

**CONSTITUCIÓN ÁREA Y PROGRAMA DE BIENESTAR EMPRESARIAL PARA
LA EMPRESA VR INGENIERÍA Y MERCADEO LTDA.
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.**



MARÍA CLAUDIA ILLERA PAZ

**TRABAJO DE PASANTÍA PARA OPTAR AL TÍTULO
DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN 2011**

**CONSTITUCIÓN ÁREA Y PROGRAMA DE BIENESTAR EMPRESARIAL PARA
LA EMPRESA VR INGENIERÍA Y MERCADEO LTDA.
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.**



MARÍA CLAUDIA ILLERA PAZ

**ASESOR ACADÉMICO: YENNI ANGELICA CONDE
ASESOR EMPRESARIAL: WILSON VARILA**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

2011

AGRADECIMIENTOS

Deseo agradecer a Dios por cumplir una de las metas más importantes de mi vida; y dar reconocimiento a cada una de las personas que hicieron posible realizar este trabajo, que lo guiaron y brindaron su incondicional apoyo en cada una de las tareas y dificultades que se presentaron, la labor de cada uno de ellos fue de vital importancia para el correcto desarrollo y el éxito de este trabajo.

De igual forma, agradecer a la Profesora Yenni Angélica Conde docente de la Universidad del Cauca, Wilson Varila, Jefe del Área o Departamento de Recursos Humanos de la Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda., y demás personal de la empresa, por brindarme su asesoría constante y aportar todos sus conocimientos para la realización del presente trabajo, así como su colaboración en cada una de las actividades y propuesta que se lograron llevar a cabo.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág
INTRODUCCION	1
CAPITULO I	3
1 CONTEXTUALIZACION DEL TRABAJO	3
1.1 PROBLEMA	3
1.1.1. DEFINICION DEL PROBLEMA	3
1.1.2. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	3
1.2 JUSTIFICACION	4
1.2.1. JUSTIFICACION ACADEMICA	4
1.2.2. JUSTIFICACION EMPRESARIAL	5
1.3. OBJETIVOS	6
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	6
1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	6
CAPITULO II	7
2 MARCO TEORICO	7
2.1. MARCO CONCEPTUAL	7
2.1.1. DEFINICIONES BASICAS	7
2.1.1.1. Organigramas	7
2.1.1.2. Encuestas y/o Censos	13
2.1.1.3. Teoría de las necesidades de Maslow	15
2.1.1.4. Teoría de las Relaciones Humanas	21
2.1.1.5. Bienestar Social, Empresa del siglo XXI	30
2.2. MARCO REFERENCIAL	63
2.2.1 RESEÑA HISTÓRICA DE VR INGENIERÍA Y MERCADEO LTDA.	64
2.2.2. DOMICILIO Y SEDE	65
2.2.3. OBJETO SOCIAL	65
2.2.4. PORTAFOLIO DE SERVICIOS	65
2.2.5. PLANTA DE PERSONAL	66

2.2.5.1.	Area Gerencial o de Dirección	66
2.2.5.2.	Area Administrativa	66
	CAPITULO III	67
3	METODOLOGIA	67
3.1.	FASES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PROPUESTOS EN EL ANTEPROYECTO DE PASANTIA.	67
3.2.	DESCRIPCION DE LA METODOLOGIA	62
	CAPITULO IV	70
4	DESARROLLO DEL TRABAJO	70
4.1.	OBJETIVOS ESPECIFICOS	70
4.1.1.	PRIMER OBJETIVO ESPECIFICO	70
4.1.2.	SEGUNDO OBJETIVO ESPECIFICO	71
4.1.3.	TERCER OBJETIVO ESPECIFICO	73
4.1.4.	CUARTO OBJETIVO ESPECIFICO	74
4.1.5.	QUINTO OBJETIVO ESPECIFICO	75
4.2.	OBJETIVO GENERAL	76
5.	CONCLUSIONES	96
6.	RECOMENDACIONES	97
7.	BIBLIOGRAFIA	98

LISTA DE GRAFICOS

GRAFICO N°1	ORGANIGRAMA VERTICAL	10
GRAFICO N°2	ORGANIGRAMA HORIZONTAL	11
GRAFICO N°3	ORGANIGRAMA ESCALAR	12
GRAFICO N°4	ORGANIGRAMA CIRCULAR O CONCENTRICO	13
GRAFICO N°5	PIRAMIDE DE MASLOW	15
GRAFICO N°6	ORGANIGRAMA O ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	56

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1	PRESUPUESTO CELEBRACION DE CUMPLEAÑOS MAYO 2010 A ABRIL DE 2011	99
ANEXO 2	REPRESENTACION FOTOGRAFICA PUBLICACION LISTADO DE CUMPLEAÑOS	100
ANEXO 3	REPRESENTACION FOTOGRAFICA PUBLICACION LISTADO DE CUMPLEAÑOS.	101
ANEXO 4	INFORME EJECUCION SEMANA DE LA SALUD OCUPACIONAL.	103
ANEXO 5	ORGANIZACIÓN CARTELERAS CORPORATIVAS	117
ANEXO 6	ENCUESTA AREA DE BIENESTAR	123
ANEXO 7	RESULTADOS ENCUESTA DE AREA DE BIENESTAR	125

INTRODUCCIÓN

Actualmente hay un claro consenso acerca de los aspectos sobre los que se debe intervenir en una organización para obtener una gestión de calidad que permita alcanzar los mejores servicios y los resultados definidos.

Estos aspectos están relacionados con la orientación a los resultados y al usuario, la gestión de procesos, la implicación del personal, el liderazgo y los objetivos explícitos, la mejora continua y la responsabilidad social y el bienestar integral de los trabajadores, todo con mediciones, indicadores y evidencias verificables.

Los procesos suponen la base de la gestión estratégica y operativa de las organizaciones. De hecho, existen en cualquier organización, constituyen lo que se hace y cómo se hace, y prácticamente cualquier actividad o tarea puede ceñirse a algún proceso o lineamiento.

Es por ello que para la Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda., la creación del área o departamento de bienestar, constituye una base para su crecimiento, atendiendo las necesidades tanto básicas de los trabajadores, así como aquellas que se dan día a día, a nivel personal, como laboral; permitiendo finalmente la creación de dicha área, evidenciando una gran respuesta a estos estímulos y reconocimientos.

En el presente trabajo se evidenciará la gestión, las acciones ejecutadas y todo el proceso que se llevó a cabo para constituir el área o departamento, así como la planeación de actividades acordes a las necesidades que

plantean los trabajadores, las actividades que se sugieren buscando crear un mejor ambiente de trabajo, mejores canales de comunicación y ante todo buscando ayudar a los trabajadores en lo que sea necesario.

CAPÍTULO I

1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO

1. 1 PROBLEMA

1.1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Al no contarse con un área o dependencia de Bienestar dentro de la compañía, se han descuidado aspectos que tienden a mejorar la calidad de vida del trabajador y de su familia, razón por la cual, la Gerencia ha decidido abrir esta área o dependencia, para que sea esta la encargada de brindar oportunidades, crear actividades y ofrecer una mejor calidad de vida a sus trabajadores, convirtiéndose finalmente en un intermediario ente el trabajador y el medio ambiente externo, fortaleciendo las competencias con que cuentan las personas y descubriendo otras que permitan hacer crecer el intelecto y la motivación del personal de la compañía.

1.1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El problema a tratar dentro de la empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda., es la carencia de un departamento o área que se encargue de la planeación, ejecución, y posterior evaluación de actividades tendientes al mejoramiento de la calidad de vida de las personas que integran la empresa.

Como solución a este problema, se propone implementar dicha área o departamento, buscando darle un óptimo funcionamiento al área o departamento de Bienestar de la Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda., fomentando actividades en pro de la diversión sana y la cultura, imprimiendo

en las mismas ambientes sanos y de colaboración entre las diferentes instituciones de la región.

Con lo anterior se quiere lograr, no solo cumplir con un requisito que planea la Gerencia de la Compañía; sino lograr un contacto más cercano con sus colaboradores y con el medio, ya que la actividad que desarrolla la empresa toma materias primas desarrolladas en el país, así como otras que vienen del exterior; todo con la finalidad de garantizar la calidad de los productos que acá se desarrollan, además no es solo una prioridad el éxito en la producción, sino también en los procesos de capacitación y formación garantizando el correcto funcionamiento de los procesos tanto de seguridad como de manufactura, brindando las herramientas necesarias para el bienestar de las personas.

Es importante aclarar, que todas las actividades o eventos a realizar serán presentados en primera instancia ante la Gerencia de la empresa, quien dará el visto bueno para la realización de todo cuanto hagamos, siguiendo los lineamientos de la compañía, como lo son la Visión y la Misión.

1.2 JUSTIFICACIÓN

1.2.1 JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA

El presente trabajo de grado es una motivación y un reto muy importante, al permitirme profundizar y poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera que hacen parte de nuestra formación profesional y personal, permitiéndonos avanzar en el desarrollo de estudios generales, específicos y prácticos en este campo de conocimiento.

También, contribuye la formación personal, integral, a la obtención del Título de Administradoras de Empresas y a adquirir experiencia, con el fin de enfrentarnos exitosamente al mercado laboral, permitiéndonos ser agentes de cambio en todas las áreas de la empresa.

1.2.2 JUSTIFICACIÓN EMPRESARIAL

En la actualidad, vemos como el factor humano dentro de la organización ha ido cobrando gran importancia, pues se ha reconocido que es el ser humano la clave del éxito dentro de las organizaciones, ya que es el mismo quien ayuda o no a sobresalir a una organización u empresa dentro del medio en el cual se desenvuelve.

Por lo anterior, es de gran importancia retomar las ideas del área de Recursos Humanos en mantener motivado a los empleados y darles las herramientas necesarias para su protección, demostrarles que son importantes para la empresa y que es valorado tanto por su desempeño profesional como por la persona en sí que es; siendo este uno de los pilares de dicha área, vemos entonces la necesidad de implementar actividades tendientes a fortalecer dicha relación contractual con los colaboradores, brindándoles espacios de esparcimiento, recreación y capacitación en áreas diferentes a aquellas en que se desempeñan.

Es por ello, que esta área o dependencia necesita de un continuo acompañamiento y gestión por parte de los colaboradores de la organización, para no caer en el error de dejarlas de lado, olvidando que el ser humano es de vital importancia y que sin él no habría empresa posible.

Para realizar esto, se hace necesario planear de forma consistente actividades que contengan sus respectivos cronogramas, responsables de cada una de las actividades y su respectiva duración, además del tiempo que

se necesita para su ejecución y su posterior evaluación; es importante destacar, que en el caso de la Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda., no se cuenta con metodologías propias para dichas actividades, por lo cual, dichos procesos serán más rápidos ya que se van a construir y no están sujetos a algo ya definido y estandarizado, por lo tanto su creación será acorde a las necesidades de la empresa y de acuerdo a el tamaño de la población que se va a atender; de igual manera se hace necesaria la realización de un censo o encuesta la cual nos permitirá conocer el entorno del personal de la compañía, el tamaño de sus familias y algunos intereses en particular.

Así mismo, será de gran importancia escoger indicadores de gestión que nos permitan evaluar que tan efectivas y oportunas han sido las actividades, para saber qué aspectos mejorar, que quitar y que adicionar a los procesos desarrollados para la consecución de las actividades del área a conformar o crear.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Constituir y conformar el área de Bienestar, y generar un plan de acción con cobertura a un año, dando beneficios al empleado y su núcleo familiar, buscando generar mayor estabilidad y mejores condiciones de vida.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar actividades para conmemorar y celebrar ocasiones especiales que involucren a todos los trabajadores de la compañía.
- Desarrollar acciones relacionadas con la recreación y el deporte, tendientes a conservar la salud física y mental.

- Fortalecer los valores como el respeto, la responsabilidad, el sentido de pertenencia institucional y la integración de todas las partes de la empresa.
- Concientizar al trabajador sobre el cuidado de su salud y el aprovechamiento de los recursos con los cuales cuenta para ello.
- Afianzar los conocimientos de los trabajadores a través de alianzas estratégicas con Universidades, SENA y la ARP a la que se encuentran afiliados; buscando adquirir competencias, fortalecer las existentes y actualizar al personal sobre temas específicos.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO CONCEPTUAL

En el marco conceptual se describen algunas herramientas de análisis, como son: elaboración de un organigrama, encuestas o censo, gerencia de procesos y decisiones de procesos.

2.1.1 DEFINICIONES BÁSICAS:

2.1.1.1 Organigramas: ¹

Es la representación gráfica de la estructura organizativa. El Organigrama es un modelo abstracto y sintomático, que permite obtener una idea uniforme acerca de una organización. Si no lo hace con toda fidelidad, distorsionaría la visión general y el análisis particular, pudiendo provocar decisiones erróneas a que lo utiliza como instrumento de precisión.

El Organigrama tiene doble finalidad:

- Desempeña un papel informativo, al permite que los integrante de la organización y de las personas vinculadas a ella conozcan, a nivel global, sus características generales.

¹ <http://www.monografias.com/trabajos11/organig/organig.shtml>

- De instrumentos para análisis estructural al poner de relieve, con la eficacia propia de las representaciones gráficas, las particularidades esenciales de la organización representada.

CLASIFICACIÓN DE LOS ORGANIGRAMAS

La clasificación que se hará tiene, más que todo, una finalidad pedagógica. La clasificación del organigrama se hace tomando en cuenta una serie de criterios y factores. En consecuencia, procedemos a establecer las bases para posteriormente caracterizar cada tipo en particular, según la forma como muestran su estructura, y son:

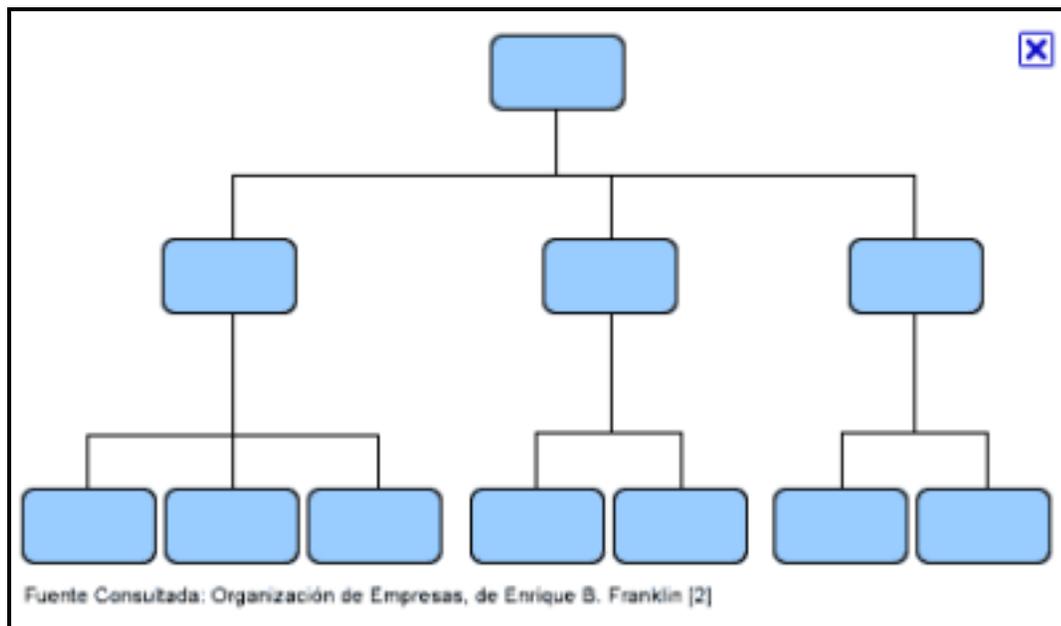
- **Analíticos:** son los organigramas específicos los cuales suministran una información detallada, incluso se complementan con información anexa y por escrito, hace el uso de símbolos convencionales de referencia de datos circunstanciados. Se destina al uso de los directores, expertos y personal de estado mayor.
- **Generales:** este tipo de organigrama facilita una visión muy simple de la organización. Se limita a las unidades de mayor importancia. Se le denomina General por ser la estructura más común.
- **Suplementarios:** estos organigramas se utilizan para mostrar una unidad de la estructura de forma analítica o más detallada, tales unidades pueden ser una dirección, una división, un departamento, una gerencia, etc.

Según la forma y disposición geométrica de los Organigramas, éstos pueden ser:

- **Organigramas Verticales:** Este tipo de Organigrama es el de uso más frecuente y al cual está acostumbrada la mayoría de las personas. Este Organigrama representa con toda fidelidad una pirámide jerárquica, ya que las unidades se desplazan según su Jerarquía de arriba abajo en una gradación jerárquica descendente.

Los organigramas verticales o clásicos, tiene una modalidad para la disposición de sus unidades y consiste en lo siguiente a partir del nivel técnico (departamentos, direcciones, gerencia, etc.), las unidades subsiguientes de los distintos niveles no se desplazan horizontalmente (de izquierda a derecha o viceversa), sino en estricto sentido vertical esta modalidad o variante se utiliza para economizar espacio. Ver Gráfico #1:

Gráfico 1: Organigrama Vertical

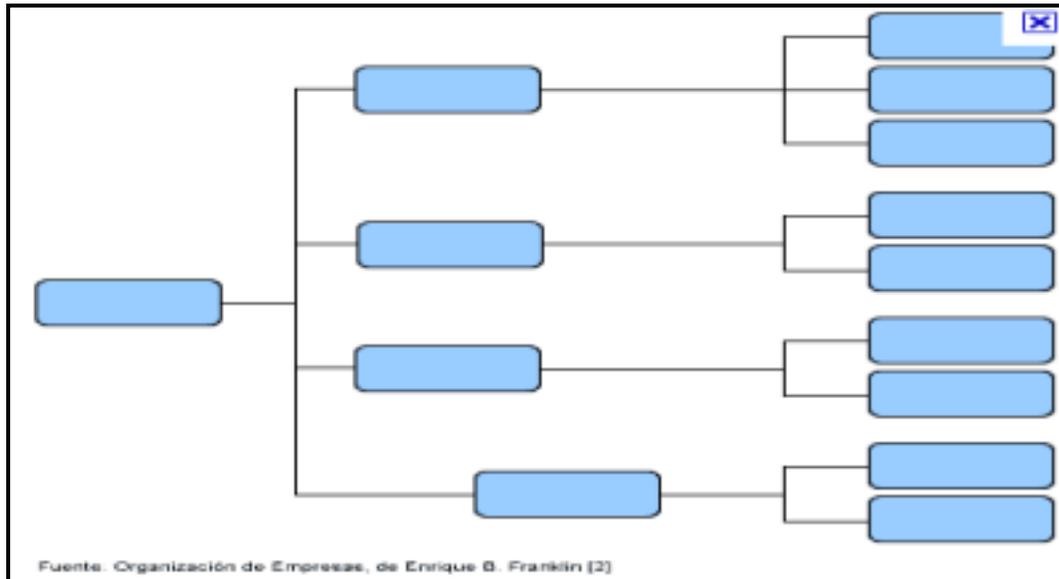


Fuente: Organización de Empresas de Enrique B. Franklin (2)

- **Organigramas Horizontales:** Son una modalidad del organigrama vertical, porque representan a la estructura sin mayores alteraciones, pero con una disposición en el espacio, de izquierda a derecha y no de arriba hacia abajo. Este tipo de organigrama tiene algunas variaciones con respecto al vertical, las cuales consisten en que los nombres de las figuras tienden a ser colocados, en el dibujo, sin recuadros o figuras geométricas (rectángulos o cuadrados). No

pueden ser colocados los nombres en recuadros. También es usual describir las funciones de las unidades más importantes en forma escrita y en el mismo dibujo que muestra la estructura. Ver Gráfico # 2:

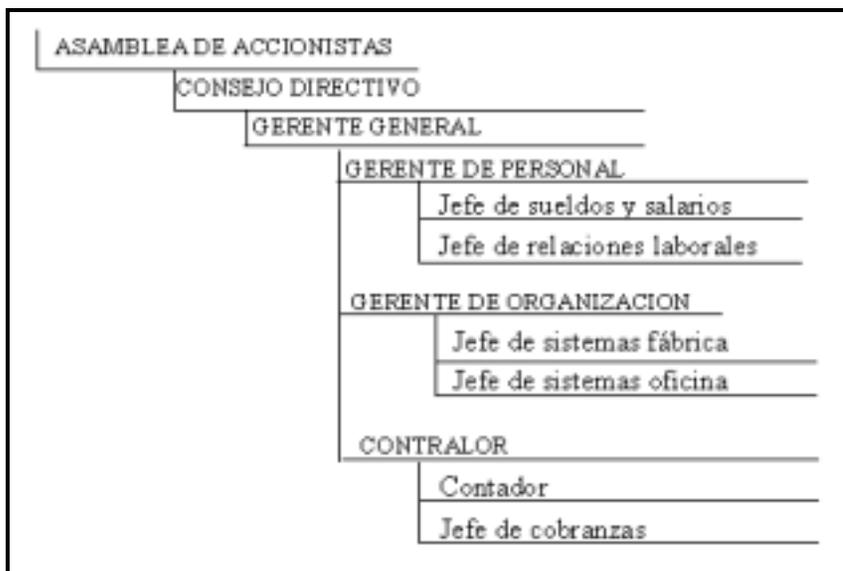
Gráfico 2: Organigrama Horizontal



Fuente: Organigrama de Empresas de Enrique B. Franklin (2)

- **Organigrama Escalar:** Este modelo de organigrama es muy utilizado en los EE.UU. pero entre nosotros es poco conocido. Las características principales son, entre otras que no utiliza los recuadros para los nombres de las unidades de la estructura, sino líneas de las unidades principales. Además, pueden colocar organigramas suplementarios de cada una de las unidades principales, si se desea. Ver Gráfico # 3:

Grafico 3: Organigrama Escalar



Fuente: Imágenes de Google: www.google.com

- **Organigrama Circular o Concéntrico:** En este organigrama, los niveles jerárquicos se muestran mediante círculos concéntricos en una disposición de adentro hacia fuera y en orden de importancia. La técnica de elaboración de estos organigramas consiste en colocar en círculos concéntricos las unidades de igual jerarquía. Se puede adoptar dos normas para identificar las unidades, que son: se ponen los nombres de las unidades en los recuadros y se colocan éstos encima de cada círculo concéntricos; o bien, se le pone un número de referencia a cada cuadro y luego se identifica el nombre con el número; esos nombres se mencionan aparte en una hoja adicional, o en la misma del dibujo. Este tipo de organigrama, como el lineal y el escalar es poco conocido, y menos usados entre nosotros. El organigrama circular; es recomendado por la práctica de la relaciones humanas, para disipar el Grafico de subordinación que traducen los organigrama verticales y tradicionales con esa forma de disposición de

Cuando es posible listar o enumerar a cada uno de los elementos de la población se dice que la encuesta es un **censo**. Es decir, un censo es una encuesta que se realiza a toda la población. El inconveniente de este tipo de encuesta es que suele ser complicada, reunir mucho tiempo, y ser económicamente costosa. Tiene, claro, la ventaja de que si no se cometieron errores en su realización, asegura que se posee información de cualquier individuo de la población.

El censo pocas veces otorga, en forma clara y precisa, la verdadera información que se requiere. De ahí que sea necesario muchas veces realizar una encuesta muestral (también llamada, encuestas por muestreo) a la población en estudio, para obtener información suplementaria en relación a la otorgada por el censo. En estas encuestas se elige una parte de la población que se estima representativa de la población total. Debe tener un diseño muestral (o sea, un proceso de selección de la muestra), necesariamente debe tener un marco muestral (lista de elementos pertenecientes a la población de la cual se obtendrá la muestra) y ese marco, cuando se trata de personas, suele obtenerse del censo de población. Si no se cuenta con un censo, dependiendo de la información buscada, puede ser reemplazado por un padrón electoral, un directorio telefónico, etc.

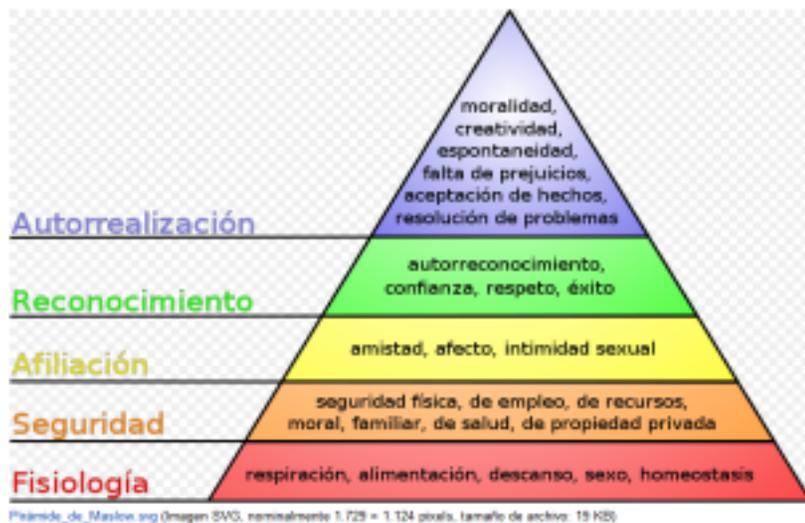
Una forma reducida de una encuesta por muestreo es un "sondeo de opinión", esta forma de encuesta es similar a un muestreo, pero se caracteriza porque la muestra de la población elegida no es suficiente para que los resultados puedan aportar un informe confiable. Se utiliza solo para recolectar algunos datos sobre lo que piensa un número de individuos de un determinado grupo sobre un determinado tema.

Actualmente, existen sistemas de gestión de encuestas en Internet, que están acercando su utilización a investigadores que hasta el momento no tenían acceso a los medios necesarios para ejecutarlas.

2.1.1.3 Teoría de las Necesidades de Maslow:

La **Pirámide de Maslow** es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra: Una teoría sobre la motivación humana (en inglés, A Theory of Human Motivation) de 1943, que posteriormente amplió. Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide).

Gráfico 5: Pirámide de Maslow



Fuente: www.monografias.com

Jerarquía de las Necesidades de Maslow:

La escala de las necesidades de Maslow se describe a menudo como una pirámide que consta de cinco niveles: los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como «necesidades de déficit» (deficit needs o D-needs); al nivel superior lo denominó «autorrealización», «motivación de crecimiento», o

«necesidad de ser» (being needs o B-needs). «La diferencia estriba en que mientras las necesidades de déficit pueden ser satisfechas, la necesidad de ser es una fuerza impelente continua».

La idea básica de esta jerarquía es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención sólo cuando se han satisfecho las necesidades inferiores de la pirámide. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía. Según la pirámide de Maslow tendríamos de:

Necesidades básicas:

Son necesidades fisiológicas básicas para mantener la homeostasis (referente a la salud); dentro de estas, las más evidentes son:

- Necesidad de respirar, beber agua, y alimentarse.
- Necesidad de mantener el equilibrio del pH y la temperatura corporal.
- Necesidad de dormir, descansar y eliminar los desechos.
- Necesidad de evitar el dolor.
- Necesidad de amar

Necesidades de seguridad y protección:

Estas surgen cuando las necesidades fisiológicas se mantienen compensadas. Son las necesidades de sentirse seguro y protegido, incluso desarrollar ciertos límites en cuanto al orden. Dentro de ellas se encuentran:

- Seguridad física y de salud.
- Seguridad de empleo, de ingresos y recursos.
- Seguridad moral, familiar y de propiedad privada.

Necesidades de afiliación y afecto:

Están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de:

- Asociación
- Participación
- Aceptación

Se satisfacen mediante las funciones de servicios y prestaciones que incluyen actividades deportivas, culturales y recreativas. El ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, ser parte de una comunidad, de agruparse en familias, con amistades o en organizaciones sociales. Entre estas se encuentran: la amistad, el compañerismo, el afecto y el amor. Estas se forman a partir del esquema social.

Necesidades de estima:

Maslow describió dos tipos de necesidades de estima, una alta y otra baja.

- La estima alta concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad.
- La estima baja concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio.

La merma de estas necesidades se refleja en una baja autoestima y el complejo de inferioridad.

Autorrealización o auto actualización:

Este último nivel es algo diferente y Maslow utilizó varios términos para denominarlo: «motivación de crecimiento», «necesidad de ser» y «autorrealización».

Son las necesidades más elevadas, se hallan en la cima de la jerarquía, y a través de su satisfacción, se encuentra un sentido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, al menos, hasta cierto punto.

Personas autor realizadas:

Maslow consideró autor realizados a un grupo de personajes históricos que estimaba cumplían dichos criterios: Abraham Lincoln, Thomas Jefferson, Mahatma Gandhi, Albert Einstein, Eleanor Roosevelt, William James, entre otros.

Maslow dedujo de sus biografías, escritos y actividades, una serie de cualidades similares; estimaba que eran personas:

- Centradas en la realidad, que sabían diferenciar lo falso o ficticio de lo real y genuino;
- Centradas en los problemas, que enfrentan los problemas en virtud de sus soluciones;
- Con una percepción diferente de los significados y los fines.

En sus relaciones con los demás, eran personas:

- Con necesidad de privacidad, sintiéndose cómodos en esta situación;
- Independientes de la cultura y el entorno dominante, basándose más en experiencias y juicios propios;
- Resistentes a la enculturación, pues no eran susceptibles a la presión social; eran inconformistas;
- Con sentido del humor no hostil, prefiriendo bromas de sí mismos o de la condición humana;
- Buena aceptación de sí mismo y de los demás, tal como eran, no pretenciosos ni artificiales;

- Frescura en la apreciación, creativos, inventivos y originales;
- Con tendencia a vivir con más intensidad las experiencias que el resto de la humanidad.

Meta necesidad y meta patologías:

Maslow también aborda de otra forma la problemática de lo que es autorrealización, hablando de las necesidades impulsivas, y comenta lo que se necesitaba para ser feliz: verdad, bondad, belleza, unidad, integridad y trascendencia de los opuestos, vitalidad, singularidad, perfección y necesidad, realización, justicia y orden, simplicidad, riqueza ambiental, fortaleza, sentido lúdico, autosuficiencia, y búsqueda de lo significativo.

Cuando no se colman las necesidades de autorrealización, surgen las metas patologías, cuya lista es complementaria y tan extensa como la de meta necesidades. Aflora entonces cierto grado de cinismo, los disgustos, la depresión, la invalidez emocional y la alienación.

Características Generales de la Teoría de Maslow:

- Sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, pues la necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno.
- Las necesidades fisiológicas nacen con la persona, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.
- A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior; no todos los individuos sienten necesidades de autorrealización, debido a que es una conquista individual.
- Las necesidades más elevadas no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas. Pueden ser concomitantes pero las básicas predominarán sobre las superiores.

- Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivador relativamente corto, en contraposición, las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo.

Ciclo de proceso:

Maslow definió en su pirámide las necesidades básicas del individuo de una manera jerárquica, colocando las necesidades más básicas o simples en la base de la pirámide y las más relevantes o fundamentales en la cima de la pirámide, a medida que las necesidades van siendo satisfechas o logradas surgen otras de un nivel superior o mejor. En la última fase se encuentra con la «autorrealización» que no es más que un nivel de plena felicidad o armonía.

Críticas a su Teoría:

Acorde con Manfred Max-Neef, Antonio Elizalde y Martin Hopenhayn en el libro Desarrollo a escala humana publicado en 1986, y también con Paul Ekins en Riquezas sin límites, Atlas Gaia de la economía verde, a esta concepción de Maslow se le atribuye la legitimación de la "piramidalidad" social. Si las necesidades están jerarquizadas y son infinitas, la sociedad se configurará también "naturalmente" como una pirámide donde sólo la cúspide accede a más y a más a costa de mantener abajo a una base cuanto más amplia y desposeída más conveniente. Esto se contrapone a la visión del desarrollo a Escala Humana, donde se esgrime que las necesidades son pocas, finitas, clasificables y universales. Forman un sistema de 9 necesidades con cuatro formas de realización: Subsistencia, Protección, Afecto, Comprensión, Participación, Creación, Recreo, Identidad y Libertad, mediante el Ser, el Tener, el Hacer y el Relacionarse.

La crítica más común, es la que concierne a su metodología, por el hecho de haber escogido a un reducido número de personajes, que él consideraba

auto realizados, y llegar a conclusiones de lo que es la autorrealización después de leer sus biografías o hablar con ellos.

A pesar de que la teoría de Maslow ha sido vista como una mejora en las teorías previas sobre la personalidad y la motivación, conceptos como la «autorrealización» resultan algo vagos. Como consecuencia, la operatividad de la teoría de Maslow es complicada.

No hay ninguna prueba de que cada persona tenga la capacidad de convertirse en un ser «auto realizado». Más aún, Wabha y Bridwell (1976), en una revisión extensa utilizando la teoría de Maslow, encontraron escasas evidencias de que este orden de necesidades de Maslow fuese así o de que existiera jerarquía alguna.

Hay ejemplos de personas que poseen rasgos de autorrealización y no han tenido sus necesidades básicas satisfechas. Muchos de los mejores artistas sufrieron pobreza, deficiente crianza, neurosis y depresión. Sin embargo, algunos estudios científicos muestran el pleno interés del ser humano por auto realizarse y tender a un nivel más alto de satisfacción.

Una última crítica sería el hecho de considerar la seguridad de propiedad privada más importante que tener una familia o una moralidad, ej. La mayor parte de los nativos de Sudamérica, África o Asia no tienen propiedades y pueden suplir el resto de sus necesidades.

Finalmente la consideración de las necesidades inferiores como "comunes con la animalidad" y el hecho de que pudiera entenderse que una persona sin dichas necesidades satisfechas no tiene acceso a comportamientos leales, comunitarios o libres, es visto como un reflejo en la teoría del rechazo social del autor a las clases inmigrantes de la América de la época y de su

aristocraticismo con respecto en su concepción de la humanidad como propiamente tal.

2.1.1.4 Teoría de las Relaciones Humanas: ³

Elthon Mayo junto con sus colaboradores desarrolla en los Estados Unidos la teoría de las relaciones humanas (también conocida como escuela humanística de la administración).

"Neo – Humana – Relacionista"

Ya que presenta un nuevo enfoque de la Escuela de las Relaciones humanas con la cual mantiene relación tanto en conceptos como en valores; sin embargo, la filosofía humana conductista señala una perspectiva más amplia sobre la importancia del elemento humano dentro de todos los organismos sociales entre los representantes de esta escuela predominan los psicólogos sociales y aunque tiene antecedentes de Elthon Mayo es considerado Kurt Lewin como su fundador y Douglas Mc. Gregor su principal representante Lewin dedicó principalmente su primer estudio a los pequeños grupos y destaca las ventajas en la participación entre los miembros de un grupo de trabajo; ya que su teoría e investigación las desarrolla mediante y con forma a la técnica conocida como "Dinámica de Grupos" y sus trabajos dieron impulso y origen a numerosos estudios sobre conducta organizacional.

Orígenes de la teoría de las relaciones humanas

Tiene sus orígenes en los Estados Unidos donde se cree que nace, es un movimiento netamente norteamericano su objetivo se basaba en democratizar y concientizar, humanizar los conceptos según ellos rígidos de la administración adecuándolos a sus patrones en conductas adoptadas por el pueblo norteamericano, malas costumbres y hábitos de trabajo.

³ <http://www.monografias.com/trabajos32/teoria-relaciones-humanas/teoria-relaciones-humanas.shtml>

La psicología y la sociología llamadas ciencias humanas y su influencia intelectual en cuanto a la aplicación a la organización industrial pretendían demostrar los inadecuados principios de la teoría clásica de la administración.

La experiencia de Hawthorne

En 1924 la academia nacional de Ciencias de los Estados Unidos inicia algunos estudios para ver qué relación que existe entre productividad e iluminación en cuanto a áreas de trabajo apoyando estos estudios en los clásicos Taylor y de Gilberth.

Por su parte en 1923 mayo dirige una investigación en una fábrica textil cercana a Filadelfia que tenía problemas en producción y rotación de personal, mayo introdujo un esquema de incentivos como descansos y deja a criterio de los obreros cuando las maquinas tendrían que parar contratar servicios médicos.

Entre otros aquí la producción se incremento y la rotación del personal declino porque al contratar servicios médicos el elemento humano se sintió más protegido en cuanto a un accidente de trabajo y por ende trabajaba más a gusto y seguro de que contaba con los servicios de enfermería y dentro de su propio centro de trabajo, en síntesis le dieron y le descubrieron sus necesidades de seguridad e higiene que hoy en día debe decretarse en todo ente social a cualquier nivel y por ley con carácter de obligatoria.

La experiencia de Hawthorne y sus conclusiones entre 1927 y 1932:

Primera fase primer error

Psicológicamente las obreras estaban en condiciones favorables de seguir laborando ya que el error lo cometió la empresa al subir y al bajar la intensidad de iluminación y la falta de comunicación para con los obreros en

cuanto a una amplia explicación en la variación a la intensidad de la iluminación rompiendo con esto el espíritu de grupo.

Segunda fase segundo error

No tenía por qué existir un grupo experimental dentro de un grupo organizado con el mismo objetivo sino todo lo contrario fundamentar el espíritu de grupo social y autoayuda.

Al dividir el grupo experimental en 12 periodos se cometieron el mismo número de errores por que con tanta división se rompe el espíritu de grupo y el dinamismo que existe en él.

Es como si en la actualidad usted y yo o la gente va al banco ese que se llama Bancomer, todos vamos con el único fin de realizar una operación bancaria y salir lo más rápido posible y se encuentra que hay que hacer largas filas y por si fuera poco todavía le ponen enfrente una televisión esto está mal, grave diría yo, ya que mi objetivo es realizar mi operación y salir y me encuentro con que la gente está atenta a la televisión y esto demora más al cliente porque su atención está centrada en la televisión y por lo tanto se rompe el dinamismo que debiera tener la larga fila.

La civilización industrializada y el hombre

Con gran tristeza vemos, que las empresa es cada vez menos eficiente y no por sus recursos humanos sino por los pobres conocimientos de sus administradores que para empezar son administradores empíricos. Hechos por dedaso o por compadrazgo y sobre esto yo propongo una legislación y que el administrador demuestre sus estudios con comprobantes oficiales de las instituciones que lo formaron, como administrador porque el administrador debe ser multidisciplinario, y no el de mayor escalafón o mayor antigüedad, es como el gobierno federal que es muy mal político y por ende va a ser

pésimo administrador porque empresa que toca la trueno o la privatiza y esto es porque es un pésimo administrador empírico.

Al elemento humano ya no es posible que el empresario lo siga comprando con dinero (en forma de incentivo, en efectivo, o vales de despensa, etc.) no lo que el trabajador quiere, es reconocimiento y que se le haga saber que es el elemento más valioso dentro de la empresa y el de mayor dignidad. Que el empresario haga su tarea y le de sus empleados u obreros lo que les corresponde por ley y no lo que el empresario les quiere dar.

Que el empresario comprenda que el binomio que forman el y sus empleados u obreros son creadores de riqueza y progreso para todos y por ende para la nación, y que la riqueza generada sea repartida en forma equitativa que el empresario comprenda que el elemento humano es quien forma la empresa y todo ente social porque sin elemento humano no existiría la empresa.

Que el empresario se tome la molestia de conocer personalmente con qué clase de recursos humanos cuenta que conviva y comparta con ellos hasta el pan y el agua, que viva sus emociones y necesidades.

Implicaciones de la Teoría de las Relaciones Humanas

Con la llegada de la teoría de las relaciones humanas surge un nuevo lenguaje dominante al repertorio administrativo que está enfocado hacia la motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, dinámica de grupos, etc Los trabajadores se sienten independientes no les gusta ser dirigidos ni acatar órdenes desconocen en su mayoría un reglamento interior de trabajo dejan de ser subordinados, los ingenieros empiezan a invadir terrenos propios de los administradores no hay una buena organización en cuanto a la división de trabajo los trabajadores desconocen en su totalidad la descripción del puesto y las funciones del mismo hacen como que trabajan,

son deshonestos para con la empresa y con ellos mismos, realizan funciones que no son las suyas ni mucho menos las funciones del puesto que ocupan, hay mucha indiferencia para con la empresa por parte de ellos se creen indispensables y autosuficientes, toman el trabajo como su centro de reunión para con los del grupo o amigos(as) viven totalmente cobijados bajo las cláusulas de la teoría X abandonan sus áreas de trabajo con mucha facilidad hacen lo posible por huir del trabajo se quitan el tiempo uno a otro y no cumplen con su jornada de trabajo y por ende con sus tareas, son muy conflictivos inventan enfermedades o accidentes de trabajo que solo ellos se creen siempre tratan de engañar al médico o a la autoridad con el fin de lograr una incapacidad. En fin todo logro y evolución social los ha hecho cada día más flojos la tecnología de punta no la saben utilizar.

Influencia de la Motivación Humana

La motivación personal no tiene auge en los grupos ni en las personas debido a que su autoestima es muy pobre o nula en los empleados u obreros y esto se debe a que las personas encargadas de la motivación no son entusiastas porque al trabajador ya no se le motiva con dinero, urge motivarlos en cuanto a su autoestima personal, romper con vicios de los de mayor antigüedad pues una fruta podrida echa a perder a las demás, debemos hacer una buena selección de nuestro personal y romper con todo mito y vicio existente darle un enfoque más profesional a la empresa y en general a todo ente social y ésta es tarea de los administradores en empresas modernas.

Los de hoy que sean unos auténticos profesionales con miras al presente y futuro de cara al nuevo milenio ya no podemos vivir del ayer porque eso ya pasó y no nos debe interesar mas los administradores hicieron en su tiempo y en su momento lo que tenían que hacer pero hoy nos toca a nosotros hacer lo nuestro siempre ir hacia delante sin volver la vista atrás y aplicar teorías

modernas y muy genuinas dejémonos de copias y vamos a aplicar lo que nos toca hoy ser auténticos, genuinos lograr la eficiencia en todo aspecto cada día debe ser mejor pero superior al de mañana sacudirnos el polvo que nos dejó el ayer y actúa para hoy.

TEORÍA DE CAMPO DE LEWIN

Kurt Lewin le daba un enfoque de referencia a sus investigaciones sobre el comportamiento humano en el aspecto social y muy en particular a la motivación en el año de 1935 y elaboró su teoría de campo de acuerdo con estas bases. Hoy nos toca la enorme tarea a los administradores modernos revertir el comportamiento humano y hacerles saber que ya no dependen del pasado o del futuro porque el pasado ya pasó y el futuro todavía no llega, hacerle ver que depende de la dinámica de hoy presente y actuar a nuestros tiempos y momentos y ser más auténticos y dejar de ser simples marionetas que despierten y dejen salir al gigante que todos tenemos dentro y que se atrevan a ser ellos mismos.

Las necesidades humanas básicas

El comportamiento humano está lleno de necesidades que difícilmente se le van a satisfacer porque vive de copias y envidias y hasta conformismo. El conformismo humano no le permite satisfacer ninguna de sus necesidades porque si cubre las más elementales le surgen otras y así sucesivamente para satisfacer sus necesidades el ser humano debe cambiar su mentalidad primero tomándolo como una necesidad inmediata para que una actitud positiva el mismo satisfaga sus demás necesidades básicas porque solo a él le interesan y solo a él y nadie le va a ayudar porque son de él y de nadie más y solo a él le deben interesar.

Ciclo motivacional

Taylor consideró firmemente que el hombre es perezoso por naturaleza y que solo trabaja por dinero, para poder adquirir los bienes que satisfagan sus necesidades, según Taylor para contrarrestar las características de los seres humanos será necesario motivarlos a trabajar mediante incentivos económicos que recompensen a quienes cumplan mejor con las metas de trabajo encomendadas y castiguen a quienes no cumplan, mediante una serie de sanciones también económicas. Esto lo tenemos que revertir a que tenga una mayor acción, voluntad y que sus necesidades no solo sean un deseo sino que entren en el terreno de la decisión real de hacerlo.

Voluntad decisiva que no hagan solamente lo indispensable. Porque sólo se le va a dar lo indispensable para la vida y sus necesidades difícilmente las va a satisfacer por hacer solo lo indispensable para cobrar un sueldo ya que en la vida es más importante la actitud que la aptitud porque puede tener muchos estudios como una Maestría o un Doctorado pero esto no les va a dar el éxito puede tener muchos conocimientos pero lo importante es como aplica esos conocimientos en la vida cotidiana y ésta es una tarea titánica que nos toca revertir a los administradores en empresas, profesionales modernos de hoy de frente al siglo XXI.

Características de la organización informal

Los trabajadores tienden a reunirse en grupos informales para satisfacer sus necesidades sociales y de estima, los grupos informales pueden ejercer mayor motivación en la conducta de los trabajadores que la combinación de dinero y autoridad.

Los Administradores, en lugar de reprimir la formación de grupos informales, deberían alentarlos y acercarse a ellos, mostrar interés activo por cada uno de sus miembros y dejar al grupo una parte razonable de control sobre su

propio trabajo; se recomienda capacitar a los jefes para mejorar las relaciones humanas con sus subordinados, procurar la cooperación de los mismos y trata de eliminar la imagen del patrón o capataz que emplea métodos arbitrarios de dirección y supervisión.

Es necesario desarrollar una mejor comunicación entre administradores y subordinados.

Comunicación

La comunicación es un aspecto clave en el proceso de dirección.

La comunicación puede ser como el proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social de tal manera vista, la comunicación en una empresa comprende múltiples interacciones que abarcan desde las conversaciones telefónicas informales hasta los sistemas de información más complicados. Su importancia es tal, que algunos autores sostienen que es casi imposible determinar todo los canales que transmiten y reciben información en una organización.

Liderazgo – supervisión

La supervisión consiste en vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente.

Este término se aplica por lo general a niveles jerárquicos inferiores aunque todo administrador en mayor o menor grado lleva a cabo esta función; por esto, de acuerdo con el personal criterio de los autores, se considera la supervisión, el liderazgo y los estilos gerenciales como sinónimos, aunque referidos a diversos niveles jerárquicos.

El liderazgo, o supervisión, es de gran importancia para la empresa, ya que mediante el se imprime la dinámica necesaria a los recursos humanos para que logren los objetivos.

En esta función confluyen todas las etapas de dirección anteriormente estudiadas, y su importancia radica en que de una supervisión efectiva dependerán.

2.1.1.5 Bienestar Social, empresas del siglo XXI: ⁴

El término Bienestar puede tener amplios significados filosóficos, políticos, económicos, sociales, culturales, religiosos, raciales, subjetivos, objetivos, que es imposible agruparlos en una sola definición, pero veamos algunos:

- A menudo surgen sentimientos de bienestar cuando paseamos la mirada por el hogar y vemos nuestras cosas favoritas: recuerdos de un tiempo lejano, recordatorios familiares, fotografías preferidas, su disposición en el cuarto como a nosotros nos gusta.
- Bienestar es el esfuerzo constante y deliberado por mantener la salud y lograr alcanzar el nivel más elevado del potencial físico, intelectual, emocional, social y espiritual del ser humano.
- El bienestar individual y colectivo está relacionado directamente con el contexto social global y complejo en el que cada sujeto está inserto. Por ello, el análisis de las relaciones de la persona con "su" ambiente permite identificar los elementos para una política de bienestar social. Este análisis no es simple porque el cuadro social es de una complejidad de tipo sistémico, es decir, de asociaciones causales sistémicas y no de causalidad lineal.
- El concepto de bienestar, que el común de la gente, tiene es bastante abstracto, teñido de subjetivismo y, por lo tanto, resulta ambiguo,

⁴ <http://www.mailxmail.com/curso-bienestar-social-empresas-siglo-xxi-1/area-bienestar-social-empresarial-objetivos>

impreciso. En el término bienestar confluyen otras nociones que no siempre corresponden con el estricto sentido del "bien-estar" como por ejemplo: "desarrollo económico", "riqueza individual o familiar", "nivel de vida", "estado de salud", "longevidad individual", "servicios médicos", "ingresos o salarios", "satisfacción de necesidades", "satisfacción de deseos".

- El concepto de bienestar, tal como el concepto de equilibrio, limita el alcance de la salud a ese ámbito que es propio del concepto de normalidad, ya no en términos de promedios estadísticos y constantes funcionales, sino en términos de valores que son social e históricamente afirmados como tales.
- El término bienestar social se usa para significar la satisfacción global de los individuos y de la sociedad, en su conjunto, en relación a la existencia personal y a la vida social; este concepto tiene bases objetivas y fuertes connotaciones subjetivas, particularmente, en el sentido de aspiraciones.
- Existe un Estado de bienestar cuando el Estado asegura la protección social, entendida ésta como los derechos a la sanidad, vivienda, educación, seguro de desempleo y las pensiones de jubilación a los ciudadanos.
- Llamamos bienestar a la salud del cuerpo y del espíritu, siendo fundamental el convencimiento de que todo lo que hacemos, pensamos o creemos tiene una gran influencia en nuestro grado de bienestar.
- Otros, preferentemente, relacionan el concepto de "satisfacción" a los "valores" humanos. El contenido de la satisfacción está ligado al valor que cada cual concede a las cosas de la vida: a un fenómeno, a una situación o a la vida humana misma. En esta forma la satisfacción es considerada como una concordancia entre lo que es realmente y el modelo o imagen que tenemos de lo que es; la falta de concordancia produce la insatisfacción.

- Para algunos autores, la satisfacción de las necesidades de la especie humana es lo que condiciona lo que llamamos calidad de vida y ésta es, a su vez, el fundamento concreto del concepto de bienestar social, es un término general, que tiene connotaciones de una aspiración más que de una condición específica existente, aun cuando su expresión más consistente es la de "calidad de vida".
- Para un adolescente africano que se muere lentamente de hambre, bienestar significa: «Un poco de comida».
- Si nos acercáramos a una madre soltera que apenas llega a fin de mes y cuya seguridad laboral es tan estable como la gelatina, bienestar significa: «Un poco de seguridad».

El bienestar se garantiza por medio de la supervisión de tres puntos esenciales:

- **Administración de personal:** se tiene en cuenta la convocatoria y selección de personas, la contratación y correcta liquidación de empleados, reclamos e información al trabajador, etc.
- **Salud ocupacional y Bienestar laboral:** se trabaja en medicina preventiva, higiene y seguridad industrial, comités de salud ocupacional y recreación y deporte.
- **Formación y Desarrollo:** se maneja el concepto de bienestar social estrechamente relacionado con el funcionamiento de la sociedad, con los valores y las normas sociales, con las relaciones sociales, con las aspiraciones de las personas, pero sobre todo, con la satisfacción de las necesidades fundamentales del hombre.

Marco Histórico

Desde el mismo nacimiento de la humanidad, el concepto de bienestar está muy ligado al concepto de solidaridad; si analizamos como nació la solidaridad podríamos comprender como evolucionaron las diferentes formas

de afrontar los problemas sociales, y qué papel desempeña la iniciativa social en los distintos momentos históricos, hasta llegar a lo que hoy conocemos como Bienestar Social.

Desde el principio de su historia el hombre ha tenido la necesidad de agruparse, sin importar las razones que la motivaran, el hombre comprendió que era más poderoso si actuaba en grupos y no de manera individual, así lo hizo para cazar, construir y conquistar, en las diferentes etapas de su evolución cultural y en la medida en que las civilizaciones se fueron haciendo cada vez más complejas.

En un primer momento, la ayuda a los demás se desarrollaba a través de la familia y de las relaciones de buena vecindad, es la solidaridad vecinal o familiar quien actúa cuando un ciudadano tiene problemas, se ayuda en el cultivo, a reconstruir una vivienda dañada, a la viuda que no tiene medios de subsistencia, o se acoge a esos huérfanos que han perdido a sus padres, sin duda, la solidaridad vecinal continúa en la actualidad desempeñando un importante papel, aunque ya no de un modo exclusivo.

En la época feudal se daba cierta protección y refugio a los vasallos que formaban parte de un feudo, pero por otro lado, eran explotados sistemáticamente, para aliviar esa explotación, los señores feudales proporcionaban una leve protección social a sus vasallos, sin ningún criterio preestablecido, al total capricho del señor y basadas en unas relaciones de sumisión.

Es destacable en este periodo, las acciones caritativas, para todas aquellas personas que no estaban sujetos a la protección de los sistemas anteriores. La caridad era ejercida por los ciudadanos dando limosna, los ayuntamientos

mediante albergues y casas de misericordia, o las organizaciones religiosas con sus hospitales.

Estas formas caritativas, hoy superadas, estaban ligadas a sentimientos religiosos y piadosos, siendo fundamentalmente la Iglesia quien se ocupaba de la atención de pobres y marginados, ayudada en su labor de nobles movidos por sentimientos piadosos y religiosos, tuvo origen también en esta época, las primeras leyes respecto a la pobreza. La pobreza molestaba a la colectividad, por tanto, se intentan impedir la mendicidad al pobre que consideran válido para trabajar y que, por diversas razones no lo hacía, su reincidencia en la mendicidad llevaba incluso al sufrimiento de penas.

Los pobres eran tratados igual que si fueran ladrones u otro tipo de delincuentes y condenados a castigos similares. Progresivamente se va reduciendo la protección feudal y eclesiástica, comenzando a tomar cuerpo la beneficencia pública.

La beneficencia pública, a diferencia de la caridad, no es ejercida por la Iglesia o por ciudadanos con medios económicos, el protagonismo principal pasa a ser ocupado por los ayuntamientos. Esta acción pública tiene dos caras, por un lado trata de reprimir la pobreza y la mendicidad ampliándose la legislación represora de épocas anteriores; 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 y, por tanto, se necesita establecer una ayuda social pública que pueda cubrir las situaciones de necesidad.

Este interés se cristaliza en las leyes de beneficencia, siendo el Ayuntamiento de Brujas en 1526 el primer organismo público que convierte la asistencia caritativa a los pobres en el primer plan municipal de beneficencia pública.

La beneficencia supone una forma de superación de la caridad, ahora bien, no podemos olvidar que la beneficencia está basada en el simple altruismo o generosidad del benefactor, este carácter altruista implica discrecionalidad de la ayuda solicitada, continuando la asistencia sin ser un derecho propio del ciudadano y manteniéndose como una acción graciable. España asume tardíamente la beneficencia decretando en 1849 la Ley General de Beneficencia.

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. Esto provoca que progresivamente se vaya desplazando la acción de la Iglesia en beneficio de la acción pública.

La asistencia social aparece como un conjunto, más o menos sistematizado, de principios, normas y procedimientos para ayudar a individuos, grupos y comunidades, para que satisfagan sus necesidades y resuelvan sus problemas. La consolidación del concepto de asistencia social es simultánea al nacimiento del Estado liberal y a la introducción del capitalismo industrial, y plasma el inicio de la preocupación de los poderes públicos por la acción social.

Nos encontramos en este momento mayoritariamente una acción benéfico-asistencial que da respuesta a necesidades de tipo material de primera necesidad. No intenta mejorar la situación de amplios sectores marginados, ni cambiar estructuras para que abandonen su marginación. Es una ayuda

puntual, que se presta en un momento concreto y, que no tiene efectos duraderos en el tiempo.

Se piensa en el fondo que es algo natural en la sociedad la existencia de desigualdades sociales; tienen que existir ricos y pobres y sólo se pensaba en hacer en un momento determinado más llevadera su vida. Por ello, estas ayudas dependían de la bondad de quien las ofrecía - bien sea particular o institución - y, por tanto, podían ser retiradas a voluntad.

Como consideran que la marginación y la pobreza son una situación inevitable y que siempre existirá, no se ataca a los factores que la provocan, sino sólo sus síntomas visibles, dando soluciones individuales y personales a problemas estructurales. Se pretende en definitiva mantener a las masas de pobres en un nivel mínimo de subsistencia que permita su utilización como mano de obra y que preserve a la Sociedad y al Estado de los elementos no deseables.

El desarrollo industrial de la segunda mitad del XIX provoca un agravamiento de la marginación, sobre todo en los cinturones de las grandes ciudades, producto de una industrialización vertiginosa y de una inmigración masiva sin la más mínima planificación. Se produce un crecimiento incontrolado de las urbes, que se rodean de grandes cinturones de miseria.

Podemos considerar la intervención en este periodo como filantrópico-asistencial. El protagonista de la acción pasa a ser esa potente burguesía que cada vez crece más en las grandes ciudades a consecuencia del desarrollo industrial.

Sus acciones mezclan por una parte unos objetivos religiosos y por otra una defensa, no siempre consciente, del propio estilo de vida burgués. Sus

acciones continuaban profundamente enraizadas en motivaciones cristianas y tenían como objetivo fundamental "comprarse una evaluación más favorable en el cielo" ya que no se veía al marginado como una persona con necesidades, sino como: ".un objeto necesario para que los ricos hagan méritos".

Así mismo, 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 fueran explotados e incluso maltratados por sus patronos, pues de ellos dependía la subsistencia de estos, garantizaba el ingreso, por poco que fuera y, en algunos casos, proveía la esperanza de lograr un crecimiento dentro de aquello que llamaban "la empresa".

Pasada la Segunda Guerra Mundial el Estado de Bienestar tuvo un gran consenso entre las diferentes tendencias ideológicas y políticas, las cuales hicieron valiosos aportes a su construcción.

El Estado dejó de ser "no intervencionista" y consideró que era su responsabilidad conseguir:

- Una situación de plena ocupación.
- Un sistema de seguridad social que cubriera la totalidad de la población.
- La generalización de un alto nivel de consumo
- La garantía de un nivel de vida mínimo incluso para los más desfavorecidos.
- Intervino en el mercado laboral regulando las condiciones de seguridad y de higiene en el trabajo y el salario mínimo;
- La aceptación del papel de los sindicatos en las empresas y la obligatoriedad de una negociación colectiva.

Estas intervenciones en muchas ocasiones fueron el resultado de la presión del movimiento obrero para salir de las condiciones de explotación del siglo XIX, que fueron muy conocidas.

No obstante, el cambio de situación de la clase obrera no ha sido resultado solamente de la solidaridad social, sino también el deseo de las clases económicamente hegemónicas de tener paz social.

Los sindicatos se convierten en verdaderos defensores de la condición laboral, aportaron ideas y soluciones a aquellos problemas en donde la empresa no poseía sensibilidad y garantizaron un tratamiento bajo la visión de igualdad de condiciones para todo el personal, y tenía sentido, para el momento de su aparición, los empleados no eran más que un "recurso" obligado para el desarrollo de las tareas propias de la empresa o un número más en la plantilla de la nómina, pues solamente se había trasladado el antiguo concepto de la esclavitud al ambiente laboral siendo la única diferencia notable el pago de sueldos por el trabajo realizado.

Progresivamente se va produciendo un cambio cualitativo importante, paulatinamente comienzan a aparecer valores de solidaridad. Esto propicia un cambio significativo en las diferentes formas de acción, pasa de la caridad a la solidaridad, de la beneficencia a los servicios sociales, este cambio es fundamental en la evolución histórica de la atención a los ciudadanos.

Además de los sistemas públicos, la iniciativa social del movimiento obrero, genera una forma propia de protección social para los trabajadores, basada en el principio de previsión social frente a los riesgos de enfermedad, paro, invalidez, etc. Surgen así los seguros sociales, y con ellos, posteriormente, el Sistema de Seguridad Social. La primera manifestación reconocida de la

Seguridad Social se produce en Alemania con el inicio de los seguros sociales en 1881.

La Seguridad Social de tipo contributivo se sitúa en paralelo a la beneficencia. Por un lado, nos encontramos a los pobres y marginados atendidos por la beneficencia; por otro los trabajadores protegidos por la seguridad social.

El tránsito de una seguridad social para los trabajadores, a una seguridad social para todos los ciudadanos se configura con la consolidación del Estado de Bienestar. 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. Desde esta perspectiva histórica, el Estado de Bienestar es concomitante a la creación de los países más ricos de la historia de la humanidad, que son probablemente quienes han conseguido un nivel más alto de consumo, de seguridad y de igualdad de oportunidades.

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. Sin embargo, a escala popular cuentan todavía con la admiración social y de los medios de comunicación, y en ocasiones con un apoyo entusiasta de diferentes administraciones públicas, que las recompensa con publicidad e importantes aportes económicos.

CONCEPTOS A TRATAR

Para tener claridad y uniformidad en los conceptos a tratar, es necesario establecer su definición conceptual para nuestro trabajo:

Actitud del empleado

Puede considerarse como la disposición para actuar de un modo más que de otro, en relación con factores específicos relacionados con el puesto. Un estado mental y nervioso de disposición, organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre la respuesta del individuo ante todos los objetos y situaciones a que se enfrenta.

Administración por objetivos

Este método consiste en que tanto el supervisor como el empleado establecen de manera conjunta los objetivos de desempeño deseables. Es un acuerdo mutuo de Formulación de objetivos por concurso, Compromiso personal con la consecución de los objetivos fijados, Actuación y negociación con el gerente en la asignación de los recursos y los medios necesarios para alcanzar los objetivos.

Ambiente laboral

Está conformado por el entorno laboral que rodea a cada empleado. Ese entorno lo constituyen las personas que le rodean. Normalmente serán sus jefes y sus compañeros en sus diferentes niveles. Como en los casos anteriores, tendrá efectos positivos o negativos, creando percepciones favorables o desfavorables en el empleado. Podemos considerar factores como: relación con compañeros, relaciones con sus jefes.

Ambiente de trabajo

Está formado por el entorno físico y material que rodea al trabajador en su propio puesto de trabajo. También puede ser motivador o desmotivador. Está

influido por los siguientes factores: ergonomía, puesto de trabajo (aspectos físicos y materiales), ambiente físico (luz, calor, frío, corrientes de aire, etc.).

Balance general

Documento contable que refleja la situación patrimonial de una empresa en un momento determinado. Consta de dos partes, activo y pasivo. El activo muestra los elementos patrimoniales de la empresa, mientras que el pasivo detalla su origen financiero. La legislación exige que este documento sea fiel imagen del estado patrimonial de la empresa.

Calidad de vida

La calidad de vida es el bienestar, felicidad, satisfacción de la persona que le permite una capacidad de actuación o de funcionar en un momento dado de la vida. Es un concepto subjetivo, propio de cada individuo, que está muy influido por el entorno en el que vive como la sociedad, la cultura, las escalas de valores. El Banco Mundial lo define como el bienestar general de la población, la calidad de vida es difícil de medir (sea para un individuo, un grupo o una nación) porque, además del bienestar material, incluye componentes intangibles como la calidad del medio ambiente, la seguridad nacional, la seguridad personal y las libertades políticas y económicas.

Según la OMS, es: "la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno".

Calidad de vida en el trabajo

Representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella. La calidad de vida en el trabajo comprende diversos factores, como la satisfacción en el trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por los resultados obtenidos, salario recibido, beneficios ofrecidos, relaciones humanas en el grupo y la organización, ambientes psicológico y físico de trabajo, libertad de decidir, posibilidad de participar, etc.

La calidad de vida en el trabajo afecta actitudes personales y comportamientos importantes para la productividad individual, como motivación para el trabajo, adaptabilidad a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad de innovar o aceptar los cambios.

Calidad total

La administración de calidad es un planteamiento sistemático y probado de la planificación y de la gestión de actividades. El objetivo es satisfacer las necesidades del cliente de una manera tan eficiente y tan rentable como sea posible. Esto supone la necesidad de mejorar continuamente la actuación con tanta rapidez como lo permitan los avances. En un entorno de calidad total, todos los trabajadores deben esforzarse hasta el máximo por complacer la necesidad del cliente.

Círculos de calidad

Es una técnica mediante la cual se conforman pequeños grupos de empleados que se reúnen a intervalos fijos con su dirigente, para identificar y solucionar problemas relacionados con sus labores cotidianas. Lo que hacen es compartir con la dirección la responsabilidad de definir y resolver problemas de coordinación y productividad.

Los círculos de calidad se dan cuenta de todo lo erróneo que ocurre dentro de una organización y dan la señal de alarma. Por eso, constituyen un método útil para obtener alta calidad, una productividad más elevada y un mejor estado de ánimo en los empleados.

Clima laboral

Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "manejo administrativo" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Contrato psicológico

Es el producto en gran parte implícito y tácito de expectativas mutuas que frecuentemente antecede a las relaciones de trabajo, está basado en la reciprocidad, es crítico para la integración de la persona en la organización, para la satisfacción de sus necesidades y para su salud mental.

Es más importante que el contrato legal a causa de las expectativas implícitas que no pueden ser resueltas por mecanismo tales como la negociación colectiva. Es el conjunto de expectativas no escritas que operan en todo momento entre cada miembro de una organización y otros miembros de esa misma organización".

La organización y sus miembros tienen no sólo expectativas explícitas sino también implícitas sobre lo que deben dar y obtener de la otra parte en la relación laboral.

Cultura corporativa

Consiste en las creencias y la filosofía de la organización acerca de cómo se deben llevar a cabo sus asuntos; es decir, se trata de las razones por las cuales hace las cosas de la manera como las hace. Se manifiesta en los valores y principios que acogen los altos directivos, en los principios éticos que éstos exigen, en las políticas que establecen, en el estilo de hacer las cosas, en las tradiciones que conserva la organización, en las actitudes y sentimientos de las personas y en las historias que cuentan, en las presiones que ejercen los compañeros, en la política de la organización y en la "química" que rodea el ambiente laboral.

Todo lo anterior, necesariamente tiene efecto primordial en la administración de personal, ya que involucra al recurso humano, como quiera que una cultura se plantea y debe inyectar energía a todas las personas de la compañía, para que hagan su trabajo de manera que apoyen la estrategia de la organización, Algunas empresas emplean una amplia gama de técnicas, con el objeto de desarrollar una efectiva cultura corporativa, que incluye tolerancia de errores, reubicación de empleados en caso necesario, estímulo a la informalidad, actuar como centros culturales comunitarios, tratar a los empleados con confianza y respeto, incluir a las familias de los empleados dentro de la empresa y hacer visitas de campo frecuentes.

Cultura participativa

Las culturas participativas mejoran el estado de ánimo y la satisfacción de los empleados, La cultura participativa estimula y obtiene mayor lealtad del grupo, más cooperación, mayor motivación para producir y mantiene niveles superiores de desempeño en el tiempo, La gran mayoría de las personas reconocen con madurez que cuando no tiene la responsabilidad del éxito o el fracaso de una empresa, preferirían no ser ellas la autoridad definitiva cuando se toman las decisiones.

Muchas ventajas se derivan de darle a la gente la oportunidad de participar en el proceso de toma de decisiones. En una cultura abierta y participativa se pueden apreciar las siguientes características: 1. Las decisiones se delegan por completo en los niveles inferiores de la organización. El consenso es el concepto más importante en el proceso de toma de decisiones. 2. Las comunicaciones fluyen en todos los sentidos (vertical, horizontal, lateral). La información se constituye como uno de los recursos más importantes de la empresa, que deben compartir todos los miembros que la necesitan para trabajar y obtener la sinergia requerida. 3. Se hace énfasis en el trabajo de equipo. Los grupos son importantes para establecer relaciones interpersonales efectivas, basadas en la confianza mutua entre las personas, y no en esquemas formales. Las personas se sienten responsables de lo que deciden y realicen en todos los niveles organizacionales. 4. Se hace énfasis en las recompensas, especialmente en las simbólicas y sociales, aunque no se descuidan las salariales y materiales.

Desarrollo organizacional

Es todo cambio planeado: Es un proceso de modificaciones culturales y estructurales, permanentemente aplicado a una organización visualizando la institucionalización de una serie de tecnologías sociales, de tal forma que la organización quede habilitada para diagnosticar, planear e implementar esas modificaciones con o sin asistencia externa.

Es un esfuerzo educacional muy complejo, destinado a cambiar actitudes, valores, comportamientos y la estructura de la organización, de tal manera que ésta pueda adaptarse mejor a las nuevas coyunturas, mercados, tecnologías, problemas y desafíos que surgen en una creciente progresión. El desarrollo organizacional, abarca el sistema total de una organización y la modificación planeada con el fin de aumentar la eficiencia de la organización.

Misión

Es la razón de la existencia de la organización, lo que le confiere valor a los ojos de todos los que participan en ella, especialmente sus empleados. Su objetivo no es ganar dinero. La misión de la empresa es la perdurabilidad del proyecto, en el contexto social al que sirve.

Moral organizacional

Puede definirse como la posesión de un sentimiento, por parte del empleado, de verse aceptado y pertenecer a un grupo de trabajadores, mediante la adhesión a metas comunes y la confianza en la conveniencia de esas finalidades. La "moral" es un subproducto de un grupo y es éste quien la genera. Tiene cuatro determinantes: sentimiento de solidaridad del grupo, necesidad de una meta, progresos observables hacia la meta, y participación individual en las tareas significativas que sean necesarias para alcanzar la meta.

Motivación en la empresa

Son el conjunto de estímulos que siente un empleado y que potencian su percepción de su empresa como tal, como organización y como lugar en el que trabaja, se realiza y gana una remuneración. Esos estímulos pueden ser positivos o negativos, influidos por varios factores, tales como: reconocimiento del trabajo por parte de la empresa, posibilidades de promoción, atención a sus sugerencias, estabilidad en el empleo, posibilidades de capacitación y formación, compromiso institucional, implicación del empleado en la empresa, horario de trabajo, plena comunicación.

Motivación en el trabajo

Es el conjunto de estímulos que siente un empleado, ubicado en un determinado puesto de trabajo en la empresa u organización, que potencian

su percepción de su propio trabajo, el que está realizando y que desarrolla en y desde ese puesto de trabajo. También aquí, esos estímulos pueden ser positivos o negativos, motivadores o desmotivadores: nivel de responsabilidad, contenido del trabajo que realiza, autonomía y posibilidades de iniciativa, posibilidades de potenciación del trabajador.

Motivación económica

Se trata del estímulo que siente un empleado en razón de las remuneraciones económicas, de todo tipo, que obtiene en su puesto de trabajo.

Organización

La organización es un proceso encaminado a obtener un fin. La organización por definición es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social, con el fin de lograr máxima eficiencia en la realización de planes y objetivos.

Objeto social

El objeto social es el detalle y/o enumeración de la actividad o actividades a las que nos vamos a dedicar. Éste no puede ser demasiado general sino detallado, limitado y de clara redacción. No teniendo cabida alguna actividades ilegales que darían lugar a la nulidad de la sociedad.

Pro actividad

Consiste en el desarrollo autoconsciente de proyectos creativos y audaces para la generación de mejores oportunidades, Se trata de tomar un sueño y realizar todas las acciones que sean necesarias para que se pueda cumplir. El proactivo influye y dinamiza su entorno, se arriesga, busca soluciones, crea caminos si es necesario y actúa en la incertidumbre, es decir, no se

pasma frente a ella. Para el proactivo no basta con proponer ideas, hay que convertirlas en acciones reales, romper la barrera estática del imaginar y el soñar, e ir hacia el actuar. Es sumar acción e imaginación de manera continua y simultánea. En tal sentido, se está abandonando un modelo reactivo en donde se esperaba que la realidad fuese solucionada por alguien más, por ello se comienza a apersonar factores dinámicos como aceptar los errores, trabajar con entusiasmo, y mantener una sólida autoconfianza.

Satisfacción en el trabajo

Es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general.

Sinergia

La sinergia es la integración de elementos que da como resultado algo más grande que la simple suma de éstos, es decir, cuando dos o más elementos se unen sinérgicamente crean un resultado que aprovecha y maximiza las cualidades de cada uno de los elementos. Podemos decir que la palabra sinergia proviene del griego y su traducción literal sería la de cooperación; se refiere a la acción de dos (o más) causas cuyo efecto es superior a la suma de los efectos individuales.

Visión

La visión de la empresa es la responsabilidad esencial del líder, y consiste en anticipar el futuro, es la meta general o el propósito fundamental, una imagen mental del estado futuro, posible y deseable de la organización.

Estado de bienestar

Estado o situación de satisfacción o felicidad, Estado o situación del que tiene buena posición económica y una vida desahogada, Se refiere al nivel alcanzado en la satisfacción de las necesidades básicas fundamentales de la

sociedad, que se expresan en los niveles de educación, salud, alimentación, seguridad social, vivienda, desarrollo urbano y medio ambiente.

El Estado de Bienestar, en términos económicos se puede medir en función del incremento del producto per cápita real; el aumento en la participación del gasto social respecto al total de egresos, mejoría en la distribución del ingreso, aumento del empleo y fortalecimiento en la balanza de pagos; en el ámbito social se mediría por el incremento en los niveles de salud, educación, vivienda, alimentación y erradicación de la pobreza extrema; desde el aspecto ecológico a través del combate a la contaminación, reforestación de áreas verdes y fortalecimiento de la red hidráulica y su dosificación, entre otros.

Se considera que todos los ciudadanos tienen los mismos derechos a lograr un determinado estado de bienestar, por ello, cuando existen grupos poblacionales que no pueden acceder a ese beneficio, se ponen en marcha mecanismos correctores que tratan de solucionar esta situación. Se interviene para modificar el medio social y mejorar las condiciones de vida que resultan negativas o perjudiciales para determinados grupos humanos. No sólo se actúa sobre las necesidades, sino sobre todos aquellos aspectos que las generan. Son acciones que pretenden hacer realidad el bienestar social poniendo en marcha una acción transformadora, de un modo sistemático y técnico. Se asume que son problemas sociales y por tanto afectan a grupos y comunidades, su forma de actuación es macro - social. También considera que es fundamental la participación activa de los ciudadanos.

Existen tres interpretaciones principales sobre la idea de Estado de bienestar:

- Estado del bienestar hace referencia a la provisión de servicios de bienestar por el Estado.
- Un Estado del bienestar es un modelo ideal donde el Estado asume la responsabilidad primaria del bienestar de sus ciudadanos. Esta responsabilidad es comprehensiva, porque se consideran todos los aspectos del bienestar; un "sistema de seguridad", no es suficiente. Es universal, porque cubre a cada persona, a la que la legislación otorga derechos positivos.
- Estados del bienestar puede identificarse con sistemas generales de bienestar social. En muchos "estados del bienestar", el bienestar no se proporciona actualmente por el Estado, sino por una combinación de servicios independientes, voluntarios y gubernamentales.

En general podríamos considerar que las preocupaciones de los Estados en torno al bienestar social se centran en:

- Actuaciones generales: Tendientes a conseguir un impacto global, que mejore la situación colectiva en el empleo, recursos disponibles, distribución de los recursos, etc.
- Actuaciones específicas dirigidas: Resolver determinados problemas concretos (pobreza, paro...).
- Organizar la satisfacción de determinadas necesidades (educación, vivienda, sanidad, información...).
- Atender a la población: en aspectos como la edad, sexo, etnia, situación laboral, minusvalía.

Los problemas sociales de cada grupo humano serán desarrollados como programas de bienestar social con medidas normalizadoras. Se inicia un proceso de superación de políticas sociales marginales, cuyos antecesores gremiales generaron en unos casos una sobreprotección paternalista y en otros una marginación institucionalizada. Con la política de bienestar social

se desarrollan los principios de prevención, promoción de la autonomía personal e integración social, con medidas de acción positiva para la igualdad de oportunidades. Posiblemente el modelo más adaptado al liberalismo fue el resultado de la política económica inspirada en Keynes y llevada a cabo por Franklin Delano Roosevelt en Estados Unidos de América durante la Gran Depresión de la década de los años 30, que fue conocida cómo New Deal o "Nuevo Reparto" en castellano.

La posguerra de la Segunda Guerra Mundial y la reconstrucción de Europa Occidental dieron oportunidad de extender el modelo keynesiano y el estado de bienestar, siendo buenos ejemplos los países escandinavos o el Reino Unido, donde el Partido Laborista se proponía garantizar el bienestar de la gente de la cuna a la tumba en un famoso slogan.

AREA DE BIENESTAR SOCIAL EMPRESARIAL

En la actualidad, encontramos guías o parámetros que nos sirven para identificar los puntos focales de nuestros planes de Bienestar, como se muestra a continuación:

Cualquier sistema social genera problemas y el entorno de la empresa no es ajeno a esta realidad. La empresa asume la responsabilidad no solo de la producción, también de los problemas sociales que surgen en ella, los problemas de los trabajadores, a nivel individual y comunitario, repercutirán en su bienestar y por tanto en el rendimiento laboral. Las circunstancias laborales son responsabilidad y asunto de todos. Se pretende buscar el equilibrio entre la empresa y trabajador.

El Área de Bienestar Social interviene en los problemas del trabajador promoviendo y aplicando los recursos que contribuirán a la mejora de las condiciones de trabajo y la calidad de vida de los trabajadores y sus

respectivas familias, la característica peculiar es la de ayudar a resolver los problemas que se plantean en relación con la situación de las personas en la empresa y del trabajo en la misma.

Ayuda a los trabajadores, individualmente o en grupo a resolver sus dificultades materiales, psicológicas, profesionales, etc., que de alguna manera repercuten en su bienestar y su rendimiento laboral, sus actuaciones van dirigidas a conseguir el mayor grado posible de bienestar ocupacional de los trabajadores, en beneficio de éstos, y por consiguiente de la propia empresa. Se favorece la integración de los trabajadores, mediante la satisfacción de sus necesidades, es una herramienta de motivación laboral, satisfacción e integración.

La empresa es como el ser humano. Necesita que todos los órganos comuniquen a través del torrente sanguíneo la energía para poder vivir. Pero también necesita que tanto quien la dirige como cada una de sus partes conozcan bien su funcionamiento. La clave para que la empresa trascienda en el tiempo consiste en superar las barreras físicas, para así poder llegar a su estructura interior: las personas. Si no conquistamos la voluntad de las personas, no podemos asegurar el éxito empresarial. Preocuparse por la inteligencia y la voluntad de las personas que laboran en la empresa, es aportar por la excelencia.

Basándose en esas teorías organizacionales, las empresas han desarrollado lineamientos que le permiten pasar de ser productivas a ser competitivas, asegurar el bienestar de sus empleados, captar y conservar al mejor talento humano, pero, para que nuestras empresas lo puedan lograr, necesitan de una clara política de bienestar social, el mejoramiento de las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores es de gran importancia, por lo cual, fortalecer la productividad y lograr llegar a ser competitivos, depende

notablemente de una verdadera relación obrero-patronal y una gran política de bienestar social.

Es hora de replantear la responsabilidad de la empresa en todas sus dimensiones, la cual debe asumir un liderazgo con una posición ética, moral y de responsabilidad que le permita seguir construyendo un mejor futuro, es un proceso de construcción permanente y participativo, que busca crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo del trabajador, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, incrementando los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad social de las empresas.

Cuando las compañías diseñan planes, programas, proyectos y actividades; enfocan sus beneficios en situaciones específicas que rara vez cobijan a todo el personal. Por ejemplo, cuando se desarrolla un plan de horarios flexibles para padres y madres que tienen hijos pequeños, se está sin quererlo, dando un trato preferencial a los empleados en esta situación, sin pensar que este plan puede enviar señales erróneas al resto de empleados.

Las empresas están llamadas a velar por el bienestar de su gente, el Área de Bienestar Social debería ser la primera unidad en defender, propiciar y mantener una conducta orientada a generar ese equilibrio, equidad y valoración que merece la gente en cualquier lugar que ocupe dentro de la organización, debe crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del trabajador, bajo la firme concepción del Talento Humano como principal recurso en la obtención de la eficiencia y eficacia.

OBJETIVOS

De igual manera, enfatiza en algunos logros u objetivos claves para el óptimo desarrollo de las actividades y de la máxima eficiencia a la hora de constituir

dichas áreas que buscan el mayor bienestar de los empleados, a continuación mostramos algunos:

El recurso humano de una organización es su nervio vital. Una empresa puede tener la mejor planta y el equipo más moderno, que no será suficiente para continuar y tener éxito. Solamente las personas son capaces de impulsar o destruir una organización, por tanto, su significación es invaluable, lo cual nos permite considerar como los principales objetivos los siguientes:

- Crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del trabajador, por tal razón, los programas del Área de Bienestar Social deben apuntarse hacia el crecimiento integral de la persona.
- Desarrollar acciones tendientes a conservar la salud física y mental, la disciplina individual y colectiva, promover la recreación y el deporte como una opción de utilizar el tiempo libre en la formación de hábitos que le permitan a la persona lograr un equilibrio biológico, psicológico y social a través del deporte formativo, recreativo y competitivo.
- Fortalecer los valores como el respeto al otro, la responsabilidad consigo mismo y con los demás, el sentido de pertenencia institucional y la integración entre los distintos estamentos de la empresa, permitiendo alcanzar niveles de desempeño más altos.
- Extender los beneficios al grupo familiar y a su vez acercarlos al medio laboral, para que cada día el compromiso y el sentido de pertenencia del trabajador y de su grupo familiar sea cada vez mayor.
- Concientizar al trabajador del cuidado de su salud, lo que garantiza un bienestar físico, emocional y mental tanto del individuo como de su contexto familiar y social, a través de los servicios de promoción y prevención, jornadas de la salud, permitiendo en algunos casos detectar tempranamente posibles enfermedades al igual que apoyar a su grupo familiar en cualquier situación de emergencia.

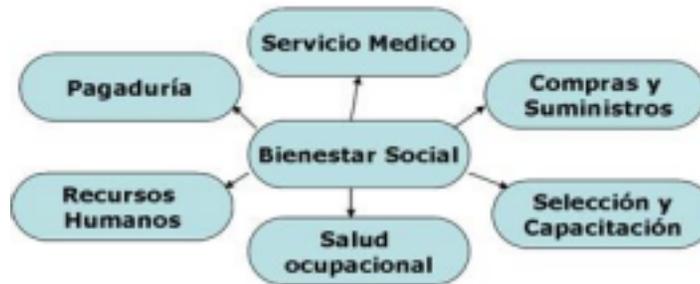
- Afianzar los conocimientos de los trabajadores a través de alianzas estratégicas con universidades, centros tecnológicos, el Sena y la Administradora de Riesgos Profesionales, en áreas técnicas, administrativas y de salud ocupacional, con el propósito de adquirir competencias, fomentar el perfeccionamiento de habilidades y aptitudes relacionadas con el cargo, como también fortalecer y actualizar al personal en todo lo referente a su puesto de trabajo, crecimiento personal, que fortalezca al individuo y a la institución.
- Preparar al trabajador en el proceso del retiro laboral, mediante opciones que permitan asumir de una manera positiva un cambio de vida que represente en un futuro beneficios directos en su entorno social y familiar.
- Fomentar el aprovechamiento de las diferentes manifestaciones culturales, originadas en las habilidades desarrolladas por los trabajadores a través del tiempo, tales como la danza, el teatro, la poesía y otras actividades culturales, que impulsan a la organización de eventos lúdicos que propendan por la difusión de valores culturales.
- Establecer y ejecutar políticas de incentivos para los funcionarios de la Institución.
- Evaluar las necesidades que inciden en el desarrollo laboral de los empleados de la empresa.
- Preparar informes sobre los casos de empleados que les son enviados para evaluación.
- Contribuir al logro de la superación educativa de los hijos de los empleados, mediante la celebración de concursos de Becas que otorga la empresa.

ORGANIGRAMA O ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

El Área de Bienestar Social debe ser el ente generador de toda la política integral de mejoramiento humano en la empresa, debe estar en completa

coordinación con las demás áreas de la compañía; dependiendo directamente de la gerencia o en su defecto del nivel jerárquico que dentro de la empresa maneje las relaciones laborales de los trabajadores.

Gráfico 6: Organigrama o Estructura Organizacional



Fuente: <http://www.mailxmail.com/cursos-bienestar-social-empresas-siglo-xxi-1/area-bienestar-social-empresarial-objetivos>

En un marco universal, y en un proceso de articulación con las diferentes dependencias administrativas, operacionales, y de apoyo a la gestión de la empresa, el Área de Bienestar Social buscará mejores condiciones para el desarrollo integral de los trabajadores, orientadas a elevar la calidad de vida de sus miembros, al cultivo de la armonía con los semejantes, y al respeto por el medio que los rodea.

La estructura organizacional del Área de Bienestar Social estará compuesta por: el Comité de Bienestar Social, el Director de Bienestar, el subdirector de Bienestar Social, y los representantes de los Departamentos de Salud Ocupacional, Recursos Humanos, Selección y Capacitación, Pagaduría, Servicio Médico, y Compras y Suministros. Los Departamentos Seguridad Social, Compras y Suministros, Selección y Capacitación, Salud Ocupacional, Recursos Humanos y Pagaduría, independiente de sus objetivos y funciones específicas, se encargarán de la ejecución de las políticas y programas de bienestar en lo que a ellos compete.

El Comité de Bienestar Social estará conformado así: el Director de Bienestar Social quien lo preside; y los representantes de cada área. Este comité sesionará cuando sea convocado por el Director de Bienestar, y sus funciones serán las siguientes:

- Desarrollar labores de consultoría, asesoría y seguimiento de las políticas y programas que adelanta la dirección.
- Asesorar al Director en la elaboración del presupuesto.
- Analizar el funcionamiento de los programas, proyectos y actividades del Área de Bienestar Social, y evaluar su efectividad.
- Identificar las necesidades de bienestar, para asesorar al Director en la formulación del plan de acción.
- Establecer mecanismos de evaluación y control en los procesos del Sistema de Bienestar.

DEPARTAMENTOS ADSCRITOS

Servicio medico

Orientará sus acciones al fomento y a la promoción de hábitos y estilos de vida saludables, y a la prevención de enfermedades, situaciones críticas y factores de riesgo de la población laboral, procurando el mejoramiento permanente de las condiciones psíquicas, físicas y ambientales; asimismo, estas acciones complementarán los programas de beneficios, propios de su vinculación con el sistema general de seguridad social en salud, de conformidad con la legislación vigente, Desarrollar actividades encaminadas a la detección y control de patologías comunes y/o agravadas por el trabajo en alianza con las entidades de salud a las que se encuentran afiliados los trabajadores.

Recursos humanos

- Elaborará y ejecutará programas que faciliten la ejecución de los proyectos de vida en el ámbito personal, académico y laboral. Fomentará

el sentido de pertenencia y fortalecerá las relaciones humanas, la adaptabilidad, y el desempeño de las personas en la comunidad, entre sus funciones estarán también la concesión de créditos tales como: educación, libre inversión, calamidad doméstica, vivienda, restaurante, comisariato, etc.

- Busca asegurar el óptimo aprovechamiento del personal con que cuenta la empresa, y proporcionar los recursos humanos relacionados con las necesidades futuras de la organización; determinar los factores del medio ambiente, es decir, definir el entorno tomando en cuenta las características de la actividad económica o rama a la cual pertenece la empresa, las acciones de gobierno sobre el aspecto laboral, el avance tecnológico, las cuestiones sociales y culturales, Identificar la misión y los objetivos institucionales; conocer con precisión la estructura y las funciones de la organización, comprender exactamente los programas y los proyectos prioritarios o sustantivos y de apoyo; establecer políticas, procedimientos y programas en materia de administración de recursos humanos; precisar que requisitos deben reunir el personal; elaborar diagnósticos y pronósticos del personal para conocer sus características y planear rotaciones o movimientos futuros.

Salud ocupacional

- Planear, organizar, ejecutar y evaluar las actividades de medicina preventiva, medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los empleados.
- Elaborar y ejecutar programas educativos para la promoción de la salud y la protección del trabajador frente a los factores de riesgo profesionales.
- Desarrollar actividades encaminadas al mejoramiento del clima organizacional de la Institución.

- Estudiar y conceptuar sobre la toxicidad de las materias primas y sustancias empleadas en los procesos productivos de la empresa, indicando las medidas para evitar sus efectos nocivos en los trabajadores expuestos, para lo que centralizará el manejo de la base de datos estructurada sobre dicha información.
- Conceptuar sobre los proyectos de obra, instalaciones industriales, productos y equipos en general para determinar los riesgos que puedan generarse por su causa.
- Contribuir en el diseño e implementación de programas de mantenimiento preventivo de máquinas, equipos, herramientas, instalaciones locativas, alumbrado y redes eléctricas.
- Establecer procedimientos de selección, dotación, uso, mantenimiento y reposición de los elementos de protección personal, con base en el análisis de las características de diseño y calidad, según las necesidades identificadas.

Compras y suministros

La Oficina de Compras y Suministros tiene como función principal adquirir productos y servicios a precios competitivos para satisfacer los requisitos de las áreas, los departamentos y las oficinas de la empresa. Solicitar cotizaciones de compras de materiales, insumos, equipos, dotación, y alimentos. Manejo de inventario, analizar y evaluar cotizaciones. Realizar órdenes de compras. Registrar las compras en el sistema. Realizar órdenes de pago con sus respectivos soportes, registros de facturas. Seguimientos de Notas de entrega. etc.

Pagaduría

- Captar, registrar y elaborar los reportes respectivos relativos a los ingresos provenientes de pagos, venta de bienes, prestación de servicios, el manejo de la nómina, viáticos y auxilios.

- Captar y depositar diariamente el dinero (cheque y efectivo) en el Sistema Bancario Nacional.
- Proponer los lineamientos a seguir en materia de normas y medidas que permiten el funcionamiento dinámico y eficaz del sistema de tesorería.
- Revisar y fiscalizar la documentación fuente que sustenta las operaciones de recaudación y de pagaduría.
- Ejecutar las actividades de programación de caja, recepción, ubicación y custodia de fondos, así como la distribución y utilización de los mismos.
- Controlar, preparar y efectuar el pago de proveedores por las obligaciones y los compromisos contraídos.
- Efectuar las conciliaciones de las cuentas bancarias por toda fuente de financiamiento.

Selección y capacitación

- Tendrá a su cargo el proceso de selección para proceder a la contratación de nuevo personal, tendrá a su cargo la descripción de las tareas, las especificaciones humanas y los niveles de desempeño que requiere cada puesto; los planes de recursos humanos a corto y largo plazos, que permiten conocer las vacantes futuras con cierta precisión , y permiten asimismo conducir el proceso de selección en forma lógica y ordenada, y finalmente, los candidatos que son esenciales para disponer de un grupo de personas entre las cuales se puede escoger.
- Estos tres elementos determinan en gran medida la efectividad del proceso de selección.
- La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.

- La capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y conceptos alrededor de los objetivos de la empresa.
- El término capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros, en cuestiones de desempeño de corto plazo.

PROGRAMAS Y ACCIONES

Independiente de todas las estrategias destinadas al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, los programas del área de bienestar social deben organizarse a partir de las iniciativas de los trabajadores, orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con la empresa en la cual labora.

Los programas, proyectos y acciones del Área de Bienestar Social deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El fomento de la autonomía responsable, desarrollando estrategias para aumentar el conocimiento de sí mismo, habituación y aprendizaje frente a las dificultades, manejo del tiempo laboral y del tiempo libre.
- Necesidad de construir una comunidad de valores que permitan el desarrollo personal, familiar y laboral de todos los que trabajan en la empresa, descubrir y dotar de sentido y significado la vida personal, familiar y laboral en un todo armónico.
- Propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación y la seguridad laboral de los empleados de la entidad, así como la eficacia, la eficiencia

y la efectividad en su desempeño; desarrollar valores organizacionales con responsabilidad social y ética administrativa, de tal forma que se genere el compromiso institucional y el sentido de pertenencia e identidad.

- Contribuir, a través de acciones participativas basadas en la promoción y la prevención, a la construcción de un mejor nivel educativo, recreativo, habitacional y de salud de los empleados y de su grupo familiar; procurar la calidad y la respuesta real de los programas y los servicios sociales que prestan los organismos especializados de protección y previsión social a los empleados y a su grupo familiar, y propender por el acceso efectivo a ellos y por el cumplimiento de las normas y los procedimientos relativos a la seguridad social y a la salud ocupacional.

Cuando se elaboran planes, programas y actividades, hay que comunicar a todo el personal lo que se busca con él para que todos entiendan que no se tienen preferencias y que no hay empleados de primera, segunda o tercera clase, además, estos programas deben ser lo suficientemente flexibles para acomodarse a las diferentes situaciones, También es importante conocer las expectativas de la gente, el plan se debe construir con base en información de doble vía, de otro modo se quedará corto. Por ello hay que alentar al personal para que exprese lo que quiere y qué soluciones puede presentar para colmar dichas expectativas.

Cuando se trata de elaborar programas de bienestar se busca encontrar el equilibrio empleo-vida, hay que tener en cuenta a todo el personal y todas las situaciones, aunque parece una tarea casi imposible dada la diversidad social que se puede encontrar en una empresa, se deben desarrollar soluciones creativas para lograrlo.

En conclusión, al crear planes, programas y actividades en el Área de Bienestar Social, se debe buscar la equidad más que la igualdad dejando suficientemente claras las reglas del juego a todos los empleados, Todos los problemas que surgen en el interior de las organizaciones son conflictos de emociones, a lo que usualmente se distingue como problemas de calidad y eficiencia en los distintos quehaceres en las empresas, la mayoría de ellas están incorporando soluciones relacionadas con motivación, habilidades, gestión, liderazgo, planeación estratégica, entre otras.

Son las personas las que realizan, generan y conservan a las organizaciones, y que es el cómo se relacionan, el cómo viven su diario hacer, lo que hace la diferencia, las organizaciones enfocan la mirada en las personas como eje fundamental del quehacer de la empresa, no como simples recursos o capital.

En Colombia, a través de la Ley 278/96 se establece como una prioridad del Estado: Fijar de manera concertada la política laboral mediante planes estratégicos sobre estos asuntos: Bienestar de los trabajadores; adopción de nuevas formas de capacitación laboral; creación de empleo; mejoramiento de la producción y la productividad; remuneración mínima vital y móvil proporcional a la cantidad y calidad del trabajo; redistribución equitativa del ingreso; reconversión industrial y recalificación laboral; participación de los trabajadores en la gestión de las empresas; universalización de la seguridad social; garantía de los derechos de la mujer, del menor trabajador y de otros trabajadores vulnerables y garantía de los derechos sindicales.

2.2 MARCO REFERENCIAL:

En el marco referencial se describen los antecedentes de la empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

2.2.1 Reseña Histórica de VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

VR Ingeniería y Mercadeo Ltda., es una empresa que nace en el año de 1987 y que se encuentra dedicada a la Metalmecánica y a los Proyectos de índole Eléctrico; así mismo cuenta con dos Líneas de Negocio que son: La División de Sistemas Térmicos, encargada de la elaboración de Calderas y Calentadores de Aceite Térmico; y una segunda área, que es la División Eléctrica de Automatización y Control de Procesos Industriales.

Actualmente la compañía cuenta con 3 sedes que albergan a 333 empleados en la actualidad, entre ellos personal de producción, ingenieros, personal administrativo entre otros, en dos de ellas trabaja el personal de la compañía, dividido en la parte administrativa y en la parte operativa (producción), y la tercera es para los trabajos que realizan contratistas.

Adicional a esto es importante resaltar la cantidad de proyectos que tiene la empresa, lo cual ha permitido la obtención de sus 2 nuevas sedes las cuales suman ya 3, la compra de nueva maquinaria que facilita los procesos de producción permitiendo mayor exactitud y precisión, y la contratación de personal calificado que día a día se hace necesaria para el cumplimiento de los contratos y de las especificaciones de los productos ofrecidos al mercado.

De igual manera, vemos situaciones como la rotación de personal, que se da como consecuencia de la exigencia de certificaciones para las personas que ingresan a la compañía y que sin lugar a dudas hacen que los procesos y los productos sean los mejores; además, vemos la alta competencia salarial por parte de otras empresas dedicadas a esto, que han ocasionado el abandono de puestos de trabajo y renuncias sin terminaciones de contrato cercanas; por lo anterior, el Departamento de Recursos Humanos ha tenido que modificar su modo de contratación, siendo más exigente y buscando que el

personal que se contrate sea más duradero; haciendo de dicho proceso algo mas engorroso y largo.

Así mismo, se evidencia un alto grado de desorden en cuanto a la información que se tiene del personal que pertenece a la empresa, es decir, que no se cuenta en la actualidad con datos exactos de contacto, tales como teléfonos, direcciones, contactos de emergencia, entre otros; por lo cual se hace necesario crear una base de datos o plantilla en la cual podamos tener estos datos básicos, así como otros de índole familiar y personal que nos sirvan de apoyo para la planeación de actividades y control estadístico de nuestra población.

2.2.2 Domicilio y Sede.

Se encuentra ubicada en el Sector Industrial de Fontibon HB (Cra. 132 N° 22ª 39) en la Ciudad de Bogotá, Colombia; Tel: (091) 4263777.

2.2.3 Objeto Social.

VR Ingeniería es una empresa con más de 20 años de experiencia fabricando bienes de capital como calderas, intercambiadores de calor, recipientes a presión y otros equipos de proceso para ahorro y recuperación de energía, limpieza de gases, tratamiento de agua y manejo de combustibles.

Contamos, además, con una División de Ingeniería eléctrica, automatización e instrumentación, con amplia experiencia en el desarrollo de proyectos, asesoría integral y la provisión de suministros.

2.2.4 Portafolio de Servicios

La empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda., cuanta con los siguientes productos y Servicios al mercado:

- Calderas
- Intercambiadores de calor
- Tanques y recipientes a presión
- Proyectos eléctricos, automatización e instrumentación industrial.
- Asesoramiento integral y provisión de suministros.

2.2.5 Planta de Personal.

La planta de personal está conformada por 333 personas, que en su mayoría son personal de producción, dejando más o menos 100 personas en la parte administrativa de la compañía.

2.2.5.1 Área Gerencial o de Dirección.

Constituida por una Directora y tiene como fin el direccionamiento estratégico de la Empresa, es decir, implica influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales, tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr cada una de los objetivos planeados por la entidad los cuales van en concordancia con la Misión y Visión y de la organización.

2.2.5.2 Área Administrativa.

Se encarga de crear y garantizar el apoyo logístico para el logro de los fines asistenciales, para lo cual debe diseñar e implementar procesos organizacionales que le permitan de manera ágil el uso eficiente de los recursos de la empresa, así como los recursos financieros necesarios para el funcionamiento de la misma; además, comprende las unidades funcionales encargadas de ejecutar en coordinación con las demás áreas, recursos financieros, físicos y de información, necesaria para alcanzar y desarrollar los objetivos de la organización.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 FASES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PROPUESTOS EN EL ANTEPROYECTO DE PASANTÍA

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos al inicio de la pasantía, se hacen necesarias varias acciones o tareas para poder construir y desarrollar lo propuesto para la Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.; todo lo anterior se evidenciara paso a paso por cada objetivo propuesto, para facilitar su comprensión y que a su vez sea más ordenado.

3.2 DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA.

La metodología utilizada para el desarrollo de este trabajo, se realizó como se describe a continuación:

Para la situación de la empresa VR Ingeniería se hizo necesaria como primera medida la observación de las cosas que se venían haciendo en materia de Bienestar como tal o en la forma en que el área de R.R. H.H. brindaba soporte al empleado y a las demás áreas de la empresa; esto se llevo a cabo por medio de entrevistas con el Jefe de dicha área y el personal que tiene a su cargo, pues eran ellos quienes de una u otra forma desempeñaban estas pocas actividades; la idea de esto era evidenciar como se llevaban a cabo los procesos, que conductos regulares se seguían, y si lo que se hacía estaba acorde a los lineamientos que la Gerencia deseaba para el área.

Así mismo, se realizó una reunión con el Gerente y dueño de la empresa, quien liderando el proceso hizo conocer todo aquello que deseaba que se realizara dando los lineamientos necesarios para formar no solo el anteproyecto que se presentaría a la Universidad, sino que esa sería la guía para todo el trabajo que se realizaría durante los 6 meses siguientes.

Hecho lo anterior, se procede a evaluar las características de las instalaciones para ver qué medios visuales tiene la empresa, y que sería necesario para mejorar tanto su presentación como sus contenidos; de igual manera se plantea la creación o el festejo de ciertas fechas especiales, como el día de la Madre, de la Secretaria, de la Familia, entre otros; además dar apoyo a áreas tan importantes como la de Salud Ocupacional, quien necesita de apoyo logístico para actividades; también, conseguir más carteleros por medio de la caja de compensación para hacer visible información necesaria para los empleados, como promociones y eventos e información directa de la empresa; y finalmente la creación de un instrumento que nos permitiera tener actualizada la información del personal, tanto a nivel familiar como individual, y que además fuera la base para la programación y planeación de las actividades que se desarrollarían durante un año que es lo que se plantea de forma inicial.

Así mismo, se detecta la necesidad de conformar un comité que permita evaluar las alternativas de actividades que se dan y ver su viabilidad, así como otras oportunidades para ayudar a hacer la vida de los empleados de cierta forma más fácil y mejor día a día.

Se contactan posibles proveedores, buscando las mejores alternativas para obsequios de cumpleaños, capacitaciones por medio de las EPS y Cajas de Compensación.

Finalmente, se entregan documentos que contienen: creación del instrumento para la recolección de datos: encuesta, estadísticas que nacen a partir de la aplicación de las encuestas a todo el personal de la compañía, la constitución del área de Bienestar, con su respectivo programa a un año, que contiene no solo la celebración de ocasiones especiales, sino planes de capacitación para todo el personal de la planta, la ejecución de actividades tales como la celebración de los cumpleaños de forma quincenal (2 veces por mes), la creación de nuevos espacios en carteleras otorgadas por la Caja de Compensación, y la adecuación de las carteleras existentes; la organización y ejecución de la Semana de Salud Ocupacional y otras actividades que se mencionaran con mayor detalle más adelante.

Es importante mencionar que las actividades se fueron realizando de forma simultánea, debido a que como no había nada establecido, permitía ir haciendo y construyendo todo a la vez, haciendo el proceso mas ágil y más eficiente pues se iba perfeccionando sobre la marcha.

Todo lo realizado se evidencia objetivo por objetivo, es decir, se presentara cada objetivo y como se llevó a cabo para mayor fidelidad y orden en el documento.

CAPÍTULO IV

4. DESARROLLO DEL TRABAJO

El desarrollo del trabajo se hace por cada objetivo propuesto, empezando por los objetivos específicos, seguido del objetivo general.

4.1 Objetivos Específicos:

4.1.1 Primer Objetivo Especifico: Implementar actividades para conmemorar y celebrar ocasiones especiales que involucren a todos los trabajadores de la compañía.

Para este objeto, se hicieron necesarias varias actividades previas para poderla llevar a cabo, a continuación se mencionarán y se profundizarán algunas:

- Se lleva a cabo una reunión con la Gerencia para acordar el monto Mínimo y Máximo para los obsequios de cumpleaños del personal de la compañía.
- Acordados los montos se procesa a realizar cotizaciones con diferentes proveedores, tales como: Cascabel, Postres y Ponqués Don Jacobo y American Chesse Cake.
- Realizadas las cotizaciones, se lleva a la Gerencia un cuadro resumen en donde se encuentra el presupuesto para cada proveedor (**Ver Anexo N° 1**). Se tiene en cuenta el servicio de Domicilios para la escogencia del proveedor.

- Presentado el presupuesto se escoge como proveedor a Cascabel, por factores tales como la presentación de sus productos, el tiempo para la realización de los pedidos, la conservación de los productos y su servicio de domicilios.
- Se diseña de forma adicional un Stiker en donde aparecer el nombre de la compañía y la Felicitación por el cumpleaños.
- Se establecen las fechas para la celebración, decidiéndose que se realizaran 2 veces por mes, es decir cada 15 días.
- Se procede a publicar en las carteleras de la compañía la primera lista del personal que cumple años; **(Ver Anexo N° 2)**.
- Se lleva a cabo la primera celebración, citando al personal a la sala de Juntas Principal, dándoles la Bienvenida y las gracias por su presencia y dándoles a conocer las intenciones de la Gerencia con dicha ocasión.
- Se entrega la torta a todos los homenajeados con su respectiva tarjeta, se los felicita y se da por terminada la actividad. **(Ver Anexo N° 3)**

4.1.2 Segundo Objetivo Específico: desarrollar acciones relacionadas con la recreación y el deporte, tendientes a conservar la salud física y mental.

Para la realización de este objetivo se llevó a cabo la Semana de la Salud Ocupacional, para ello se realizaron las siguientes actividades:

- Se realiza una reunión para conocer las actividades que se llevaron cabo en años anteriores, y para discutir que nuevas necesidades habían para realizar las actividades correspondientes.
- Se escoge la fecha en la cual se va a realizar a cabo la actividad y se procede a hablar con los posibles proveedores para cubrir dichas actividades.
- Se realizaron reuniones con los diferentes proveedores y se pactan las actividades con las cuales van a colaborar, además de ver los

requerimientos físicos que se necesitan para su realización, como es el caso de Carpas para hacer los exámenes médicos y las charlas de capacitación.

- Cuando se tienen las actividades ya concretas se procede a hacer listas de programación para los exámenes médicos y plegables tipo afiche en donde aparece la programación para la Semana de S.O.
- Se establecen mecanismos de control por medio de listas con las cuales se verifica la asistencia a las actividades médicas, además de las charlas tanto de carácter obligatorio como voluntario.
- Se consigue por medio del departamento o área de compras y contabilidad de la empresa recursos para la compra de refrigerios para las jornadas medicas, para el mismo personal médico y para las personas que dictan las diferentes conferencias.
- Con los obsequios recibidos por parte de los proveedores, se realizan rifas en la finalización de las actividades (charlas, capacitaciones, jornada de recreación y deporte), premiando la asistencia y el compromiso con las actividades propuestas.
- Finalizada la jornada, se realiza un informe para la Gerencia evidenciando el resultado de las actividades y el alcance que se obtuvo como se muestra en el **Anexo N° 4**.

Además de todo lo anterior, es importante anotar ciertas circunstancias que se originaron alrededor de las actividades programadas:

- Poca disponibilidad tanto de tiempo como de actitud por parte del personal administrativo para asistir a las actividades no obligatorias, evidenciando poca asistencia de dicho personal.
- Poca disposición por parte de los jefes del área de producción, para que el personal de planta y ellos mismos asistieran a las diferentes charlas realizadas a pesar de tratar temas cercanos y relevantes en el trabajo que desempeñan a diario los colaboradores.

- Falta de compromiso y seriedad por parte de la parte administrativa mas que de la parte operativa de la compañía, al no asistir a las actividades y hacer mofa de las mismas sin identificar la importancia de las mismas para su salud y no saber aprovechar los espacios que se les brinda para la recreación y para compartir con sus compañeros una actividad diferente al trabajo de todos los días.
- Poca participación por parte del área de producción en la actividad de cierre del evento (aproximadamente participaron 50 personas de dicha área), evidenciando mayor interés por salir de la empresa aun cuando se encontraban en horario laboral y esta actividad a pesar de ser opcional no implicaba la disponibilidad de tiempo para salir antes, propiciando discusiones por no dejarlos salir y malestar por lo mismo.
- Se evidencio que en las charlas el personal operativo se limito a asistir “a medias” a las capacitaciones, es decir, se salían antes de que terminara la actividad, provocando con su salida la perdida de atención y concentración de los demás en lo que se estaba explicando y propiciando desorden en las mismas.

4.1.3 Tercer Objetivo Específico: Fortalecer los valores como el respeto, la responsabilidad, el sentido de pertenencia y la integración de todas las partes de la empresa.

Para el cumplimiento de este objetivo, se llevo a cabo lo siguiente:

- Se solicita permiso a la Gerencia para la adecuación de las carteleras de la compañía, buscando la optimización del espacio y el orden de las mismas, suministrando información de interés para los empleados de la compañía.
- Dado el permiso, se procede a solicitar la compra de los materiales necesarios para la creación de los Bocadillos, tales como Fomy, Contac y

Pegantes especiales, además de Chinchas; todo con la finalidad de dar espacios informativos a cada área en donde estas puedan dar información de forma oportuna a los empleados.

- Con el material disponible, se procede a la definición y creación de los Bocardillos que van a tener las carteleras, abriendo espacios para áreas como Salud Ocupacional, Medio Ambiente, Brigada de Emergencia, Calidad, entre otros.
- Se solicita a la Caja de Compensación de la compañía carteleras en las cuales se pueda colocar información sobre ellas mismas, cuando se reciben dichas carteleras donadas por la Caja de Compensación (Colsubsidio), se procede a la colocación de sus respectivos Bocardillos y se instalan dos de ellas en la Planta Principal.
- Se trabaja con las áreas de Salud Ocupacional y Medio Ambiente en temas para las carteleras con la finalidad de apoyar y crear conciencia sobre el cuidado de la salud y del medio ambiente que nos rodea.
- Se acuerda con las dos áreas anteriormente mencionadas, realizar artículos para las carteleras cada 15 días, con la finalidad de tener carteleras actualizadas y de dar a conocer temas de interés.
- Se realiza la instalación y adecuación de las carteleras en la empresa y se procede a dar orden y espacios para cada área, para poder dar inicio a la colocación y actualización de la información.
- Se presenta en el **Anexo N° 5** el registro fotográfico de lo realizado con las carteleras, mostrando los espacios para cada una de las áreas con sus respectivos bocardillos.

4.1.4 Cuarto Objetivo Específico: concientizar al trabajador sobre el cuidado de su salud y el aprovechamiento de los recursos con los que cuenta.

Este objetivo tuvo su auge o su máximo desarrollo en lo que fue la Semana de la Salud Ocupacional, sin embargo, antes y después de esta actividad la labor que se realizó con mayor énfasis fue hacer inspecciones de elementos de protección personal de forma pedagógica.

Esta actividad, aunque pertenece mas al área de SO, es importante para cualquier área, pues de no ser por el personal de producción no habría empresa; entonces se decide darle apoyo a esta área y ayudar a concientizar a las personas cuando se los ve haciendo mal uso de los elementos de protección o el no uso de ellos como sucede comúnmente.

Es por todo lo anterior, que el cumplimiento como tal de este objetivo se da en el Objetivo específico Numero 2.

4.1.5 Quinto Objetivo Específico: afianzar los conocimientos de los trabajadores a través de alianzas estratégicas con Universidades, el SENA y la ARP a la que se está afiliado, buscando adquirir competencias, fortalecer las existentes y actualizar al personal sobre temas específicos.

Siendo la capacitación una preocupación constante para la Gerencia, y habiendo los medios para ella, se presenta una situación poco común a la normalidad de la empresa, dicho cambio se da por problemas en la producción lo cual hace que los espacios dedicados a la capacitación sean pocos, mas no ninguna; dicho de otra forma, la empresa entra en un periodo en el cual su mayor concentración es la producción y el cumplimiento de los proyectos ya pactados que se tienen.

Dándose esto, las capacitaciones que se logran dar son pocas, estamos hablando de una cada mes, aunque por parte de otras áreas, como lo son SO y Medio Ambiente se logran dar pequeñas charlas de 15 min para revisar protocolos y recordar el uso y mal uso de los elementos de protección.

Además, podemos evidenciar que la única gestión que se logro hacer para este objetivo, fue haber podido conseguir lo siguiente:

- Curso de Primer Respondiente para la Brigada de Emergencia de la Empresa.
- Certificación en curso de Alturas para soldadores y supervisores, por medio del SENA.

Ambas actividades están pendientes de su aprobación por parte de la gerencia por falta de tiempo suficiente, sin embargo son actividades que se van a llevar a cabo.

Sin embargo, la idea de capacitar y de formar conocimientos se realizo de forma fuerte en la Semana de la SO, en donde se dieron diferentes temas para todo el personal de la empresa, con temas de de salud, normatividad actual del cambio en las cesantías, higiene, sexualidad, entre otros.

Si bien es un aspecto fundamental para la organización, es un tema de mucho cuidado por lo cual se requiere buscar las capacitaciones adecuadas para todo el personal, razón por la cual se han hecho contactos con diferentes entidades que ofrecen estos servicios, quienes constantemente envían información sobre nuevos cursos y capacitaciones, para ver que se acomoda a nuestras necesidades.

4.2 Objetivo General: Constituir y conformar el Área de Bienestar y Generar un plan de acción con cobertura a un año, dando beneficios al empleado y su núcleo familiar, buscando generar mayor estabilidad y mejores condiciones de vida.

Para la ejecución de este objetivo, se hizo necesaria:

- Recopilación de información para la constitución del área o departamento de bienestar.
- Creación, aplicación y análisis de una encuesta para determinar estadísticas tendientes a la correcta creación de un plan de actividades.
- Programa de Bienestar a un año.

A continuación se muestran los documentos creados, revisados y aprobados por la Gerencia y el Área de Recursos Humanos de la compañía, en el orden que se muestra anteriormente:

	CONSTITUCIÓN PROGRAMA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL
<i>“Para el bienestar de nuestros Trabajadores”</i>	

La empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda., muestra inicios en el área de bienestar con actividades como la Celebración de Fin de Año, y ocasiones especiales como el día de la Madre y de la Secretaria, siendo esto poco y no llegando a todas las partes de la empresa; es por eso que la Gerencia busca un proyecto en el cual desarrollar un programa de Bienestar de forma completa y a tiempo completo, siendo este un mediador entre el trabajador y las diferentes áreas de la empresa.

En la actualidad, vemos un área encargada de gestionar capacitaciones, coordinar actividades propias y con otras áreas, servir de apoyo para el área a la cual pertenece y ante todo, tener un vínculo más estrecho con el trabajador, brindándole información y ayuda oportuna en lo que sea posible.

El documento que se presenta a continuación, ha sido una construcción ligada a la Visión y Misión de la empresa, así como a los lineamientos dados por la gerencia, para lo que se busca que sea esta área o dependencia.

El proceso que se llevo a cabo para la construcción de la Misión y la Visión, fue sencillo, pues fue responder las preguntas de que queremos ser y que queremos hacer para una determinada población.

A continuación se muestran los lineamientos del área o departamento de Bienestar:

MISIÓN DEL ÁREA DE BIENESTAR

Satisfacer las necesidades (capacitación, recreación, deporte y reconocimiento) de nuestros trabajadores, para así poderles brindar estabilidad tanto laboral, emocional y personal.

VISIÓN DEL ÁREA DE BIENESTAR

Fomentar el equilibrio entre la vida personal y laboral de los trabajadores, de VR Ingeniería y Mercadeo Ltda., repercutiendo tanto en la eficiencia empresarial como en el bienestar integral del trabajador.

OBJETIVO GENERAL

- Controlar y administrar y fomentar todas las actividades tendientes a brindar protección social al empleado y ayudarle a su desarrollo integral.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Crear, mantener y mejorar las condiciones que mejoren de forma significativa la vida personal y laboral del trabajador
- Desarrollar actividades tendientes a la recreación, deporte, y salud mental del trabajador.
- Concienciar al trabajador sobre la importancia de su salud y la importancia del uso de los elementos de protección que la empresa les proporciona.
- Establecer y ejecutar políticas de incentivos para los trabajadores de la empresa. (monetarios, motivacionales o de reconocimiento público).
- Dar apoyo a las actividades de capacitación que se originan dentro de la empresa, como también ser el promotor de ellas.

PRINCIPIOS DEL ÁREA DE BIENESTAR

- **Universalidad:** Todos podrán acceder sin discriminación a los programas y servicios del Área de Bienestar Social.

- **Reciprocidad:** Las políticas y programas se proyectarán de tal manera que contribuyan al mejoramiento continuo de las actividades desarrolladas en la actualidad como las futuras al interior de la empresa.
- **Integralidad:** Todo lo planeado debe ir acorde con la Misión y la Visión que la empresa ha definido como su Norte.
- **Solidaridad:** Orientación hacia todas las personas de la empresa con prioridad a la población más vulnerable.

FUNCIONES DEL ÁREA DE BIENESTAR

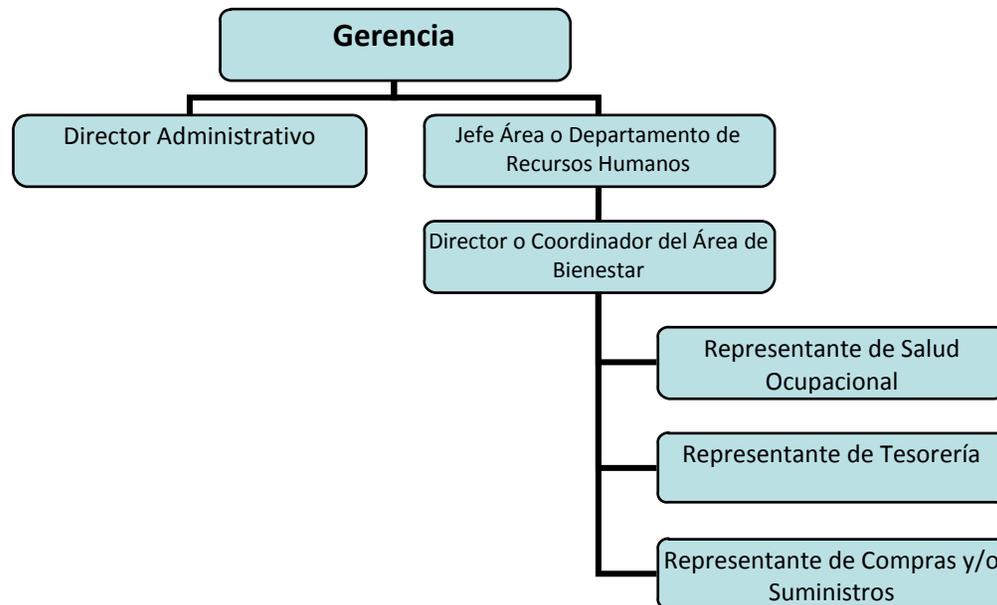
- Promover y controlar las actividades deportivas y/o recreacionales así mismo como su planeación y control de las mismas.
- Buscar canales de comunicación que permitan informar sobre lo que sucede al interior de la empresa. (correos electrónicos, carteleras).
- Generar informes sobre las actividades ejecutadas e indicadores para las mismas evidenciando su grado de aceptación y efectividad.
- Crear y mantener actualizada una base de datos de los empleados de la empresa.

COMPOSICIÓN DEL ÁREA DE BIENESTAR

El Área de Bienestar estará conformada de la siguiente forma:

- Director o Coordinador del Área de Bienestar.
- Director Administrativo.
- Jefe del Área de Recursos Humanos.
- Representante del Área de Salud Ocupacional.
- Representante de Tesorería (Prestaría información sobre la asignación y estado del presupuesto con que cuenta el Área).
- Compras y suministros (Apoyo en la ejecución de actividades, proporcionando cotizaciones y realizando las compras respectivas).

Grafico 7: Composición Área de Bienestar



Fuente: María Claudia Illera Paz

FUNCIONES DEL DIRECTOR O COORDINADOR DEL ÁREA DE BIENESTAR

- Desarrollar labores de consultoría, asesoría y seguimiento de las políticas y programas que adelanta la Gerencia.
- Asesorar a la Gerencia en la Asignación del Presupuesto que el Área necesitaría para su correcto y adecuad funcionamiento.
- Analizar el funcionamiento de los programas, proyectos y actividades que realiza el Área de Bienestar y evaluar su efectividad.
- Identificar las necesidades del Área de Bienestar y proponer su planeación y ejecución en el corto y mediano plazo.
- Establecer mecanismos de evaluación y control para las actividades que se llevan a cargo por esta Área.
- Divulgar en las diferentes dependencias los programas aprobados y el mecanismo de su ejecución.

FUNCIONES DE LOS DEMAS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE BIENESTAR

- Vigiar por el cumplimiento de las actividades propuestas y aprobadas por la gerencia.
- Vigilar por el óptimo funcionamiento y aprovechamiento de los recursos asignados.
- Proponer actividades cuando sea el caso.
- Dar apoyo en la ejecución de las actividades a ejecutar.

SUBPROGRAMAS O COMITES DEL AREA DE BIENESTAR

- **Comité de Deportes:** se encarga de:
 - ◆ Deportes recreativos.
 - ◆ Olimpiadas.
 - ◆ Escuelas de formación.
 - ◆ Juegos Ínter empresariales.
- **Comité de Recreación y Cultura:** se encarga de:
 - ◆ Festivales recreativos.
 - ◆ Ferias artesanales, en caso de realizarse cursos de manualidades.
 - ◆ Bazar o bingo de la compañía.
 - ◆ Paseos y caminatas.
 - ◆ Vacaciones recreativas.
- **Comité de Salud:** se encarga de:
 - ◆ Semana de la Salud.
 - ◆ Jornadas de Donación de Sangre.
 - ◆ Programa de Pausas Activas.
- **Comité de Formación y Capacitación:** se encarga de:
 - ◆ Programas de educación no formal para esposas e hijos de los trabajadores.

- ◆ Patrocinio para capacitaciones de orden superior o especializaciones que deseen realizar los trabajadores de la empresa.

- **Servicios Complementarios:** tenemos:
 - ◆ Programa de reconocimiento e incentivos.
 - ◆ Fomento al ahorro y al crédito (Fondo de Empleados).
 - ◆ Apoyo social, que hace referencia a dar apoyo cuando sucedan calamidades domesticas que lo ameriten, tal como el caso de muerte de un familiar o situaciones similares.
 - ◆ Prestamos para trabajadores, bien sea por medio del Fondo de empleados si el trabajador forma parte de él, o directamente por medio de la empresa.
 - ◆ Transporte de personal.

Después de realizado lo anterior, se procedió a la creación de una encuesta que permitiría evidenciar el nivel de vida de los trabajadores por medio de ciertas variables, así como aspectos de carácter familiar, como cuantas personas componen su familia, su estado civil, sus aspiraciones ente otras; todo con la finalidad, de poder crear un programa en el cual se atendieran las necesidad de las personas de forma efectiva, fortaleciendo las competencias existentes y fomentando otras para el desarrollo integral del trabajador.

Para su creación (encuesta), se realizaron 3 entrevistas, dos de ellas con el Jefe de R.R. H.H. quien reviso dos borradores haciendo sugerencias, y finalmente una reunión con la Gerencia para ver si lo que contenía la encuesta era lo que buscaba saber o si hacía falta algo mas para agregarlo y satisfacer dicha necesidad de información.

Finalmente, la Gerencia da el Visto bueno y se procede a llenar las encuestas, tomando este proceso 2,5 meses y 0,5 meses su codificación y

análisis respectivo como se mostrara más adelante. Se anexa, Formato de Encuesta (**Anexo N° 6**) y sus respectivos Resultados (**Anexo N° 7**).

Cuando es aprobada la encuesta, se procede a su respectiva aplicación, que toma 2,5 meses, pues se hacen entrevistas personales con todo el personal de la compañía, tomando por persona entre 20 y 30 minutos, debido a que las personas cuando dejan de sentir temor y entran en confianza empiezan a compartir cosas y experiencias de sus vidas, abriendo una ventana a la comunicación y a la confianza que desde un comienzo se me depositó en dicha tarea.

Cada entrevista, fue realizada con la autorización de los jefes y supervisores de producción y jefes de área, al ser el área de producción la más grande, fue con la que se empezó; para lograr entrevistar a todos los empleados fueron necesarios varios desplazamientos a la otra planta, y un “refrigerio” para todo aquel que venía a ser entrevistado, pues así era más fácil que dejaran de lado la actitud de prevención que tenían al ser llamados por el Departamento o área de R.R. H.H., pues como se mostrará más adelante en un informe sobre clima organizacional, la relación con los jefes no es nada buena, por lo cual cualquier llamado genera temor y desconfianza.

A continuación, se evidencian algunos resultados obtenidos en dicha encuesta, mostrando las variables de mayor relevancia; así mismo las variables se desarrollarán de acuerdo al orden en que se encuentran en la Encuesta e de forma detallada en el **Anexo N° 7**:

A continuación se hace de forma resumida un breve análisis sobre la encuesta o censo realizados, con la finalidad de dar a conocer aspectos que son relevantes y sobre los cuales se hacen actividades, tratando de brindar información adecuada a los trabajadores de la empresa:

- En la empresa VR Ingeniería, encontramos que la mayor fuerza laboral está constituida por hombres, sin embargo desde hace algunos meses la fuerza laboral femenina ha ido cobrando fuerza, evidencian que las cualidades de las mujeres en cuanto a organización y métodos ordenados en los procesos hacen que se integren al equipo de trabajo de la compañía.
- Evidenciamos también, que dentro de la compañía encontramos todos los estados civiles presentes, siendo el estado de Casados y Solteros los mas fuertes o marcados.
- En cuanto a la tenencia de Servicios Públicos opcionales, vemos como el Servicio de Telefónico se encuentra presente en casi todos los hogares de los empleados, aunque en algunos no se tienen por preferir la Telefonía Celular que de cierta forma es mas económica y que les permite ser ubicados a todos los miembros de la familia más rápido y oportunamente.
- En cuanto a la utilización de nuevas tecnologías de comunicación tales como el Internet, encontramos que la gran mayoría de la población no hace uso de ellas, es decir, que la parte “obrero” de la compañía no las conoce o no se encuentra en la capacidad para acceder a ellas desde sus hogares o simplemente no tienen conocimiento alguno para aplicarlas a su vida cotidiana.
- Por el trabajo que se realiza en las instalaciones de la compañía, es evidente el riesgo que se corre de tener accidentes de gran y pequeño impacto, razón por la cual, dentro de la compañía se tiene una brigada de emergencia bien consolidada que atiende dichos accidentes de primera mano; sin embargo, como los accidentes pueden ser graves, se realiza una base de datos por medio de la encuesta, en la cual se tiene conocimiento sobre el grupo sanguíneo de cada individuo, buscando ante una emergencia tener información vital si es necesaria. Evidenciando entonces, que son más los tipos de sangre tipo + que los Tipo – que son

difíciles de conseguir y que ante una emergencia son de vital importancia.

- En cuanto al nivel de estudio que presentan los empleados de la compañía encontramos dos condiciones: la primera, es que la parte “obrero” de la empresa a duras penas tiene bachillerato o algunos programas técnicos; mientras que la parte administrativa, lo menos que tiene es algún título a nivel técnico, evidenciando que actualmente se encuentran estudiando y por tal terminando sus estudios a nivel profesional.
- De igual manera, vemos como las esposas o compañera permanentes de los empleados de la compañía, en su mayoría son bachilleres, aunque también vemos que algunos (as) tienen títulos profesionales, técnicos o tecnológicos.
- En cuanto al nivel de hijos que tienen los trabajadores encontramos que la mayoría, no por mucho, no tienen hijos; mientras que el resto tienen entre 1 a 5 hijos, como es el caso de 5 personas que tienen una familia compuesta por 5 hijos. Adicionalmente vemos que entre más “bajo” el cargo que desempeñan las personas mayor nivel de hijos, o dados algunos casos encontrados, no son todos hijos propios sino algunos de sus respectivas parejas, conformando de esta forma hogares grandes.
- De igual forma, evidenciamos que la mayoría de los hijos, se encuentran entre los 0-5 años, otra gran parte entre los 6-18 y algunos ya mayores de edad.
- También vemos como la gran mayoría está recibiendo actualmente educación, sean en jardines infantiles, o en colegios, hasta universidades.
- Adicional a esto encontramos que la mayoría de los trabajadores de la compañía habitan viviendas en arriendo, otra parte habita casas familiares y otra pequeña parte vivienda propia. Así mismo vemos como

existe la intención de compra y el estar vinculados ya a planes de vivienda y a hacer los trámites respectivos para adquirir la misma.

- En cuanto a medios de transporte, evidenciamos que la mayoría no tienen un medio de transporte, es decir, poseen una bicicleta, moto y otros pocos carros, dejando ver que primero va la intención de compra de vivienda a la de vehículo.
- También vemos como los trabajadores de la compañía, invierten parte de sus ingresos en algún tipo de seguro, así sea: de vida, servicios funerarios o contra accidentes entre otros.

A groso modo estos son algunos de los resultados obtenidos por medio de la encuesta o censo realizado en la compañía. Para mayor información, ver el **Anexo N° 7**.

Lo anteriormente mostrado, fue presentado a la Gerencia con el propósito de evidenciar los aspectos relevantes en la vida de los empleados, para lo cual se diseñaron mecanismos o ayudas a dichas personas, como jornadas con Bancos para solicitudes de créditos, información actualizada en las carteleras de las instalaciones sobre Proyectos de Vivienda o asesorías cuando fueran necesarias.

Dichos mecanismos sirvieron mucho a los trabajadores, pues al no contar con el tiempo suficiente para hacer estas diligencias en las instalaciones propias de los bancos, era de mucha ayuda el que vinieran a la empresa para que ellos pudieran despejar sus dudas y empezar los trámites de sus créditos.

Por todo lo anterior, se diseña y se aprueba el siguiente plan o Programa de Bienestar, en donde se crean actividades y en donde se da apoyo a otras que no son del Área propiamente dichas.

A continuación se presenta el programa con su respectivo cronograma de actividades para Enero a Diciembre de 2011:

	<p align="center">PROGRAMA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL</p>
<p align="center"><i>“Para el bienestar de nuestros Trabajadores”</i></p>	

A través de los Programas de Bienestar Social, se busca crear, mantener y mejorar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral del trabajador, permitiendo desarrollar sus niveles de participación e identificación con su trabajo y con el logro de la misión de la compañía.

1. OBJETIVO GENERAL

- Proponer, desarrollar y administrar todas las actividades tendientes a brindar protección social al empleado y ayudarlo a su desarrollo integral.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Crear, mantener y mejorar las condiciones que mejoren de forma significativa la vida personal y laboral del trabajador
- Desarrollar actividades tendientes a la recreación, deporte, y salud mental del trabajador.
- Concienciar al trabajador sobre la importancia de su salud y la importancia del uso de los elementos de protección que la empresa les proporciona.
- Establecer y ejecutar políticas de incentivos para los trabajadores de la empresa. (monetarios, motivacionales o de reconocimiento público).
- Dar apoyo a las actividades de capacitación que se originan dentro de la empresa, como también ser el promotor de ellas.

3. AREAS DE INTERVENCION

Para promover una atención integral al trabajador y propiciar su desempeño productivo, los programas de Bienestar Social que adelante la compañía deberá enmarcarse dentro del área de Recursos Humanos y Programa de Bienestar, se atenderán necesidades que las entidades o proveedores de servicios no presten; buscando la estabilidad, y bienestar integral de nuestros Trabajadores.

4. METAS

- Lograr la conformación de los diferentes subprogramas o Comités del Área de Bienestar (Comité de Deportes, Comité de Recreación y Cultura, Comité de Salud, Comité de Formación y Capacitación y Comité de Servicios Complementarios); buscando abarcar el mayor campo de acción posible en la plantación y ejecución de actividades.
- Lograr la participación de al menos del 80% de los trabajadores de la compañía en las actividades propuestas.
- Afianzar la práctica de valores y la conciencia de la responsabilidad y el respeto al interior de la compañía, buscando mejorar cada día el ambiente o clima organizacional.
- Realizar convenios y/o encuentros deportivos, recreativos y culturales con otras empresas, fomentando la recreación, la cultura y el deporte.
- Fomentar la cultura recreativa como un medio de sensibilización, de esparcimiento y de apreciación a los valores artísticos.
- Conformar o constituir un Fondo de Empleados, el cual les permita a los colaboradores no solo acceder al Ahorro Programado sino a préstamos cómodos en momentos de necesidad y urgencia.

5. RESPONSABLES

Los responsables de este programa, serán todos aquellos que conformen los diferentes comités o subprogramas del Programa de Bienestar, además del Área o Departamento de Recursos Humanos.

6. ACCIONES

- Utilizar todos los medios de comunicación posibles (Cartelera, volantes, correo electrónico, etc.), para la sensibilización y difusión de las diferentes actividades a desarrollar.
- Motivar a los trabajadores a la participación en las actividades deportivas, recreativas y culturales realizadas por la compañía.
- Realizar cada mes una actividad recreo – deportiva dentro de la compañía.
- Talleres, seminarios y capacitaciones, tendientes a la actualización de conocimientos y a la adquisición de nuevos.
- Gestionar con otras instituciones el préstamo de escenarios para la ejecución de eventos.
- Gestionar convenios con instituciones para las actividades culturales; y gestionar con el SENA talleres de formación.
- Crear mecanismos de evaluación que evidencien el grado de aceptación y participación del personal a las actividades que se lleven a cabo.
- Generación de informes en los cuales se muestre como fue la logística, ejecución y cierre de las actividades, todo tendiente a ver que se puede mejorar, modificar o implementar en actividades futuras.

7. RECURSOS

Para la ejecución de lo propuesto, serán necesarios recursos: logísticos, monetarios, de papelería (material POP de las entidades que nos ofrecen servicios así como de lo que construyamos para motivar al personal a la

participación de las actividades); adecuación de espacios en los cuales podamos desarrollar las actividades, tiempo y disposición para que las personas puedan participar de las actividades, software que permitan la creación de volantes, tarjetas, diplomas y todo material POP necesario para la divulgación de las actividades (Publisher, Power Point).

8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

ACTIVIDADES PROGRAMA DE BIENESTAR, ENERO - DICIEMBRE 2011																																																			
ACTIVIDAD	MESES																												POSIBLE PROVEEDOR	GRUPO OBJETIVO	# APROX. DE PERSONAS																				
	ENE				FEB				MAR				ABR				MAY				JUN				JUL							AGOS				SEPT				OCT				NOV				DIC			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
1	Celebración de Cumpleaños	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	Cascabel	Todo el personal de la compañía	348 o mas							
2	Celebración día de la Mujer									█																																Por definir	Todo el personal de la compañía	32							
3	Celebración día de la Secretaria													█																												Por definir	Todo el personal de la compañía	32							
4	Celebración día de la Madre y del Padre																	█																								Por definir	Personas con Hijos en la compañía	243							
5	Torneo de Fútbol Interno																					█	█	█	█																	Por definir	Personal interesado en el deporte	120							
6	Celebración Amor y Amistad																																									Por definir	Todo el personal de la compañía	348							
7	Integración Familiar																																									Por definir	El Trabajador y su familia	900							
8	Halloween																																									Por definir	Todo el personal de la compañía	348							
9	Día de las Velitas																																									Por definir	Todo el personal de la compañía	348							
10	Validación	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█																	Compensar,	Personas que aun	36							

5. CONCLUSIONES

- El Recurso Humano, es y siempre será el principal activo de una empresa, razón por la cual se debe mantener motivado, capacitado y en las mejores condiciones posibles.
- Los jefes de área, deben ser conciliadores y promotores de la comunicación eficaz, logrando no solo mejorar sus procesos internos sino permitiendo que el empleado tenga más confianza para hablar y solucionar tanto problemas como dudas.
- Los programas de capacitación y desarrollo deben realizarse de forma continua y para todo el personal, deben ser de acuerdo a las áreas y a las necesidades de los trabajadores.
- El área de Recursos Humanos, debe cumplir el papel de facilitador de procesos y de puente de comunicación con las directivas de la empresa, siendo el espacio no solo de la planeación y ejecución de actividades de Bienestar, sino siendo el lazo que une a todas las áreas de la empresa.
- El inicio a actividades como estas, (Bienestar y Desarrollo) para la empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda., son un gran avance hacia el Recurso Humano, permitiendo evidenciar su interés por el desarrollo integral de los empleados de la compañía, así como la intención de crecer como empresa.
- El Área o Departamento de Bienestar de la Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda., debe de promover la integración de las áreas, además de velar con el bienestar integral de sus trabajadores, convirtiéndose entonces en el pilar del Talento Humano dentro de la organización.

6. RECOMENDACIONES

- Propiciar escenarios para la recreación, el deporte y la integración del personal de la compañía, permitiendo el trabajo en equipo y la comunicación eficaz entre los empleados de la compañía.
- Destinar recursos propios para las diferentes actividades que el Área o Departamento de Bienestar plantea a las directivas de la compañía; para lograr un poco de independencia financiera y poder hacer uso de beneficios por pronto pago, entre otros.
- El Área de Recursos Humanos, debe ser el apoyo constante para el Área o Departamento de Bienestar de la compañía, siendo su intercomunicador con las diferentes área de la empresa, ayudando a promover las actividades y suministrando la información requerida para la planeación de actividades cuando sea necesario.

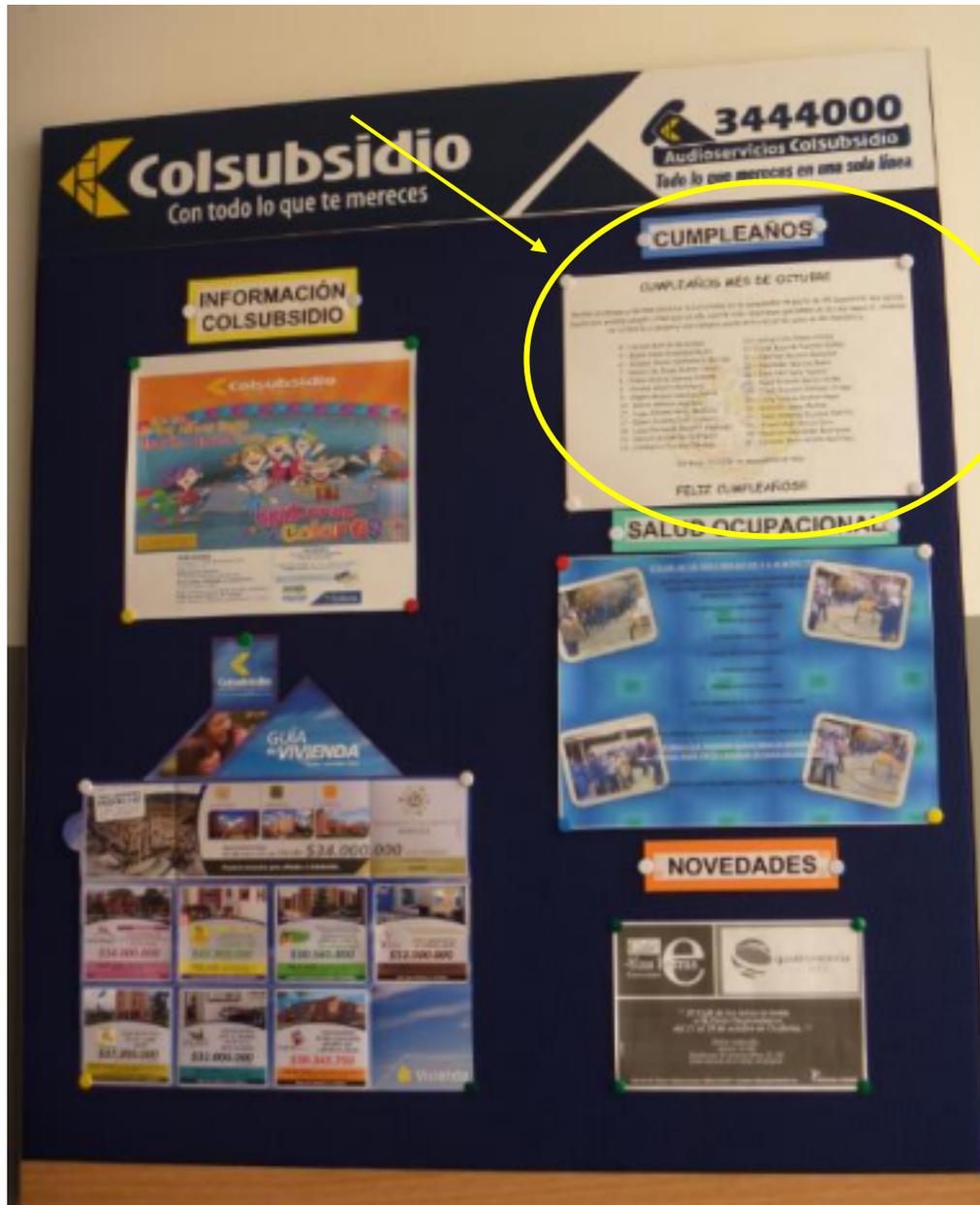
7. BIBLIOGRAFÍA

- George Boeree (2003) Teorías de la personalidad, de Abraham Maslow. Traducción: Rafael Gautier.
- Abraham Maslow A Theory of Human Motivation, en books.google.es
- Abraham Maslow A Theory of Human Motivation, en [emotional literacy education](http://emotional-literacy-education.com)
- Abraham Maslow (1943) A Theory of Human Motivation, en psychclassics.yorku.ca
- Abraham Maslow A Theory of Human Motivation, en altruists.org
- <http://www.monografias.com/trabajos11/organig/organig.shtml>
- Organización de Empresas de Enrique B. Franklin (2)
- www.google.com
- www.monografias.com
- Robert Johnson & Patricia Kuby (2005). Estadística elemental, lo esencial (3ª ed). Thomson.
- <http://www.monografias.com/trabajos32/teoria-relaciones-humanas/teoria-relaciones-humanas.shtml>
- <http://www.mailxmail.com/curso-bienestar-social-empresas-siglo-xxi-1/area-bienestar-social-empresarial-objetivos>

ANEXO N° 1

PRESUPUESTO CELEBRACION DE CUMPLEAÑOS MAYO 2010 A ABRIL DE 2011								
MES	N° PERSONAS	CASCABEL				POSTRES Y PONQUES DON JACOBO		AMERICAN CHEESE CAKE
		OPC 1: Ponqué individual sabores surtidos, empaque caja metálica (11cm), moño, bolsa y paquete de velitas	OPC 2: Ponqué individual sabores surtidos, caja de cartón, moño, bolsa y paquete de velitas	OPC 3: Ponqué (6 porciones) sabores surtidos, empaque caja metálica, moño, bolsa y paquete de velitas	OPC 4: Ponqué (6 porciones) sabores surtidos, empaque caja de cartón, moño, bolsa y paquete de velitas	OPC 1: Magdalenas, empaque caja metálica genérica (350gr)	OPC 2: Magdalenas, empaque caja metálica con cintillo (350gr)	OPC 1: Mini ponqué de chocolate rellena de ariquepe o mermelada de Mora, cubierta con suave salsa y fresas o frambuesas.
VLR PRODUCTO SIN IVA		\$ 15.545	\$ 12.955	\$ 24.205	\$ 22.451	\$ 9.000	\$ 9.900	\$ 7.800
Enero	31	\$ 481.895,00	\$ 401.605,00	\$ 750.355,00	\$ 695.981,00	\$ 279.000,00	\$ 306.900,00	\$ 241.800,00
Febrero	12	\$ 186.540,00	\$ 155.460,00	\$ 290.460,00	\$ 269.412,00	\$ 108.000,00	\$ 118.800,00	\$ 93.600,00
Marzo	35	\$ 544.075,00	\$ 453.425,00	\$ 847.175,00	\$ 785.785,00	\$ 315.000,00	\$ 346.500,00	\$ 273.000,00
Abril	30	\$ 466.350,00	\$ 388.650,00	\$ 726.150,00	\$ 673.530,00	\$ 270.000,00	\$ 297.000,00	\$ 234.000,00
Mayo	22	\$ 341.990,00	\$ 285.010,00	\$ 532.510,00	\$ 493.922,00	\$ 198.000,00	\$ 217.800,00	\$ 171.600,00
Junio	28	\$ 435.260,00	\$ 362.740,00	\$ 677.740,00	\$ 628.628,00	\$ 252.000,00	\$ 277.200,00	\$ 218.400,00
Julio	28	\$ 435.260,00	\$ 362.740,00	\$ 677.740,00	\$ 628.628,00	\$ 252.000,00	\$ 277.200,00	\$ 218.400,00
Agosto	39	\$ 606.255,00	\$ 505.245,00	\$ 943.995,00	\$ 875.589,00	\$ 351.000,00	\$ 386.100,00	\$ 304.200,00
Septiembre	30	\$ 466.350,00	\$ 388.650,00	\$ 726.150,00	\$ 673.530,00	\$ 270.000,00	\$ 297.000,00	\$ 234.000,00
Octubre	24	\$ 373.080,00	\$ 310.920,00	\$ 580.920,00	\$ 538.824,00	\$ 216.000,00	\$ 237.600,00	\$ 187.200,00
Noviembre	31	\$ 481.895,00	\$ 401.605,00	\$ 750.355,00	\$ 695.981,00	\$ 279.000,00	\$ 306.900,00	\$ 241.800,00
Diciembre	23	\$ 357.535,00	\$ 297.965,00	\$ 556.715,00	\$ 516.373,00	\$ 207.000,00	\$ 227.700,00	\$ 179.400,00
TOTAL		\$ 5.176.485,00	\$ 4.314.015,00	\$ 8.060.265,00	\$ 7.476.183,00	\$ 2.997.000,00	\$ 3.296.700,00	\$ 2.597.400,00
<p>NOTA: El cobro por concepto de transporte no se encuentra incluido en el precio del producto. Para el caso de Cascabel, cada despacho tiene un costo adicional de \$15.000; y para el caso de Postres y Ponqués Don Jacobo un costo adicional de \$5.000 ya que esta es la tarifa que su despachador (empresa de mensajería ENVIA) cobra; así mismo el precio del domicilio de American Cheese - Cake es de \$6000.</p>								

ANEXO N° 2
REPRESENTACION FOTOGRAFICA PUBLICACION LISTADO DE
CUMPLEAÑOS



ANEXO N° 3
RESEÑA FOTOGRAFICA PRIMERA CELEBRACION DE CUMPLEAÑOS





ANEXO N° 4
INFORME EJECUCION SEMANA DE LA SALUD OCUPACIONAL

	SEMANA DE LA SALUD OCUPACIONAL
Nov 28 a Dic 9 de 2010	

Esta actividad comprendió nueve días en los cuales se llevaron a cabo actividades de carácter tanto médico, como actividades de actualización de información en temas de interés, jornadas de recreación y actividades de asistencia opcional (charlas).

En cuanto a las actividades de carácter médico se tuvieron las siguientes jornadas:

- Toma de exámenes de laboratorio
- Audiometrías
- Optometrías
- Espirometría
- Electrocardiogramas
- Exámenes médicos ocupacionales

Se realizaron las siguientes charlas:

- Medio ambiente
- Tipos de sistemas de gestión
- Manejo de extintores
- Uso, cuidado y mantenimiento de elementos de protección personal
- Multifondos (nuevo régimen cesantías)

- Re inducción a personal nuevo (código de colores y que hacer en caso de emergencia)
- Seguridad Industrial
- Sexualidad para hombres
- Manejo de residuos peligrosos
- Protección en trabajo en alturas
- Inducción sobre trabajo seguro en alturas
- Manejo defensivo

Así mismo se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Sesión de masajes de relación
- Jornada de vacunación (tétano y fiebre amarilla)
- Donación de sangre
- Actividad de cierre, (rumba aeróbica)

De igual manera, para la promoción de estas actividades se elaboraron afiches, carteleras y plegables publicitarios en donde se encontraba contenida la programación de las actividades anteriormente mencionadas con su respectiva hora y lugar de realización.

Para las actividades de carácter medico y para las personas que nos colaboraron en las actividades (capacitadores y agentes promotores) se les brindó un refrigerio que constaba de una bebida y un snake; en algunas ocasiones, dependiendo de la actividad y el horario se hizo necesario entregar 2 refrigerios por persona, como es el caso de el personal médico que nos acompaño en jornadas de 7 am a 4 pm. Y algunos capacitadores.

A continuación se relacionan los refrigerios entregados:

Producto	Nov. 28	Nov. 29	Nov. 30	Dic. 1	Dic. 2	Dic. 6	Dic. 7	Dic. 8	Dic. 9	Total
Avena	3	30	15	15	-	-	-	-	4	67
Leche Achocolatada	-	-	24	15	10	-	-	10	63	122
Soka	1	4	31	20	10	4	8			78
Yogourt Cremoso	-	-	-	10	-	4	4	6	10	34
Gala	4	34	25	10	20	4	4	5		106
Chocorrano	-	-	13	10	-	-	-	11	4	38
Galletas Ramo	-	-	54	40	-	8	-	-	110	212
Tajamiel	-	-	5	10	-	-	-	-	-	15
Trocipollo	-	-	-	10	-	-	8	-	-	18
Todo Rico	-	-	-	5	-	-	-	-	-	5
Total	8	68	167	130	40	20	24	32	191	<u>695</u>

Por parte de nuestros proveedores (3M, West Rode, Café Salud, Salud Total, Bosch, Porvenir, Ferricentro, Ecofuel, ING, ARP Bolívar, Davivienda, Inversora Pichincha, Secretaria de Salud, Crystal Visión, Salud Ocupacional Los Andes); recibimos charlas dirigidas a todo el personal de la compañía y para algunos temas en especial, se solicitó el personal que tiene mayor necesidad de la información o que su cargo requiere de este tipo de charlas por su afinidad con los temas tratados.

Gracias al apoyo de las diferentes entidades, se incentivó al personal con diferentes detalles u obsequios:

- **Provenir:** Nos colaboró con Colombinas para dar al final de cada charla o actividad.
- **Pichincha:** Dulces para el final de sus actividades programas y otros de mas para repartir en el resto de actividades planeadas.

- **ARP Bolívar:** Facilitó otros obsequios: Vasos, pitos, tacos de papel, lapiceros, imanes con consejos de vida sana, botiquines portátiles, folletos informativos (Riesgo Eléctrico, Como evitar una emergencia en la Empresa, Trabajo seguro en alturas y Alcohol).
- **West Rode:** Capuchones y lapiceros.
- **Secretaria de Salud:** Lapiceros y refrigerios para donantes de sangre.
- **Davivienda:** Agendas, lapiceros y dulces para quienes se acercaron al stand en busca de información.
- **3M:** Gafas de seguridad transparentes y oscuras.
- **Bosch:** Llaveros, lapiceros, reglas, libros del mundial.
- **ING:** Lapiceros, colombinas.

Así mismo, vemos entidades como Salud Total, quienes se comprometieron con ayudarnos con una jornada de Higiene Oral para todo el personal, un examen de Seno para mujeres y una charla sobre Alcohol y Tabaquismo dirigida a todo el personal de la planta, se comprometieron con nosotros para finalmente no cumplirnos con nada y dejarnos tanto con los lugares en los cuales se iban a ubicar listos además de el personal dispuesto y motivado a acceder a estas actividades; es por todo lo anterior que consideramos y recomendamos que para actividades futuras no se les tenga en cuenta ya que han demostrado su falta de seriedad y compromiso para con nosotros, sabiendo que en la actualidad existen aproximadamente **70** trabajadores afiliados con ellos.

De igual manera, vemos como entidades como ARP Bolívar nos dieron obsequios para todas las actividades, permitiéndonos premiar en interés de los trabajadores así fuera con pequeños detalles.

Además es importante resaltar la labor de la Secretaria de Salud, quienes realizaron la jornada de donación de sangre, pues no solo se limitaron a venir

sino que se pusieron en la tarea de enviar información que aclaraba dudas sobre la donación de sangre e información que delimitaba las condiciones para aquellos que no podían donar; además de todo lo anterior se encargaron de hacer una sensibilización ese mismo día de la actividad, logrando que aproximadamente **62** personas donaran sangre.

También vimos el grado de compromiso de las personas encargadas de la jornada de vacunación pues no solo se dedicaron a la labor de vacunar, sino que también dedicaron parte de su tiempo en motivar a la gente contándole sobre los beneficios que tiene este tipo de actividades y dándoles información adicional sobre otras vacunas cuando el personal solicitaba dicha información, además es importante resaltar que en una jornada de aproximadamente 6 horas, vacunaron aproximadamente **110**, de las cuales en el caso de las mujeres recibieron dos vacunas (tétanos y fiebre amarilla) y los hombre solo fiebre amarilla.

Como evidencia de las actividades desarrolladas, quedaron los formatos de asistencia a capacitaciones debidamente diligenciados, así como fotos de las diferentes actividades; los archivos de todo el material POP que se realizo para motivar e informar al personal, y un ejemplar de cada tipo de cuestionario que se realizo, además se cuenta con copia de los registros de la jornada de vacunación, un listado de los donantes de sangre y la copia de las Historias Clínicas que se generaron por parte de la Empresa Cristal Visión para quienes pasaron a consulta totalmente gratuita con ellos.

Como actividad de cierre del evento, se contó con el apoyo del IRD, quienes nos colaboraron con una jornada de Rumba Aeróbica, con una intensidad de una (1) hora.

A continuación se anexaran fotos de las diferentes actividades realizadas:

Toma exámenes de Laboratorio:



- **Audiometrías:**



- **Optometrías:**



- **Espirometrías:**



- **Examen Médico Ocupacional:**



- **Charla sobre Manejo de Extintores:**



- **Charla sobre uso, cuidado y mantenimiento de elementos de protección personal:**





- **Charla sobre Tipos de Sistemas de Gestión:**

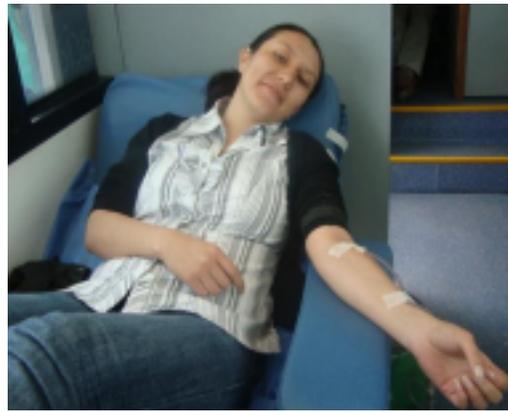


- **Charla de re-inducción al personal nuevo: (asignación de colores y que hacer en caso de una emergencia)**



- **Jornada de Donación de Sangre:**





- **Charla Multifondos (Nuevo Régimen de Cesantías):**



- **Charla sobre Seguridad Industrial:**



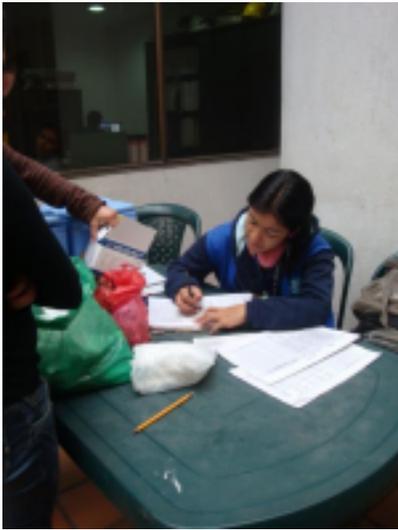
- **Charla de Sexualidad Dirigida a Hombres:**



- **Charla sobre manejo defensivo:**



- **Jornada de Vacunación:**



- **Masajes de Relajación:**



- **Charlas sobre protección y trabajo seguro en alturas:**



- **Actividad de cierre, Rumba Aeróbica:**

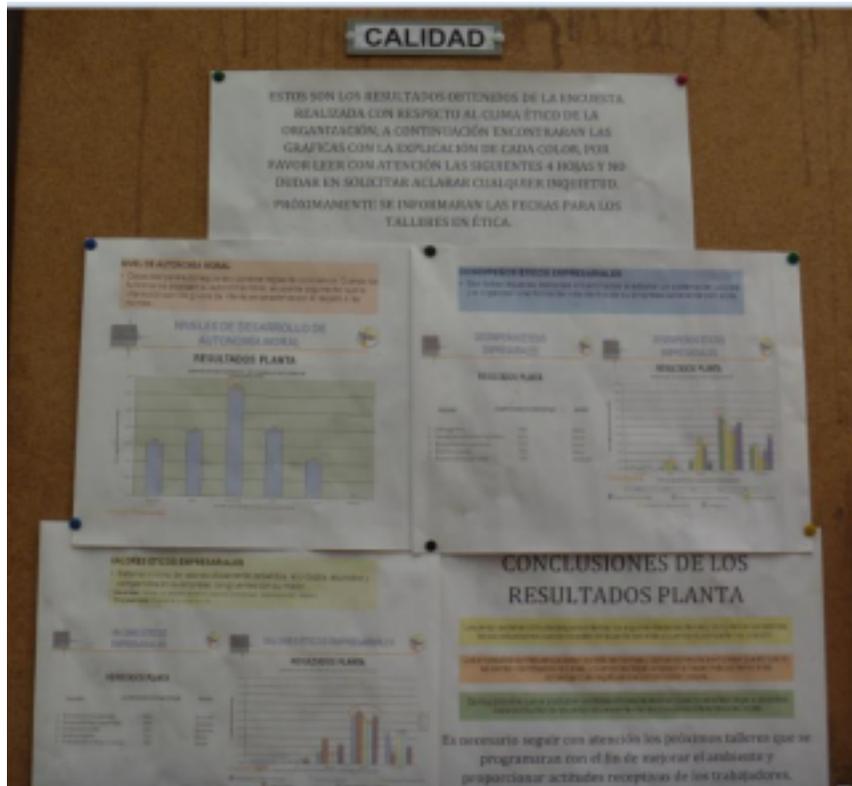


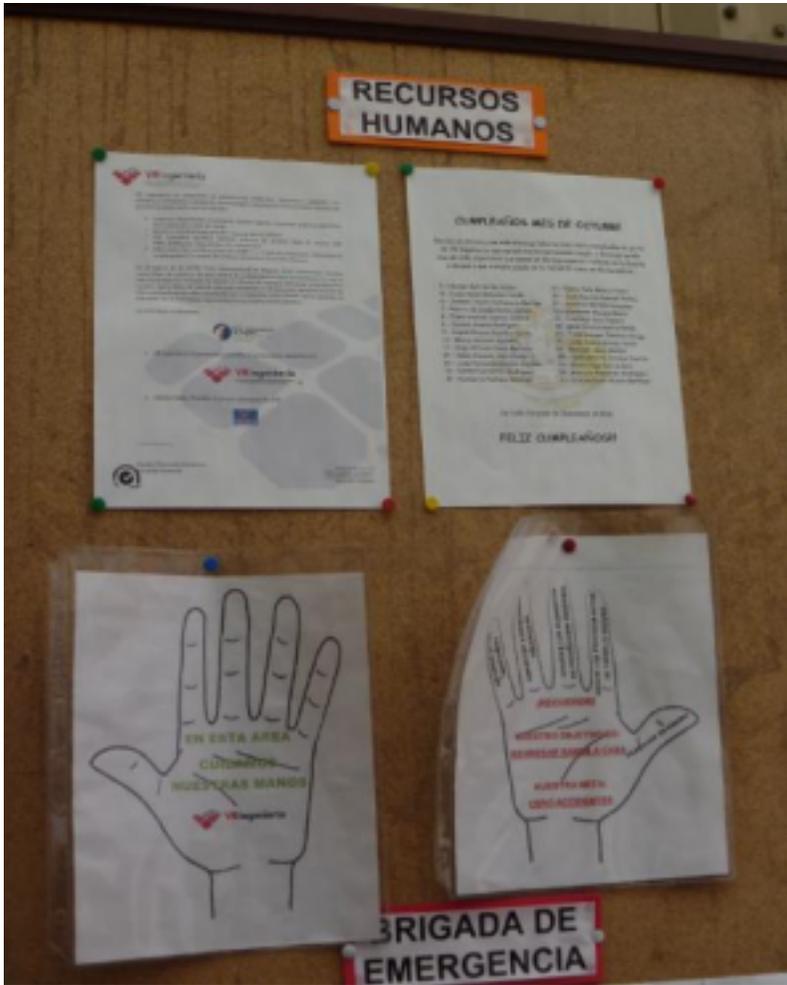


- **Stand de Davivienda:**

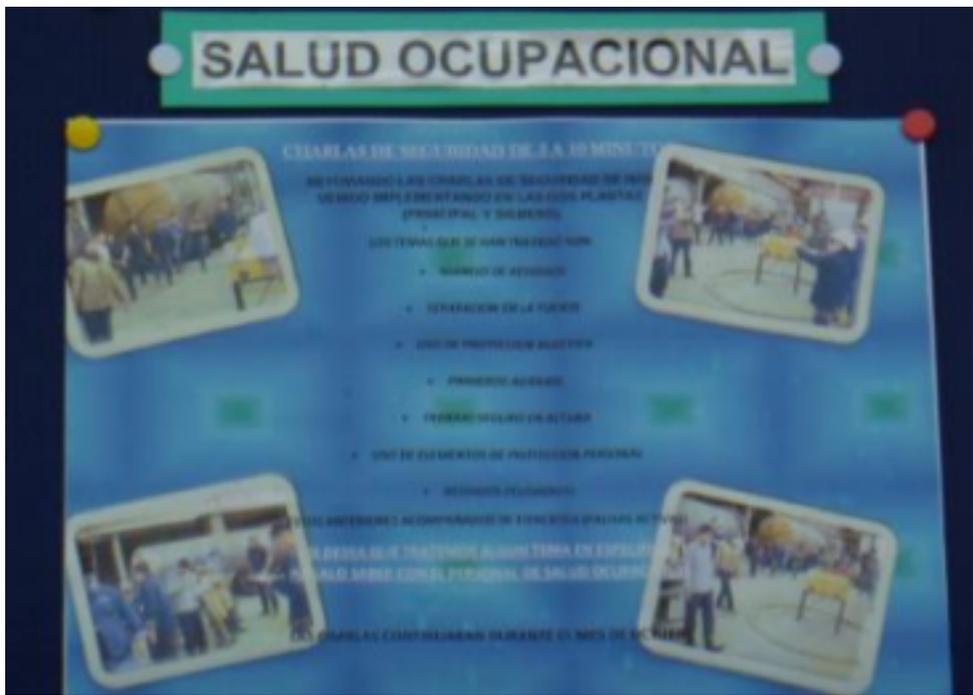


ANEXO N° 5 ORGANIZACIÓN CARTELERAS CORPORATIVAS









AMBIENTAL

CONSEJOS PARA AHORRO DE AGUA

Estos consejos sencillos nos ayudan a proteger nuestro recurso más valioso "EL AGUA":

✓ Cierre el grifo mientras se cepilla y se enjabona las manos.

✓ Abramos de forma economizadora los grifos al lavarnos los dientes y manos.

✓ Informemos personal administrativo cuando se presenten fugas en baños y cocina.

Si no es necesario, no realice tantas descargas de los sanitarios a la vez.



Por favor, no desperdicie
NUNCA AHORRO DE AGUA



ANEXO N° 6

ENCUESTA ÁREA DE BIENESTAR

Fecha: _____

N° Encuesta: _____

1. INFORMACIÓN PERSONAL			
Nombre:		Apellidos:	
Doc.de identidad:		Estado civil:	
Teléfono residencia:		Teléfono celular:	
Correo electrónico:			
Dirección residencia:		Ciudad de origen:	
Edad:	Fecha de nacimiento:		Fecha ingreso:
Rh:	Rasgo físico particular:		
EPS a la que se encuentra afiliado:			
Profesión o estudios realizados: Primaria:____ Bachillerato:____ Técnico:____ Tecnólogo:____ Universitario:____			
Otro: _____			
¿Actualmente se encuentra realizando algún estudio? Si:____ No:____			
En donde:		Que: _____	
Cargo actual en la empresa:			
Área a la que pertenece:		Tiempo que lleva en la empresa:	
Jefe inmediato:			
Practica algún deporte, cual:		Con que frecuencia lo practica:	
¿Actualmente trabajan familiares en la compañía? Si:____ No:____			
Quien: _____			
2. DATOS FAMILIARES			
Nombre del conyugue:		Teléfono residencia:	
Fecha de nacimiento del conyugue:		Profesión u ocupación:	
Nivel de estudios:		Lugar donde trabaja:	
3. INFORMACION DE LOS HIJOS			
Nombre completo:		Edad:	
Nivel de estudios:		Lugar donde estudia:	
Practica algún deporte, cual:		Practica algún instrumento musical, cual:	
Nombre completo:		Edad:	
Nivel de estudios:		Lugar donde estudia:	
Practica algún deporte, cual:		Practica algún instrumento musical, cual:	
Nombre completo:		Edad:	
Nivel de estudios:		Lugar donde estudia:	
Practica algún deporte, cual:		Practica algún instrumento musical, cual:	
Nombre completo:		Edad:	
Nivel de estudios:		Lugar donde estudia:	
Practica algún deporte, cual:		Practica algún instrumento musical, cual:	
Nombre completo:		Edad:	
Nivel de estudios:		Lugar donde estudia:	
Practica algún deporte, cual:		Practica algún instrumento musical, cual:	
NOTA: En caso de tener más de cuatro (4) hijos, por favor en la hoja siguiente diligencia la información requerida en el espacio en blanco			
4. INFORMACION DE LOS PADRES Y HERMANOS			
Nombre del padre:		Teléfono residencia:	
Dirección residencia:		Edad:	Profesión:
Nombre del madre:		Teléfono residencia:	
Dirección residencia:		Edad:	Profesión:
Nombre hermano (a):		Teléfono residencia:	
Dirección residencia:		Edad:	Profesión:
Nombre hermano (a):		Teléfono residencia:	
Dirección residencia:		Edad:	Profesión:
Nombre hermano (a):		Teléfono residencia:	
Dirección residencia:		Edad:	Profesión:
Nombre hermano (a):		Teléfono residencia:	
Dirección residencia:		Edad:	Profesión:
NOTA: En caso de tener más de tres (4) hermanos, por favor en la hoja siguiente diligencia la información requerida en el espacio en blanco			
A continuación encontrara preguntas de selección múltiple, por favor marque la opción que se ajuste a su caso			
5. TIPO DE VIVIENDA EN LA QUE HABITA:		6. TIPO DE VEHICULO QUE POSEE:	
Propia: ()	Estrato:	Automóvil: ()	7. ESTA EN ALGUN PROYECTO DE VIVIENDA
Familiar: ()	Estrato:	Motocicleta: ()	
Arriendo: ()	Estrato:	Bicicleta: () Ninguno: ()	
¿Ha pensado en adquirir vivienda propia?		En cuanto tiempo:	
Si: ()	Porque:		¿Qué tipo de dificultades ha tenido para adquirir vivienda?
No: ()			



ENCUESTA AREA DE BIENESTAR

8. OTRA INFORMACION	
Estos contactos en caso de Emergencia, por favor que sean diferente a su conyugue, puede ser un amigo u otro familiar cercano, que sean fácil de contactar.	
Contacto N° 1 en caso de emergencia:	Teléfono:
Contacto N° 2 en caso de emergencia:	Teléfono:
A continuación por favor responda de forma clara y concisa a las siguientes preguntas	
9. ¿Conoce a cual caja de Compensación está Inscrito cuales son los beneficios que esta le ofrece a usted como afiliado y a sus beneficiarios	

10. ¿Qué actividades le gustaría que realizara la empresa, en temas como: tipo de capacitaciones, cursos de manualidades, recreación y deporte	

11. ¿Tiene algún tipo de Seguro? Si:___ No:___	
Cual: Funerario:___ Vehículo (Todo riesgo):___	
Vida:___ Otro:___ Cual:_____	
Accidentes:___	
12. Con que empresa se encuentra Asegurado:_____	
13. A quien tiene como Beneficiarios:_____	
14. Que carnets carga usted a diario:	
Salud:___ ARP:___ Empresa:___ Otro:___ Cual:_____	

FIRMA ENCUESTADOR

FIRMA ENCUESTADO

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO N° 7
RESULTADOS ENCUESTA AREA DE BIENESTAR

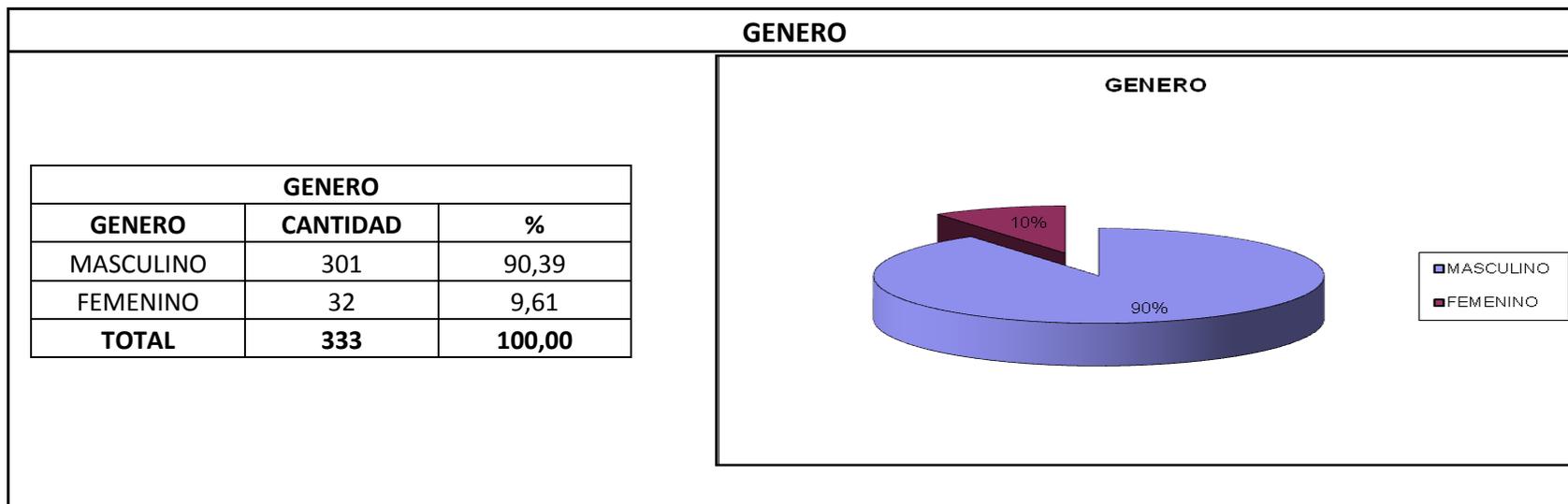


Tabla N° 1: Distribución por Genere. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El **90.39%** de los trabajadores de la compañía son del Sexo Masculino, y el **9.61%** restante son del Sexo Femenino.

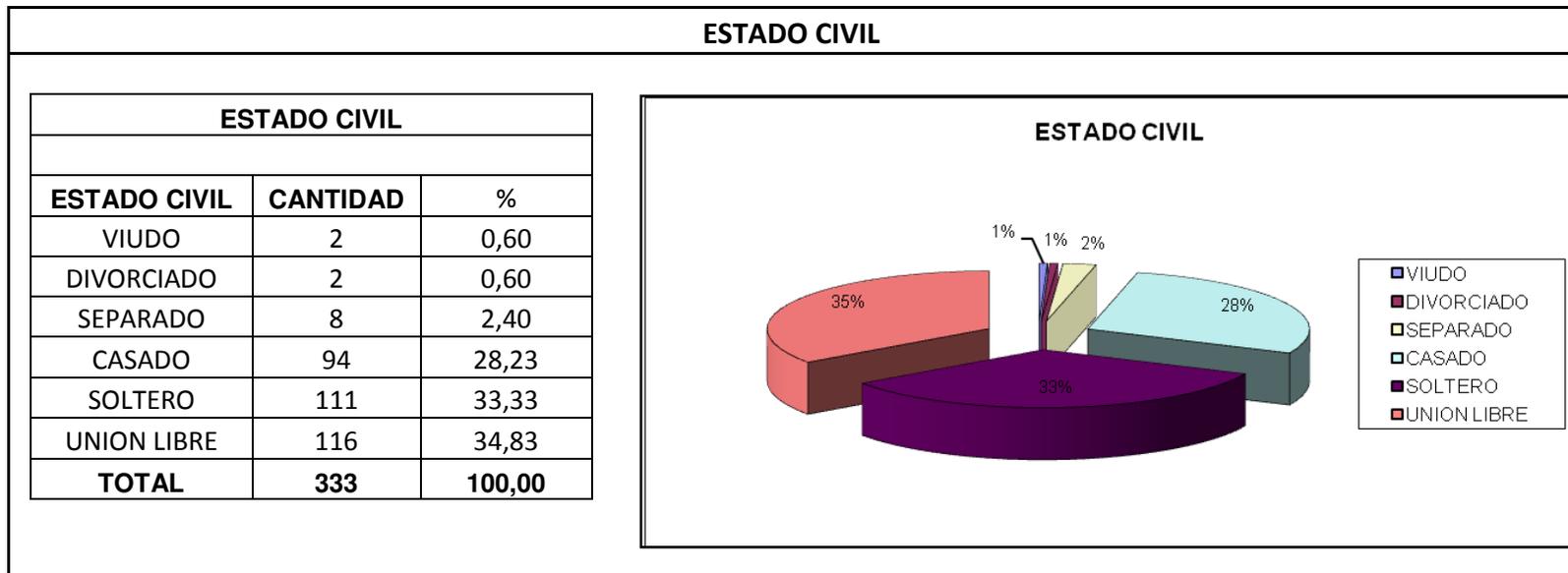


Tabla N°2: Distribución por Estado Civil. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El **0.60%** de los trabajadores de la compañía tienen un estado civil de Viudez; el **0.60%** se encuentran Divorciados; el **2.40%** se encuentran Separados; el **28.23%** son Casados; el **33.33%** son Solteros; y el **34.83%** se encuentran viviendo en Unión Libre.

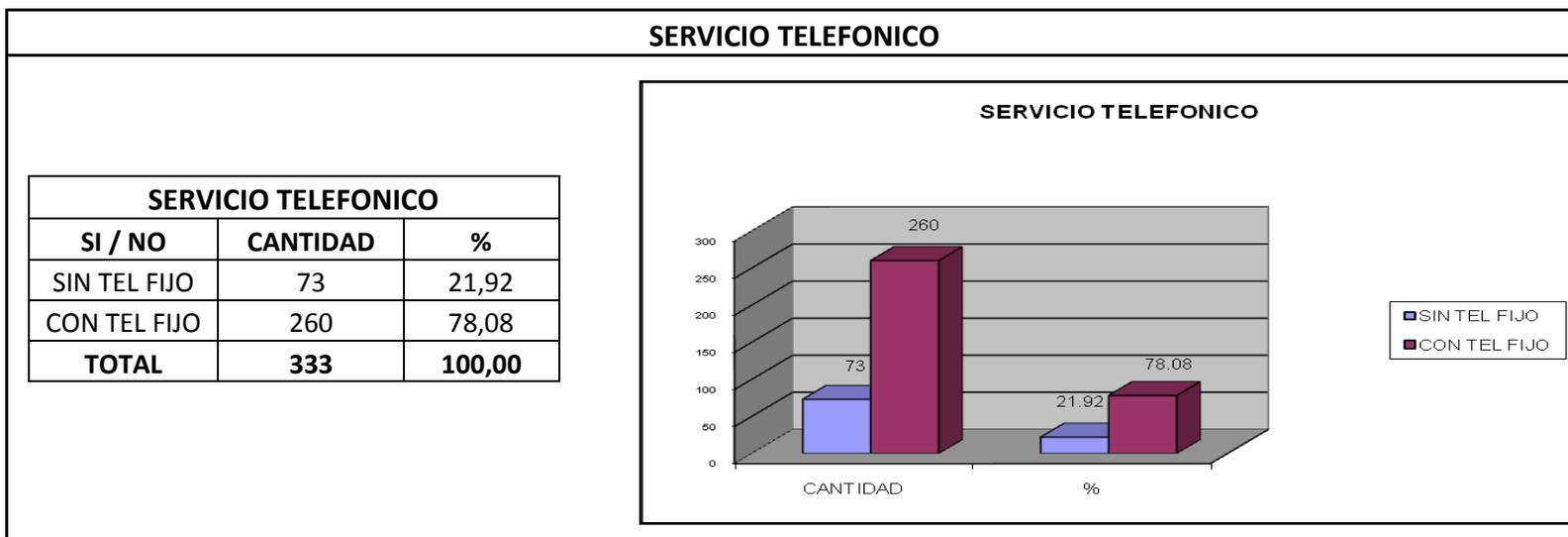


Tabla N° 3: Distribución por Servicio Telefónico. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El 21.92% de los colaboradores no tienen servicio de Teléfono Residencial, mientras que el 78.08% si tiene dicho servicio en sus hogares.

TELEFONIA CELULAR

CELULAR		
SI / NO	CANTIDAD	%
NO TIENE	22	7,45
TIENE	311	92,55
TOTAL	333	100,00

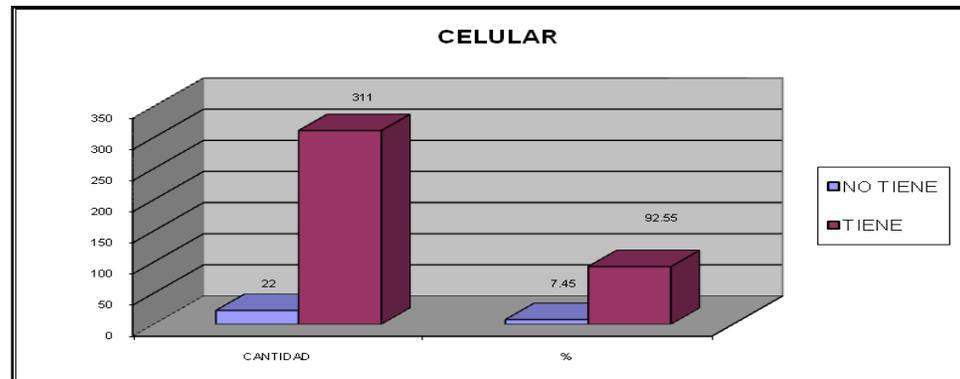


Tabla N° 4: Distribución por Telefonía Celular. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El 7.45% de Los colaboradores no tienen Celular, mientras que el 92.55% si tiene dicho servicio.

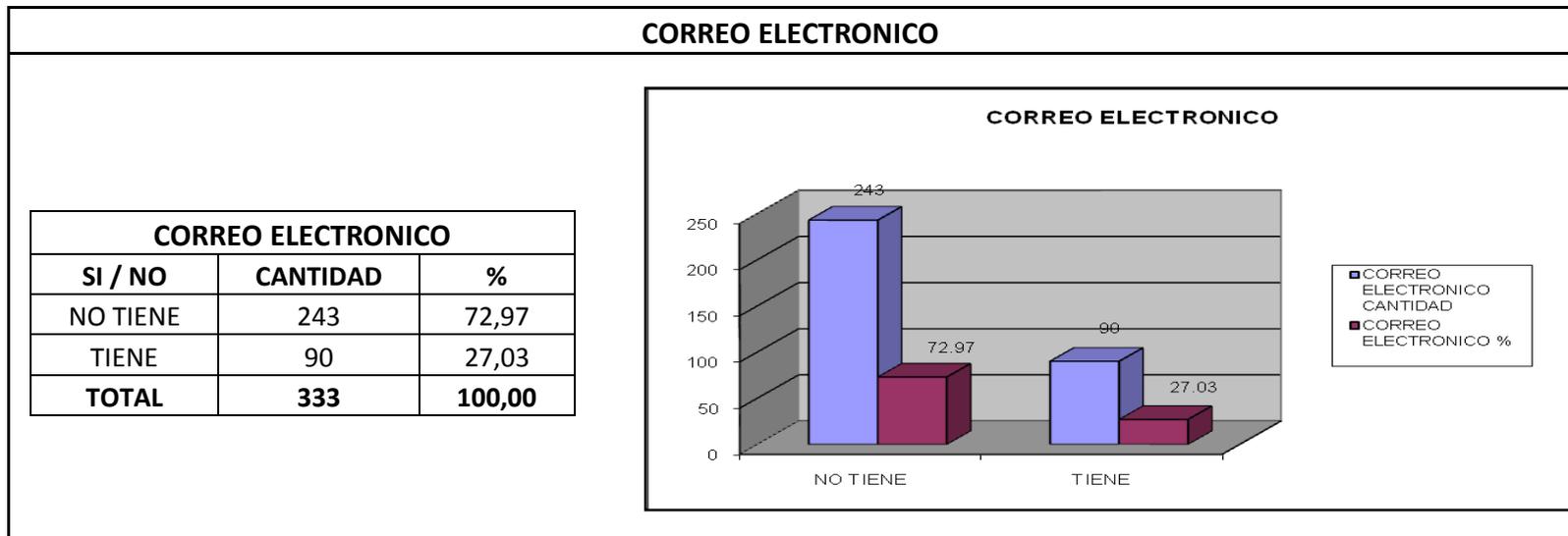


Tabla N° 5: Distribución por Correo Electrónico. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El **72.97%** de Los colaboradores no tienen actualmente Correo Electrónico, mientras que el **27.03%** si tienen Correo Electrónico.

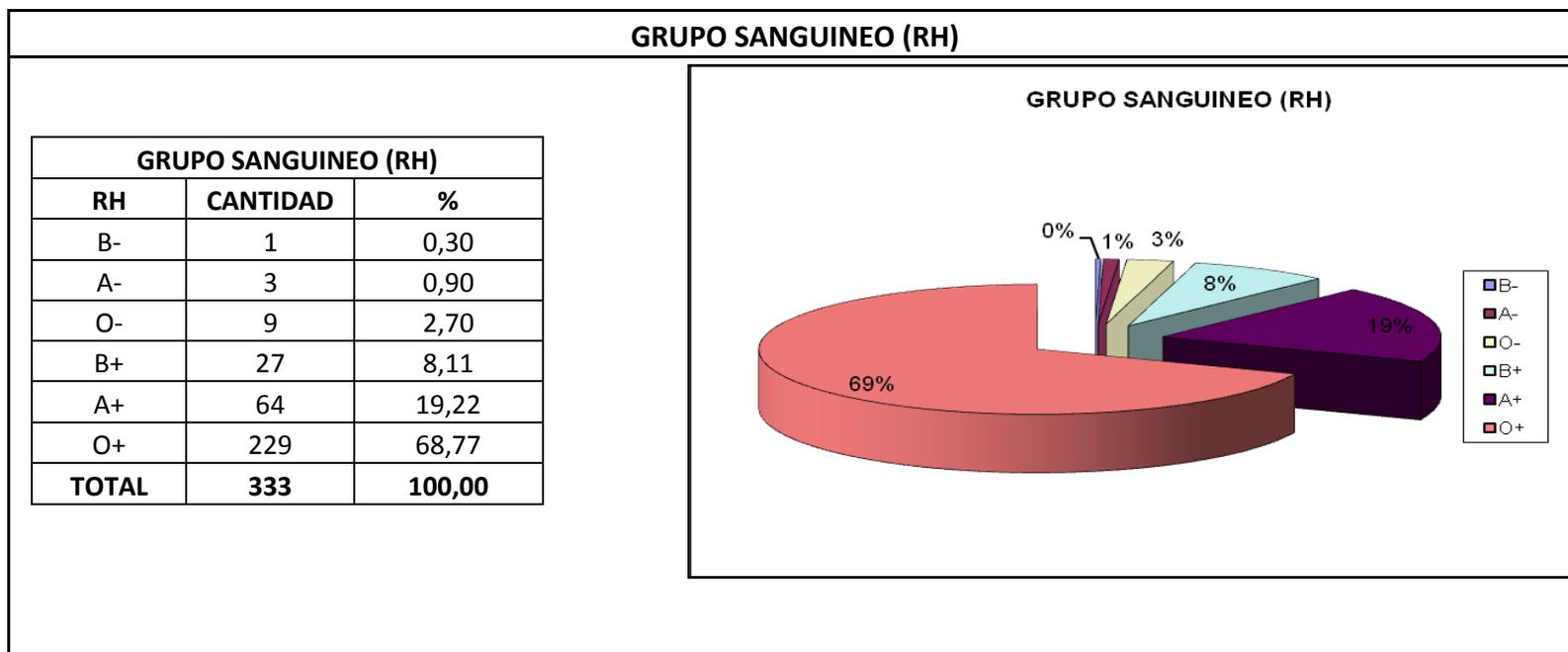


Tabla N° 6: Distribución por Grupo Sanguíneo (RH). Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El **0.30%** de Los colaboradores no tienen RH B-; el **0.90%** tienen RH A-; el **2.70%** tienen RH O-; el **8.11%** tienen RH B+; el **19.22%** tienen RH A+ y el **68.77%** tiene RH O+.

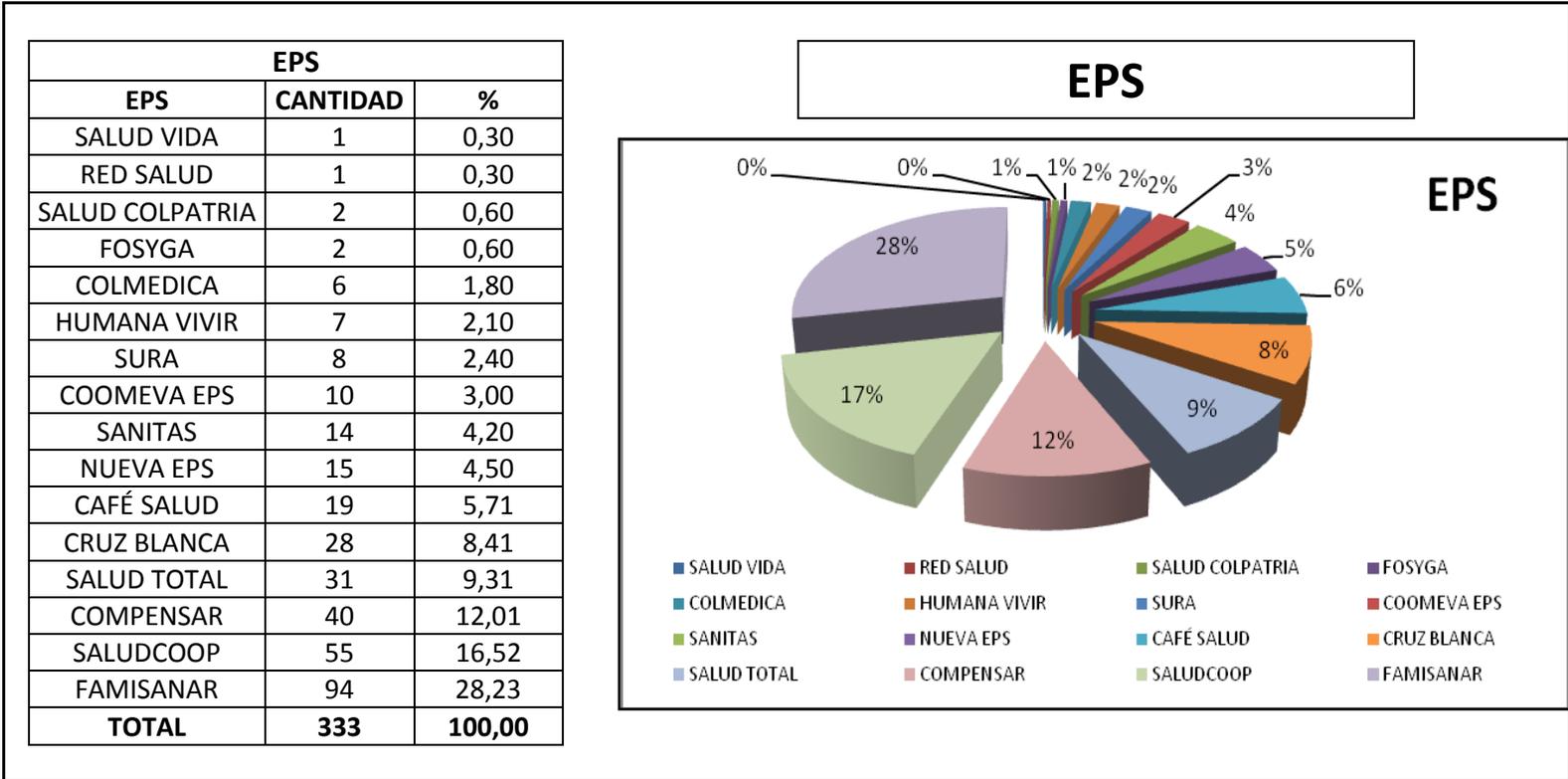


Tabla N° 7: Distribución por EPS. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El **0.30%** de las personas de la compañía se encuentran afiliadas a Salud Vida; el **0.30%** a Red Salud; el **0.60%** a Salud Colpatria; el **0.60%** a Fosyga; el **1.80%** a Colmedica; el **2.10%** a Humana Vivir; el **2.40%** a Sura y el **3.0%** a Coomeva EPS; el **4.20%** a Sanitas; el **4.50%** a la Nueva EPS; el **5.71%** a Café Salud; el **9.31%** a Cruz Blanca; el **9.31%** a Salud Total; el **12.01%** a Compensar; el **16.52%** a SaludCoop; y el **28.23%** a Famisanar.

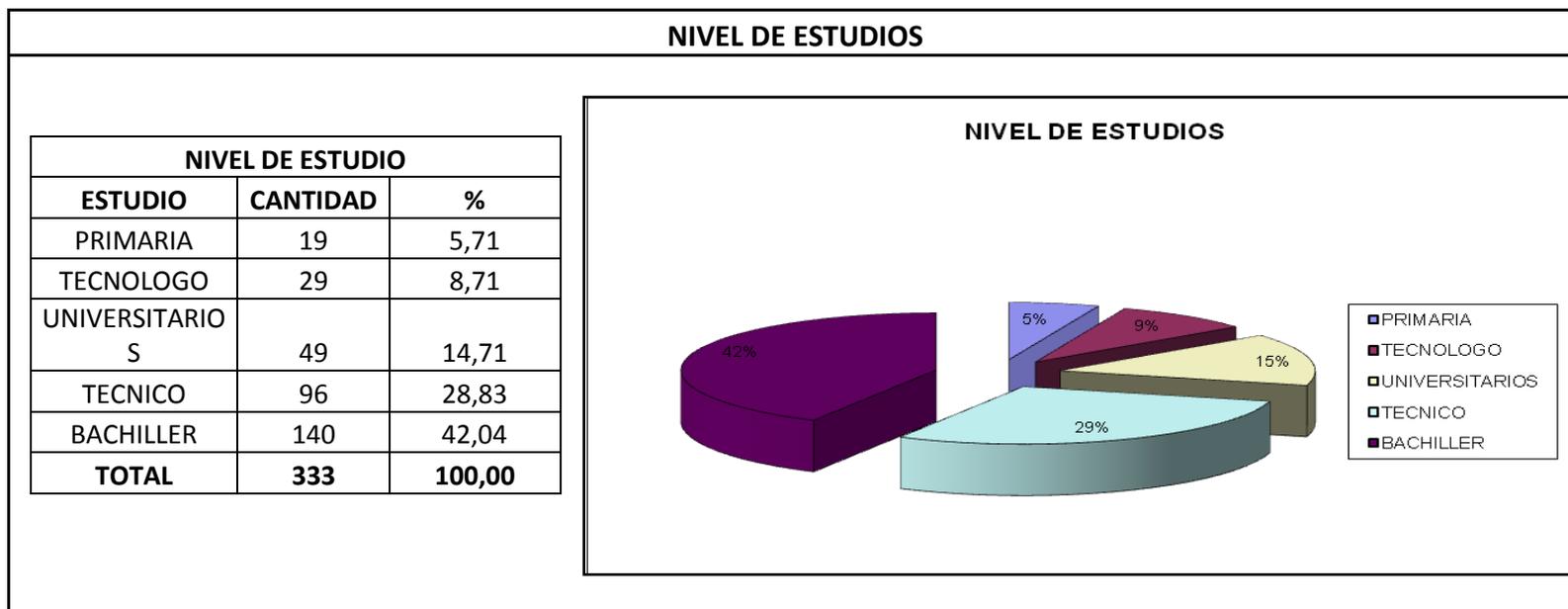


Tabla N° 8: Distribución por Nivel de Estudios. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El 5.71% de los colaboradores tienen Primaria; el 8.71% son Tecnólogos; el 14.71% son Universitarios; el 28.83% son Técnicos y el 42.04% son Bachilleres.

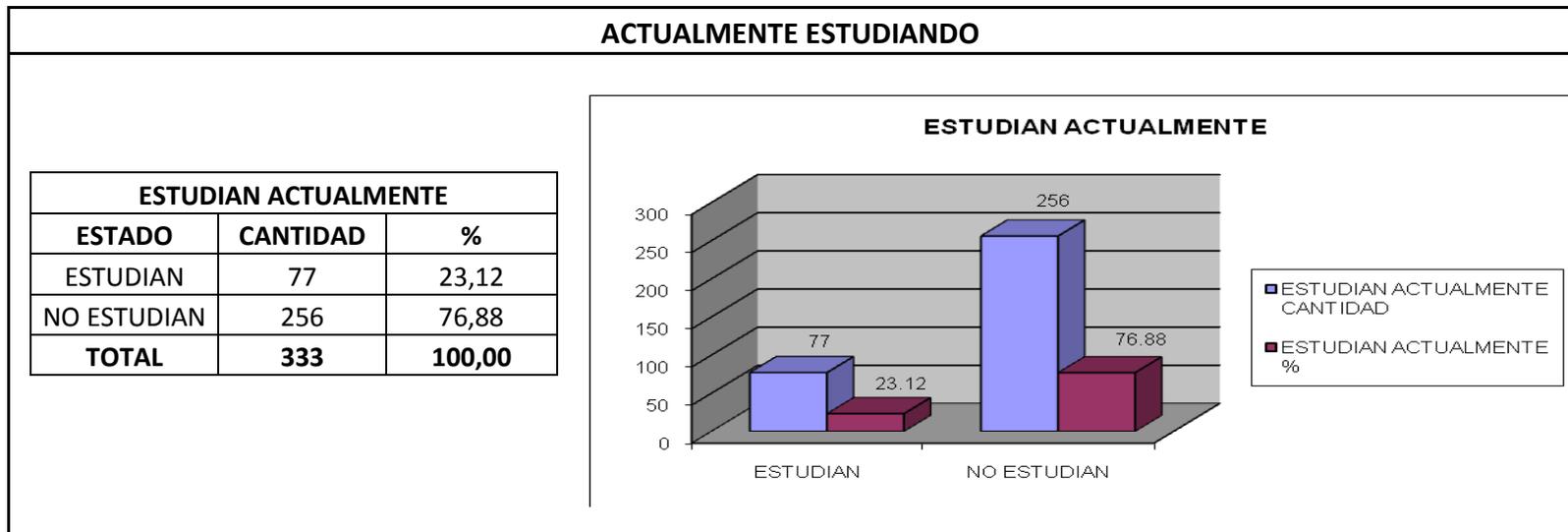


Tabla N° 9: Distribución por Empleados que Actualmente Estudian. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El **23.12%** de los colaboradores actualmente se encuentran estudiando; mientras que el **76.88%** no se encuentran estudiando actualmente.

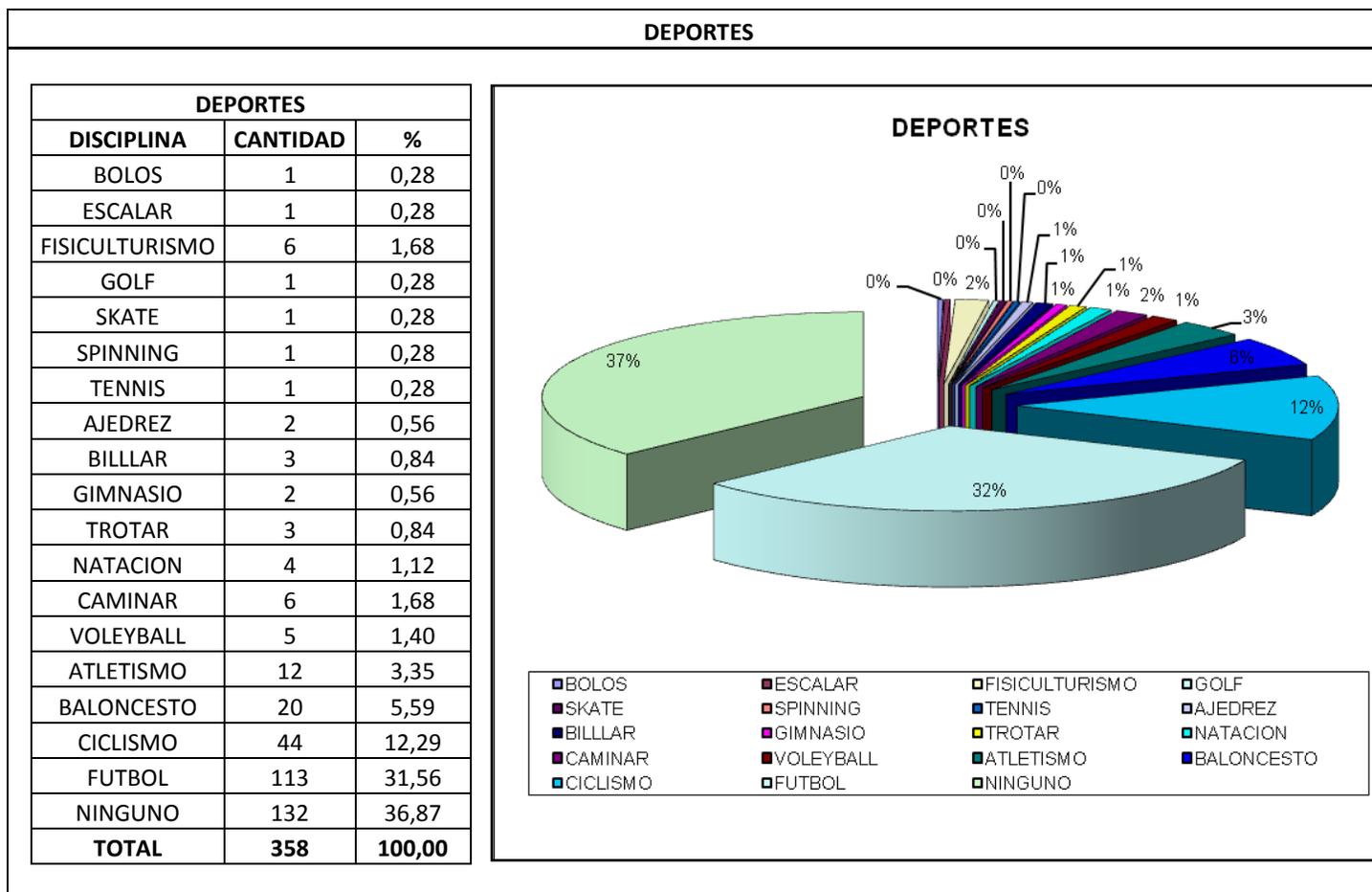


Tabla N° 10: Distribución por Deportes. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El **3.35%** Del personal de la compañía practica atletismo; el **5.59%** baloncesto; el **12.29%** ciclismo; el **31.56%** futbol; y el **36.87%** no practica ningún deporte. El resto de deportes solo alcanzan a tener como máximo 4 o 5 participantes, siendo los anteriores los de mayor participación.

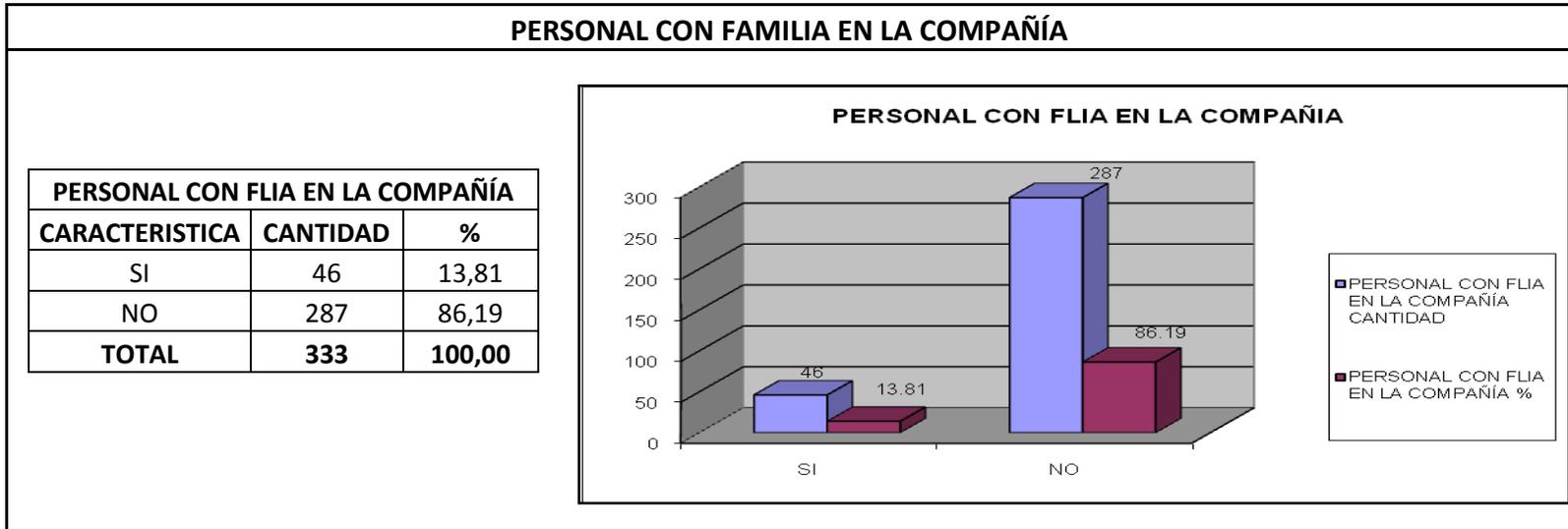


Tabla N° 11: Distribución por Personal que Tiene Flia dentro de la Compañía. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El **13.81%** de los colaboradores actualmente tienen algún familiar trabajando en la compañía; mientras que el **86.19%** no tienen familiares trabajando en la compañía.

NIVEL DE ESTUDIO DE LAS ESPOSAS (OS) O COMPAÑERO (A) PERMANENTE

NIVEL DE ESTUDIO ESPOSAS O COMPAÑERO PERMANENTE		
NIVEL DE ESTUDIOS	CANTIDAD	%
LICENCIATURA	1	0,46
TECNOLOGA	3	1,37
NO TIENE CONOC	4	1,83
PRIMARIA	6	2,74
UNIVERSITARIOS	42	19,18
TECNICO	49	22,37
BACHILLER	114	52,05
TOTAL	219	100,00

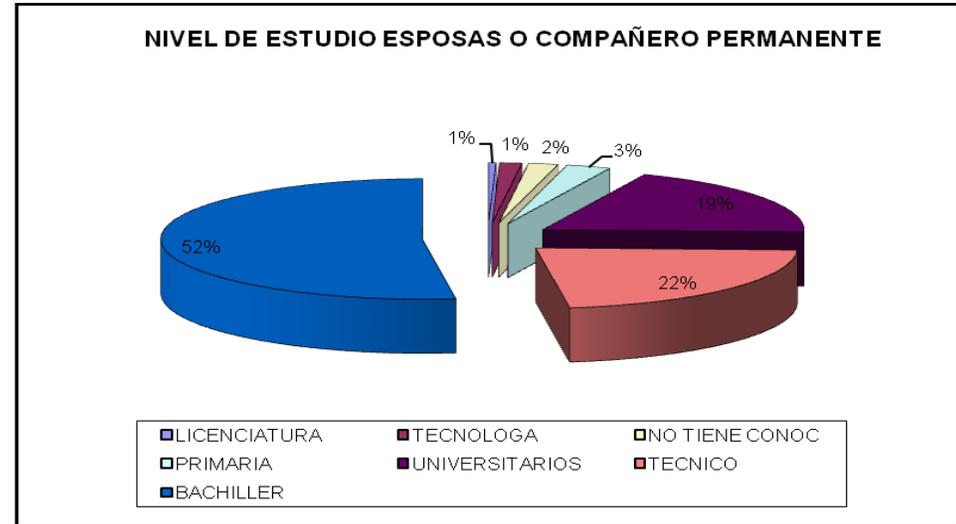


Tabla N° 12: Distribución por Nivel de Estudio de las Esposas o Compañeros Permanentes. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El **0.46%** de las esposas (os) o compañero (a) permanente tiene un nivel de Estudio equivalente a licenciatura; el **1.39%** Tecnólogo; el **1.83%** no tiene conocimiento del nivel de estudio de su compañero; el **2.74%** tiene Primaria; el **19.18%** Universitarios; el **22.37%** Técnicos; y el **52.05%** Bachillerato.

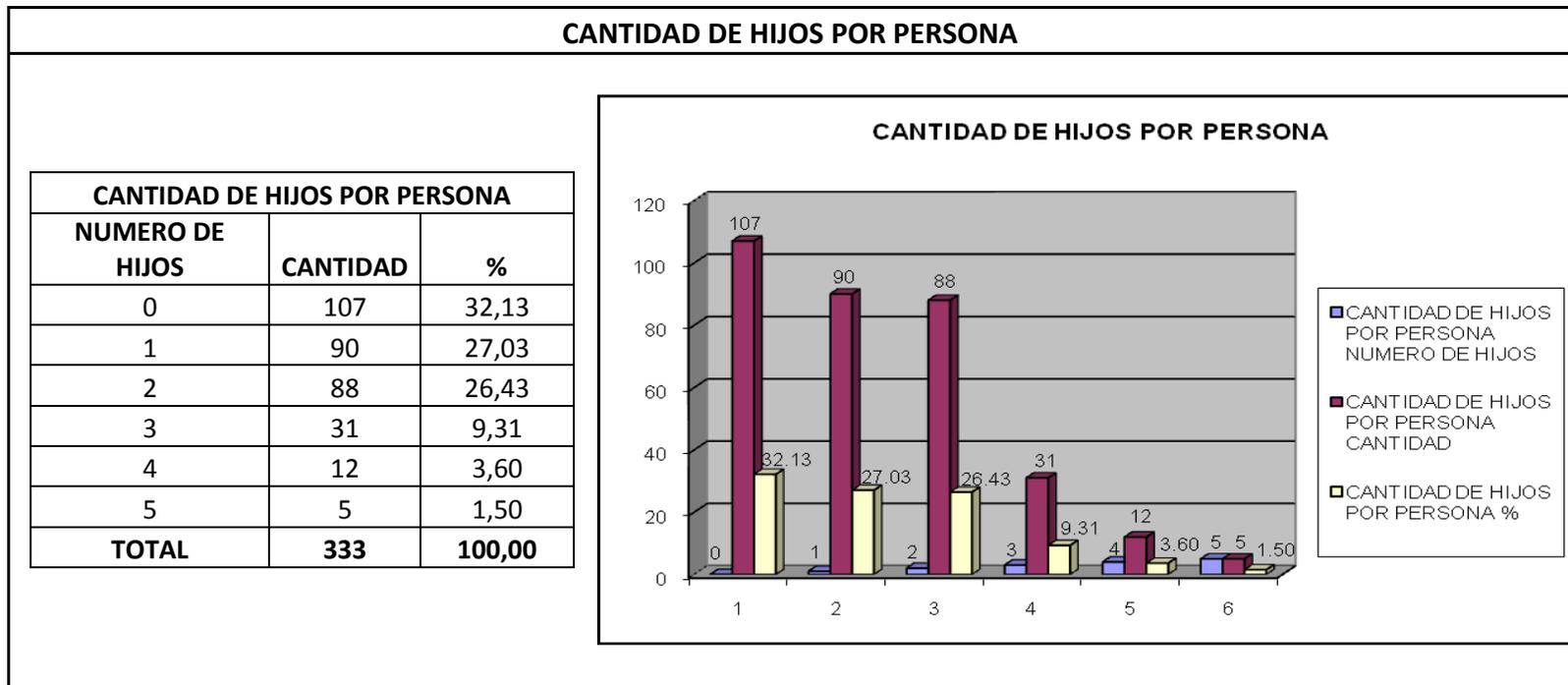


Tabla N° 13: Distribución por Cantidad de Hijos por Persona. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El **32.13%** de los trabajadores, actualmente no tienen hijos; el **27.03%** tienen un (1) hijo; el **26.43%** tienen dos (2) hijos; el **9.31%** tienen tres (3) hijos; el **3.60%** tienen cuatro (4) hijos; y el **1.50%** tienen cinco (5) hijos.

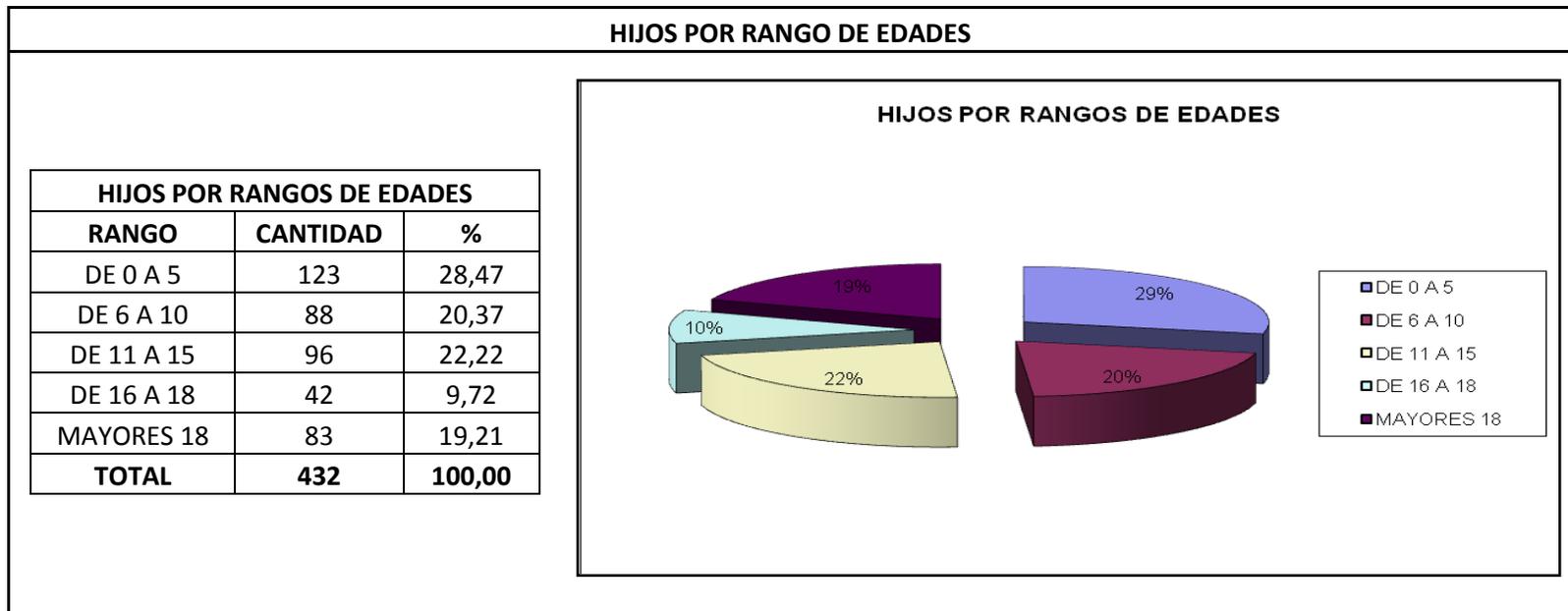


Tabla N° 14: Distribución por Rango de Edades de los Hijos. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El **28.47%** corresponde a los Hijos entre los 0 y 5 años; el **20.37%** a los de 6 a 10 años; el **22.22%** a los de 11 a 15 años; el **9.72%** a los de 16 a 18 años; y el **19.21%** son mayores de 18 años.

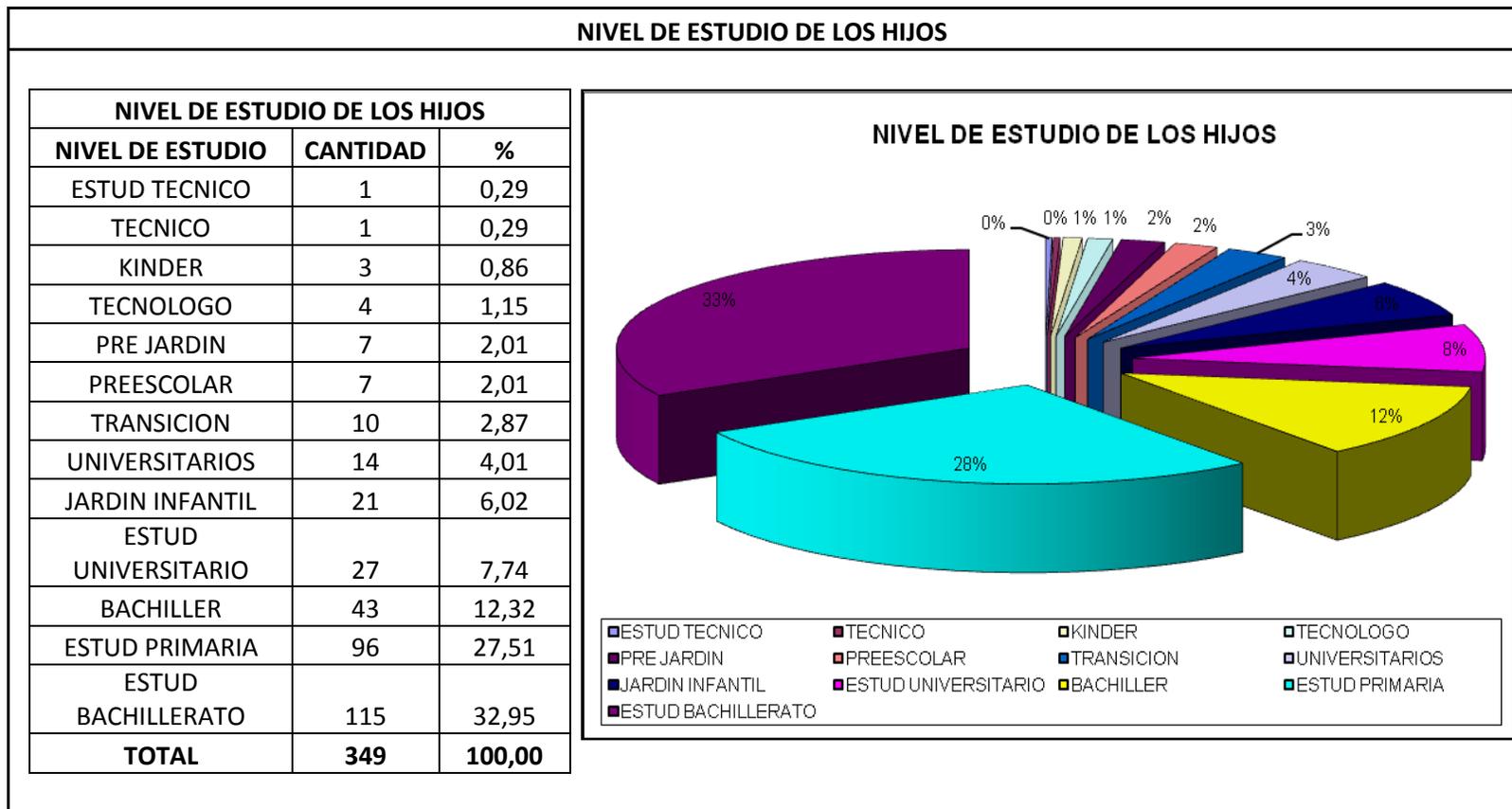


Tabla N° 15: Distribución por Nivel de estudio de los Hijos. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El 0.29% que están en realizando Estudios Técnicos; el 0.29% ya es técnico; el 0.86% se encuentra en Kinder; el 1.15% es Tecnólogo; el 2.01% está en Pre Escolar; el 2.01% está en Pre Jardín; el 2.87% en Transición; el 4.01% son Universitarios; el 6.02% están el Jardín Infantil; el 7.74% son estudiantes universitarios; el 12.32% son Bachilleres; el 27.51% son estudiantes de Primaria y el 32.95% son estudiantes de Bachillerato.

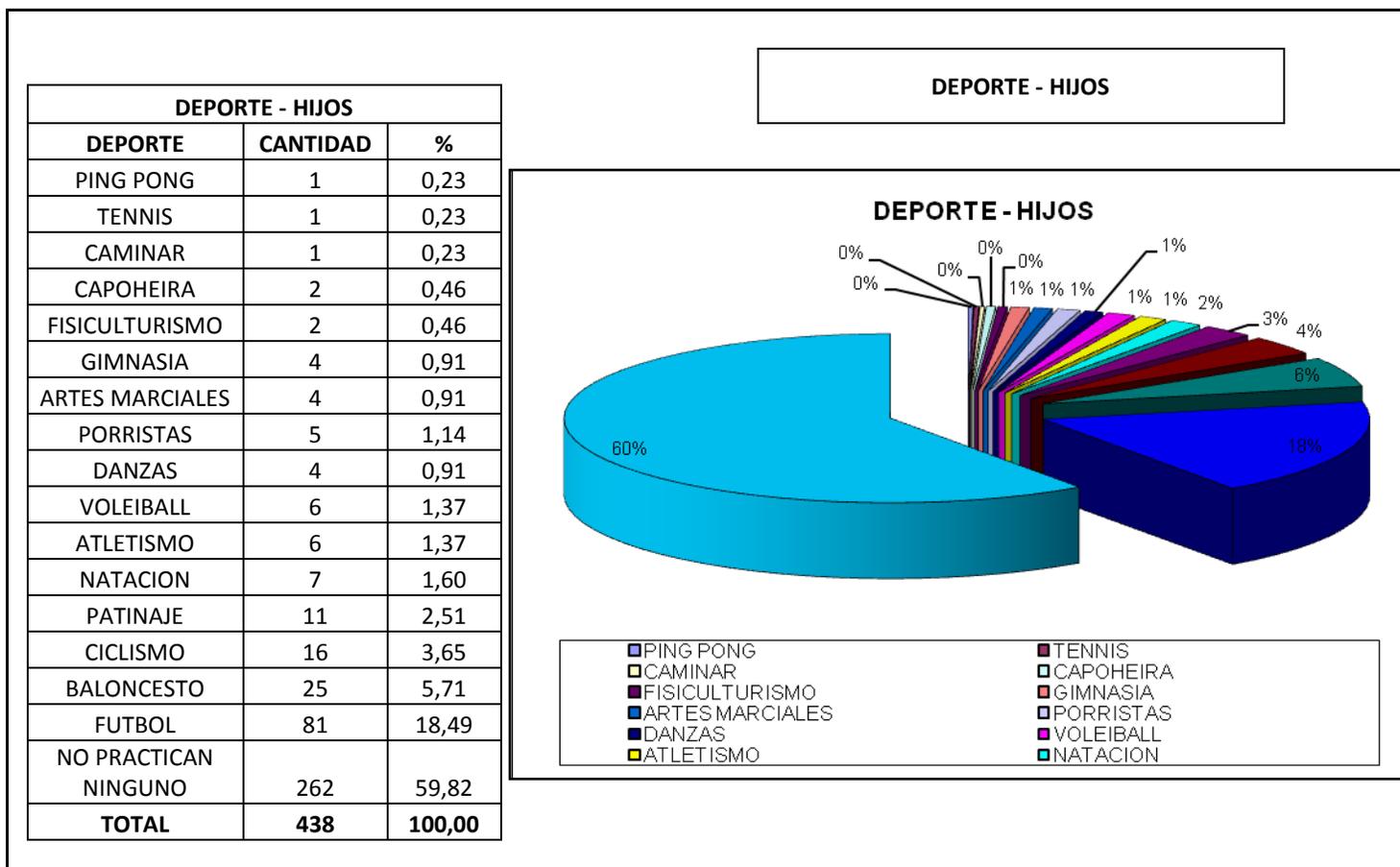


Tabla N° 16: Distribución por Deporte que practican los Hijos. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El 0.23% practican ping pong y tenis; el 0.23% caminan; el 0.46% practican Capoeira; el 0.46% fisiculturismo; el 0.91% gimnasia; el 0.91% practican artes marciales; el 1.14% son porristas; el 0.91% danzas; el 1.37% voleibol; el 1.37% atletismo; el 1.60% natación; el 2.51% practican patinaje; el 3.65% ciclismo; el 5.71% baloncesto; el 18.49% futbol y el 59.82% no practican ningún deporte o aun no tienen la edad para hacerlo.

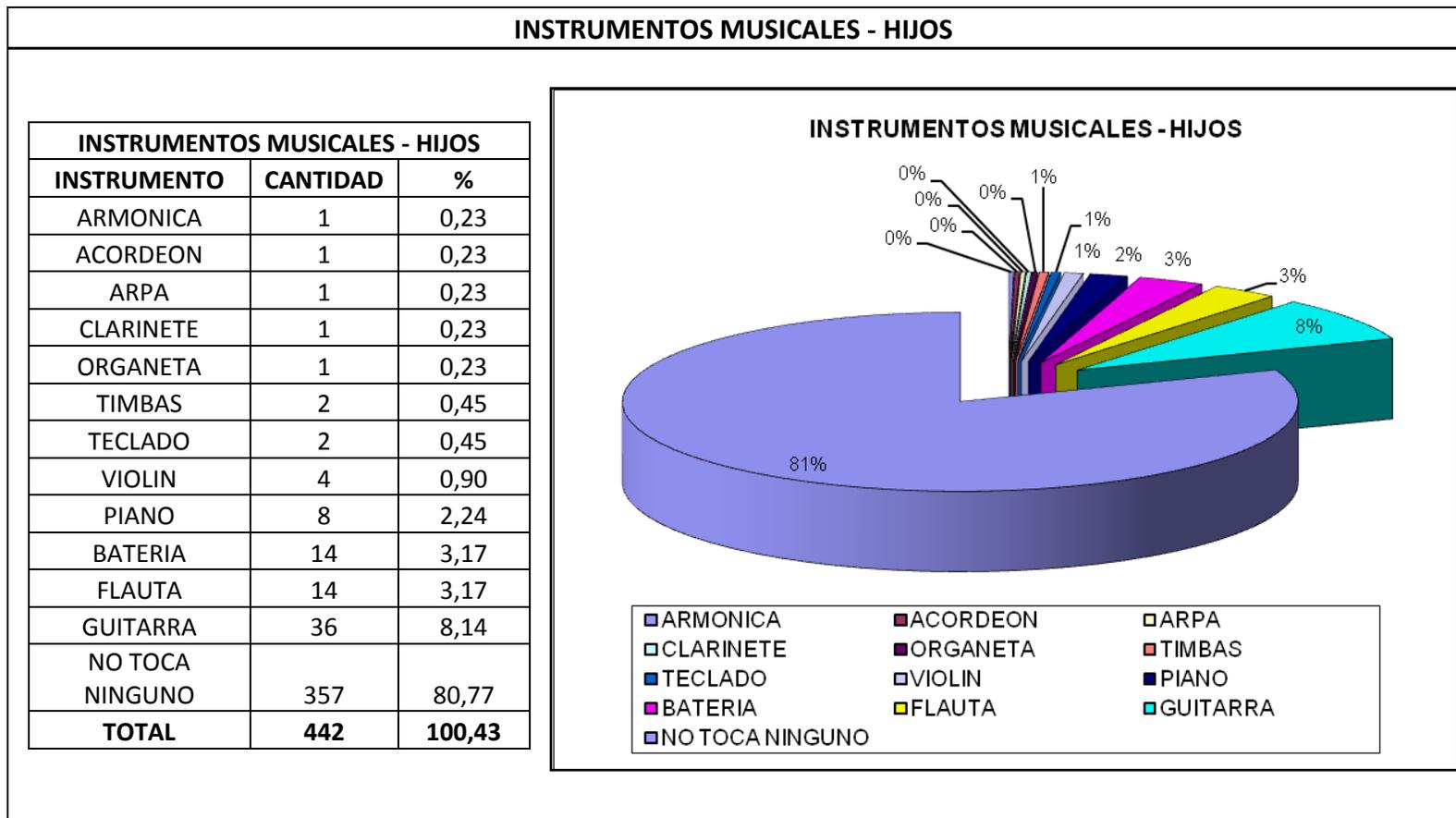


Tabla N° 17: Distribución por Instrumentos que tocan los hijos. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El 0.23% de los hijos de los trabajadores practican la Armónica; el 0.23% el acordeón; el 0.23% el arpa; el 0.23% la clarinete; el 0.23% las organeta; el 0.465% las timbas; el 0.45% el teclado; el 0.90% el violín; el 2.24% el piano; el 3.27 % la batería; el 3.17% la flauta; el 8.14% la guitarra, y el 80.77% no practica ningún instrumento musical.

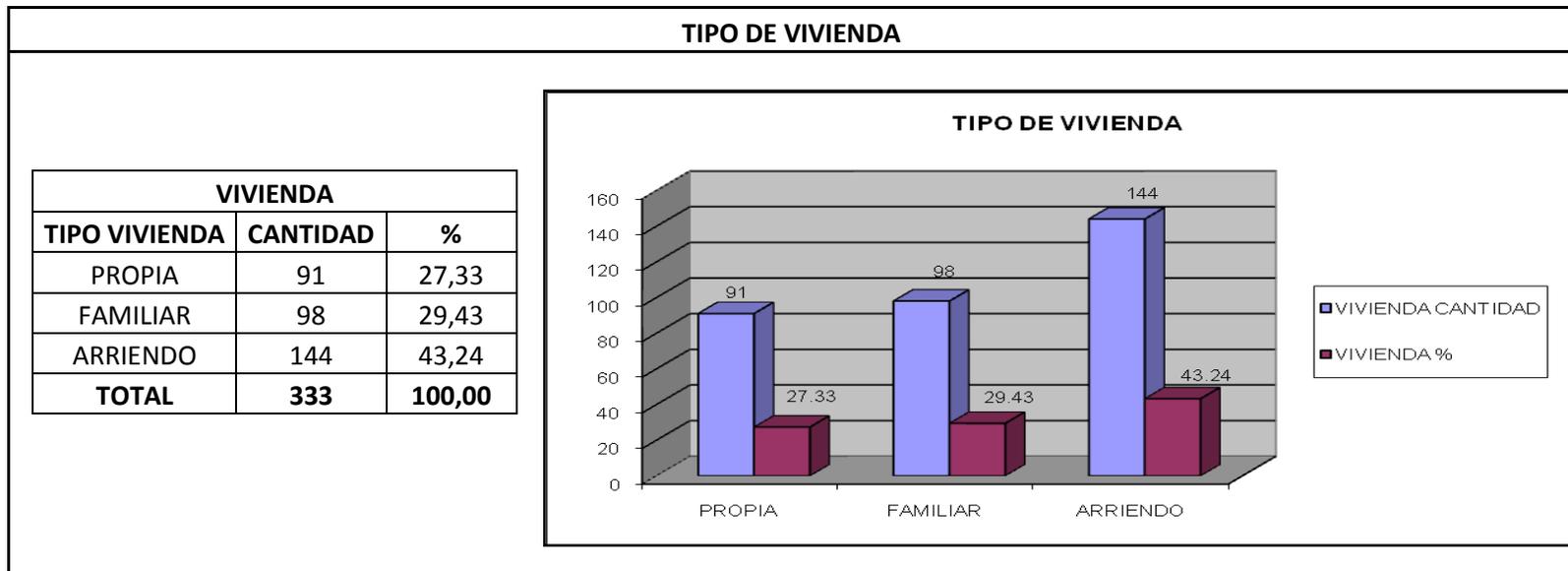


Tabla N° 18: Distribución por Tipo de Vivienda. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El **27.33%** corresponde a las personas que habitan en vivienda propia; el **29.43%** corresponde a las personas que viven en viviendas familiares; y el **43.24%** corresponde a las personas que viven en arriendo.

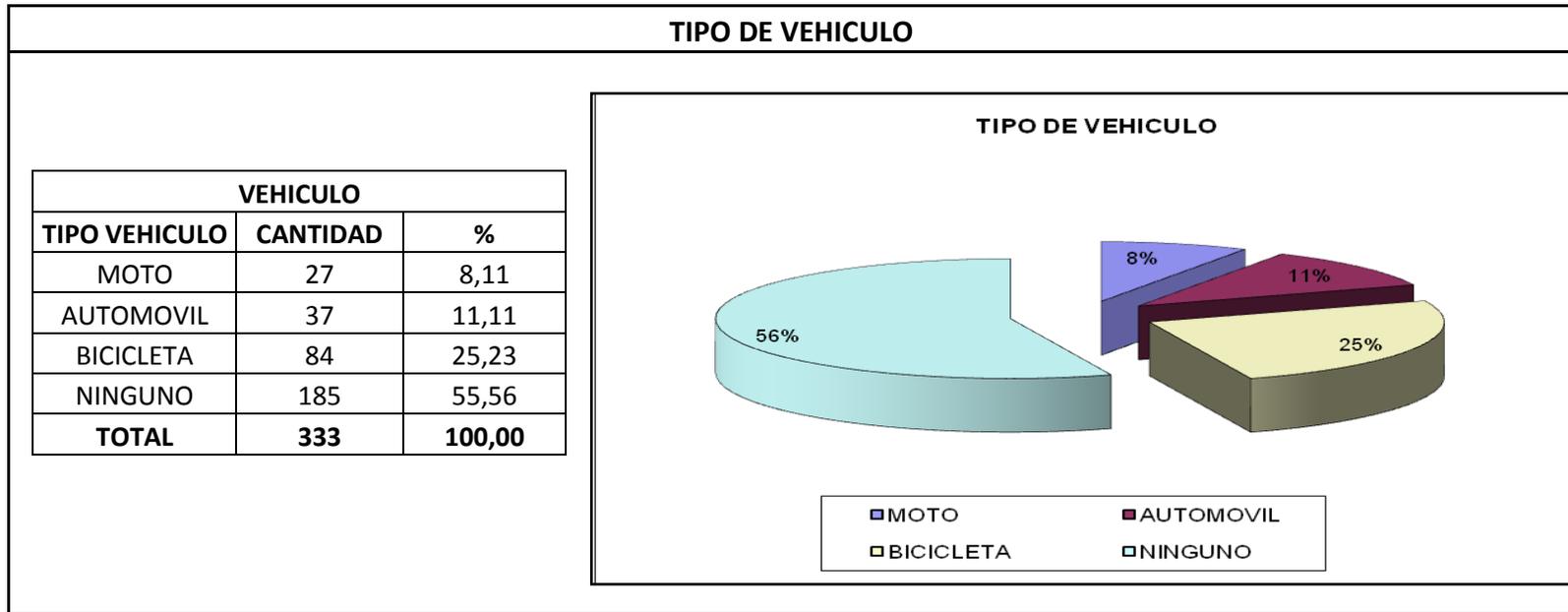


Tabla N° 19: Distribución por Tipo de Vehículo. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El **8.11%** corresponde a las personas que tienen moto; el **11.11%** corresponde a las personas que tienen automóvil; el **25.23%** corresponde a las personas que tienen bicicleta; Y el **55.56%** corresponde a las personas que no tienen ningún tipo de vehículo.

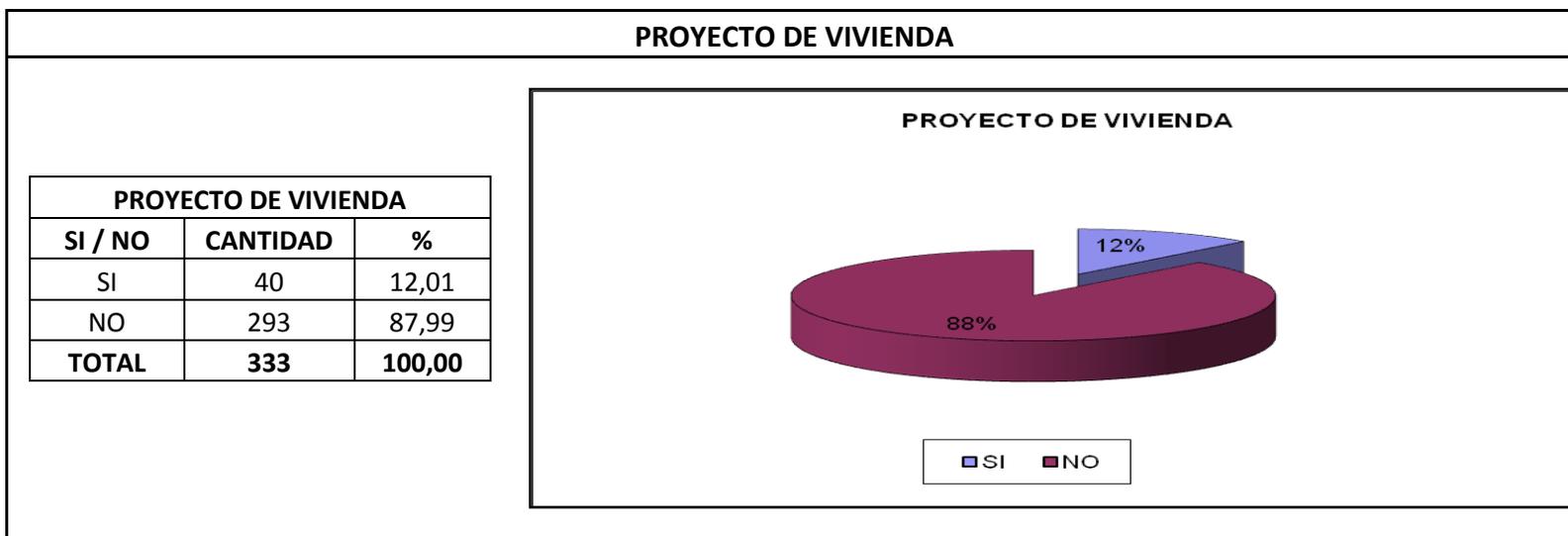


Tabla N° 20: Distribución por Proyecto de Vivienda. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El **12.01%** corresponde a las personas que actualmente se encuentran “metidos” en un Proyecto o Plan de Vivienda; y el **87.99%** restante no se encuentra en ningún Proyecto o Plan de Vivienda actualmente.

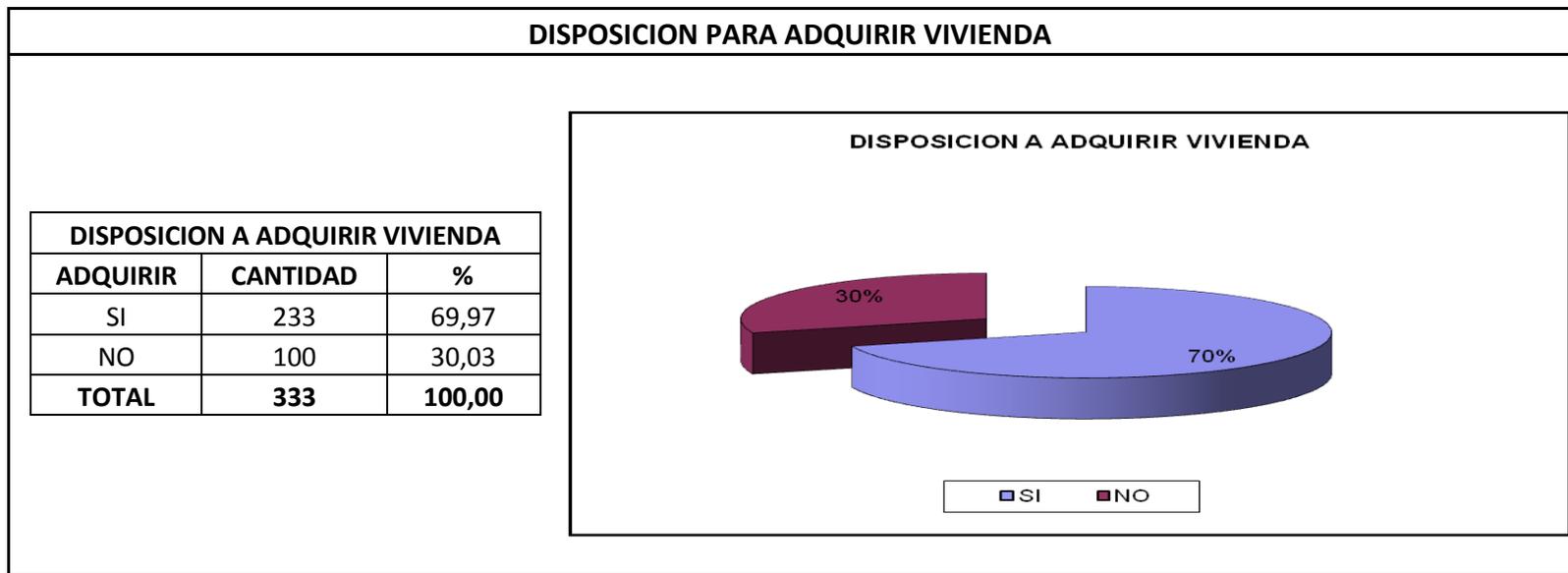


Tabla N° 21: Distribución por Disposición para Adquirir Vivienda. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El **69.97%** corresponde a las personas que desean adquirir vivienda; y el **30.03%** no tienen deseos aun de adquirir vivienda.

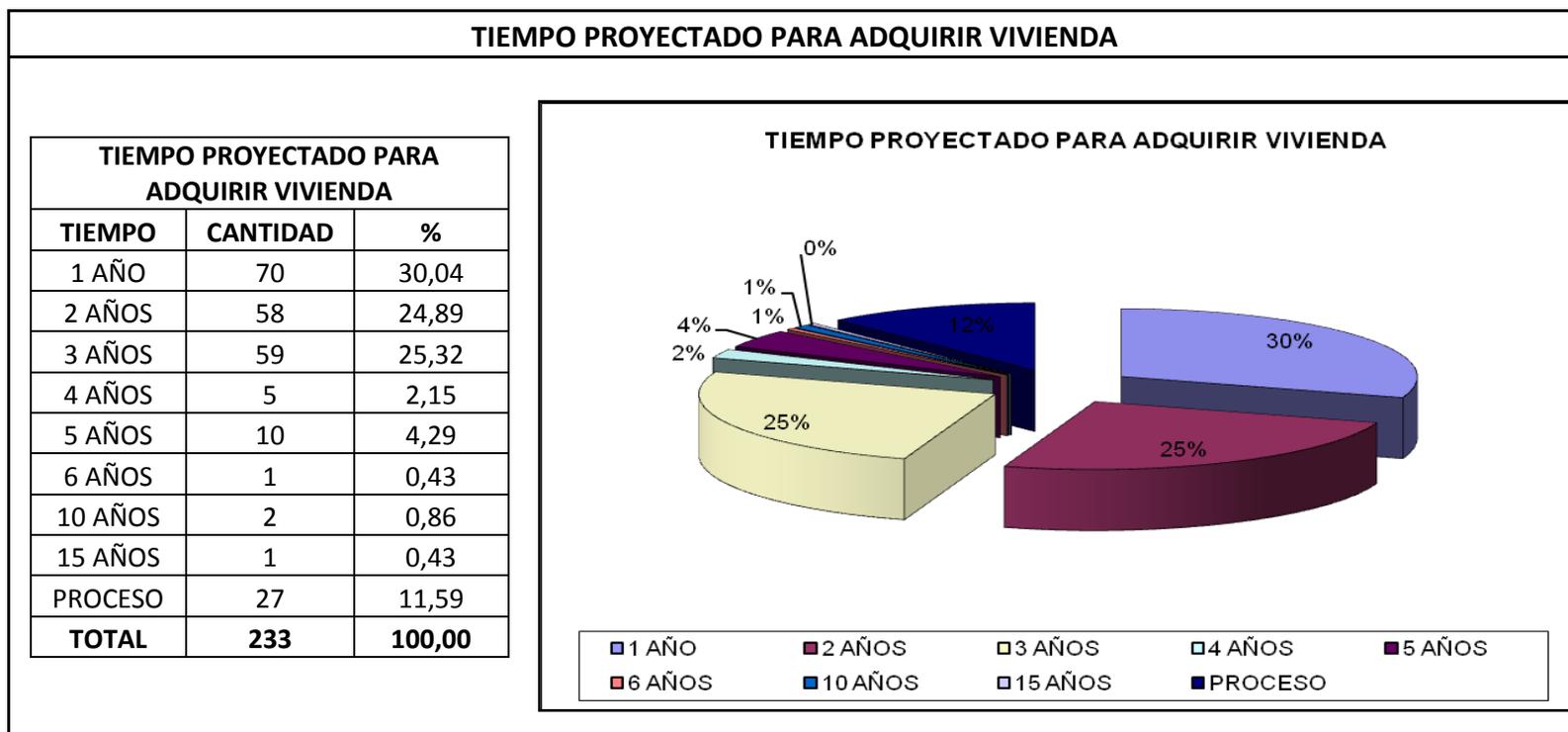


Tabla N° 22: Distribución por Tiempo proyectado para adquirir vivienda. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El **30.04%** de los trabajadores tienen proyectado comprar vivienda en 1 año; el **24.89%** lo tienen proyectado en 2 años; **25.32%** en 3 años; el **2.15%** en 4 años; el **4.29%** en 5 años; el **0.43%** en 6 años; el **0.86%** en 10 años; y el **0.43%** en 15 años; y el **11.59%** se encuentra en proceso de adquirir vivienda propia.

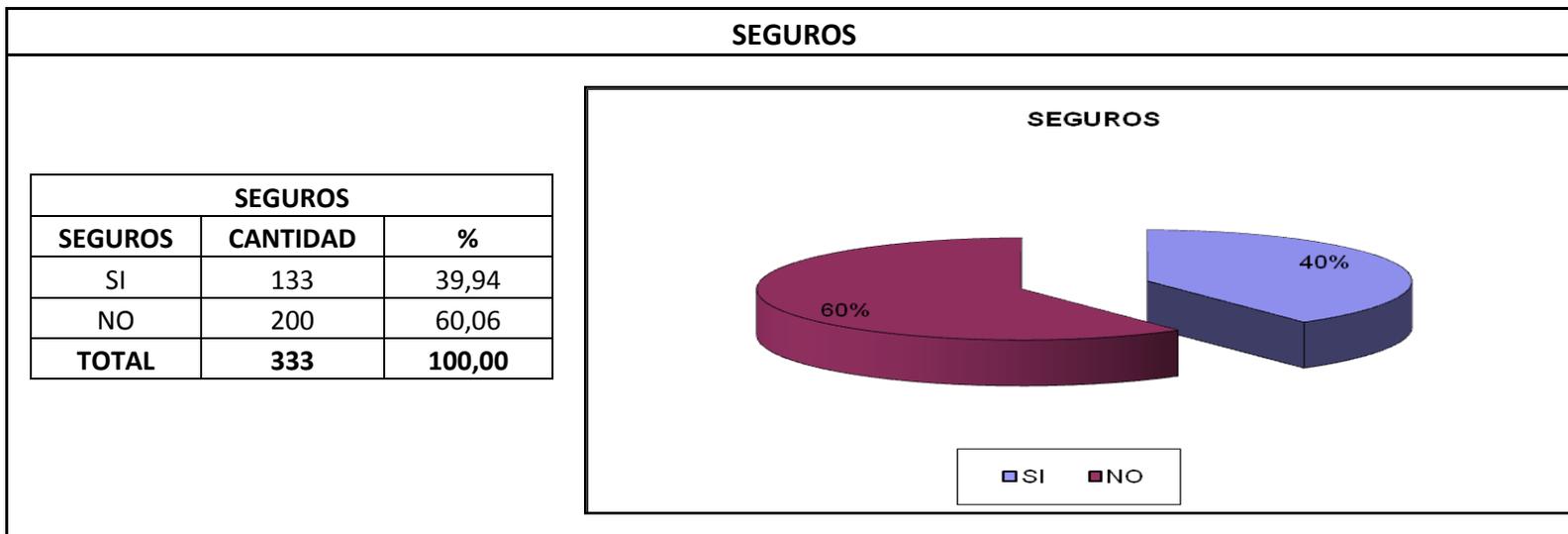


Tabla N° 23: Distribución por Seguros. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El **39.94%** corresponde a las personas que actualmente se encuentran pagando algún tipo de seguro; y el **60.06%** restante no está pagando ningún tipo de seguro.

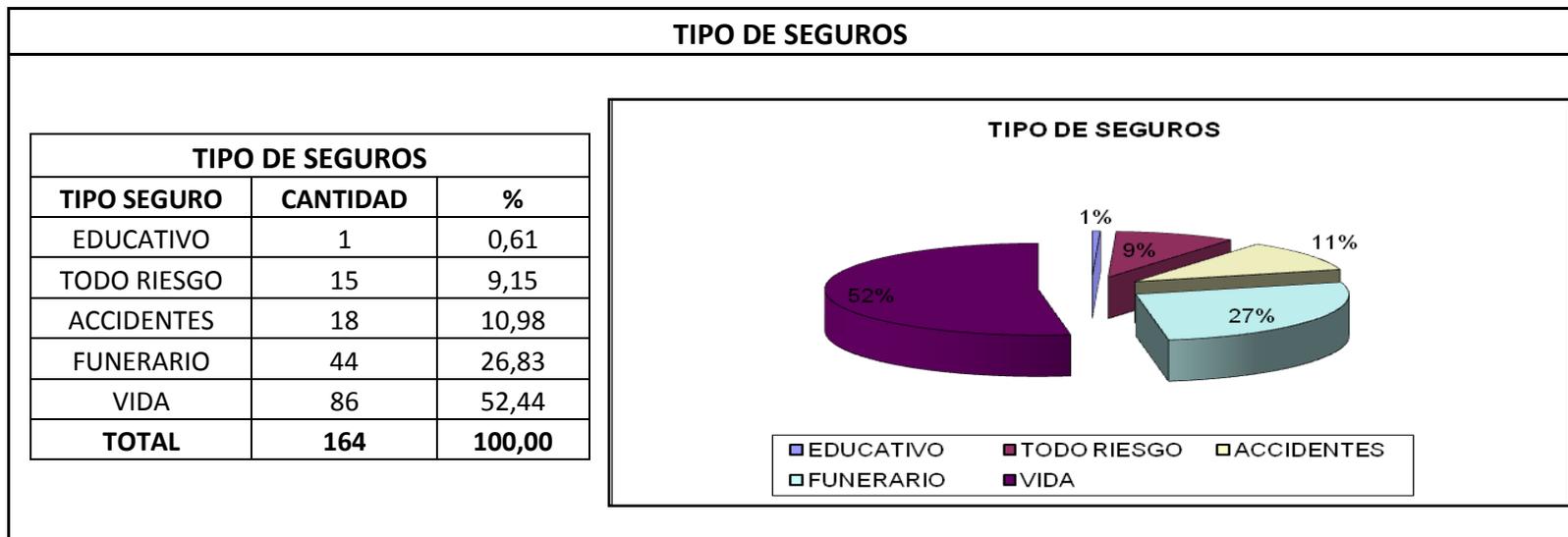


Tabla N° 24: Distribución por Tipo de Seguros. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El **0.61%** corresponde a las personas que actualmente tienen un Seguro Educativo; **9.15%** un seguro contra Todo Riesgo; un **10.98%** un seguro contra Accidentes; un **26.83%** un servicio Funerario; y un **52.44%** un seguro de Vida.

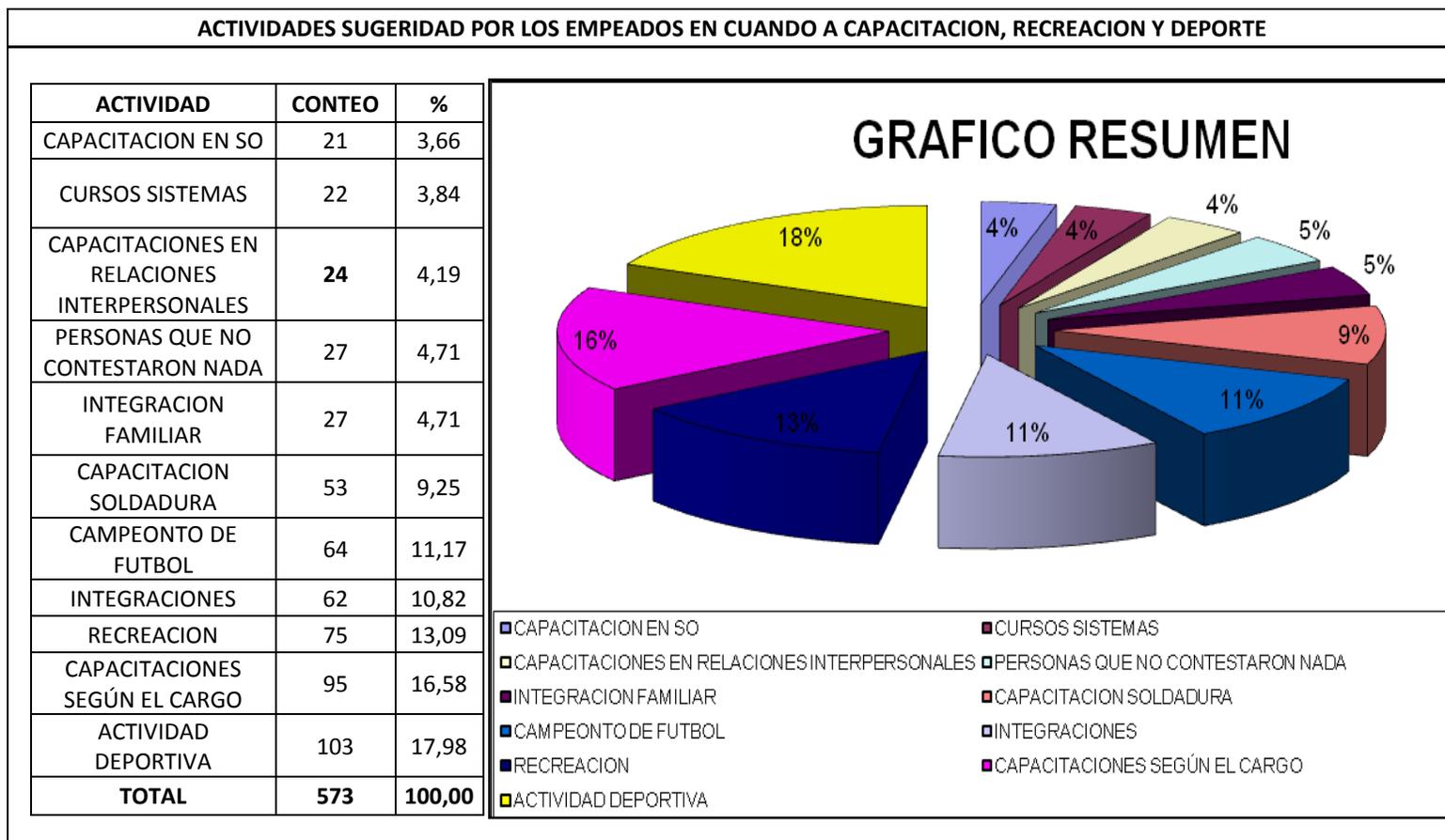


Tabla N° 25: Distribución por Actividades sugeridas por los Empleados para: recreación, Deporte y Capacitación. Empresa VR Ingeniería y Mercadeo Ltda.

El **3.66%** consideran que se les debería Capacitar en SO; el **3.84%** en cursos de sistemas; e. **4.19%** en relaciones interpersonales; **4.71%** no contestaron nada; **4.17%** quisieran una integración familiar; **9.25%** capacitaciones en soldadura; el **11.17%** un campeonato de Futbol; **10.82%** integraciones; **13.09%** actividades recreativas; **16.58%** que se realicen capacitaciones según el cargo; **17.98%** actividades deportivas.

