

TRABAJO DE GRADO: SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA
PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL PARA LA ORGANIZACIÓN DISTRIBUIDORA
MILENIUM

POR:
LUISA FERNANDA MARÍN CASTAÑEDA



ASESORA METODOLÓGICA
ISIS MIOSOTIS ÁLVAREZ FLÓREZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA LATINOAMERICANA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MEDELLÍN

2021

RESUMEN

El presente trabajo de sistematización de experiencia tiene como objetivo, proponer la realización de un programa de bienestar laboral, que fomente el desarrollo integral y el desempeño del trabajador de la organización Distribuidora Milenium, la cual se dedica a la distribución de productos de la canasta familiar nacionales e importados.

Para lograr este objetivo se hizo uso de distintas técnicas e instrumentos como fue la observación del participante, la entrevista y la revisión documental para identificar la problemática, dado que se usan estas herramientas de recolección de información para identificarla. Esto permitió que se identificara la importancia que tiene la implementación de un programa de bienestar laboral, teniendo en cuenta el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, su núcleo familiar, el fortalecimiento de la cultura organizacional, entre otros. Y se da a conocer la relación que hay entre las condiciones laborales, los reconocimientos e incentivos, la implementación del área de SSGT, con el nivel de satisfacción y bienestar de los trabajadores.

Palabras claves: Bienestar laboral, SSGT, calidad de vida laboral, núcleo familiar, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The objective of this work of systematization of experience is to propose the implementation of a labor welfare program that promotes the integral development and performance of the worker of the organization Distribuidora Milenium, which is dedicated to the distribution of national and imported products of the family basket.

To achieve this objective, different techniques and instruments were used, such as participant observation, interview and documentary review to identify the problem and provide a solution. This allowed us to identify the importance of implementing a labor welfare program, taking into account the improvement of the quality of life of workers, their families, the strengthening of the organizational culture, among others. And the relationship between working conditions, recognition and incentives, and the implementation of the Occupational Safety and Health Administration area, with the level of satisfaction and well-being of the workers.

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	4
1.1 Caracterización General.....	4
1.2. Presentación General de la Experiencia.....	4
2. Desarrollo.....	7
2.1 Ejes de Problematización a Partir de la Experiencia	7
3. Contexto Teórico	8
3.1 Teorías que Orientan la Problemática u Oportunidad Identificada	8
3.2 Técnicas de Investigación para la Recolección de Información.....	10
Tabla 1.....	10
Tabla 2.....	15
3.3 Niveles de análisis.....	15
CONCLUSIONES	18
REFERENCIAS.....	18

1. Introducción

1.1 Caracterización General

1.1.1 Caracterización de la Organización Milenium

La Distribuidora Milenium, es una empresa con más de 20 años de experiencia en el mercado, fue fundada por un emprendedor que inició con un puesto de comidas en el barrio Los Colores de la ciudad de Medellín y decidió ampliar su negocio convirtiéndolo en una distribuidora en la cual las familias pudieran encontrar alimentos procesados y de aseo para el hogar. Actualmente, esta empresa se dedica a la producción de alimentos cárnicos de su marca propia llamada **TURKY** y a la comercialización de productos de la canasta familiar nacionales e importados; así mismo, brindan soluciones gastronómicas con productos alimenticios para el sector gastronómico de nuestro país.

Es importante mencionar, que la empresa tiene 2 sedes, una en la ciudad de Medellín – barrio los Colores y la segunda en Itagüí – barrio Santa María, donde está ubicada la planta de producción de los productos cárnicos, con más de 200 trabajadores, los cuales realizan los procesos de transformación de los alimentos, pasándolos por rigurosas transformaciones científicas y tecnológicas. Esto ha hecho que, la Distribuidora Milenium, sea una empresa innovadora y competitiva, buscando ser una de las tres compañías líderes del Valle de Aburrá, en la producción y distribución de alimentos en los canales de Foodservice y Retail.

Considerando que el sector de alimentos, es uno de los sectores económicos de mayor competencia y de constante innovación en los procesos de transformación de los productos alimenticios, es de resaltar que esta empresa ha logrado innovar y hacer la diferencia ante su competencia: Juan D Hoyos s.a.s, la Recetta, Diez X s.a.s y Mundo Huevo.

Y teniendo en cuenta esto, durante sus años de experiencia, ha logrado posicionar sus productos en distintos supermercados de cadena como EXITO, LA VAQUITA, JUSTO Y BUENO Y EURO, donde distribuyen sus productos. También, importan productos como papas, vegetales, panko y condimentos, desde países como Bélgica y Estados Unidos, con el fin de ofrecer gran variedad de productos para sus clientes.

1.2. Presentación General de la Experiencia

1.1.1 Funciones Centrales de la Práctica

La práctica profesional se lleva a cabo en el área de Talento Humano, la cual se encarga del bienestar y mejora continua del personal con el que cuenta la empresa, teniendo como prioridad el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, el enfoque humano y el logro de las metas de la organización. En esta área se ha logrado: a) realizar las funciones de gestionar el desempeño de los trabajadores, a través de la capacitación, retroalimentación y el apoyo, lo que les permite tener claridad en las competencias que necesitan alcanzar dentro y fuera de la organización; b) presentar, coordinar, organizar y ejecutar programas de selección del equipo de trabajo; c) realizar tareas administrativas vinculadas con la modificación, reubicación o creación de nuevos procesos; d) llevar registro y documentación de situaciones administrativas del personal, así como expedir certificados laborales; e) presentar informes sobre la cantidad de trabajadores que están activos e inactivos en la organización; f) realización de cartas laborales y de vacaciones; g) llevar cabo el reclutamiento y selección de personal; h) acciones para el vínculo de las relaciones laborales; i) mediación y resolución de conflictos.

Estas funciones se han realizado durante el periodo de práctica, las cuales han sido un pilar importante en el desarrollo profesional y personal, pues son funciones que deben ser implementadas y mejoradas continuamente para lograr los objetivos que tenga la empresa, pues durante el aprendizaje de estas funciones se ha complementado la formación del estudiante. Debido que, las situaciones que se presentan en el día a día de la empresa, permiten tener un aprendizaje continuo de saberes prácticos vinculados con el saber, saber ser y saber emprender en las distintas situaciones.

1.2.2 Tiempo de Práctica

El periodo de práctica en DISTRIBUIDORA MILENIUM comprendió 6 meses a partir del 16 de enero de 2021 hasta el 16 de junio de 2021, teniendo en cuenta lo dispuesto desde el contrato de aprendizaje y cumpliendo con las responsabilidades y funciones asignadas de forma presencial.

1.2.3 Línea de Tiempo

LINEA DE TIEMPO



Teniendo en cuenta la línea de tiempo en la cual se realiza el periodo de práctica, se da inicio en orden cronológico a la socialización del contrato de aprendizaje por parte de la jefa inmediata de los deberes y derechos que tiene la empresa y el practicante en esta etapa productiva y seguidamente se procede a la firma del contrato de aprendizaje. Luego se realiza el proceso de inducción para dar a conocer la información general, el reglamento de las diferentes áreas, el enfoque, procesos y trabajadores de la empresa.

El siguiente hito es la asignación y capacitación en las funciones y responsabilidades que como aprendiz se deben desarrollar para el apoyo en el área de Gestión Humana con el fin de propiciar y fortalecer el conocimiento necesario para obtener un buen desempeño. Además, se realizaron reuniones donde algunos de los líderes de la organización indicaron los nuevos cambios y recomendaciones a tener en cuenta como aprendiz.

Así mismo, durante el inicio del periodo de práctica se identifica la problemática que posee la organización, la cual es la carencia de la implementación de un programa de bienestar laboral formalizado. Mediante el transcurso de esta línea de tiempo, se realizan las entrevistas y observaciones de las acciones y procesos de la organización, lo que permitió obtener más conocimiento sobre cómo se podría desarrollar una posible solución.

Tomando las situaciones y conocimientos durante este periodo, se analiza y se propone la posible solución que puede aportar como efecto positivo a la problemática, teniendo en cuenta la participación de la jefa inmediata, se da como finalizada el periodo de práctica, con el cumplimiento de las actividades asignadas en el transcurso de esta línea de tiempo.

2. Desarrollo

2.1 Ejes de Problematización a Partir de la Experiencia

2.1.2 Problema u Oportunidad Identificada desde la Acción del Practicante

Un programa de bienestar laboral establecido, es una de las claves para tener un equipo de trabajo productivo, motivado y comprometido con la organización. Al implementar un programa de bienestar laboral, no solo se trata de tener salud, sino también en el bienestar emocional que hace que las personas se sientan a gusto y estén motivados con lo que hacen. Así que, es primordial que las organizaciones tengan como objetivo el bienestar de sus trabajadores durante su jornada laboral, para lo cual deben centrarse en favorecer todos aquellos aspectos multidimensionales que propendan por la identificación de necesidades de los empleados, así como de sus motivaciones y expectativas en la organización.

Teniendo en cuenta lo anterior, durante el tiempo de práctica, se identifica que la organización carece de un programa de bienestar laboral establecido, que permita el fortalecimiento de la integración entre los trabajadores e incremente el bienestar de estos incluyendo sus familiares, por lo que es necesario que el área de Gestión Humana también esté dirigida a identificar las necesidades del personal, crear sentido de pertenencia, propiciar un ambiente de trabajo sano y motivar a los trabajadores.

En tal sentido, para generar acciones que propendan por mejorar la situación problemática, se realizará un plan de acción para formalizar y normalizar el plan de Bienestar de la organización, que sea susceptible de ser implementado para reafirmar los valores organizacionales y propiciar un buen clima laboral.

2.1.2 Acciones de la Empresa

Para Distribuidora Milenium es importante tener en cuenta el desarrollo y bienestar de cada uno de los trabajadores, pues durante su trayectoria ha tomado algunas decisiones sobre cómo fomentar el bienestar laboral. Prueba de ello, acciones como celebraciones de fechas especiales, regalos para los hijos de los trabajadores, almuerzo para los trabajadores que llevan cierto tiempo laborado en la organización, beneficio de adquirir lentes con la óptica Santa Lucía, capacitaciones sobre disciplina positiva para los padres, degustación para los trabajadores de los productos que lanza la empresa, entrega de mercados, paseos, préstamos con Comfama y Bancolombia, entre otros. Sin embargo, muchas de las acciones que han tomado no son constantes, pues no tienen un programa de bienestar laboral establecido y en ocasiones durante el año no se realizan algunas de ellas.

2.1.3 Acciones del Practicante en Torno a la Problemática u Oportunidad Identificada

A partir de la experiencia sistematizada se da la posibilidad de proponer la realización de un programa de bienestar laboral, que fomente el desarrollo integral y el desempeño del trabajador de la organización Distribuidora Milenium. Por lo cual, se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- Identificar el estado actual del proceso de bienestar de la organización Distribuidora Milenium.
- Definir las actividades tendientes hacia los incentivos, beneficios y la calidad de vida laboral del trabajador de la Distribuidora Milenium.

- Diseñar un plan de acción para la implantación de actividades tendientes hacia los incentivos, beneficios y la calidad de vida laboral del trabajador de la Distribuidora Milenium.

3. Contexto Teórico

3.1 Teorías que Orientan la Problemática u Oportunidad Identificada

La presente sistematización de experiencia se enfocará en la teoría de los cinco Macroprocesos De La Gestión Del Talento Humano. Sin embargo, teniendo en cuenta la problemática identificada y el diseño de la propuesta se considera solo el macroproceso en relación a la compensación, salud y bienestar laboral. Por lo tanto, el macroproceso de compensación, salud y bienestar el cual se implementará, tiene como objetivo desarrollar el sistema para mantener motivados a los empleados y generar sostenibilidad dentro de la organización. Este macroproceso se compone de procesos como Compensación y estructura salarial; Incentivos y beneficios; Higiene y seguridad industrial y Calidad de vida laboral, de los cuales solo se hará énfasis en los procesos de Incentivos y beneficios y Calidad de vida laboral. Pues son un pilar importante para el desarrollo de un programa de bienestar laboral en la organización. (Solarte, 2009)

Los Incentivos y beneficios son medios indispensables de complemento y apoyo, proporcionados y financiados por la empresa para estimular y mantener la fuerza de trabajo. Los incentivos son los suplementos financieros o no financieros que reciben los trabajadores por un mejor desempeño, y según Dolan, Cabrera, Jackson y Schuler (2003) estos son muy variados y su elección se hace, en muchos casos, en función del sector o actividad de la organización, y pueden llegar a ser únicos. Algunos de los modelos de incentivos más utilizados son: el incentivo por superar el estándar de producción que se basa en el pago de un porcentaje; bonos anuales; por cumplimiento de los objetivos de la organización asociados al buen desempeño que se refleja en la rentabilidad de la compañía; sistema de sugerencias; pago por méritos o aumento por méritos con base en el desempeño individual.

Como lo plantean Gómez-Mejía, Balkin y Cardy (2003) las prestaciones son recompensas colectivas que proporcionan seguridad económica y física a los empleados y a los miembros de su familia. Los beneficios y servicios que ofrezca la empresa deben guiarse por la normatividad legal y su política general de remuneración, y deben atender las necesidades individuales de las personas, proporcionándoles una vida personal, familiar y laboral tranquila. Los beneficios legales son los exigidos por la legislación laboral del país o los acordados en convenciones colectivas de trabajo, tales como las vacaciones, la pensión, las cesantías, las primas de bonificación, aporte a la salud y riesgos profesionales y las horas extras.

De otro lado, la Calidad de vida laboral, es muy importante, y según Chiavenato (2002), ésta representa el grado de satisfacción de las necesidades personales de los miembros de la organización mediante el trabajo. Pues, las emociones afectan la productividad y efectividad de la organización, la manera como se perciba la calidad de vida laboral, podrá influir positiva o negativamente en el desarrollo y efectividad de la organización. Este proceso está relacionado con los procesos de salud y bienestar que se desarrollan en las organizaciones, por lo que uno de los factores que más se ha estudiado con relación a la salud mental y física de las personas en el lugar de trabajo es el estrés, ya que influye en el deterioro de la calidad y productividad de la organización, lo que puede generar varios costos para la persona y la empresa.

Otros factores que se tienen en cuenta en el análisis de la calidad de vida laboral, de acuerdo con Chiavenato (2002), son la satisfacción con el trabajo a realizar, las posibilidades de desarrollo y crecimiento dentro de la organización, el reconocimiento por los logros alcanzados, un salario adecuado, un ambiente psicológico y físico, libertad y responsabilidad o autonomía en el puesto de trabajo, buenas relaciones interpersonales, entre otras. A continuación, se presenta la definición de estos conceptos:

La **satisfacción laboral** pasa por tener unas condiciones idóneas en el trabajo y no tener excesiva carga de trabajo, ya que puede provocar estrés y ansiedad en los trabajadores.

(Díaz, 2015/2016) define la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.

En cuanto al; **desarrollo y crecimiento dentro de la organización**, las empresas sólo pueden ser innovadoras y adaptativas si sus empleados tienen motivación de desarrollo profesional (Valle, 1995). Pues, las personas con alta resistencia profesional son capaces de superar los obstáculos de su entorno laboral y de adaptarse a acontecimientos inesperados, como cambios en los procesos de trabajo, son capaces de desarrollar nuevos modos de utilizar sus habilidades para enfrentarse con los problemas y los sucesos inesperados. Los trabajadores con elevada perspicacia profesional se fijan objetivos profesionales y participan en actividades de desarrollo que les ayuden a alcanzarlos; toman medidas para evitar que sus habilidades queden obsoletas. Los trabajadores con alta identidad profesional están comprometidos con la empresa, son capaces de dar cumplimiento a los proyectos o atender los pedidos de los clientes y están orgullosos de trabajar en la empresa. (LOSA, 2002)

Los trabajadores, sus jefes y las empresas comparten responsabilidades en la planificación del desarrollo profesional (Miner, 1986).

Así mismo, el **reconocimiento**, según la Real Academia Española (RAE, 2014), define el término como “La acción de distinguir a una cosa, una persona o una institución entre las demás como consecuencia de sus características. También sirve para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia de algún favor o beneficio”. Por lo tanto, este puede entenderse como la acción de distinguir a una persona o varias personas; éste se logra a partir del análisis de las características propias de la persona y esto implica establecer una estrecha relación entre cada uno de los participantes de la organización.

También se considera la construcción de **relaciones interpersonales** pues, el contexto de las organizaciones es de alta complejidad, porque hay cambio e incertidumbre y esto es un alto desafío. El debilitamiento de las relaciones interpersonales en el contexto actual se puede relacionar a que priman intereses individualistas y una alta desconfianza social (Bauman, 2007) Por ejemplo, un estudio muestra que casi dos tercios de los trabajadores señalan tener escasa confianza en sus empleadores (AFL-CIO, 2001, citado en Dirks, 2006) y otra investigación obtuvo que un 52% de los trabajadores no confían en su administración y no creen en la información que reciben de ella (Rodrigo Yañez Gallardo, 2010)

Teniendo en cuenta estos conceptos se lleva a cabo la recolección de información a través de las herramientas descritas a continuación.

3.2 Técnicas de Investigación para la Recolección de Información

Para el logro del propósito de la práctica se utilizaron técnicas e instrumentos tales como:

Observación participante

La observación participante es un método interactivo de recogida de información que requiere de la implicación del observador en los acontecimientos observados, ya que permite obtener percepciones de la realidad estudiada, que difícilmente podrían lograrse sin implicarse de una manera afectiva (Rodríguez, Gil y García, 1996).

Los resultados de esta observación ayudaron a hacer el ejercicio de sistematización a partir de los procesos participativos de dicha técnica, así como de las herramientas derivadas de ésta (notas de campo, sistema categorial, reconstrucción de los significados), y se concluye subrayando aquellos aspectos formativos (a nivel procedimental y a nivel afectivo-relacional) que la observación participante permite conocer lo que ocurre en el lugar y se recolecten datos sobre las personas que intervienen en procesos de cambio y mejora educativa.

Mediante la observación se logra identificar el estado actual de la organización en cuanto a la implementación de un programa de bienestar laboral, y es que no tienen uno establecido para dar solución a la problemática teniendo en cuenta; las distintas situaciones que se presentan dentro de la organización a causa de la falta de actividades recreativas o capacitaciones, pues estas fueron realizadas esporádicamente.

Esto se identificó durante el proceso de práctica, pues varios trabajadores preguntaban si en la empresa se celebraba alguna de las fechas especiales o se hacía algún reconocimiento a los trabajadores que han hecho aportes significativos en la organización. También, porque no se observó que tuvieran algún documento físico o virtual de un programa de bienestar laboral.

La revisión documental

Hurtado (2008) afirma que una revisión documental es una técnica en donde se recolecta información escrita sobre un determinado tema, teniendo como fin proporcionar variables que se relacionan indirectamente o directamente con el tema establecido, vinculando estas relaciones, posturas o etapas, en donde se observe el estado actual de conocimiento sobre ese fenómeno o problemática existente. (Mera, 2017)

Esta revisión documental, surge con el fin de definir las actividades tendientes hacia los incentivos, beneficios y calidad de vida de los trabajadores de la Distribuidora Milenium y de recoger las evidencias de las diferentes actividades relacionadas con el bienestar Laboral que ha desarrollado la empresa durante su trayectoria. Para lo que, se realizó una reunión con la Coordinadora de Gestión Humana y se socializaron las actividades que han implementado para fomentar la calidad de vida de sus trabajadores, fortaleciendo el desarrollo profesional, personal y familiar de los mismos. Por lo tanto, en el siguiente cuadro se reflejan:

Tabla 1.
Actividades implementadas por el área de Gestión Humana

ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA EMPRESA DISTRIBUIDORA MILENIUM

- **CELEBRACIÓN DE FECHAS ESPECIALES:**

- **Día de la mujer**



- **Día de la Madre**



- **Día del hombre**
- **Día del niño**
- **Cumpleaños**



- **Halloween**
- **Día de la Familia**



- **Navidad**



- **CELEBRACIONES EXTRA:**

- Invitación a almorzar a los trabajadores que han sido parte de la empresa por varios años.
- Entrega de mercados a familias a causa de la pandemia.
- Detalles para los bebés de los trabajadores.
- Salidas didácticas con los trabajadores.

- **CAPACITACIÓN DE SENSIBILIZACIÓN PARA LÍDERES**



Fuente: ELABORACIÓN PROPIA, 2021

Las imágenes encontradas son evidencia de algunas de las actividades realizadas por la empresa Distribuidora Milenium. Esto proporciona la información necesaria para identificar cómo han actuado y realizado estas actividades y a qué objetivos se pretende llegar para que los trabajadores se mantengan motivados y comprometidos con la empresa. Así que, mediante el desarrollo del programa de bienestar laboral que se realizará para dar solución a la problemática, se definirán las actividades tendientes para permitir que los trabajadores tengan más formación, mejor rendimiento del trabajador, mayor satisfacción, minimizar las debilidades y aumentar la productividad.

Pues, el bienestar laboral es fundamental para cualquier persona que trabaje, ya que es el equilibrio entre lo que desean las personas de un equipo de trabajo y las competencias y habilidades que tiene que desarrollar en el mismo.

Entrevista

La entrevista es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma. Tanto si se elabora dentro de una investigación, como si se diseña al margen de un estudio sistematizado, tiene unas mismas características y sigue los pasos propios de esta estrategia de recogida de información. Por tanto, todo lo que a continuación se expone servirá tanto para desarrollar la técnica dentro de una investigación como para utilizarla de manera puntual y aislada. (Folgueiras, 2006)

Se realizó una entrevista a la Coordinadora de Gestión Humana, donde indicó que el presupuesto a invertir para el programa de bienestar laboral es de 80'000.000 proporcionado durante un año entre las acciones y actividades que se pretenden realizar en el mismo. Con esta inversión se pretende fortalecer el desarrollo profesional, personal y familiar de los trabajadores. Y mediante esta entrevista obtener las bases necesarias para diseñar el plan de acción para la implantación de las actividades:

Tabla 2.

ACTIVIDADES	OBJETIVOS
<ul style="list-style-type: none"> ● Establecer acciones para el desarrollo profesional de los trabajadores. ● Aumentar la tasa de retención de los trabajadores. ● Desarrollar la gestión efectiva del tiempo. ● Acercamiento hacia los trabajadores para conocer y reconocer su trabajo. ● Formación continua. ● Recreación y Cultura. ● Realización de Campañas de salud 	<ul style="list-style-type: none"> ● Minimizar las debilidades ● Mayor productividad y adhesión a los estándares de calidad ● Mejor rendimiento del empleado. ● Sentido de pertenencia. ● Responsabilidad de los colaboradores hacia su trabajo y desempeño laboral. ● Se dignifica al personal al satisfacer sus necesidades básicas. ● Favorece el desarrollo de los colaboradores y sus familias ● Mejoramiento de la calidad de vida en los integrantes ● de la familia del personal.

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA, 2021

3.3 Niveles de análisis

3.3.1 Reflexiones sobre el proceder de la organización a partir del problema u oportunidad identificada:

Tener prácticas de bienestar dentro de la organización, refleja varios beneficios como el aumento de la calidad de vida, productividad, motivación, eficiencia. En el sentido contrario, podría pensarse que cuando no se implementan dichas prácticas, la empresa tendrá efectos negativos, como reducción en las

ventas, servicio al cliente deficiente, alta rotación de personal, entre otras pues los trabajadores faltarán más al trabajo, no generarán productividad, tendrán más estrés y agotamiento físico y mental, esto causando que se vuelvan personas irritables, que pierden credibilidad en sí mismos o de la empresa e incluso llegan a tener malos hábitos como saltar su tiempo de alimentación, realizar sus pausas activas, entre otros.

Por lo tanto, tal como se mencionó anteriormente, la organización Distribuidora Milenium ha llevado a cabo algunas acciones de bienestar, por ejemplo, la celebración de fechas especiales durante el año, junto a sus trabajadores, las cuales se reflejan en la **Tabla 1. Actividades implementadas por el área de Gestión Humana**, estas siendo lideradas por dicha área, durante el periodo de práctica se identifica que las integrantes del área de Gestión Humana tienen un gran interés por realizar las mejoras pertinentes para que la organización tenga una transformación positiva en todos los procesos que esta realiza, generando nuevas estrategias y crecimiento en la y de la organización.

Sin embargo, para que en la organización haya un mejor funcionamiento y captación de talento calificado para el mejor desarrollo de la empresa es necesario que se establezca un programa de bienestar laboral eficiente donde se pueda garantizar que los trabajadores se sientan seguros, tengan una mejor calidad de vida y tengan motivación de realizar sus funciones. Además, se pretende que el área de Gestión Humana realice dos reuniones al finalizar el primer y segundo semestre de cada año donde se dialogue sobre qué necesidades del trabajador se han identificado, qué falencias han tenido, tomando en cuenta los temas relacionados con esta área y cómo podrían fortalecer este programa de bienestar laboral.

3.3.2 Reflexiones sobre el proceder del practicante a partir del problema u oportunidad identificada:

Al momento de dar inicio a la práctica en la empresa Distribuidora Milenium, para tomar la decisión de la elaboración de la solución a la problemática identificada, se hizo necesario conocer cómo operaba el área de gestión del talento humano ante las necesidades y mejoras de las acciones y decisiones que abarcan allí, tomando como herramienta las técnicas de recolección de la información y de los saberes adquiridos durante la carrera universitaria. Teniendo en cuenta todo esto, se identifica la falta de la estructura de un programa de bienestar laboral, aunque han manejado el tema de bienestar laboral realizando algunas acciones como celebración de fechas especiales e incentivos para los trabajadores. Por lo que se decide desarrollar un programa de bienestar laboral estructurado para que este permita promover la integración de todas las áreas de la organización, manteniendo un buen clima laboral y mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Basándose en que la empresa se convierta en un lugar donde los trabajadores tengan un conjunto de beneficios y mejoren su calidad de vida los cuales van orientados a crear un ambiente positivo, en el que las relaciones laborales pueden desarrollarse de manera fluida y fortaleciendo los núcleos familiares y a la organización como tal.

Pues sin un programa de bienestar laboral la empresa tendrá una alta rotación de personal, aumento del estrés, incremento del número de faltas al trabajo, aumento de costos, entre otros. Ocasionando que muchos procesos de la organización acaben en el no cumplimiento de los objetivos a mediano y largo plazo, deteriorando el crecimiento de la empresa.

3.3.3 Aproximaciones teóricas o conceptuales sobre la problemática u oportunidad identificada:

Según la teoría seleccionada para el desarrollo de este proyecto, la cual fue los procesos de Incentivos y beneficios y Calidad de vida laboral de los Macroprocesos De La Gestión Del Talento Humano, es muy importante desarrollar el sistema para mantener motivados a los trabajadores y generar sostenibilidad dentro de la organización, pues son medios indispensables para este proceso. Por lo tanto, fue implementado este documento debido que es muy completo en los temas que se necesitan abordar para dar desarrollo a la problemática encontrada en la organización, es comprensivo y de fácil implementación para los temas relacionado. Aunque hay muchos autores que agrupan variedad de definiciones sobre los temas que se desarrollan en este proyecto, Solarte recopila un conjunto de procesos con los que se logra dar una mirada a la gestión y las acciones que hacen parte del área de gestión del talento humano que pretenden establecer los objetivos y lineamientos mediante la eficiencia y la eficacia.

Así mismo, se consideran las teorías de la satisfacción laboral, desarrollo y crecimiento dentro de la organización, el reconocimiento y las relaciones interpersonales. Todo esto, indispensable para fortalecer y permitir una mayor estabilidad y mejores condiciones de trabajo. Por lo tanto, durante el proceso de práctica se identifica la relación entre la teoría y las acciones de esta, pues realizó el aumento de los incentivos como fue el del salario de los trabajadores, se reconoce el tiempo y la labor del trabajador, se realizan capacitaciones en relación a temas importantes que se deben implementar dentro de la organización y también sobre temas de crecimiento personal, además, se buscó orientación de una persona externa a la organización para el mejoramiento de varios factores que hacen parte de esta área de Gestión del talento humano.

Esto orientado a satisfacer las necesidades de los trabajadores de forma integral y reconocer las intervenciones que se deben realizar para lograr una cobertura total de las necesidades de los mismos, potencializando las cualidades y los propósitos que un programa de bienestar laboral puede lograr, proporcionando a los líderes, estrategias para orientar el talento humano, enfocándolo en el compromiso, la motivación, el trabajo en equipo, hacia el logro de los objetivos que se tienen en común para beneficio de todos.

Surgiendo el mejoramiento continuo de la organización, pues es un proceso de toma de decisiones y acciones concertadas, para asumir las condiciones internas y externas que pueden afectar o beneficiar a todos, promoviendo la participación de los trabajadores en la identificación de las necesidades, planeación, ejecución y evaluación.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta la experiencia sistematizada, se logra elaborar un plan de acción dada la condición en la que se encuentra la organización. Por ello, la sistematización de experiencia no se cierra sólo en definir qué se puede hacer, en este caso de la falta de un programa de bienestar laboral sino también a la posibilidad de proponer y desarrollar dicho plan de acción.

Se identifica que no había un programa de bienestar laboral formalizado lo cual llama la atención, pues la empresa lleva en el mercado más de 20 años en funcionamiento y supondría que un programa de bienestar laboral es uno de los procesos principales que debe tener establecido y formalizado una empresa desde su creación. Iniciar el proceso de práctica fue complejo, pues al focalizarme en un tema inexistente en la organización, no se pudo obtener ninguna información en bases de datos o documentos físicos, sólo fue obtenida por medio de fotografías, la observación del participante y la información relatada por el área de Gestión del talento humano, siendo así un reto porque se debe establecer desde cero un programa de bienestar laboral, donde se realizaron preguntas, se realizó la observación y realizar una revisión documental para direccionar las estrategias e ideas que se pretenden implementar en la solución de este proyecto.

Además, el realizar un programa de bienestar laboral en una empresa no solo da beneficios para esta, sino que va a aumentar todos los ámbitos de la empresa como la producción, el talento humano, la disminución de riesgos, mejora de la cultura organizacional. Y darle seguimiento a este, para que se tenga un desarrollo correcto a través de procesos colaborativos que den cumplimiento a los objetivos de las empresas.

Teniendo en cuenta esta experiencia, es importante que una empresa tenga establecido un programa de bienestar laboral desde su inicio, donde se considere el bienestar, el riesgo psicosocial, la cultura, el clima laboral y el SGSST, pues son herramientas que van a mejorar la calidad de vida de los trabajadores incluyendo su núcleo familiar.

REFERENCIAS

- Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, S. M., & Torres Narváez, K. Y. (enero-junio de 2003). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- CENTRAL, E. T. (2017). *ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO*. Obtenido de <https://etitic.edu.co/archives/progbienestarlab17.pdf>
- Díaz, D. N. (Septiembre de 2015/2016). Obtenido de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3489/Bienestar%20en%20el%20trabajosatisfaccion%20laboral.pdf?sequence=1>
- Folgueiras, P. (2006). Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Itziar Rekalde, M. T. (2014). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/706/70629509009.pdf>
- LOSA, N. F. (2002). Obtenido de <http://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>
- Martínez, L. V. (2018). *Biblioteca digital U de A*. Obtenido de https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9950/1/VasquezLuis_2018_BienestarLaboralVentaja.pdf
- Rodrigo Yañez Gallardo, M. A. (MAYO de 2010). *scielo*. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>
- Solarte, M. G. (Agosto de 2009). *SCIELO*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n27/n27a06.pdf>

- Morillo, I. (2006) Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda Revista Universitaria de Investigación, 1(1): 143-47

- Bauman, Z. (2007). *La Sociedad Sitiada*. México: Fondo de Cultura Económica.