrativos y seis operativos. Al

respecto, se indica que la muestra consiste en seleccionar un grupo o población de interés para recolectar datos con el fin de responder al planteamiento del problema de investigación.

5.8. Delimitación

Investigación: El presente trabajo se enmarca dentro de un requisito académico para optar al título de Especialista en Gerencia Estratégica del Talento Humano, de la Facultad de Educación Virtual y a Distancia de la Universitaria Agustiniana - Bogotá D.C. 2021.

Geografía: La propuesta se desarrollará en la empresa Servicios Latinos Ltda. ubicada en el municipio de Puerto Boyacá – Boyacá - Colombia.

Temporal: El proyecto se desarrollará durante dos semestres académicos, correspondientes al tiempo de la especialización.

5.9. Etapas

Este proyecto se desarrollará en las siguientes etapas:

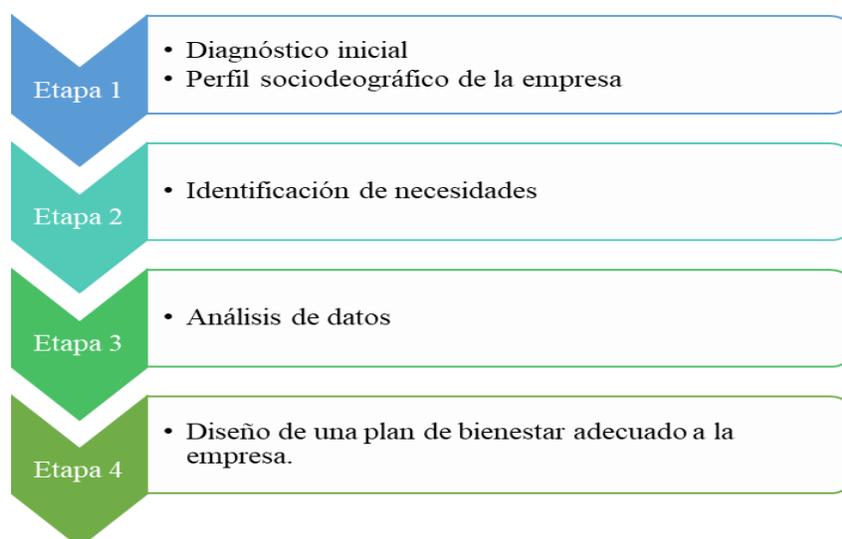


Figura 5. Etapas. Autoría propia.

5.10. Desarrollo

Dentro de la propuesta metodológica se realizó el primer acercamiento con la empresa el día 20 de agosto, donde se solicitó al gerente y al área de talento humano un encuentro con los trabajadores para socializar la propuesta del diseño del plan de bienestar laboral, quienes nos brindaron un espacio para el evento a la semana siguiente.

Una vez avaladas las técnicas de recolección de información por los directivos de la empresa, se aplicaron los instrumentos mediante un espacio participativo de la siguiente manera:

Duración: La actividad de inicio se llevó a cabo el día 25 de agosto de 2021, en las instalaciones respectivas de la empresa, la cual tuvo una duración de dos horas.

Participantes: Se tuvo la participación de tres personas del área administrativa, seis del área operativo para un total de nueve personas que corresponden actualmente al 100% de los empleados de la organización.

Materiales: Computadores, celulares, accesorios tecnológicos, material de apoyo, internet, plataforma MEET, impresiones, lapiceros y refrigerios.

Contenido temático: Para la presentación pertinente sobre la propuesta del diseño del plan de bienestar, se realizó una proyección en Power point, donde incluimos: integrantes del equipo, objetivos, ventajas y agradecimientos del mismo y de igual manera esta información se dio a conocer a todos los integrantes de la organización.

Procedimiento: Dado que las integrantes del grupo se encuentran en diferentes ciudades y la empresa en mención está ubicada en el municipio de Puerto Boyacá, se vio la necesidad de realizar una videoconferencia para que todos pudieran participar, por lo tanto, de manera presencial un miembro del equipo realizó visita al área administrativa de la empresa (ver anexo 1), y de manera alterna se unieron en plataforma virtual quienes no pudieron hacerlo presencialmente, logrando así una contribución con gran entusiasmo y expectativa sobre el trabajo a ejecutar, seguidamente se proyectó la presentación nombrada anteriormente (ver anexo 2), liderada por las aspirantes a especialistas, dando a conocer el concepto e importancia del proyecto a realizar. En dicha actividad cada uno participa, dando su propio concepto de las palabras “bienestar laboral”, posteriormente les fue entregado el formato de consentimiento informado (ver anexo 3) con el cual, se dio inicio a la recolección de información mediante las herramientas de encuestas y entrevistas (ver anexo 4 y 5).

Observaciones: Se obtuvo apoyo y recepción de todo el personal convocado.

Después de aplicada la encuesta y el cuestionario al total de la población, que corresponde al personal administrativo y operativo, se organizó la información para dar inicio al análisis; “dicho proceso permite establecer los fundamentos para desarrollar opciones de solucionar el factor que se estudia, con el fin de introducir las medidas óptimas en las mejores condiciones posibles” Franklin 1998 (citado por Carrón, A y Gómez P.)

Al implementar esta metodología sentimos que se conocieron las necesidades de los trabajadores a partir del diagnóstico inicial que se realizó, así como el perfil sociodemográfico de la empresa.

Para conocer estas necesidades se diseñó una encuesta y una entrevista, que permitieron identificar factores primordiales, tales como: calidad de vida laboral, cultura organizacional y cultura digital. Esto nos arrojó la percepción que tienen los colaboradores de la empresa.

Por lo tanto, como resultado analítico del diagnóstico pretendemos definir las actividades, capacitaciones, procedimientos y todo aquello que nos ayude a mejorar la calidad de vida laboral, con el fin de alcanzar la cobertura total de las necesidades de los empleados y que esta organización sea el sitio ideal de trabajo, donde la rotación del personal sea mínima y por consiguiente se aumente la productividad.

5. Análisis de resultados y discusión

Con la metodología desarrollada en esta investigación, el estudio refleja las potencialidades laborales que poseen los trabajadores y las principales necesidades de los mismos; con la información obtenida, se realiza un análisis cualitativo de las variables más dominantes y se realiza la presentación de resultados de manera cuantitativa a través de tablas que muestran valores y porcentajes, las cuales se convierten en gráficas que permiten mayor visualización y entendimiento de los valores obtenidos.

En efecto, la interacción de estos resultados permitió analizar en mayor detalle las pautas a seguir en el diseño del plan de bienestar para la organización, y así dar respuesta a los objetivos y las etapas propuestas en la investigación, determinando las siguientes categorías: cultura organizacional, calidad de vida laboral y cultura digital.

6.1. Diagnóstico inicial

Con el diagnóstico inicial se conocen aspectos sobre el funcionamiento y las rutas que debería seguir la empresa para mejorar. Se compone de varios análisis que permiten identificar y conocer qué obstáculos están limitando el crecimiento de la empresa, para así diseñar un plan de acción que haga mejorar a la misma.

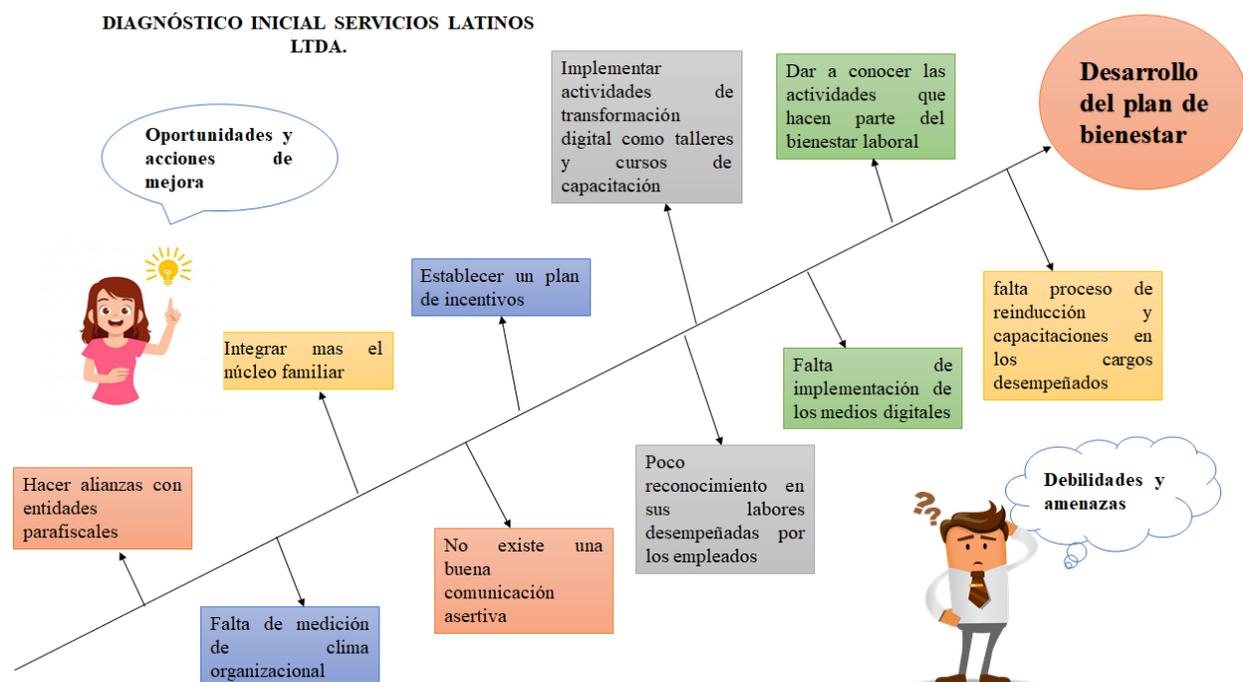


Figura 6. Diagnóstico Inicial. Autoría propia.

Partiendo de la información que se ha recolectado, se formula un diagnóstico inicial que refleja las necesidades y las expectativas de los colaboradores de la empresa y la situación actual del programa de bienestar laboral ausente.

Es así que, para Laurence, Paul y Lorsch (2004), quienes dicen que para ser útil un diagnóstico organizacional, este debe de ofrecer una descripción relativamente simple de realidades organizacionales complejas (Rodríguez, 1999).

Por lo tanto, el diagnóstico inicial es un reflejo de la organización que nos va a trazar el camino que debemos seguir para la propuesta del diseño del plan de bienestar, y nos dará las pautas a desarrollar en el mismo. Con dicho diagnóstico podemos saber con exactitud en qué áreas debemos intervenir y cuáles deben ser prioridad para la empresa.

6.2. Perfil sociodemográfico

El perfil sociodemográfico es un conjunto de aspectos particulares que se presentan o identifican y permite reconocer las características de la población trabajadora que se tienen en una organización.

Para ello es clave reconocer diferentes aspectos ya que así además de identificar el tipo de población que se tiene también se pueden crear medidas o acciones de mejora para los procesos.

Por lo anteriormente mencionado, la encuesta arrojó cinco preguntas que nos ayudará a reconocer las características generales de los trabajadores:

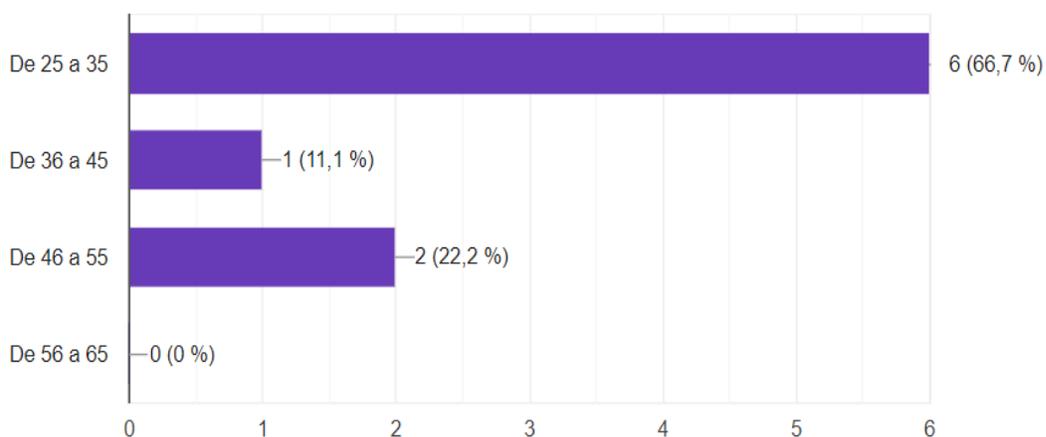


Figura 7. Edad. Autoría propia.

Referente a la edad se observa que más del 66% de los empleados están en el rango de 25 a 35 años, lo que demuestra un mayor porcentaje de la población joven con ganas de adquirir conocimiento y experiencia.

Los datos de edad son muy relevantes, ya que el factor atareo tiene gran incidencia en el desempeño laboral. Por lo que podemos observar que un gran porcentaje de empleados mayores de 40 años pueden exigir otras actividades en los planes de bienestar laboral, muy diferentes a los trabajadores que tienen menor edad, como es nuestro caso. Dado que, son generaciones con gustos, culturas, aptitudes y habilidades totalmente distintas y asimismo todos los integrantes de la organización deben ser tenidos en cuenta para el desarrollo de este proyecto.

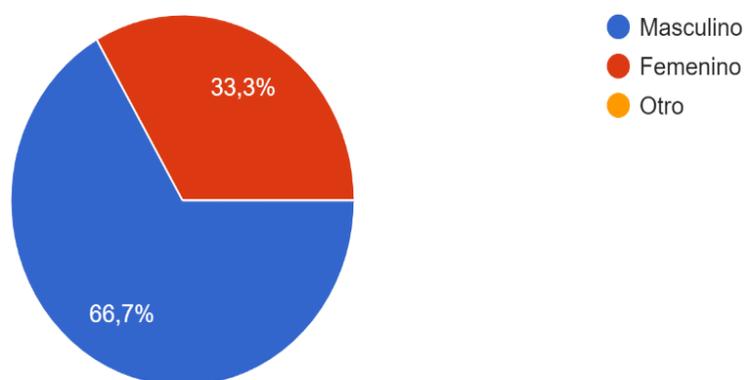


Figura 8. Género. Autoría propia.

La mayoría de la población encuestada está representada por hombres (66.7%), debido a las actividades que se realizan en los contratos celebrados con el cliente, pues se requiere para el desarrollo de las mismas personal masculino, dado que son acciones donde se utiliza demasiado la fuerza, el riesgo y cierta agresividad física. Mientras que el porcentaje representado por las mujeres (33.3%) desempeñan en este caso actividades de oficina que no requieren mayor riesgo físico para ellas, por el contrario, acrecientan más sus habilidades de organización, análisis y decisión.

De igual forma, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en los estudios referentes a la brecha de géneros en el empleo, coincide que en la actualidad mundial las mujeres tienen una participación laboral del 49%, dadas las condiciones del cargo a desempeñar en ocasiones suelen ocupar puesto de avance a largo plazo dentro de la empresa, y la mirada laboral debe estar centrada en garantizar una libertad de trabajo de manera equitativa en condiciones de dignidad, seguridad y equidad, lo cual es esencial para el bienestar del ser humano.

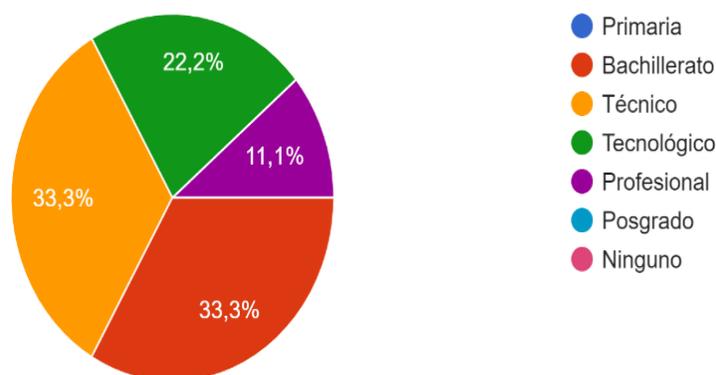


Figura 9. Nivel educativo. Autoría propia.

En el nivel educativo la mayoría son bachilleres y técnicos (66,66%), por otro lado el 22,2% son tecnológicos y solamente el 11% es profesional, siendo este el mayor grado educativo en la empresa; lo que nos permite concluir que en la actualidad organizacional no serán muy competitivos en el mercado laboral, pues la creciente competitividad a nivel internacional, está basada en la calidad de los productos y en la rapidez de prestación de los servicios, lo cual hace que la cualificación de la mano de obra se convierta en el principal elemento para garantizar el futuro de las empresas y muy seguramente en la empresa Servicios Latinos Ltda. el bajo nivel académico se debe a los bajos salarios y a las actividades para las cuales son requeridos.

Es así, que en un informe presentado por la Fundación Encuentro de España, evidenció que en la crisis económica que las empresas afrontan por la emergencia sanitaria, ha sido un factor determinante para demostrar que un 36,2% de las personas con nivel educativo inferior a la segunda etapa de educación secundaria han perdido el empleo, en cambio, en el caso de los estudios universitarios ha sido menor (un 10,1% para los hombres).

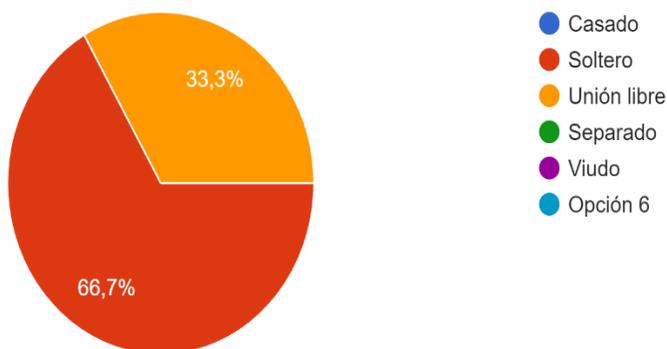


Figura 10. Estado civil. Autoría propia.

Se evidencia que más de la mitad de la población encuestada es soltera (66,7%), y tan sólo el 33,3% vive en unión libre. Según los estudios, cuando una persona tiene esposa (o) e hijos y debe aportar económicamente a su familia, tiene la necesidad de cuidar su empleo. En casos así se reconocen profesionales esmerados en progresar y deseosos de contar con un cargo estable. En ojos de los reclutadores, esto puede ser una garantía y factor de decisión para llenar una vacante laboral.

Sin embargo, existen otros factores que influyen al momento de tomar la decisión sobre una contratación, entre los cuales podemos destacar: la formación, experiencia, capacidades, actitud, competencias y habilidades.

Según datos publicados en la revista Málaga Hoy en el artículo “Vivir sólo, cada vez es más habitual entre solteros y viudas”, muestra como gran conclusión: que casi el 25% eran hogares unipersonales. (Encuesta Continua de Hogares del Instituto Nacional de Estadística -INE- 2014.).

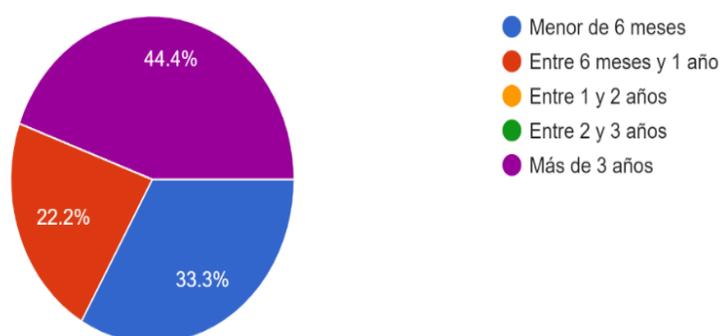


Figura 11. Antigüedad en el cargo. Autoría propia.

De acuerdo a la pregunta que nos permitió determinar la antigüedad de los empleados, encontramos que el 44% del personal lleva más de tres años en la organización, lo cual evidencia que menos de la mitad de la población encuestada siente fidelización hacia la compañía, mientras más del 50% tiene menos de 2 años de vinculación, lo que reitera el tipo de contratación que maneja la empresa de acuerdo a los servicios que presta.

En tal sentido, los resultados de la investigación presentada por el Banco Internacional de Desarrollo referente a la “antigüedad en el empleo y rotación laboral en américa latina” (2016), refiere que Colombia cuenta con la proporción más grande de trabajadores con menos de un año de antigüedad y a su vez se observa la menor proporción de trabajadores con cinco años de antigüedad o más.

De igual manera, para Costay Torres (2011) el término de Fidelización de Empleados, se refiere a las habilidades que se emplean para atraer y retener a personas eficaces y rentables para las empresas, se puede afirmar que los colaboradores se encuentran en un alto nivel de fidelización en base del factor investigado, y es de suma importancia tener fidelizados a los colaboradores para que la empresa logre alcanzar objetivos y metas planteadas, evitando la rotación del personal.

6.3. Cultura organizacional

Según Newstrom (2011), la cultura organizacional estimula el entusiasmo de los empleados, pues atraen su atención, comunican una visión y, en general, suelen honrar como héroes a los individuos de alta productividad y creatividad. En este sentido, las organizaciones que reconocen o premian a los empleados que son evidencia real de la cultura generan modelos a seguir por parte del resto de colaboradores.

Desde la Cultura organizacional cabe resaltar, como afirma Méndez (2004), que son: “Las estrategias internas de socialización y aprendizaje de los principios y la filosofía del proceso se perciben y aprecian de manera diferente en las personas de la organización”. De igual forma, se manifiestan valores comunes parte de la identidad organizacional y que refuerzan la cohesión reflejada en el compromiso que los empleados tengan con la empresa. Surge la necesidad de generar en cada miembro de la organización identidad para con la misma, que se refleje en el contexto laboral y en el cumplimiento de objetivos. “El trabajador tiene un campo en el cual manifestar ese sentido de identidad y confianza en la organización, motivarse gracias al estilo de dirección que lo orienta y complementar sus creencias y valores a partir de sus experiencias y vivencias al interior de la organización que incluso se hagan experienciales en el exterior de la misma” (Rodríguez, 2009).

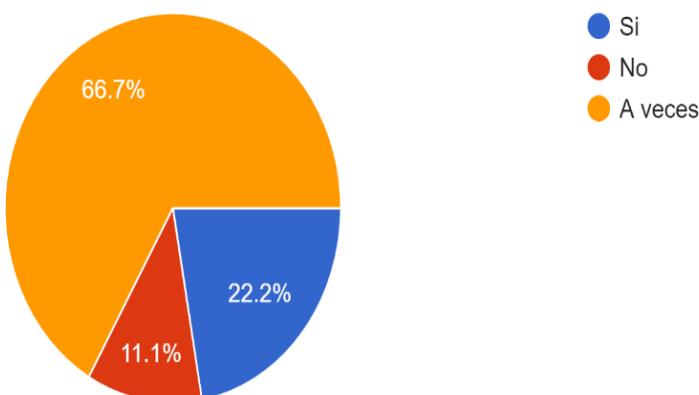


Figura 12. Actividades laborales con motivación. Autoría propia.

El 22,2% de la población expresó sentirse motivado, frente a un 11,1% que opinó lo contrario y más del 66% manifestó que sólo a veces, por lo tanto, se debe optar por nuevas medidas que incrementen la motivación, pues las actividades actuales no están dejando satisfecho a todo el personal, lo que puede generar un mal ambiente laboral con el porcentaje de los empleados descontentos, dado que es mejor invertir tiempo y espacio para escuchar al equipo de trabajo, ya que es una forma de transmitirles que para la compañía son importantes incluso para decidir hacia dónde quiere ir la organización.

Es así, que Herzberg (1959) en su teoría de la motivación, manifiesta que “el dinero no motiva; lo que realmente motiva para un buen desempeño es el reconocimiento sincero de tipo personal que expresa un verdadero aprecio por el trabajo bien hecho”.

Así mismo, Chiavenato, I. (2017) plantea que “es fundamental considerar que los procesos de compensación son elementos de motivación para los trabajadores, que impulsan el alcance de los objetivos institucionales, además de las expectativas individuales de cada colaborador. Por tal razón, las operaciones de remuneración y compensación se destacan dentro de los procesos administrativos de las organizaciones”.

Es claro que el ser humano es un competidor por naturaleza, según esta categoría se podría concluir que la motivación más grande del trabajador es alcanzar las metas propuestas, demostrar cómo entre más difíciles sean las tareas a realizar, mayor será la recompensa, al cumplir tanto las expectativas propias de su ser, como las de la organización; la necesidad de demostrar hace capaz de lograr las metas al ser humano, para que así mismo se motive en el alcance de sus propios retos.

Por lo expresado anteriormente, Naranjo Pereira (2009), considera que “la motivación es un aspecto de enorme relevancia en las diversas áreas de la vida, entre ellas la educativa y la laboral, por cuanto orienta las acciones y se conforma así, en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y hacia qué objetivos se dirige”.

De igual manera, para Robbins & Judge (2013) la motivación la definen como: “los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo”.

Frente a la pregunta sobre reconocimiento de logros a colaboradores, encontramos que más del 70% estima que la empresa reconoce los logros a los colaboradores, pero tenemos más de un 20% que afirma que muy pocas veces se les otorga reconocimiento por la realización de su trabajo.

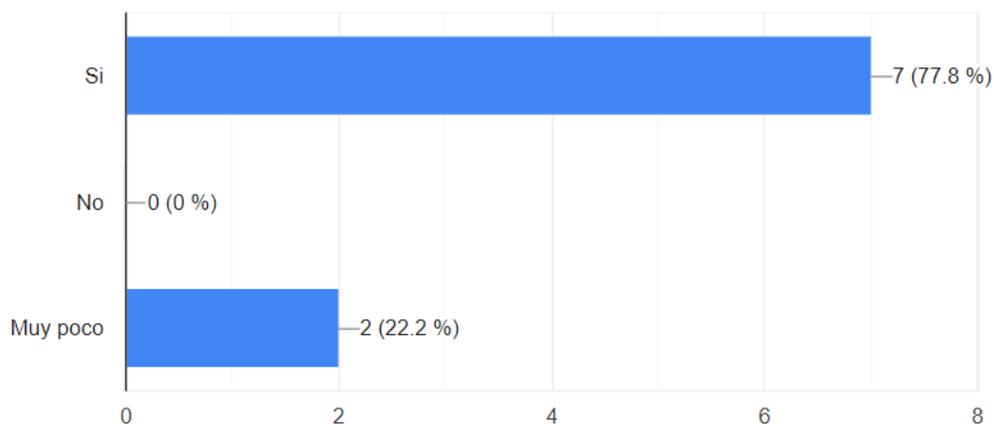


Figura 13. Reconocimiento de logros a colaboradores. Autoría propia.

Por lo que podemos considerar entonces, que cuando no se reconoce un trabajo bien hecho, el clima laboral se puede deteriorar progresivamente. Por ello es importante que la empresa cuente con un sistema de reconocimiento que premie y reconozca logros. Dado que a las personas nos gusta sentirnos valoradas y sentir que nuestra opinión y tareas cuentan.

Por lo tanto, Méndez (2006), manifiesta que el origen del clima organizacional “está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas, enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social”. Define el clima organizacional como el resultado de la forma en que las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno.

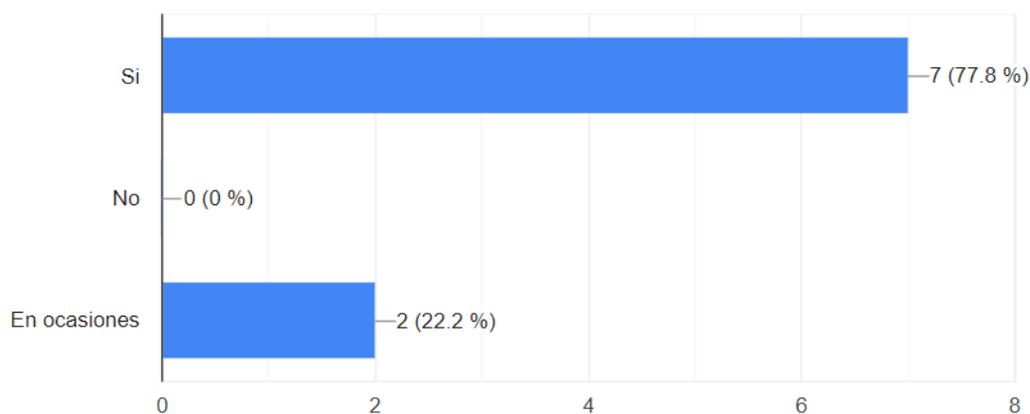


Figura 14. Ambiente laboral. Autoría propia.

Aunque la gran mayoría considera tener un buen ambiente laboral (más del 77%), podemos percibir por su nivel educativo y antigüedad en la empresa, que no tienen claridad sobre el concepto preguntado, pues desde el punto de vista del empleado, el clima laboral es el conjunto de condiciones que contribuye a lograr la satisfacción en el lugar de trabajo. Por otro lado, desde la mirada de la empresa, puede definirse como la suma de elementos que influyen en el clima organizacional, la productividad y buen desempeño de los colaboradores.

De allí, que para Pérez de Maldonado (2004), quien opina que el clima organizacional puede ser entendido como “un fenómeno socialmente construido, que se deriva de las interacciones individuo-grupo y condiciones de trabajo, dando como resultado un significado a las expectativas individuales y grupales”.

El beneficio entonces es favorable no solo para la organización sino para el equipo, pues se genera un ambiente de confianza, respeto y colaboración apropiado a cada ámbito bien sea laboral o personal. Un equipo funciona sobre la base objetiva de unas demandas que recibe y unos servicios que ofrece y sobre una base subjetiva: la interdependencia y confianza entre sus miembros. Un equipo funciona mal si cualquiera de esos dos pilares falla. Se debe tener en cuenta que un equipo de alto rendimiento no se mide exclusivamente por el producto final “económico” de su actividad, aunque desde luego sea el más importante.

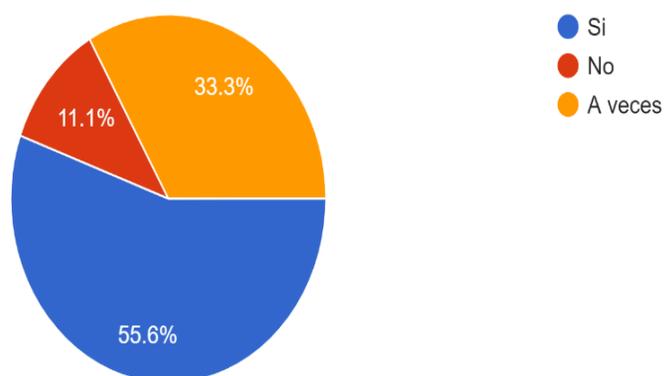


Figura 15. Satisfacción referente al cargo que desempeña. Autoría propia.

De acuerdo a las respuestas dadas, más del 55% de los encuestados considera sentirse satisfechos con estas actividades, pues cuentan con una oportunidad laboral remunerada, la cual hoy en día es muy valorada por la mayoría de la población. Tan sólo un empleado afirma que se siente insatisfecho por considerar que no está identificado con la empresa y sólo pertenece a la organización por la necesidad de empleo. Mientras tanto, tres trabajadores expresan que a veces

sienten satisfacción por dichas ocupaciones, además cabe aclarar que no existe un plan de incentivos que permita reconocer el buen desempeño de las labores asignadas.

La satisfacción que expresan los colaboradores se puede evidenciar en la forma de actuar de una persona, en la disposición, en las actitudes, conductas, sentimientos y cogniciones positivas y negativas que tiene un trabajador hacia sus funciones, este nivel de satisfacción se puede fortalecer desde las áreas de crecimiento y formación, salarios, reconocimientos que da la empresa y el interés tanto personal como laboral en el puesto donde se desempeña.

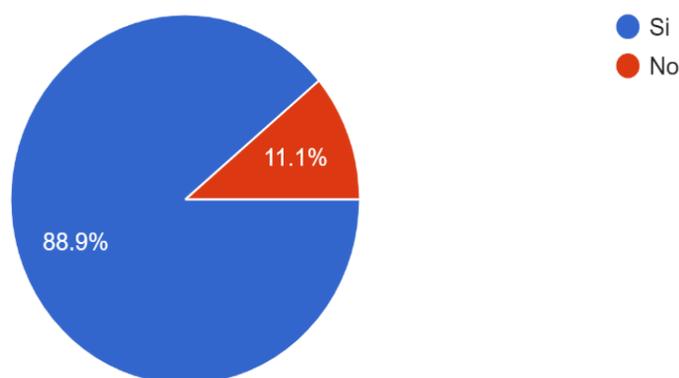


Figura 16. Comunicación entre compañeros y jefe. Autoría propia.

Con los resultados arrojados en esta pregunta, podemos afirmar que los empleados se encuentran satisfechos (más de un 88%) con el proceso de comunicación que se presenta en la empresa, no obstante, el 11% se encuentra manifiesta todo lo contrario. En tal sentido, la comunicación en la empresa constituye uno de los elementos más importantes para su propio desarrollo y por lo tanto debe caracterizarse por ser clara, simple y articulada en un lenguaje fácilmente comprensible.

Al respecto, Soria & Alvarado (2010), argumentan que la comunicación “es el intercambio de información y la transmisión de significados, es el elemento vital de una organización, este proceso de comunicación proporciona una forma de desarrollar la comprensión entre las personas a través de un intercambio de hechos opiniones, ideas, actitudes y emociones”; al mismo tiempo que Fernández (2015) define la comunicación organizacional como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y su entorno”

En síntesis, para establecer la gestión eficaz y eficiente de una empresa u organización, la comunicación es una herramienta de vital importancia. Es un medio que permite conocer los logros, los alcances y de igual manera ayuda a solucionar las dificultades de las personas que trabajan en los diferentes departamentos de una empresa.

Adicionalmente, no podemos desconocer que el éxito de las empresas depende, en gran medida, de la compenetración, comunicación y compromiso que pueda existir entre sus empleados. Cuando éstos trabajan en equipo, las actividades fluyen de manera más rápida y eficiente. Sin embargo, no es fácil que los miembros de un mismo grupo se entiendan entre sí con el objeto de llegar a una conclusión final.

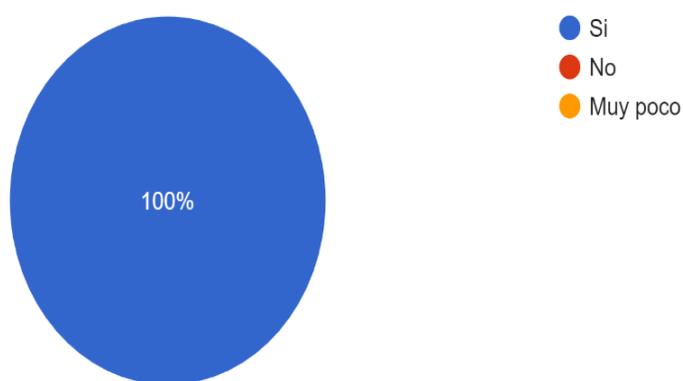


Figura 17. Importancia de un plan de bienestar laboral. Autoría propia.

Podemos evidenciar que el 100% de los empleados consideran que el plan de bienestar es importante, dado que dichos programas, además de mejorar el clima laboral y fortalecer la integración entre los colaboradores, se puede incluir a sus familiares.

Diversos estudios han demostrado que la importancia de estos programas radica en que logran que sus trabajadores estén más motivados. Como resultado, la empresa obtiene una mejora significativa de la productividad.

Según Sirota et al (2006), de Harvard Business School, en el 85 % de las empresas, la moral de los empleados disminuye drásticamente después de sus primeros seis meses. Y continúa deteriorándose durante los años siguientes. Para evitarlo, las empresas deben enfocar sus programas de bienestar laboral en tres aspectos clave: equidad, logro y camaradería.

Con relación a la productividad, la Universidad de Warwick (2014) descubrió que los trabajadores felices son hasta un 12 % más productivos. Pero existen empresas como Google (37%), que pueden lograr niveles de rendimiento mucho mayores.

Del total de la población encuestada para la siguiente pregunta, ocho de los participantes, es decir un 88,9%, respondieron que sí sabían que era bienestar laboral, por lo que se puede afirmar que la gran mayoría conoce la importancia de poner en marcha en la empresa un programa que signifique la valoración de la calidad de vida de sus empleados.

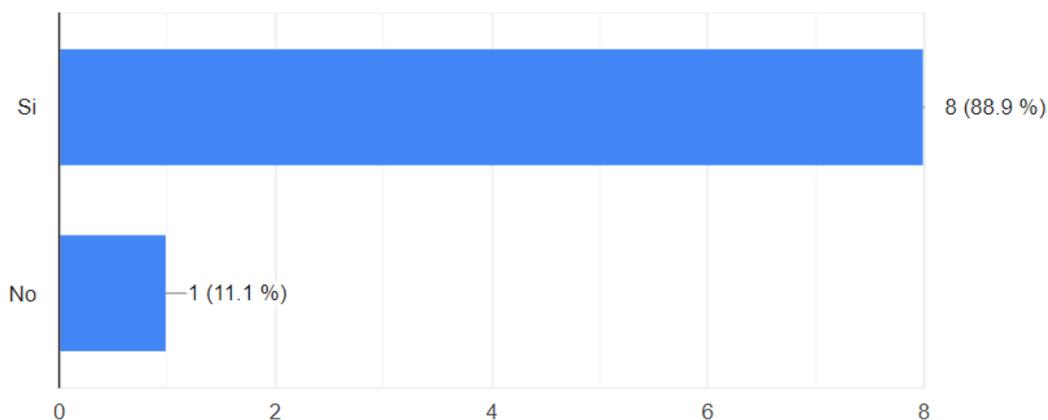


Figura 18. Bienestar laboral. Autoría propia.

Como complemento a lo dicho, Barley y Kunda (1992) manifiestan que el bienestar permite un “... incremento de la lealtad, la motivación y posteriormente hacia los sistemas de compensación, decisiones participativas y enriquecimiento del trabajo”.

Asimismo, Chiavenato, I. (2004) afirma que “el bienestar laboral es la protección de los derechos e intereses sociales de los empleados de la organización, ellos prestan sus servicios, según su función. Es apoyar y complementar a la organización sobre el bienestar laboral de los trabajadores y las condiciones del trabajo a la que ellos están expuestos día a día”.

Resumiendo, el bienestar laboral es el referente principal de este proyecto, dado que posee una postura constructiva en beneficio de todos los colaboradores para el mejoramiento de la calidad de vida y la formación del ser humano de manera integral, en aspectos tanto emocionales, espirituales, físicos y familiares como laborales.



Figura 19. Programas de bienestar laboral en la empresa. Autoría propia.

Más del 55% manifestó no tener conocimiento de un plan de bienestar laboral que se desarrolle dentro de la empresa; por lo que se considera que los empleados tienen desconocimiento a lo que refiere de las actividades que conforman un plan de bienestar laboral.

La creación e implementación de políticas de bienestar para una empresa es la iniciativa más ambiciosa que se puede acometer en este ámbito.

Según la guía salarial Colombia de Hays, el 19% de las empresas no cuenta con un plan de beneficios laborales, lo que indica que no se está avanzando en la mejora de la calidad de vida de los colaboradores.

6.4. Calidad de vida laboral

Con este ítem, se determinará si el personal encuestado siente que hace parte de los programas de bienestar establecidos por la compañía.

Tal y como lo hemos nombrado en el desarrollo de nuestro proyecto, el bienestar laboral tiene una gran importancia tanto para los empleados como para la compañía. No solo está estrechamente relacionado con el ambiente de trabajo, sino que puede llegar a impactar de manera significativa en los resultados de la empresa.

Es así, que Bolaños, E. y Ruiz, Y. (2018). Retoman a Bravo, Peiró & Rodríguez (1996) citado por González (2015), los cuales definen bienestar como: “un conjunto de actitudes que la persona desarrolla hacia su trabajo, pudiendo ir estas referidas hacia el trabajo en general o hacia partes específicas del mismo. En definitiva, se trata de un término globalizador sobre el pensamiento que las personas presentan sobre su trabajo”

Cabe resaltar entonces, el término de calidad de vida laboral definido y citado por Cruz, J. (2018,): “se basa en una percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa (Baitul, 2012).

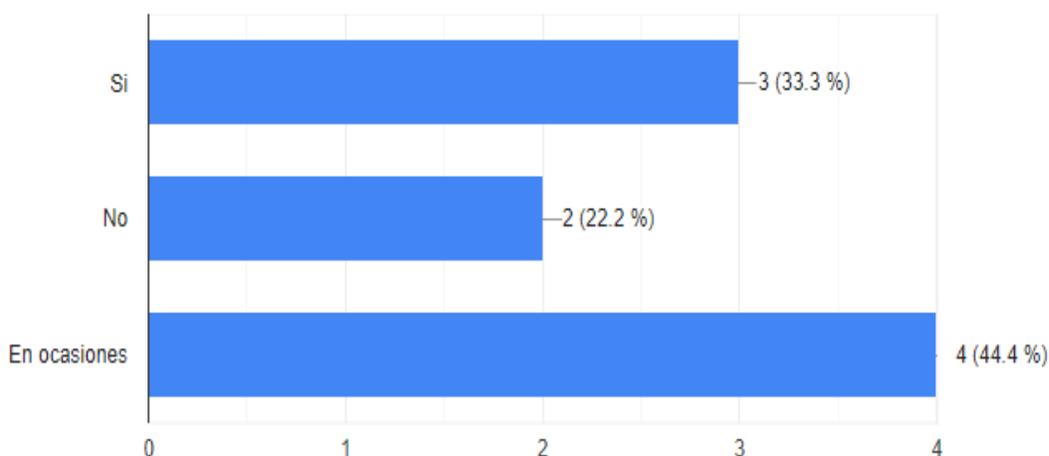


Figura 20. Actividades de integración entre familia y empresa. Autoría propia.

Del total de encuestados el 44% afirman que sólo en algunas ocasiones han involucrado a sus familias, mientras el 33% manifiestan que sí han participado con sus familias y el 22% opina lo contrario. Lo anterior refleja la debilidad frente a la organización de eventos en donde los empleados puedan involucrar a su núcleo familiar, considerándose uno de los aspectos más importantes para generar sentido de pertenencia. Principalmente las respuestas obedecen a que en la organización se realizan pocas actividades que permitan la participación de las familias de los empleados.

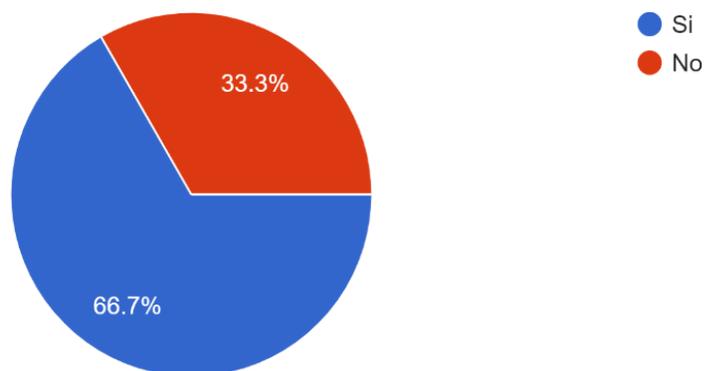


Figura 21. Beneficios de programas por parte de la empresa. Autoría propia.

Tal y como muestra la gráfica, más del 66% de los colaboradores se ha visto beneficiado de algún programa por parte de la empresa, sin embargo, el 33% de los encuestados no conoce ninguna ayuda que lo haya favorecido. Si bien es cierto que el claro objetivo de los beneficios es mejorar la calidad de vida y cubrir algunas de las necesidades externas o internas de los trabajadores;

evidenciamos que la compañía debe implementar programas específicos que logren formar una plantilla feliz, motivada, sana y fiel.

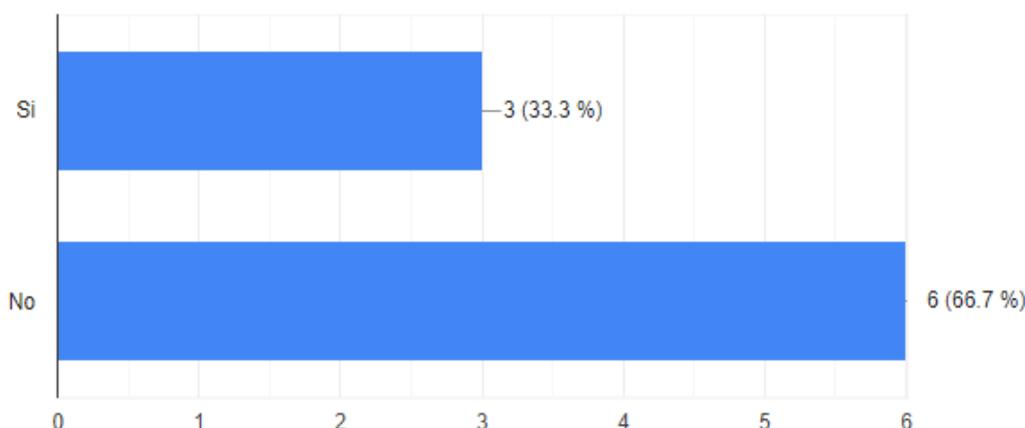


Figura 22. Alianzas y programas de beneficios. Autoría propia.

Como podemos observar, más del 66% de los encuestados afirman no conocer alianzas donde hayan recibido los beneficios nombrados, frente a un 33% que afirma todo lo contrario; razón por la cual podemos concluir el desconocimiento o la falta de acuerdos que se pueden promover con entidades tales como: cajas de compensación, SENA, ARL, EPS.

Sin duda alguna, los beneficios laborales son acciones orientadas a estimular comportamientos y premiar o recompensar el esfuerzo personal o grupal de los colaboradores. Con esto, se busca mostrar reconocimiento al trabajador y las buenas prácticas realizadas por él mismo.

Es por esta razón, que los incentivos están ligados directamente a programas de bienestar, siendo una herramienta indispensable para las organizaciones, dado que proporcionan una manera eficaz para estimular a los empleados y de esta forma lograr en ellos una mayor productividad.

Frente a los planes de incentivos, más del 50% de la población afirma sentirse motivado, por otro lado, más del 30% se siente inconforme. Por tal razón, la organización debe brindar un plan pertinente para estimular a sus empleados a sentirse motivados y así continuar trabajando para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Por esa razón, Pérez, S. (2017) identifica que el salario emocional “lo componen una serie de ayudas que las empresas brindan a sus trabajadores para que estos dispongan de más tiempo para su vida personal, más tranquilidad y menos estrés, algo que al final se traduce en un mejor y mayor rendimiento laboral” (p.33).

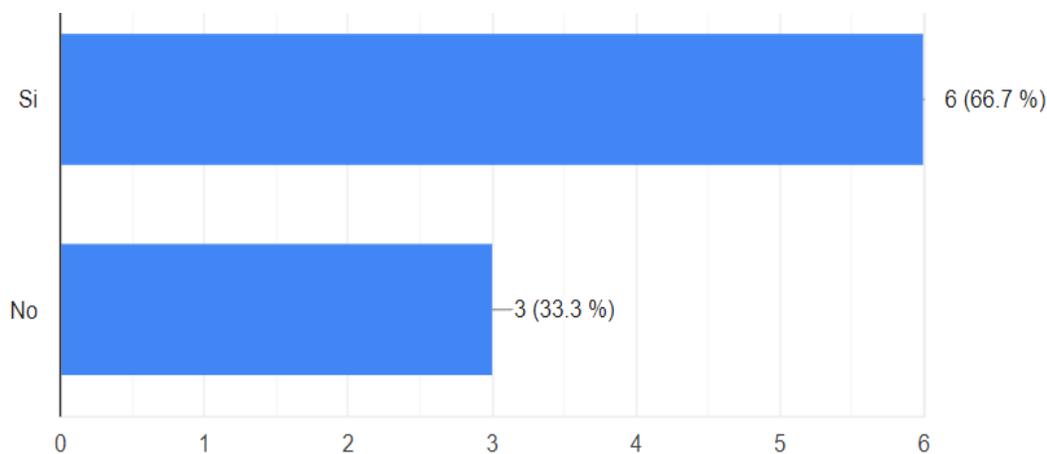


Figura 23. Planes de incentivos. Autoría propia.

De igual forma, Gay (2006), lo postula como “cualquier forma de compensación, retribución, contraprestación no monetaria, que recibe un empleado a cambio de su aportación laboral”. El mismo autor desglosa el término mencionando que se le llama “salario”; pues busca identificarse y relacionarse con los conceptos de contraprestación, reciprocidad, equidad y frecuencia; “emocional” pues, independiente de qué factor se utilice (vacaciones, atención a necesidades personales, entre otros.) busca aportar satisfacción a los motivos intrínsecos de los individuos.

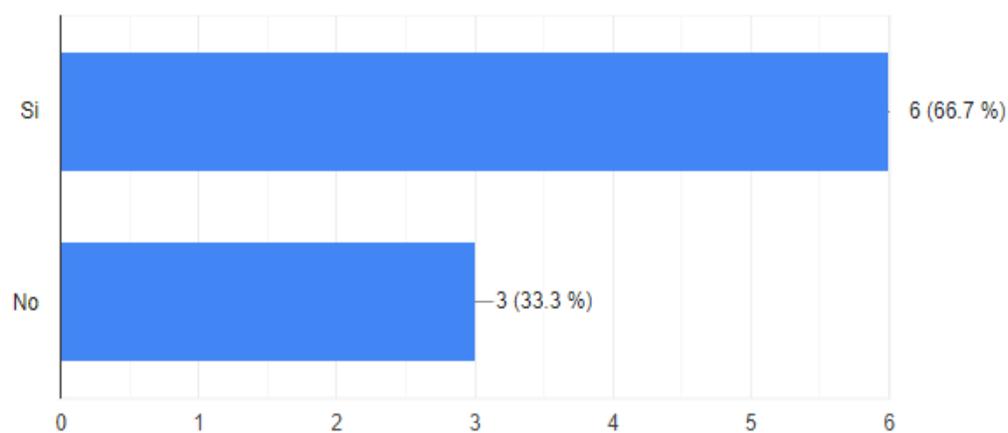


Figura 24. Inducción o capacitación para el cargo. Autoría propia.

La mayoría de los empleados tuvieron inducción (más del 66%), sin embargo, algunos manifestaron no haber contado con la capacitación pertinente para el desarrollo de sus funciones; lo cual refleja falencias en un proceso tan significativo como es la etapa inicial del conocimiento de la empresa y las funciones futuras que deberá adelantar como empleado de la organización.

Para sintetizar, Gary Dessler define la inducción como: “...proporcionar a los nuevos empleados la información básica sobre la empresa, información que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus labores... un proceso continuo que involucra el inculcar en todos los empleados las actitudes, estándares, valores y patrones de conducta prevalecientes que espera la organización y sus departamentos” (Dessler, 1991)

6.5. Cultura digital

El contexto laboral se ha convertido para el ser humano en un factor que determina el bienestar general, siendo este el lugar donde desarrolla la mayor parte de sus actividades diarias; en consecuencia a la actual situación derivada de la emergencia sanitaria COVID-19, el traslado de trabajo al entorno familiar cambió las dinámicas utilizadas cotidianamente, teniendo que adaptarse a tomar nuevas medidas para continuar con sus labores, mediante plataformas que permiten interactuar entre los diferentes integrantes de una organización, tales como Microsoft Teams, Moodle, Zoom y las herramientas digitales multicampus, así como con la aplicación de tecnología un poco más tradicional como Skype, WhatsApp y Facebook.

En efecto, la transformación digital está cambiando las relaciones humanas dentro de la sociedad, en especial en los temas relacionados al ámbito laboral, teniendo un impacto mayor a las futuras generaciones y las transformaciones sociales y económicas debido a los cambios tecnológicos.

En ese mismo orden de ideas, dicha transformación requiere la implementación de mecanismos actualizados y que se encuentren acorde a las necesidades de las empresas, volviéndose en un hábito, razón por la cual se hace imprescindible que tanto directivos como subordinados en las organizaciones avancen en pro de la transformación tecnológica.

En la encuesta realizada resaltamos las siguientes preguntas que nos brindaron información referente a la cultura digital:

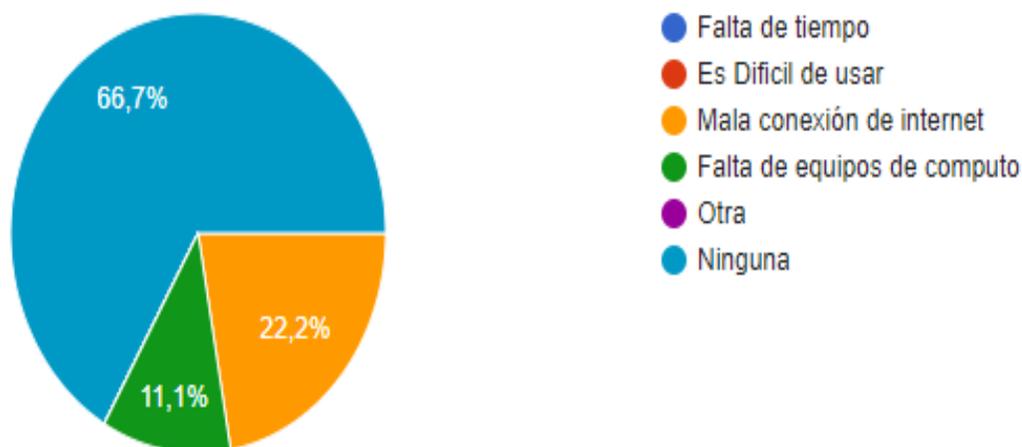


Figura 25. Principales dificultades para el manejo de plataformas virtuales. Autoría propia.

De acuerdo a este resultado, la mayoría de colaboradores (más del 66%) no presentan ninguna dificultad para el manejo de las plataformas habituales; sin embargo, más del 30% manifiesta tener una mala conexión o falta de equipos de cómputo para la utilización de dichas herramientas digitales, lo que refleja que algunas personas tienen dificultades económicas para adquirir planes de servicios de internet de mayor calidad o equipos de cómputo adecuados para desempeñar sus labores desde casa.

Realizando un comparativo de resultados con la investigación que presenta la revista Iberoamérica de evaluación educativa (2013), se observa que la dificultad que se presenta para el manejo adecuado de plataformas, obedece a la falta de familiarización con las herramientas virtuales.

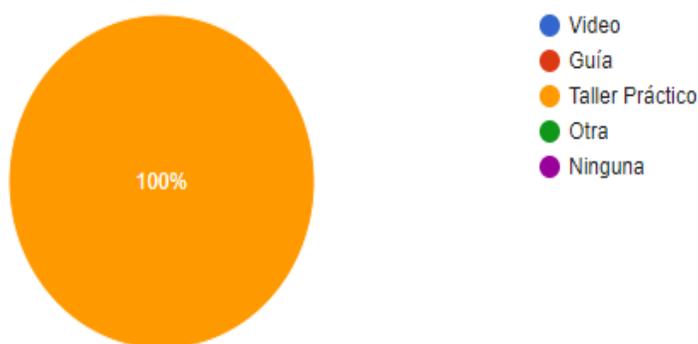


Figura 26. Recibir capacitación de manera virtual. Autoría propia.

Frente a esta inquietud, podemos decir que el 100% de los empleados prefieren un taller práctico, lo cual es importante para que quien reciba la capacitación, pueda desarrollar sus

habilidades y aptitudes frente a su trabajo, mostrando todo lo que sabe y aprendiendo al mismo tiempo sobre su ámbito profesional.

La facilidad que ofrecen los entornos virtuales es una solución para las organizaciones y sus colaboradores en cuanto a la adquisición de distintos conocimientos, desde habilidades blandas hasta conocimientos técnicos necesarios para la ejecución del trabajo.

Por tal razón, las plataformas brindan herramientas y conocimientos necesarios para la realización de tareas, aumentan la participación y desarrollan su iniciativa, lo cual les permite filtrar información, seleccionar y tomar decisiones (Bautista, 2007).

Se reconoce que la virtualidad llegó para quedarse y poner un nuevo punto de partida en la forma de orientar capacitaciones a partir de las herramientas digitales, se puede evidenciar ventajas como las que refiere Cabero (2006) en el artículo capacitaciones online: ¿Cuáles son las 10 ventajas? “menores costos, ambiente de aprendizaje más cómodo, comodidad y flexibilidad, más tiempo para pensar antes de compartir, favorece el trabajo colaborativo con personas de otros países, horario de aprendizaje flexible, disponibilidad del facilitador, apertura a la interacción, mejores oportunidades para concentrarse y el desarrollo de una gran autodisciplina”.

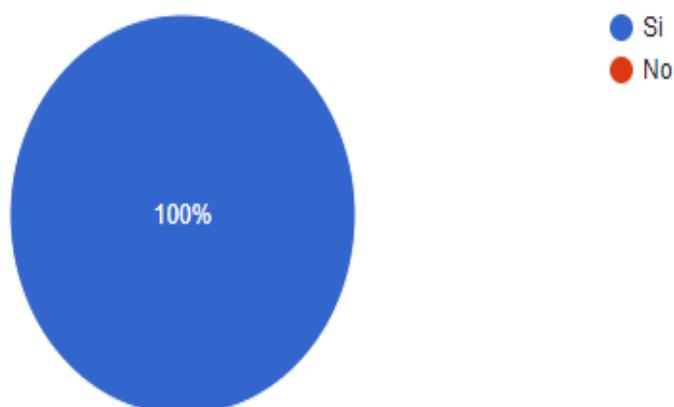


Figura 27. Correo electrónico. Autoría propia.

Se evidencia que el 100% de los trabajadores manejan como mínimo una cuenta de correo electrónico, lo que facilita un medio digital de contacto continuo con todo aquel que lo requiera.

Por lo que podemos afirmar que el correo electrónico es un servicio en la red que nos permite el envío y recepción de mensajes mediante un sistema de comunicación.

De ahí que, Yus (2001, p.154) sostiene que el correo electrónico es una herramienta con un doble uso: permite por un lado a sus usuarios una comunicación de forma regular, instantánea y

permanente, con independencia de dónde estén ubicadas y por otro, proporciona una forma de publicidad y de venta de productos.

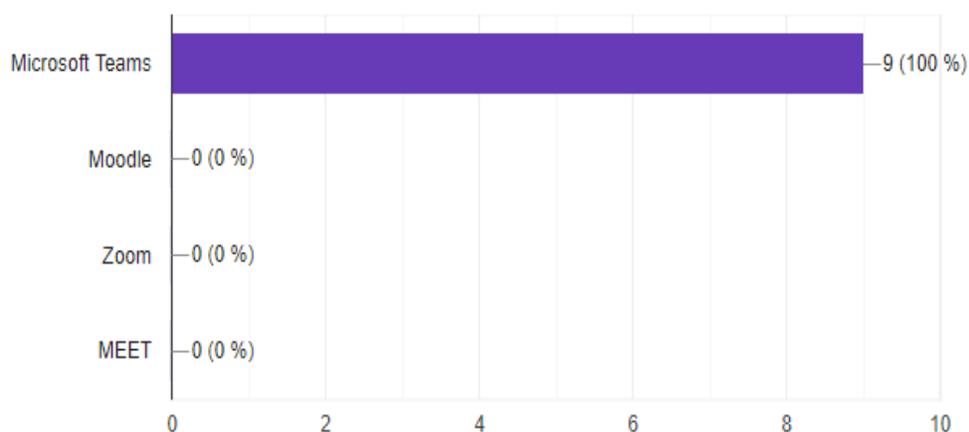


Figura 28. Interacción con plataformas. Autoría propia.

Podemos constatar que el 100% de los encuestados tiene conocimiento de la plataforma de Microsoft Teams, dado que la utilizan como herramienta empresarial, en medio de la transformación digital. Lo que nos indica que si llegara a presentarse la necesidad de manejar cualquier otra plataforma ya sea Moodle, Zoom o Meet estarían fácilmente en la capacidad de trabajarlas, dado que son muy similares en su manejo.

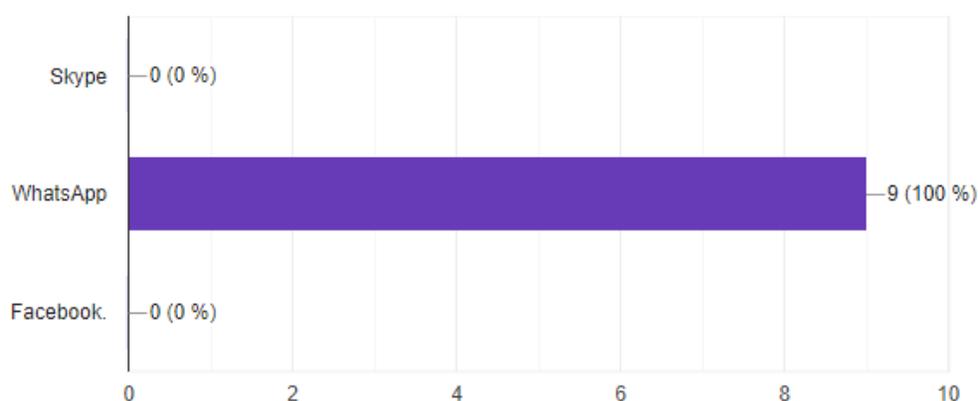


Figura 29. Conocimiento de herramientas digitales multicampus. Autoría propia.

Según lo anterior se afirma que el 100% de los colaboradores tienen conocimiento de la herramienta digital multicampus WhatsApp, dado que la comunicación por este medio es fácil y práctica y comúnmente utilizada.

Conclusiones

Con la presente investigación podemos concluir que, los directivos de la empresa y sus colaboradores tienen la percepción de que el bienestar laboral es un factor importante, dado que mejora las condiciones de vida de los trabajadores, afianzando su sentido de pertenencia hacia la organización y, por lo tanto, se convierten en empleados más productivos.

La formulación e implementación de un plan de bienestar en la empresa Servicios Latinos Ltda., busca establecer unas acciones de mejora para los trabajadores, permitiendo generar espacios de progreso en la vida laboral, personal y familiar de cada uno de ellos.

A través del análisis de datos, se dedujo que el ambiente laboral es un factor determinante en la realización de actividades por parte del equipo de trabajo, por esta razón, en nuestro proyecto evidenciamos la necesidad de continuar aumentando acciones que permitan perfeccionar la labor conjunta, el desarrollo de habilidades blandas y sobre todo la creación de un sistema de estímulos y compensación para los trabajadores.

Sumado a lo anterior y en aporte al mejoramiento del bienestar laboral, los resultados permitieron reconocer que la motivación es un factor emocional que se refleja en la actitud positiva en el ser humano, lo cual representa un tema de gran importancia para la gestión del talento humano, presentándose un reto para la empresa en la identificación de las necesidades y aspiraciones individuales, y así desarrollar planes de acción y estrategias que impulsen el buen desempeño laboral, convirtiéndose en propulsores de la organización y de esta manera hacerla más competitiva en medio de la globalización.

Se espera que la implementación del plan de bienestar en esta organización tenga un impacto positivo para el mejoramiento del clima laboral, de igual manera en los resultados y el cumplimiento de las metas institucionales. Por lo tanto, esta propuesta de plan no solo puede ser una herramienta de planeación, sino que además puede traer consigo importantes resultados en la gestión.

El programa de bienestar laboral en la empresa Servicios Latinos Ltda., propone la posibilidad de fortalecer el compromiso de sus colaboradores, garantizando un alto desempeño y obteniendo excelentes relaciones laborales entre cada una de las áreas y así brindar un adecuado servicio al cliente tanto interno como externo.

Recomendaciones

El grupo de investigación sugiere a la empresa Servicios Latinos Ltda., tener un líder encargado de la implementación, coordinación y ejecución del programa bienestar laboral sugerido, con el fin de medir los indicadores y el impacto obtenido en los colaboradores.

Se propone mejorar dentro de la empresa una serie de indicadores, los cuales ponen en alerta temprana la intervención del área de Gestión Humana, entre los cuales podemos encontrar: reinducción, capacitación, actividades de recreación, cultura, deporte y salud; dado que dichos espacios generan disfrute en los colaboradores.

Gestión Humana debe realizar seguimiento a las causas de retiro de los empleados, a través de la entrevista de desvinculación laboral, la cual será una herramienta fundamental para determinar si las estrategias de bienestar laboral aportan a la permanencia de los colaboradores en la empresa.

Es relevante que, después de los resultados obtenidos en los estudios realizados, no se genere ningún tipo de represarías en contra de los trabajadores por lo expresado y manifestado.

Se sugiere fortalecer las siguientes competencias: comunicación asertiva, sentido de pertenencia, manejo de conflictos y relaciones interpersonales, lo cual dará como resultado una adaptación al cambio y un trabajo en equipo orientado al cumplimiento de objetivos institucionales.

Se recomienda, en el caso de la ejecución del programa, la divulgación a todos los colaboradores de la empresa, haciéndolos partícipes de todas las actividades a desarrollar establecidas dentro de la propuesta.

Se aconseja tener aliados estratégicos que brinden una oferta de beneficios o actividades en las cuales se les permita a los colaboradores participar, esto con el fin de no incrementar gastos en los trabajadores o en la misma compañía.

Se indica hacer seguimiento al plan propuesto, buscando el mejoramiento continuo.

Se sugiere a la empresa Servicios Latinos Ltda., inculcar algunas campañas tales como: promover desde adentro, promoción del aprendizaje y el desarrollo personal, promover el voluntariado y las actividades benéficas, recompensas y celebraciones, mantener abiertas las vías de comunicación e implementar un programa de salud y bienestar.

Se propone el uso de herramientas que permitan una transformación digital como son: el diseño de cursos en ambientes virtuales, la creación de cultura digital para el bienestar, la organización didáctica del contenido, talleres didácticos para realizar en familia, capacitaciones o tutorías de ámbito laboral y eventos recreativos (como rumba-terapia, juegos en familia).

Referencias

- Aquilino, N., Arena, E., Bode, M. y Scolari, J. (febrero 2019). *Objetivos y metas. Elementos claves de una carta de navegación. Serie ¿Cómo diseñar metas e indicadores para el monitoreo y evaluación de políticas públicas?* CIPPEC, Guía N° 4. Recuperado de: <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2019/03/ME-Guia-4.pdf>
- Bolaños, E. y Ruiz, Y. (2018). *Diseño del programa y plan de bienestar laboral en la empresa Gamaquim*. Para optar por el título de Psicología. Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10038/1/2018_dise%C3%B1o_programa_bienestar.pdf
- Bonilla, M., Caballero, K., Contreras, D., Herrera, N. y Tafur, G. (2020). *Propuesta de programa de bienestar laboral para el centro comercial el gran san Victorino*. Para optar por el título de especialista en gestión humana de las organizaciones. Universidad Piloto de Colombia. Recuperado de: http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6978/Propuesta_Plan_de_Bienestar_Gran_San%20%281%29.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Cabero, J. (2006). Bases pedagógicas del e-learning. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*. Vol. 3 - N. ° 1 / Abril de 2006. <https://rusc.uoc.edu/rusc/es/index.php/rusc/article/download/v3n1-cabero/265-1182-2-PB.pdf>
- Calderón, G. Murillo, S. y Torres, K. (2003). *Cultura organizacional y bienestar laboral*, Cuadernos de Administración, vol. 16, núm. 25, enero-junio, 2003, pp. 109-137. Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de: file:///C:/Users/user/Downloads/Redalyc_Cultura_organizacional_y_bienest.pdf
- Castro, A. Escobar, I. y Urbina, L. (2014). *Estrategias para el fortalecimiento del sentido de pertenencia de los docentes del jardín Dreams Kindergarten*. para optar por el título de especialista en gerencia educativa. Universidad de La Sabana. Recuperado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/11643/Ana%20Maria%20Castro%20Mora%20%28tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrió, A. y Gómez, P. (2003). *Propuesta de programa de inducción para los nuevos empleados del área de operación en la empresa Tecnollantas SA de CV*. Universidad de las Américas

- Puebla. Recuperado de:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/carrion_o_am/capitulo4.pdf
- Comisión económica para América Latina y el Caribe (2016). *Objetivos de desarrollo sostenible*. Recuperado de: <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/311197/agenda-2030-y-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible.pdf>
- Chiavenato, I., (2005). *Administración de recursos humanos*. [e-book]. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Cruz, J., (2018). *Calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: Una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/646/64659525004/index.html>
- Cueto, B. (4 julio 2011). La importancia del nivel educativo [Entrada de Blog]. Recuperado de: <https://blogs.comillas.edu/informeespana/2011/07/04/la-importancia-del-nivel-educativo/>
- Dovale, E. Duran, J. y Ramos, L. (2019). *Propuesta de inducción al personal que ingresa a laborar en la constructora CONFUTURO Ltda.*, en la ciudad de Montería. Ciencias Contables, Administrativas y Afines. Administración de Empresas Montería, Córdoba Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17469/1/2019_propuesta_inducci%C3%B3n_personal.pdf
- Economipedia, haciendo fácil la economía. (2021). *Pirámide de Maslow*. Recuperado de: <https://economipedia.com/wp-content/uploads/P%C3%ADramide-necesidades-Maslow-1024x490.png>
- Fernández, A. y Ku, A. (2017). *Teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor*. Since créditos (2017). [Video] YouTube. https://i.ytimg.com/vi/88_PWNm9N8M/hqdefault.jpg
- Frassa, J. (2011). *Cultura organizacional: conceptualizaciones y metodologías detrás de un concepto complejo*. Dirección y Organización, (44), 74-85. https://scholar.google.com.co/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=cultura+organizacional+concepto&oq=cultura+organizacional+
- García, M. (2019). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Cuadernos de Administración, núm. 42, julio-diciembre, 2009, pp. 43-61 Universidad del Valle. Recuperado de: Redalyc. *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*

- Gómez, A., Porras, K., (2012). *Diseño del Programa de Bienestar Laboral*. Tesis de Especialización Universidad Jorge Tadeo Lozano. Recuperado de: <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1628/T199.pdf>
- Gualavisi, M. y Oliveri, M. (2016). *Antigüedad en el empleo y rotación laboral en América Latina*. Nota Técnica, Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Antig%C3%BCedad-en-el-empleo-y-rotaci%C3%B3n-laboral-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>
- Guzmán, E. (2019). *La productividad laboral*. Revista Milenio. Recuperado de: <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-politecnica-de-tulancingo/la-productividad-laboral>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral: (Trabajo final de grado)*. Mendoza, Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas. Recuperado de: <https://bdigital.uncu.edu.ar/4875>
- Hernández. C. (2019). *Percepción del salario emocional en los colaboradores del área Tax & Legal*. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Universidad de la Salle. Recuperado de: https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1998&context=contaduria_publica
- Hernández, M., Martín, C., y Sánchez, N. (s.f.). *La entrevista, metodología de investigación*. Máster en Tecnologías de la Información y la Comunicación en Educación. Recuperado de: http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf
- Huilcapi, M., Jácome, G. y Castro. G. (2017). *Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial*. Revista científica, dominio de las ciencias. Universidad Técnica de Babahoyo. Recuperado de: <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-Motivacion-5889721.pdf>
- Logo empresa Servicios Latinos Ltda. (2021). [Grupo de Facebook]. Facebook. <https://www.facebook.com/pages/category/Community/Servicios-Latinos-Ltda-1407497226148544/>
- López, S. (2015). *Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla*. Sede regional de Escuintla. Tesis de grado licenciatura en psicología industrial/organizacional. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <Http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf>

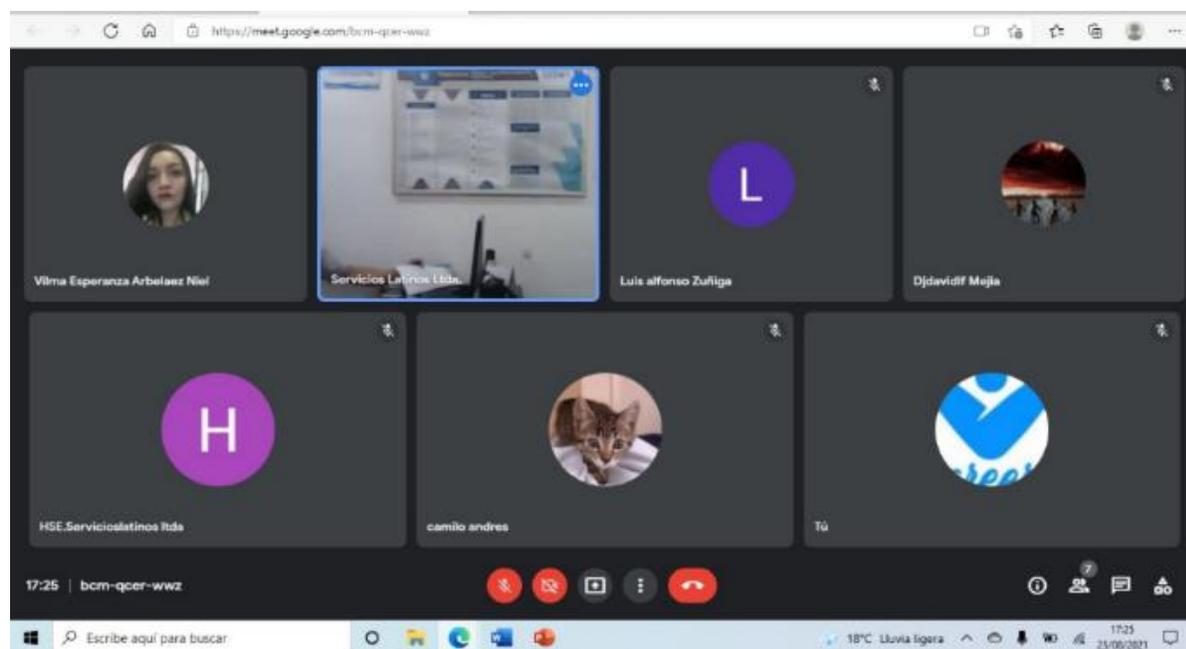
- Mahecha, L. (2019). *Bienestar y calidad de vida de la empresa Construcciones Obycon S.A.S.* Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano. Recuperado de: Opción Grado Laura Mahecha 07_15.pdf (poligran.edu.co)
- Medina, A. (2018). *Aportes de las compensaciones en el desempeño laboral.* ensayo de grado requisito parcial para optar al título de especialista en alta gerencia, Universidad Militar Nueva Granada, Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17691/MedinaRojasAndreaEsperanza2018.pdf?sequence=2>
- Montoya, J. Revisión documental: *Salario Emocional y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería.* Universidad Católica de Pereira. Recuperado de: <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/7201/2/DDMPSI320.pdf>
- Núñez, F. (2007). *¿Cómo se elabora un cuestionario?* Universitat de Barcelona Institut de Ciències de l'Educació Secció de Recerca. Recuperado de: https://drive.google.com/drive/folders/1jr36_sX0n-IEOyRBf5yLe7UbUH__cx
- Organización Internacional del Trabajo (2018). *La brecha de género en el empleo: ¿Qué frena el avance de la mujer?* Recuperado de: <https://ilo.org/infostories/es-ES/Stories/Employment/barriers-women#what-women>
- Origen y Definición del término cultura organizacional. (s.f.). Gestión de la cultura Organizacional. Uniagustiniana. Unidad 1. Recuperado de: <http://eduvirtual2.uniagustiniana.edu.co/course/view.php?id=131§ion=1>
- Pérez, M. y Saker, A. (2013). Importancia del uso de las plataformas virtuales en la formación superior para favorecer el cambio de actitud hacia las TIC. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 6(1), 153-166. Universidad del Magdalena, Colombia. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/370238353/Dialnet->
- Prieto, A. (2014). *La importancia de la evaluación del desempeño, como proceso sistemático generador de cambios y herramienta de gestión gerencial.* Diplomado en gerencia del talento humano. Universidad Militar Nueva Granada. [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12930/evaluacion%20del%20desempe%F1o%20\(Ensayo\).pdf?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12930/evaluacion%20del%20desempe%F1o%20(Ensayo).pdf?sequence=1)

- Psicoportal (2021). *Teoría de la motivación-higiene de Herzberg: definición, relación y más*. Recuperado de: <https://psicoportal.com/teorias-psicologicas/teoria-de-la-motivacion-higiene-de-herzberg/>
- Reyes, J. (2015). *Factores que influyen en un proceso de fidelización de los colaboradores en un desarrollo*. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Reyes-Jesus.pdf>
- Rocco, M. (2009). *Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica*. Memoria para optar al título de Psicólogo Universidad de Chile. Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf
rosoftWord - Memoria María Rocco (uchile.cl)
- Rojas, C. y Niebles, W. Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. Información tecnológica Vol. 31. Universidad del Atlántico. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- Sánchez, J. y Calderón, V. (2012). *Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. Pensamiento y gestión*. N° 32. Universidad del Norte. (p. 54-82). Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n32/n32a04.pdf>
- Sarmiento, D., Amarillo, L., Olmos, R., Murillo, Y., (2015). *Propuesta de plan de bienestar social laboral para los empleados de la empresa Diagnostiya Ltda. desde un enfoque de gerencia social*. (Tesis de Especialización, Corporación Universitaria Minuto de Dios). Recuperado de: https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/4557/TEGS_SarmientoDeisy_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Secretaría Nacional de Planificación Y Desarrollo – SENPLADES, (2013). *Guía Metodológica de formulación de indicadores y metas para las Agendas de Coordinación Intersectorial Subsecretaría de Seguimiento y Evaluación*. Recuperado de: http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/PORTAL/DT/6_guia_metodologica_de_formularios_indicadores_y_metas.pdf
- Segurado, A. & Agulló, E. (2002). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde Psicología Social*. Psicothema, 14 (4). 828-836. Recuperado de <http://www.psicothema.es/pdf/806.pdf>

- Servicios de calidad de vida (2020). *Últimas tendencias de beneficios laborales en Colombia*. Sodexo. Recuperado de: <https://blog.sodexo.co/plan-de-beneficios-para-empleados-colombia-tendencias-2020>
- Tamayo, M. (1987). *La investigación. Serie Aprender a investigar*, módulo 2 pág. 57. Recuperado de: <https://documents.pub/document/tamayo-y-tamayo-metodologia-de-la-investigacionpdf.html>
- Toro Vélez, Deisy. (2019). *Propuesta de un programa de bienestar laboral que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores de una Institución Educativa del sector público del Municipio de Envigado*. (Monografía para optar por el título de Especialista en Psicología Organizacional, Universidad de Antioquia). Recuperado de: http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/11620/1/ToroDeisy_2019_PropuestaProgramaBienestar.pdf
- Toro. Y. (2015). *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. para optar por el título de Especialista en Alta Gerencia. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13939/LUZ%20Y?sequence=2>
- United Nations Global Compact (2018). *Pacto mundial de naciones unidas, una llamada a la acción para empresas sostenibles*. Recuperado de: https://www.pactomundial.org/wp-content/uploads/2018/02/Flyer-New-Strategy-GC-2018_20180126.pdf
- Universidad Tecnológica del Perú. (26 junio 2020). *La importancia de la capacitación en tiempos de cuarentena*. [Entrada de Blog]. Recuperado de: <https://www.postgradoutp.edu.pe/blog/a/la-importancia-de-la-capacitacion-en-tiempos-de-cuarentena/>
- Valenzuela, C., Ramírez, R., González, N. y Celaya, R. (s.f). *Diagnóstico organizacional: una mirada hacia el futuro. Company Diagnosis: A look Ahead*. Recuperado de: https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no70/43b-diagnostico_organizacional_una_mirada_hacia_el_futuro_noviembre_2010_corregido.pdf
- Vela. C. (2006). *El correo electrónico: el nacimiento de un nuevo género*. Universidad Complutense de Madrid, facultad de filosofía, Madrid. recuperado de: <http://webs.ucm.es/BUCM/tesis//fll/ucm-t29391.pdf>

Anexos

Anexo A. Presentación del equipo de trabajo



Anexo B. Presentación Power Point

Propuesta de un plan de bienestar laboral para la empresa Servicios Latinos Ltda.



Any Stefanny Barrientos Rúa
Diana Patricia Gutiérrez Prieto
Vilma Esperanza Arbeláez Niel

Programa Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano
Universitaria Agustiniiana

Que es un plan de bienestar laboral?

Es un proceso permanente, orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del trabajador y el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a la comunidad.



Propósito del plan de bienestar laboral

Con el fin de contribuir a un entorno laboral apropiado, se diseñará el plan de bienestar laboral propuesto para la empresa Servicios Latinos Ltda., siendo entendido no sólo como un término orientado a la ganancia económica, sino un concepto sólido, en búsqueda de la calidad de vida a partir del bienestar, la felicidad y la satisfacción de la persona, de esta manera exaltando la labor del colaborador, el sentido de pertenencia y la motivación.



Ventajas del plan de bienestar laboral

Los programas de bienestar laboral están organizados como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar el desarrollo integral, es así que se verá fortalecidas las condiciones tanto físicas como psicosociales y laborales de los colaboradores, reflejando de este modo el compromiso y el buen desempeño de sus labores para el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos de la empresa Servicios Latinos Ltda.



Objetivo general

Diseñar un plan de bienestar laboral orientado al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, a través de actividades que contribuyan a la eficiencia de las funciones.



Objetivos específicos

- Conocer las necesidades de los colaboradores a partir de un diagnóstico inicial, así como el perfil sociodemográfico de la empresa.
- Implementar acciones que conlleven al fortalecimiento del buen trabajo en equipo, integridad y adaptación al cambio.
- Fortalecer la cultura organizacional y las buenas prácticas en los entornos laborales, familiares y personales.
- Emplear mecanismos de bienestar laboral por medios virtuales en el marco de la transformación digital.



Se espera que la implementación del plan de bienestar en esta organización tenga un impacto positivo para el mejoramiento del clima laboral y para los resultados y el cumplimiento de las metas institucionales. Por lo tanto, esta propuesta de plan no solo puede ser una herramienta de planeación, sino que además puede traer consigo importantes resultados en la gestión.



Agradecemos a los directivos y colaboradores de la empresa Servicios Latinos Ltda. Por la disposición y apoyo a nuestro proyecto, donde esperamos que los resultados sean el bienestar de todos los trabajadores de la empresa.



Anexo C. Consentimiento informado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo _____, identificado con C.C No. _____ de _____, de forma voluntaria acepto participar en la “**Propuesta de un plan de bienestar laboral para la empresa Servicios Latinos Ltda.**”

Este plan cuenta con entrevista, encuesta, entre otros y tiene como objetivo principal de “Diseñar un plan de bienestar laboral orientado al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, a través de actividades que contribuyan a la eficiencia de las funciones” como insumo para el trabajo de investigación de la Especialización Programa Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano de las estudiantes Any Stefanny Barrientos Rúa, Diana Patricia Gutiérrez Prieto, Vilma Esperanza Arbeláez Niel, de la Universitaria Agustiniiana

Los hallazgos encontrados se manejarán con total confidencialidad y anonimato, mi nombre no aparecerá en ningún documento; los datos serán utilizados exclusivamente para el trabajo de investigación y serán analizados de manera general.

Con la firma de este documento yo estoy dando consentimiento y aceptación a que, como participante de la entrevista, encuesta, entre otros y sea grabada mi voz, sean tomadas fotos y videos; y que los mismos sean insumos en la elaboración del trabajo de investigación sin comprometer mi integridad.

He entendido las condiciones y objetivos del plan de bienestar laboral que se va a realizar, estoy satisfecho(a) con la información recibida por parte de los estudiantes responsables, quién lo ha hecho en un lenguaje claro y sencillo, y me ha dado la oportunidad de preguntar y resolver las dudas a satisfacción.

En tales condiciones consiento participar en las actividades ya mencionadas.

Firma
Nombre:
Edad:
Cédula:
Fecha:

Anexo D. Formato de encuesta

Fecha: _____

Agradecemos su colaboración respondiendo esta encuesta, la cual será muy útil para la identificación de mejoras de la empresa, así mismo los aspectos que se determinarán para la construcción de propuesta de bienestar laboral y mejora del ambiente laboral.

1. Perfil sociodemográfico

- Edad

De 25 a 35 años _____ De 36 a 45 años _____

De 46 a 55 años _____ De 56 a 65 años _____

- Género

Masculino _____ Femenino _____ Otro _____

- Nivel educativo

Primaria _____ Bachillerato _____ Técnico _____

Tecnólogo _____ Profesional _____ Posgrado _____

Ninguno _____

- Estado civil

Casado _____ Soltero _____ Unión libre _____

Separado _____ Viudo _____

- Antigüedad en el Cargo:

Menor de 6 meses _____ Entre 6 meses y 1 año _____

Entre 1 y 2 años _____ Entre 2 y 3 años _____

Mas de 3 años _____

2. Cultura organizacional

- ¿Se realizan actividades laborales con motivación generando compromiso con la empresa?

Si _____ No _____ A veces _____

- ¿La empresa reconoce los logros a los colaboradores?

Si ___ No ___ Muy Poco _____

- ¿Considera usted que existe un ambiente laboral adecuado para trabajar en equipo?

Sí ____ No ____ En ocasiones _____

- ¿Está usted satisfecho con las actividades diferentes al cargo desempeñado en la empresa?

Sí ____ No ____ a veces _____

- ¿Está satisfecho con la comunicación que existe entre sus compañeros y su jefe?

Sí ____ No ____

- ¿Cree usted que un plan de bienestar laboral es importante para una organización?

Sí ____ No ____ Muy Poco _____

- ¿Sabe usted que es bienestar laboral?

Sí ____ No ____

- ¿Conoce usted programas de bienestar social laboral dentro de la empresa?

Sí ____ No ____

3. **Calidad de vida laboral**

- ¿Se realizan actividades de integración entre su familia y la empresa?

Sí ____ No ____ en ocasiones _____

- ¿Se ha beneficiado usted en cuanto a vivienda, educación, recreación, créditos y programas de salud por parte de la empresa?

Sí ____ No ____

- ¿Conoce usted algunas alianzas que los beneficie en recreación, cultura, deporte y educación por parte de la empresa?

Sí ____ No ____

- ¿La empresa realiza planes de incentivos que lo motiven a realizar mejor sus funciones?

Sí ____ No ____

- ¿Cuándo ingresó a la empresa, recibió inducción o capacitación pertinentes al cargo a desempeñar?

Sí ____ No ____

4. **Cultura digital**

- En las plataformas virtuales que usted maneja, ¿Cuáles son las principales dificultades que se le presentan?

Falta de tiempo _____ Es difícil de usar _____ Mala conexión de internet _____

Falta de equipo de cómputo _____ Otra _____ Ninguna _____

- ¿De qué manera le gustaría recibir una capacitación para la utilización de una plataforma virtual?

Video _____ Guía _____ taller práctico _____ Otro _____ Ninguno _____

- Tiene activo un correo electrónico

Si ___ No ___

- ¿De cuáles de las siguientes plataformas de interacción tiene algún conocimiento?

Microsoft Teams _____ Moodle _____ Zoom _____ Meet _____

- ¿De cuáles de las siguientes herramientas digitales multicampus tiene algún conocimiento?

Skype _____ WhatsApp _____ Facebook _____

Anexo E. Formato de entrevista semiestructurada

Nombre del entrevistado:

Lugar y fecha:

PREGUNTAS:

1. ¿Cuál es su cargo en la empresa y hace cuánto lo desempeña?

2. ¿Considera que los planes de bienestar laboral impactan en la calidad de vida de los colaboradores y sus familias? Explique.

3. ¿Cree que la empresa ha apoyado o ha contribuido para alcanzar el proyecto de vida de algún colaborador?, Describa un caso de éxito.

4. ¿Tiene conocimiento de planes o incentivos que pertenecen al plan de Bienestar Laboral?

5. ¿Cómo cree usted que debería ser el plan de bienestar laboral para los empleados?

6. ¿Sabe usted cuál es el compromiso que adquiere la empresa al implementar el programa de Bienestar Laboral?

6. ¿Tiene conocimiento de las empresas que entidades que apoyan al desarrollo de un plan de Bienestar Laboral?

8. El bienestar laboral se logra mediante los programas de capacitación, recreación y salud ocupacional lo que genera calidad de vida para los empleados, ¿Qué actividades creería usted que se pueden realizar para dar cumplimiento a ese propósito?

9. ¿La empresa cuenta con presupuesto asignado exclusivamente para el plan de bienestar laboral?, ¿Qué porcentaje cree usted que corresponde frente al total de áreas involucradas?

Anexo F. Aplicación de encuestas y entrevistas.



Anexo G. Tabulación de datos entrevista

Preguntas	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3
¿Cuál es su cargo en la empresa y hace cuánto lo desempeña?	Soy HSE 1 año	Coordinador Contratación Ingreso en noviembre de 2020.	Mi cargo es talento humano desde hace 7 años
¿Considera que los planes de bienestar laboral impactan en la calidad de vida de los colaboradores y sus familias? Explique.	Si, un colaborador que desempeña su labor en un ambiente laboral sano, hace bien sus actividades y esa buena energía se irradia en su hogar	Tener una cultura de bienestar laboral hace que las personas integren su salud física y mental como parte de una rutina, y esto se refleja en mayor productividad.	Tener un clima organizacional sano para el desarrollo de sus actividades
¿Cree que la empresa ha apoyado o ha contribuido para alcanzar el proyecto de vida de algún colaborador?, Describa un caso de éxito.	Si, Mansarovar ha desarrollado varios proyectos en pro de las comunidades aledañas	No conozco los proyectos de vida de mis compañeros	Si, por que se une con la contratista Mansarovar para alcanzar y lograr proyectos
¿Tiene conocimiento de planes o incentivos que pertenecen al plan de Bienestar Laboral?	No	No	No
¿Cómo cree usted que debería ser el plan de bienestar laboral para los empleados?	Debe ser consolidado con las opiniones de los colaboradores	Un ambiente tranquilo, inclusivo, cómodo, colaborativo por parte de las empresas.	Un ambiente sin conflictos, tranquilos, colaborativos y con comunicación asertiva
¿Sabe usted cuál es el compromiso que adquiere la empresa al implementar el programa de Bienestar Laboral?	No	Velar por el confort de su personal y ayudar a que los empleados estén satisfechos con el trabajo y en su entorno familiar.	Dar cumplimiento y mejorar el nivel de vida de los trabajadores
¿Tiene conocimiento de las empresas o entidades que apoyan al desarrollo de un plan de Bienestar Laboral?	No	Si, Ismocol de Colombia	No

<p>El bienestar laboral se logra mediante los programas de capacitación, recreación y salud ocupacional, lo que genera calidad de vida para los empleados, ¿Qué actividades creería usted que se pueden realizar para dar cumplimiento a ese propósito</p>	<p>Teniendo en cuenta el estrés laboral que se maneja, sugiero más actividades recreativas o lúdicas extras o diferentes al trabajo</p>	<p>Todas aquellas que den como resultado el mejoramiento de la calidad de vida del personal y su satisfacción laboral.</p>	<p>Actividades recreativas y lúdicas</p>
<p>¿La empresa cuenta con presupuesto asignado exclusivamente para el plan de bienestar laboral?, ¿Qué porcentaje cree usted que corresponde frente al total de áreas involucradas?</p>	<p>No tenemos conocimiento</p>	<p>No hay presupuesto, 5% utilidades Netas Anuales</p>	<p>Si, pero no sé cuánto disponga la empresa para realizar plan de bienestar.</p>