

**Estrategias que permitan el acceso a actividades de bienestar sucursales porvenir
regional Bogotá**

Jennifer Astrid Cifuentes Ramírez, Erika Paola Lizarazo González y Sandra Maritza
Sánchez López

Facultad de Administración y Negocios, Universidad Sergio Arboleda

Proyecto Final de Grado Especialización

Dr. Jorge A. Giraldo Vanegas

Febrero 19 de 2021

Universidad Sergio Arboleda

Sede Bogotá

Resumen

El objetivo del presente trabajo se realiza para identificar las falencias que se presentan dentro de la compañía Porvenir S.A, en la participación del personal de la empresa a las actividades de bienestar programadas por el área de Talento Humano. Los funcionarios de las sucursales que brindan atención al cliente, no pueden ser participes basado en los horarios asignados. La justificación se ejecuta con el fin de que todos los funcionarios de las sucursales de la regional Bogotá puedan gozar de los beneficios que brinda la empresa sin tener que desplazarse a la sede principal, donde se desarrolla toda la programación.

La metodología que se utilizará está basada en diseñar una encuesta, entrevista con la Business Partner y la Vicepresidencia de clientes, lo que permitirá obtener una base de datos y así conocer detalles de la percepción de los empleados de las sucursales, sobre las actividades de bienestar general. Con esto se pueden diseñar y construir estrategias adecuadas para el aprovechamiento total del capital humano a las actividades que se proyecten a futuro. La principal conclusión del trabajo, tiene como objetivo lograr estrategias para que los funcionarios de las oficinas de la regional Bogotá tengan acceso completo a las actividades y sean de gran provecho para el personal de la institución.

Palabras Clave.

Bienestar, Calidad de vida, estrategias de bienestar, proactividad laboral, trabajo en equipo.

Abstract

The objective of this work is to identify the shortcomings that occur within the company Porvenir SA, in access to the welfare activities programmed by the Human Talent area, in which the officials of the branches that provide customer service They cannot access them by crossing the assigned hours. The justification is executed in order that all the officials of the branches of the Bogotá regional, can access these benefits without distinction whatsoever and without having to go to the main headquarters, where all the programming is

developed, this in order to not to affect the customer service hours. The methodology to be used is based on designing a schedule, accompanied by surveys, an interview with the Business Partner and the Vice-presidency of clients, which will allow to know in detail the perception of the employees of the branches and through these studies design the strategy adequate for the full use by all officials to the programmed wellness activities. The main conclusion of the work, aims to ensure that the officials of the branches of the Bogotá regional, have full access to the scheduled wellness activities and the enjoyment of these under equal conditions.

Keywords: Labor Well-being, Quality of work life, wellness strategies, teamwork

La problemática

“El acceso al bienestar laboral es de vieja data, desde finales del siglo XIX los teóricos de la gerencia se preocuparon por condiciones de satisfacción de los trabajadores muy ligadas en ese momento, a valores morales y religiosos de los empresarios: como los industriales habían logrado riqueza y posición mediante el trabajo de otros, estaban moralmente obligados a asumir sus responsabilidades, no sólo frente a la economía, sino frente al bienestar individual y colectivo de sus empleados” (Barley y Kunda, 1992, p. 142).

El esfuerzo se centraba en programas sociales tendientes más a mejorar las condiciones morales y mentales del trabajador que a modificar las condiciones de trabajo, con el surgimiento de la teoría de las relaciones humanas, la búsqueda de la eficiencia lleva a los empresarios al desarrollo de programas que trascienden la moralidad, frente algunas prestaciones como vacaciones, permisos por enfermedad, servicios de salud y fondos de pensiones que incrementarían la satisfacción del empleado y, por ende, su rendimiento. Después de la Segunda Guerra Mundial la atención se traslada a la búsqueda de estrategias para el incremento de la lealtad, la motivación y posteriormente hacia los sistemas de

compensación, decisiones participativas y enriquecimiento del trabajo. (Cultura Organización y Bienestar Laboral, 2003)

La diferenciación social implica la existencia de cualidades y roles diversos. Todos los grupos y sociedades tienen alguna forma de diferenciación que suele aumentar con el tamaño de los mismos. La desigualdad social es la jerarquización de esas diferencias, es la condición por la cual las personas tienen un acceso inequitativo a recursos valorados. En los últimos años, la pobreza ha disminuido enormemente en Colombia, como en toda América Latina. La desigualdad económica también lo ha hecho pero de forma lenta y resistente al cambio. (Rivadulla, 2018)

De acuerdo a la entrevista realizada por portafolio a Ellen Nudelman, gerente de Tempo Gold, señala que cuando las personas se sienten valoradas y cuidadas, su sentido de pertenencia aumenta y se ve reflejado en su trabajo diario, no obstante quiere brindarle una seguridad y tranquilidad de que sabe y conoce que su empresa se preocupa por él, así mismo resalta que el ser se fortalece desde el Amor tanto de su empresa como de su familia. (Portafolio, 2020)

El 76 % de empleados consultados en un estudio del colegio de estudios superiores de administración (Cesa) declaran que la calidad de su vida laboral empieza con factores por fuera de sus puestos de trabajo. Más de 400 empresas fueron encuestadas empleando el índice de calidad de vida desarrollado por Sodexo en el que se evalúan tres dimensiones externas a la organización (salud y bienestar, interacción social y crecimiento social) y tres dimensiones relacionadas con los factores que tocan a los empleados dentro de la compañía (facilidad y eficiencia, reconocimiento y ambiente físico) con el fin de determinar lo que los trabajadores asocian con calidad de vida. En consecuencia, la salud y bienestar, la interacción social y el crecimiento personal son prioridad para los empleados, mientras que la facilidad y eficiencia,

el reconocimiento y el ambiente físico, se asocian con menor frecuencia con la calidad de vida en las organizaciones. (Godoy, 2020)

Dentro del estudio realizado de la empresa PORVENIR S.A, se evidencia una problemática en el acceso a las actividades de bienestar por parte de los funcionarios de las oficinas regional Bogotá, teniendo en cuenta en lo que respecta a los horarios asignados de atención que previamente fueron aprobados por la Superintendencia Financiera, es una de las causales que afectan con la programación frente al compromiso de las actividades, motivo por el cual los funcionarios no acceden a este beneficio y los jefes inmediatos no cuentan con la autorización para el desplazamiento puesto que prima el tiempo de atención al público.

De acuerdo con la problemática planteada, con base en los estudios elaborados por organizaciones facultadas para analizar el comportamiento de los empleados dentro las empresas, una de las entidades encargadas de realizar estos estudios es la fundación más humana en colaboración con Icade y Stimulus, los cuales impulsan entornos profesionales y humanos hacia el bienestar de los empleados dentro de la empresa, razón por la cual se genera un problema en el bienestar del empleado, los resultados de estos, son basados en estadísticas que muestran diferentes afectaciones tanto en la salud mental y física.

- ✓ Las causas de estrés: La inseguridad del empleo (72%), la carga de trabajo (66%) y el acoso laboral (59%).
- ✓ Uno de cada seis trabajadores padecerá problemas de salud mental a lo largo de su carrera profesional por estrés.
- ✓ En Reino Unido se perdieron 9,8 millones de jornadas laborales por el estrés en el trabajo y la duración media de bajas fue de 22,6 días/trabajador durante 2009-2010 (Gerente.com, 2019).

Teniendo en consideración estas cifras, la preocupación por la salud en el entorno laboral ha crecido en los últimos años. El tema de la salud y el bienestar en la empresa, toma más protagonismo, ya que contribuye al envejecimiento sostenible, y esto comienza con la prevención, con potenciar la salud y los hábitos saludables. Las empresas, cuanto más grandes y puestos de empleo generan, tienen más capacidad de impacto y pueden corresponsabilizarse en los países en los que operan, a favorecer hábitos saludables, a cuidar la salud física, la salud emocional de sus trabajadores y de su entorno. La promoción de la salud en el trabajo ha pasado a ser una estrategia fundamental para el aumento de la productividad y la obtención de ventaja competitiva. Stephanie Zweife dice:

“Para crear ambientes y espacios de trabajo saludables es fundamental hacer hincapié en un liderazgo humano y positivo, colocando a la persona en el centro de la organización”.

(máshumano)

Estar bien en el trabajo significa llevar una vida más saludable y no estarlo puede suponer una sobrecarga de estrés laboral en el empleado. El estrés, además de poder derivar en problemas de salud en el ámbito personal, también es una cuestión nociva para cualquier organización, sin embargo, las políticas de bienestar no solo están centradas en resolver el problema del estrés laboral, sino que están pensadas también para causar un impacto positivo en la empresa a todos los niveles.

El trabajador actual ya no se fija tanto en el aspecto salarial a la hora de elegir un empleo. El trabajo ya no lo es todo y en su lugar, se considera más la actitud y atención de la empresa hacia los empleados y su salud. Un rasgo cada vez mejor valorado entre los trabajadores es la presencia de una estrategia de bienestar corporativo que los ayude a cumplir sus objetivos de salud, tanto física como emocional. (Sodexo, 2020).

Para Carolina Ortega, gerente de recursos humanos de Daimler Colombia, representante de las marcas Mercedes-Benz, Freightliner y Fsa todar las furtheruso, agradecerles a los colaboradores por su labor en el día a día para que el negocio funcione bien, es fundamental para la compañía. Con el propósito de generar un equilibrio entre vida y trabajo para cada uno de ellos, Daimler Colombia ha desarrollado una serie de estrategias que fortalezcan una cultura de bienestar, sentido de pertenencia y orgullo. Algunas acciones que obedecen a este fortalecimiento de la cultura organizacional iniciaron desde el traslado de su sede principal, en el 2018.

Este cambio de espacios no solo ha contribuido a la mejora del bienestar y la cultura de la compañía, sino al fortalecimiento del liderazgo y al buen clima laboral al interior de la organización. Por ejemplo, en la empresa se habilitó un espacio denominado Work and Life, que cuenta con xbox, futbolín, pool y cojines para que las personas tengan un lugar de esparcimiento y descanso en medio de su jornada laboral, adicionalmente puntos de café y tarjetas de dinero para que los empleados compartan con sus familias en diferentes actividades. Este es el caso de las áreas de recursos humanos de compañías como Ecopetrol, Roche, Cerrejón, Mattel y PMI, las cuales han decidido facilitarles a sus empleados un plan de bienestar que busca promover la actividad física y de esta forma ayudar a sus colaboradores a mitigar el impacto del confinamiento. (Gerente.com, 2019)

La pedagogía de la igualdad es la respuesta educativa a las profundas desigualdades sociales que perpetúan el trato diferenciado al ser humano en las sociedades. La respuesta indignada a toda forma de discriminación por causas irracionales y al mismo tiempo, es la respuesta esperanzada en la construcción de un mundo más justo e igualitario desde su ámbito de acción laboral. (González, 2013).

Problema

Partiendo del problema que presenta actualmente Porvenir, referente al acceso de actividades de bienestar y a la desigualdad frente al involucramiento de los funcionarios de las oficinas de Bogotá a las actividades de bienestar que hacen parte de los beneficios a los que un trabajador tiene derecho, es importante resaltar que estas actividades deben tener conciencia, se deben realizar en todas las áreas de la compañía sin afectar, ubicación, región o condición geográfica. Esta visión permite identificar que existen diferentes mecanismos tecnológicos que permiten involucrar a todo el personal, bajo la misma actividad con la prioridad adecuada a cada uno, es decir que es posible que se reúnan todas las áreas de la compañía y plantear la misma actividad sin discriminación alguna.

Justificación

El presente proyecto se justifica, para determinar las variables que afectan la falta de participación permanente en las actividades de bienestar dentro del vínculo laboral. Con base al estudio del estrés como enfermedad laboral, no se ha tomado en serio, más cuando muchos aseguran que realmente hace parte, no solo del grupo de enfermedades laborales, sino también de las enfermedades profesionales, donde se manifiesta con un malestar físico, emocional, social y moral, que trasciende hasta el aspecto laboral, pero que no es exclusivo de este. Razón por la cual es necesario estudiar sus causas, sean factores externos o internos y las consecuencias que tiene este en el ámbito laboral. (García-Moran & Gil-Lacruz, 2016)

Desde el ámbito psicológico, es vital el desarrollo de este estudio, dado que el estrés laboral es uno de los aspectos causantes del síndrome de Burnout, donde los síntomas van desde la ausencia de motivación, energía, agotamiento físico, psicológico e irritabilidad, esto a nivel psicológico, pero desde lo fisiológico, también se presentan síntomas que van desde cefaleas, dolores, problemas gastrointestinales, alteraciones en el apetito, dolores musculares o articulares. Teniendo en cuenta lo anterior, el desarrollo de la presente investigación

permitirá conocer un poco, sobre la dinámica que gira entorno con el estrés y como se puede manifestar en los trabajadores, logrando por medio de la investigación identificar los factores y las estrategias que van a permitir evitar complicaciones en las organizaciones. Con base en un artículo publicado el 17 de septiembre de 2017, en el periódico colombiano el tiempo, sección de economía, hace referencia a las acciones y pautas de interacción que deben seguir las organizaciones, con el propósito de atraer y retener a sus colaboradores, lo cual se señala en el referido artículo: “De forma constante, las empresas relacionadas con recursos humanos están haciendo encuestas, estudios y análisis sobre las tendencias del mercado laboral, que al final coinciden en torno a la atracción y retención de talento y cómo conseguir un buen empleo.” Diario El Tiempo (2017), lo que señala un marcado interés por parte de las empresas en conocer de primera mano, entre otros, las motivaciones e intereses que llevan a los trabajadores a desarrollar su labor de forma comprometida y eficiente. (Guitart)

Objetivo General

Definir estrategias que permita el acceso de todos los colaboradores de Porvenir SA, ubicados en las sucursales de atención a clientes en la ciudad de Bogotá, a las actividades de bienestar que brinda la compañía desde su sede general, respetando la igualdad dentro de la organización.

Objetivos Específicos

- ✓ Identificar el grado de insatisfacción de los colaboradores de las oficinas, por la baja participación en las actividades de bienestar programadas en la dirección general.
- ✓ Determinar y analizar las falencias que afectan la falta de participación en las actividades de bienestar en la organización por parte de los funcionarios para establecer oportunidades de mejora.
- ✓ Identificar la importancia de los canales de comunicación entre el departamento de RRHH y los funcionarios de las oficinas.

✓ Obtener una base de datos con los resultados de la encuesta para la toma de decisiones, mediante un estudio de variables y diseñar estrategias que permita plantear y exponer desde el área de talento humano el involucramiento de todos los funcionarios de las oficinas de atención al cliente.

Metodología

Consiste en diseñar una entrevista dirigida a la Business Partner, adicional crear una encuesta dirigida a los funcionarios de las doce sucursales de la regional Bogotá de la compañía Porvenir SA, tomando una muestra para conocer la percepción de los colaboradores e identificar sus necesidades. Con base en el estudio realizado se crearán estrategias, las cuales van dirigidas al área de vicepresidencia de clientes y operaciones, donde se informará a través de resultados y propuestas, como mejorar las condiciones de bienestar de los empleados, del sector oficinas de Bogotá atención al cliente de Porvenir S.A, no obstante, estará enfocado en el acceso a las actividades programadas por el área, esto permitirá que sea evaluada por la Business Partner y la gerencia con el fin de aplicar las oportunidades de mejora en la regional Bogotá y a futuro a nivel país.

Como fuente primaria se tomará una base de datos, en la cual se tenga la información exacta del número de funcionarios que hay por cada oficina, para poder determinar la población y la muestra a evaluar. La fuente secundaria, se basa en crear y ejecutar una encuesta dirigida a la muestra que se tomará de los funcionarios de las doce sucursales de la regional Bogotá, no se tendrá en cuenta el cargo en la encuesta para manejar transparencia en la recolección de información y así identificar la percepción de los empleados hacia las actividades de bienestar que no se pueden asistir.

El desarrollo del estudio se hará a través del método deductivo, en la cual se ejecutará una encuesta dirigida a los funcionarios de las doce sucursales de la regional Bogotá, con el fin de interpretar de una manera precisa, objetiva y sistemática los conceptos, estadísticas e

información que se ha recopilado. Esto nos ayudará a obtener una idea clara del ambiente laboral que experimentan los trabajadores de Porvenir SA y así identificar sus necesidades específicas.

A través del método Cualitativo, se realizará una entrevista de preguntas cerradas y abiertas con la Business Partner del área de talento humano de la regional Bogotá y con el departamento de vicepresidencia de Clientes y Operaciones, para constatar y analizar la coherencia, el punto de vista que tiene la alta dirección, frente a los funcionarios y las actividades que se plantean para la regional Bogotá dirigida a las oficinas de atención a cliente.

El presente trabajo de investigación está dividido en cinco partes. En la primera parte identificamos en qué consiste o cuál es el alcance del concepto de las “actividades de bienestar”. En la segunda parte se realizará el análisis del estado actual de las actividades de bienestar en porvenir oficinas regional Bogotá. En la tercera parte se utilizarán diferentes herramientas e instrumentos para identificar la percepción de los funcionarios de las oficinas de Porvenir SA. Regional Bogotá. En la cuarta parte se realizará la evaluación del análisis resultados. En la quinta y última parte se presentan las conclusiones del trabajo y oportunidades de mejora.

1. Concepto, definición y alcance de actividades de bienestar

A finales del siglo XIX los teóricos de la gerencia se preocuparon por condiciones de satisfacción de los trabajadores, identificando que con esfuerzo se centraba en programas sociales tendientes más a mejorar las condiciones morales y mentales del trabajador que a modificar las condiciones de trabajo. Con el surgimiento de la teoría de las relaciones humanas, la búsqueda de la eficiencia lleva a los empresarios al desarrollo de programas que trascienden la moralidad, frente a algunas prestaciones como vacaciones, permisos por enfermedad, servicios de salud y fondos de pensiones que incrementarían la satisfacción del

empleado y, por ende, su rendimiento. Después de la Segunda Guerra Mundial la atención se traslada a la búsqueda de estrategias para el incremento de la lealtad, la motivación y posteriormente hacia los sistemas de compensación, decisiones participativas y enriquecimiento del trabajo.

2. Análisis y comportamiento de las actividades de bienestar en Porvenir.

Se toma como referencia las diferentes actividades que se gestionan en el transcurso del año. Basado en esta información, se inicia con la toma de la muestra:

- ✓ Creación y emprendimiento empresarial (Fesap)
- ✓ Visitas de agencias de viajes (Cajas de compensación)
- ✓ Subsidio de vivienda (Colsubsidio)
- ✓ Juegos lúdicos (Certificación ISO)
- ✓ En la dirección general Feria (inauguración de app DALE)
- ✓ Feria de alimentos a precio de costo (Súper ricas, ramo, alpina) productos lonchera
- ✓ Inauguración de TOTEN (Punto de atención de autoservicio certificados)
- ✓ Desfile de modas presentación nueva colección de uniformes 2020
- ✓ Celebración de certificación oficina.
- ✓ Celebraciones: día de la mujer, día de la madre, día del hombre, Halloween, novenas.
- ✓ La entrega de bonos por parte del fondo de empleados (Fesap), programado cada año
- ✓ Acceso a la dirección general como visitantes y no como funcionarios.
- ✓ Programación de vacaciones, permisos y licencias no remuneradas.

Dentro de las actividades mencionadas, están programadas para la asistencia de los funcionarios de la dirección general, los horarios establecidos se desarrollan durante la jornada laboral de las 08:00 am a 04:00 pm, adicional la compañía no prioriza este comportamiento, generando una conclusión final de cada actividad como exitosa, lo que genera inconformidad e insatisfacción por parte del personal de las oficinas por no ser tenidos

en cuenta, generando un vacío de desigualdad y un sin sabor de compromiso por parte del área del Talento Humano.

3. Aplicación del instrumento de medición encuesta y entrevista.

Con el método descriptivo se analiza de una manera precisa, objetiva y sistemática los conceptos, estadísticas e información que se han recopilado. Esto nos ayudará a obtener una idea clara del ambiente laboral que experimentan los trabajadores de Porvenir SA y así identificar sus necesidades.

Se realizará entrevista de preguntas cerradas con la Business Partner del departamento de vicepresidencia clientes y operaciones y con el líder de talento humano de la regional Bogotá, para constatar, analizar la coherencia y el punto de vista que tiene la alta dirección frente a los funcionarios de las oficinas regional Bogotá en referencia a las actividades que se programan durante el año.

Encuesta

4. Análisis de resultados

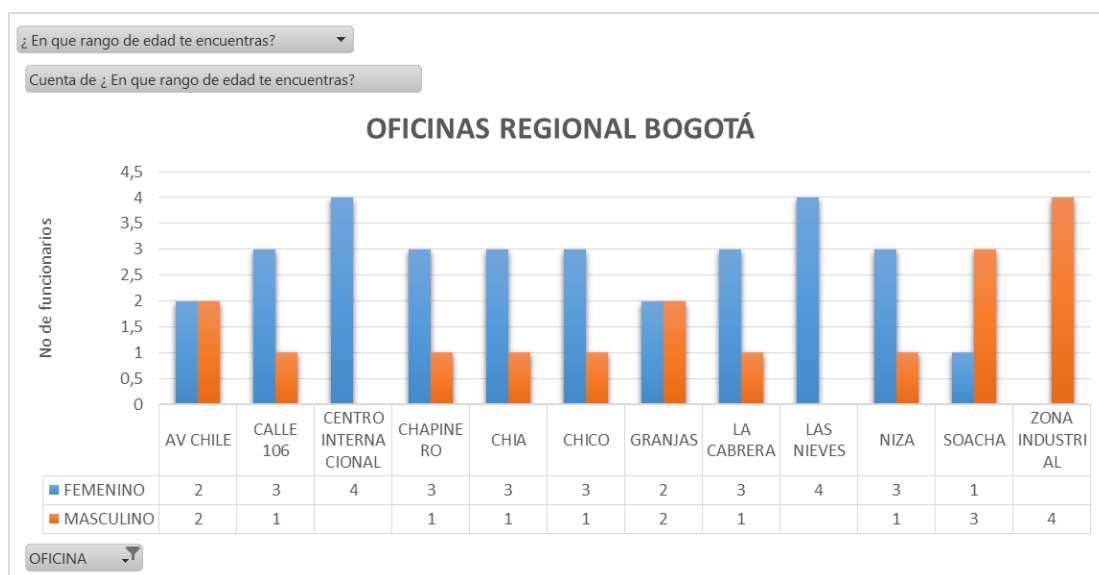
	Nombre del Funcionario:
	Nombre de la Oficina a la que pertenece
1	¿ Cual es tu genero?
2	¿ En que rango de edad te encuentras?
3	¿Cuál es tu formación academica?
4	Antigüedad laboral en Porvenir
5	Antigüedad en Oficinas de atencion al Publico
6	A traves de que medio tiene conocimiento sobre de las actividades de bienestar a
7	Selecciona con una x a las actividades de bienestar a las cuales has tenido acceso.
8	Que dificultad ha presentado para acceder a las actividades
9	El jefe inmediato le permite permisos para acceder a las actividades.
10	Que sentimiento personal le trae el no participar en todas las actividades de brinestar programadas por el area de Talento Humano.
11	Usted cree que la organización de las actividades de bienestar es equitativa para todos los funcionarios de la compañía.
12	Cuales son los motivos, por los cuales los funcionarios de oficinas no puedan acceder a todas las actividades de bienestar programadas.
13	Le gustaria que la compañía creara un mecanismo que permita acceder a las actividades sin tener que desplazarse a otro lugar.
14	Mencione una actividad a la cual desea perticipar y no pudo acceder y por que motivo.

23/04/2020	CENTRO INTERNACIONAL	FEMENINO	18 a 23 años	1 a 5 años	Permiso laboral
23/04/2020	CHIA	MASCULINO	24 a 30 años	5 a 10 Años	Desplazamiento a las sede principal
23/04/2020	ZONA INDUSTRIAL	MASCULINO	18 a 23 años	1 a 5 años	Hora de la actividad programada
23/04/2020	AV CHILE	FEMENINO	18 a 23 años	1 a 5 años	Hora de la actividad programada
23/04/2020	GRANJAS	FEMENINO	24 a 30 años	5 a 10 Años	Hora de la actividad programada
23/04/2020	LAS NIEVES	FEMENINO	18 a 23 años	1 a 5 años	Hora de la actividad programada
23/04/2020	AV CHILE	MASCULINO	31 a 40 años	10 a 15 años	Hora de la actividad programada
23/04/2020	CHIA	FEMENINO	31 a 40 años	5 a 10 Años	Hora de la actividad programada
23/04/2020	SOACHA	MASCULINO	18 a 23 años	1 a 5 años	Hora de la actividad programada
23/04/2020	LAS NIEVES	FEMENINO	24 a 30 años	5 a 10 Años	Hora de la actividad programada
28/04/2020	CENTRO INTERNACIONAL	FEMENINO	Mas de 40 años	10 a 15 años	Permiso laboral
28/04/2020	SOACHA	MASCULINO	24 a 30 años	5 a 10 Años	Hora de la actividad programada
28/04/2020	ZONA INDUSTRIAL	MASCULINO	18 a 23 años	1 a 5 años	Hora de la actividad programada
28/04/2020	CHAPINERO	FEMENINO	31 a 40 años	1 a 5 años	Hora de la actividad programada
28/04/2020	LA CABRERA	MASCULINO	18 a 23 años	1 a 5 años	Hora de la actividad programada
28/04/2020	CHIA	FEMENINO	18 a 23 años	1 a 5 años	Hora de la actividad programada
28/04/2020	LA CABRERA	FEMENINO	18 a 23 años	1 a 5 años	Hora de la actividad programada
28/04/2020	CENTRO INTERNACIONAL	FEMENINO	31 a 40 años	10 a 15 años	Permiso laboral
28/04/2020	CHAPINERO	FEMENINO	31 a 40 años	10 a 15 años	Hora de la actividad programada
28/04/2020	SOACHA	FEMENINO	24 a 30 años	1 a 5 años	Hora de la actividad programada
15/05/2020	CENTRO INTERNACIONAL	FEMENINO	24 a 30 años	1 a 5 años	Permiso laboral
15/05/2020	LA CABRERA	FEMENINO	24 a 30 años	1 a 5 años	Hora de la actividad programada
15/05/2020	LA CABRERA	FEMENINO	Mas de 40 años	10 a 15 años	Hora de la actividad programada
15/05/2020	CALLE 106	FEMENINO	24 a 30 años	5 a 10 Años	Permiso laboral
15/05/2020	CHICO	FEMENINO	Mas de 40 años	15 años en adelante	Desplazamiento a las sede principal
15/05/2020	CHICO	MASCULINO	18 a 23 años	1 a 5 años	Desplazamiento a las sede principal
15/05/2020	NIZA	FEMENINO	31 a 40 años	5 a 10 Años	Permiso laboral
15/05/2020	NIZA	FEMENINO	18 a 23 años	1 a 5 años	Hora de la actividad programada
15/05/2020	GRANJAS	MASCULINO	24 a 30 años	5 a 10 Años	Hora de la actividad programada
15/05/2020	ZONA INDUSTRIAL	MASCULINO	18 a 23 años	1 a 5 años	Hora de la actividad programada
23/05/2020	LAS NIEVES	FEMENINO	31 a 40 años	15 años en adelante	Hora de la actividad programada
23/05/2020	LAS NIEVES	FEMENINO	18 a 23 años	1 a 5 años	Hora de la actividad programada
23/05/2020	CHAPINERO	MASCULINO	24 a 30 años	5 a 10 Años	Hora de la actividad programada
23/05/2020	CHAPINERO	FEMENINO	31 a 40 años	1 a 5 años	Hora de la actividad programada
23/05/2020	SOACHA	MASCULINO	18 a 23 años	1 a 5 años	Hora de la actividad programada
23/05/2020	CALLE 106	FEMENINO	18 a 23 años	1 a 5 años	Hora de la actividad programada
23/05/2020	CALLE 106	MASCULINO	31 a 40 años	5 a 10 Años	Hora de la actividad programada
23/05/2020	GRANJAS	MASCULINO	18 a 23 años	1 a 5 años	Hora de la actividad programada
23/05/2020	CALLE 106	FEMENINO	24 a 30 años	5 a 10 Años	Hora de la actividad programada
23/05/2020	CHICO	FEMENINO	18 a 23 años	1 a 5 años	Permiso laboral
28/05/2020	AV CHILE	FEMENINO	31 a 40 años	5 a 10 Años	Hora de la actividad programada
28/05/2020	CHIA	FEMENINO	24 a 30 años	0 a 1 año	Desplazamiento a las sede principal
28/05/2020	ZONA INDUSTRIAL	MASCULINO	18 a 23 años	1 a 5 años	Hora de la actividad programada
28/05/2020	AV CHILE	MASCULINO	24 a 30 años	5 a 10 Años	Permiso laboral
28/05/2020	NIZA	FEMENINO	18 a 23 años	1 a 5 años	Desplazamiento a las sede principal
28/05/2020	NIZA	MASCULINO	18 a 23 años	1 a 5 años	Permiso laboral
28/05/2020	CHICO	FEMENINO	Mas de 40 años	5 a 10 Años	Hora de la actividad programada
28/05/2020	GRANJAS	FEMENINO	Mas de 40 años	15 años en adelante	Desplazamiento a las sede principal

4.1 Tabla de análisis

Con el primer muestreo, se tuvieron en cuenta los siguientes datos: Edad, género y ubicación por oficina, con el fin de identificar, la cantidad de hombres y mujeres que trabajan en cada oficina, adicional que tantos jóvenes laboran de frente en servicio al cliente y la ubicación, para determinar el desplazamiento en tiempo y espacio hacia la dirección general.

Grafica N°1



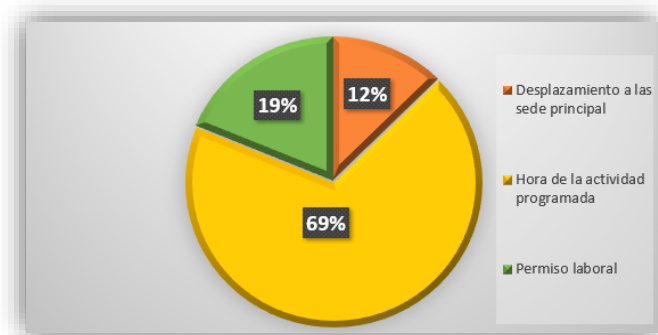
Análisis Gráfica N° 1

- ✓ Se identifica, de acuerdo con la muestra a nivel regional, que la mayor población en la organización corresponde a mujeres, lo que quiere decir que se deben impulsar estrategias de actividades hacia el género femenino, teniendo en cuenta que la percepción es más sensible y analítica.
- ✓ De las doce oficinas se logra determinar que el 68 % de la muestra, se encuentra entre edades de 18 a 30 años, funcionarios que están en etapa de crecimiento y adaptabilidad a la compañía, lo cual quiere decir que el cronograma diseñado por parte del área de talento humano no está enfocado en los colaboradores de mayor impacto de bienestar, ocasionando un comportamiento negativo y un difícil ambiente laboral.

4.2 El segundo muestreo se realiza con los siguientes datos: Edad, género y ubicación de oficina con el fin de identificar la cantidad de mujeres y hombres frente a la distribución de las oficinas, con la edad se identifica que tantos jóvenes laboran de frente en servicio al cliente y la ubicación de la oficina para analizar el desplazamiento en tiempo y espacio hacia la dirección general.

Grafica N° 2

Percepción de funcionarios y causas por la falta de participación en actividades de bienestar



Análisis Gráfica N° 2

Se determina que el 69 % de los 48 funcionarios que participaron en la encuesta manifiestan que la inactividad de participar en las actividades de bienestar se debe a que son programadas dentro de la jornada laboral de las oficinas de atención al público lo cual siempre va a ser causal para no tener participación, esto permite concluir que se debe trabajar en un cronograma flexible analizando todas las variables y enfoques de los funcionarios a nivel regional.

Se realiza la primer entrevista a la señora Marcela Afanador, Directora de talento humano realizada el día 23 de Mayo de 2020 mediante Zoom, 10 preguntas para identificar como está organizada la planeación de las actividades durante el año, cuál es su desarrollo y planteamiento cuando los funcionarios de las oficinas no pueden participar.

Cuestionario:

- ✓ ¿Conoce cuantas oficinas de servicio al cliente hay en Porvenir?
- ✓ ¿Sabe usted cual es el horario de apertura de las oficinas regional Bogotá?
- ✓ ¿Cómo se identifica las variables para organizar las actividades de Bienestar?

- ✓ ¿Qué acciones se toman cuando no es posible que los funcionarios de las oficinas asistan?
- ✓ ¿Cómo es el mecanismo de comunicación para los funcionarios de las oficinas?
- ✓ ¿Cómo el área de Talento Humano identifica la asistencia de los funcionarios?
- ✓ ¿Cuál es el control y acciones que toman las directivas para ejercer y ejecutar las competencias de cada funcionario?
- ✓ ¿En caso de requerir permiso a la superintendencia Financiera para el cambio temporal del horario de atención de las oficinas, cual es el protocolo? ¿Por ejemplo en la fiesta de fin de año?
- ✓ ¿Cómo se mide la satisfacción del clima laboral de las oficinas y qué porcentaje se toma para medir el cliente interno?
- ✓ ¿Sabe cuál es la medición de la participación de las 12 oficinas de la regional Bogotá?

Estrategias a implementar:

De acuerdo con el estudio y análisis realizado a través de la muestra de la encuesta a los funcionarios de las Oficinas Regional Bogotá de Porvenir SA, se presentan las siguientes propuestas a las falencias evidenciadas dentro de la compañía.

Estrategia No 1: Actividades de bienestar como: Actividades lúdicas, feria de alimentos a precio de costo, inauguración de nuevos servicios de la compañía, desfiles de la presentación de la nueva colección de uniformes, Ferias de empleos convocados por el fondo de empleados, celebraciones de fechas especiales, las cuales son programadas por el departamento de talento humano en la sede general dentro de los horarios laborales de oficinas Bogotá de 7:30 am a 5:30 pm.

Se presenta la propuesta a la Vicepresidencia de Canales Presenciales y a la Business Partner para luego ser comunicada al departamento de talento humano, la cual consiste en :

- ✓ Se logra identificar que el protocolo para solicitar cambio a los horarios de las oficinas a la superintendencia financiera solo requiere de notificación por parte de la entidad, lo que quiere

decir que la potestad de asistencia a las actividades depende de la organización, lo cual permite concluir que existe una alta probabilidad de participar de manera presencial por parte de los funcionarios.

- ✓ Se sugiere enviar un delegado por oficina en representación de cada una de las sedes con el fin de obtener participación y reconocimiento dentro de las actividades de bienestar programadas.
- ✓ Habilitar medios de comunicación virtuales aprobados por la compañía (Teams) y la página de interna.
- ✓ En teams, se realizaría participación de actividades lúdicas, como, desfiles de presentación de nueva dotación de uniformes, juegos lúdicos, presentación de beneficios de vivienda y celebraciones de fechas especiales.
- ✓ En la página interna notificar sobre horarios preferenciales para que los funcionarios de las oficinas puedan realizar compras de productos alimenticios (Feria de alimentos a precio de costo), a través de créditos inmediatos con el fondo de empleados Fesap, con aprobación de descuento por nómina y distribución de los productos a las oficinas correspondientes o permitiendo el desplazamiento de los funcionarios para que se acerquen en un horario especial a reclamar sus productos, todo esto con el fin de impulsar su participación.
- ✓ Compras a través del distribuidor principal: Permitir el ingreso al personal del proveedor con los artículos a vender, los cuales pueden ser ofrecidos antes de iniciar la jornada laboral y de atención al público (7:00 am a 8:00 am o 4:00 pm a 5.30 pm), para poder realizar las compras directamente o con descuento a nómina.
- ✓ Celebraciones de la certificación de calidad de las oficinas: Retomar las celebraciones presenciales y no virtuales, en la cual se destaquen los logros obtenidos como se realizaba en años anteriores, esto con el fin de que el empleado sienta sentido de pertenencia y orgullo de trabajar en la compañía.

Estrategia No 2: Permitir el acceso de ingreso a la sede general como funcionario y no como visitante, dado que esto implica demoras y retrasos para poder llegar a tiempo a los eventos planeados por la organización, no obstante, se sugiere que la solicitud de permisos no dependa solamente del jefe inmediato si no también cuente con la aprobación del área de talento humano, así mismo el registro de vacaciones se lleve a cabo por mutuo acuerdo y no por imposición ya que esto conlleva a preferencias y malestar entre las áreas.

- ✓ **Acceso:** Este ítem se abordará, activando el registro biométrico para lectura de la huella en los torniquetes habilitados en la sede general, esto con aprobación del departamento de seguridad, el cual realizará seguimiento de los funcionarios activos dentro de la empresa y se encargará de actualizar la base de datos de los funcionarios retirados, lo cual permite que el funcionario no se sienta excluido de trabajar en Porvenir e ingresar como visitante.
- ✓ **Permisos:** A través del sistema Success Factory (Sistema habilitado dentro de la compañía), habilitar los permisos necesarios para realizar el registro de solicitudes para licencias no remuneradas, citas médicas, calamidades domésticas y no solo con la aprobación del jefe inmediato como se realiza actualmente, esto con el fin de poder realizar programación de suplentes (supernumerarios), para cubrir estas eventualidades.
- ✓ **Vacaciones:** A través del sistema Success Factory, habilitar la opción para registrar el periodo de vacaciones que requiere tomar el empleado a través del cronograma establecido por la compañía para las oficinas, permitir registró de dos periodos y no por elección del jefe inmediato.
- ✓ A través del mismo sistema Success Factory, poder seleccionar las vacaciones fraccionadas de acuerdo con las necesidades del funcionario sin permitir acumular periodos.

Estrategia No 3: Participación activa de todas la oficinas Regional Bogotá a registro por cumplimiento de indicadores para poder asistir a la convención general que realiza la compañía.

✓ En la actualidad las oficinas no participan en esta convención, aun así cumplan de manera satisfactoria los indicadores establecidos, se propone seleccionar las cinco (5), mejores oficinas por cumplimiento de indicadores de todo el año y realizar un sorteo con los funcionarios, de esta manera poder seleccionar dos o tres asistentes a la convención permitiendo la participación y reconocimiento de las oficinas dentro de la compañía.

Estrategia No 4: El departamento de talento humano actualmente no tiene un control del crecimiento académico, laboral, seguimiento del tiempo desempeñando el mismo cargo, como tampoco los registros de las postulaciones de cada funcionario, dado lo anterior se desconocen las razones por las cuales existe un bajo porcentaje de postulación.

- ✓ Para la anterior estrategia se sugiere solicitar al funcionario semestralmente avances educativos a través de certificados de estudios, los cuales serán cargados o registrados en el sistema Success Factory, con el fin de impulsar el rendimiento y crecimiento académico del colaborador, de esta manera cumplir con el perfil de un nuevo cargo.
- ✓ Crecimiento Laboral: La Business Partner, será la encargada de realizar un seguimiento semestral de las postulaciones efectuadas y ascensos realizados con el fin de validar el crecimiento laboral dentro de la compañía y apoyar el plan carrera.
- ✓ El departamento de talento humano se encargará de realizar feedback con los empleados que no culminan de manera exitosa el proceso de pruebas Assesment, con el fin de dar a conocer las oportunidades de mejora del funcionario en las que debe trabajar para lograr ser un candidato idóneo para el cargo.

Estrategia No 5: Partiendo de la encuesta realizada a la directora de talento humano se logra identificar la falta de comunicación entre las áreas de la vicepresidencia de clientes, operaciones y la gerencia de talento humano, dado que no tienen claro que el horario de los funcionarios es de 7:30 am a 5:30 pm y no de 8:00 am a 4:00 pm, lo que corresponde al horario de atención al público.

- ✓ Como propuesta se desarrollará un plan de acción que permita el involucramiento en los procesos para identificar los movimientos de las doce oficinas respecto a los funcionarios, incluido el horario de la jornada laboral y esto se realizará como impacto principal en la planeación estratégica en la reunión de los directivos.

5. Conclusiones

Se evidencia que dentro de la planificación de las actividades de bienestar planteadas por parte de la alta gerencia y a su vez manejada por el área de talento humano, no existe control frente al cronograma de las actividades para ser ajustadas a las condiciones de las oficinas de Bogotá.

De acuerdo con el análisis registrado, el cronograma y planificación estructural de las actividades está diseñado exclusivamente para los funcionarios de la dirección general quienes cuenta con un horario flexible entre 08:00 am a 06:00 pm, dado que su ejecución laboral no corresponde a atención al público presencial.

De la misma forma se concluye que el manejo de satisfacción al interior de los funcionarios no está siendo evaluado el 100%, dado que al verificar las estadísticas de comportamiento y evaluación de bienestar muestran un 69% de satisfacción, lo que permite identificar que no existe verificación y no se está teniendo en cuenta la votación de las oficinas de atención al público de la regional Bogotá.

De acuerdo a la encuesta realizada se concluye que es viable realizar la integración de las oficinas dentro de las actividades de bienestar programadas por la compañía en los horarios establecidos, sin tener ningún tipo de afectación en la atención a los clientes.

Bibliografía

- (2003). *Cultura Organizacion y Bienestar Laboral*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- García-Moran, M. d., & Gil-Lacruz, M. (2016). *El estrés en el ámbito de los profesionales*. España. Gerente.com. (15 de 09 de 2019). *Gerente. Com*. Obtenido de <https://gerente.com/co/generamos-estrategias-de-bienestar-para-nuestros-colaboradores-carolina-ortega-de-daimler-colombia/>
- Godoy, M. C. (14 de 02 de 2020). Trabajadores prefieren bienestar y descanso en lugar de ascensos. *Portafolio*, 1.
- González, F. J. (2013). *DESIGUALDAD, DISCRIMINACIÓN Y PEDAGOGÍA DE LA IGUALDAD*. México: Revistas ucr.
- Guitart, A. A. (s.f.). *EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS*. México.
- máshumano, F. (s.f.). *Empresas mas humanas y saludables*. Fundacion mas Uno.
- Portafolio, R. (19 de 03 de 2020). Bienestar en inclusión, la clave de gestión del talento humano. *Portafolio*, 2. Obtenido de <https://www.portafolio.co/contenido-patrocinado/bienestar-e-inclusion-la-clave-en-gestion-del-talento-humano-538863>
- Rivadulla, M. J. (17 de 08 de 2018). *Universidad de los Andes*. Obtenido de Universidad de los Andes: <https://uniandes.edu.co/es/noticias/desarrollo-regional/por-que-preocuparnos-por-la-desigualdad-en-colombia>
- Saludables, E. H. (s.f.). España: Fundacion mas humana.
- Sodexo. (12 de 04 de 2020). <https://www.sodexo.es/blog/bienestar-empleado/>. Obtenido de <https://www.sodexo.es/blog/bienestar-empleado/>