Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales

Escuela de Administración

PLAN DE BIENESTAR ORGANIZACIONAL PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS

Sustentada por:

Laura Nicole Aristy Escolastico	**2015-0982**
Eda Alejandra Santos Sory	**2015-1644**
José Omar Mercedes Batista	**2015-1692**

Asesores:

Víctor José Herrera

Laura Sánchez

Monografía para optar por el título de Licenciatura en Administración de Empresas

Distrito Nacional

Abril 2020

ÍNDICE

DEDICATORIAS

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I: CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA EMPRESA DOMINICAN INTERNATIONAL FORWARDING 4

1.1. HISORIA, FILOSOFÍA CORPORATIVA Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA DOMINICAN INTERNATIONAL FORWARDING 5

MISIÓN 6

VISIÓN 6

VALORES 6

POLÍTICAS 6

SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA 8

1.2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL BIENESTAR LABORAL EN LA EMPRESA 10

CAPÍTULO II: ORIGEN DEL BIENESTAR ORGANIZACIONAL Y ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS 12

2.1 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL BIENESTAR ORGANIZACIONAL 13

2.1. CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL 14

2.2. ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES 15

2.3. BENEFICIOS QUE TIENE IMPLEMENTAR UN PLAN DE BIENESTAR ORGANIZACIONAL 19

CAPITULO III: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS 21

3.1 PRESENTACION Y ANÁLISIS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS 22

3.2. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS GRUPOS FOCALES 32

3.3. PLAN DE BIENESTAR ORGANIZACIONAL PROPUESTO PARA IMPLEMENTARSE EN LA EMPRESA. 38

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 47

ANEXOS 48

LISTA DE TABLAS 54

LISTA DE FIGURAS 55

DEDICATORIAS

Con gran aprecio para mi familia
y su apoyo incondicional; convirtiéndose en el
motivo e inspiración para el desarrollo de mis proyectos.

A mis maestros que de forma permanente
apoyaron e instruyeron el desarrollo integral de este proyecto.

Eda Alejandra Santos Sory

A mis queridos padres Anastasio Mercedes y Orquidea Batista, que gracias a su apoyo he logrado cumplir un sueño más, me han ayudado a escalar un peldaño más. Muchas gracias por siempre confiar en mí.

A mis hermanos Laura Mercedes y Jorge Mercedes, por su apoyo y siempre estar a mi lado cuando lo he necesitado.

Por último y no menos importante, agradecerles a mis amigos por ayudar a hacer mi tiempo en la universidad más entretenido y placentero. Los llevo siempre en el corazón.

José Omar Mercedes Batista

A mi madre Adriana Escolastico, eres la persona más importante en mi vida, mi modelo a seguir, mi heroína. Gracias por enseñarme que estudiando y esforzándome puedo alcanzar todo lo que me proponga en la vida. Gracias por las noches de desvelo, por tu apoyo incondicional y por sacrificarte tanto a lo largo de tu vida por mí. Este logro es tuyo.

A mi abuela Angela Justo, quien con su amor, paciencia y esfuerzo me ha acompañado a llegar a la meta. Gracias por tu apoyo incondicional y por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios siempre está conmigo.

A mi tía Jocasta Fondeur, quien ha sido un pilar importante en mi vida. Tú me has enseñado a luchar y a trabajar duro por lo que quiero. Gracias por tus sabios consejos y por estar conmigo en todo este trayecto. Tus valores y apoyo me alentaron a continuar hacia adelante y no rendirme ante las dificultades.

A mi tío José Fondeur, quien es mi modelo a seguir y como un padre para mí. Me ha visto crecer y me ha guiado con sus sabios consejos a lo largo del camino. Gracias por los valores y todas las enseñanzas.

Laura Nicole Aristy Escolastico

AGRADECIMIENTOS

A mi familia, por estar siempre para mí, sin importar la distancia, a cada uno de mis compañeros de la carrera Administración de Empresas, me encanto compartir con ustedes esta experiencia tan maravillosa, me llevo muy gratos recuerdos y enseñanzas de cada uno; a los profesores que nos acompañaron durante esta experiencia, mucha gratitud por compartir sus conocimientos, cada uno desde su experiencia profesional y como personas, despertaron una sensibilidad para comprender, que la vida y el trabajo más que conciliarse se debe integrar, sensibilidad que es necesaria para comprender e intervenir los retos actuales y futuros y que por muy difíciles que sean o parezcan los contextos, siempre debemos ir en camino a la utopía, por que se valor soñar con un país mejor.

Eda Alejandra Santos Sory

Gracias a Dios por bendecir mi camino y el de mi familia y por permitirme culminar con esta carrera.

A mis padres, hermanos, amigos, compañeros por su apoyo incondicional y por ayudarme de todas las formas posibles para culminar este proceso.

Mis agradecimientos a mi alma mater UNAPEC, por acogerme y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

José Omar Mercedes Batista

A Dios: por nunca abandonarme, por bendecirme durante todo el trayecto y ayudarme a conseguir este logro.

A mi madre y a mi abuela: ustedes son el tesoro más preciado que tengo. Gracias por sus consejos y atenciones. Gracias por estar conmigo en las buenas y en las malas. No me alcanzara la vida para agradecerles y devolverles todo lo que han hecho y sacrificado por mí.

A Alecsai Demallistre: gracias por tu apoyo incondicional durante todo este trayecto y por enseñarme a siempre apuntar a la luna. Estoy agradecida de tener tu presencia en mi vida.

A mis amigos Willy, Kevin, Leslie, Gabriel, Rosalí, Víctor, Alberto y Nicolás: gracias porque de una forma u otra hicieron que mi tiempo en la universidad fuera una experiencia inolvidable. Ustedes son mis hermanos.

Laura Nicole Aristy Escolastico

RESUMEN

Los planes de bienestar son orientados a las empresas como medios de soporte para la progresión y desarrollo de los colaboradores, cuando los mismos se encuentran motivados aplican sus conocimientos y desarrollan habilidades y destrezas para el cumplimiento de los objetivos en común de la organización.

El siguiente documento se elabora a partir de la necesidad y realidad actual de una empresa privada de servicios logísticos, de la cual identificamos la percepción de los empleados sobre el bienestar y la calidad de vida laboral que poseen a través de la aplicación de una encuesta y por medio de la observación.

Como resultado de éste diagnóstico procedimos a diseñar un plan de bienestar laboral, dirigido a cubrir las necesidades de los colaboradores de manera tal que impacte en el aumento de la productividad y por ende, mejore el clima laboral.

INTRODUCCIÓN

Los colaboradores de una organización son el factor más importante que permite a estos ser más competitivos en el mercado. De esta manera, los empleados constituyen la razón de ser y por ende se deben dirigir todos los esfuerzos hacia el desarrollo laboral y personal de sus empleados, para satisfacer las necesidades y con ello lograr autorrealización laboral.

Es por esto, que las organizaciones deben implementar planes de bienestar organizacional ya que pueden generar ventajas competitivas para el recurso humano que se establece como elemento diferenciador que atrae, retiene y potencializa el desempeño de la organización.

Las organizaciones indican que su productividad y crecimiento están relacionados con los aportes generados por los colaboradores, y que se ve afectado proporcionalmente al grado de motivación de estos, por lo anterior se enfocan en construir en los empleados compromiso, sentido de pertenencia y permanencia en el tiempo, retención del talento humano, aprovechamiento de sus conocimientos, experiencia y fuerza de trabajo.

Por lo anterior, esta investigación se realizó en una empresa con necesidad de realizar un diagnóstico acerca del bienestar de los colaboradores frente al clima laboral, calidad de vida laboral, sentido de pertenencia y motivación, Teniendo en cuenta los resultados, se diseñó un plan que mejoren el bienestar de los colaboradores de manera tal que, contribuya a reducir la situación de inconformidad y la reducción de rotación de personal, generando un ambiente y clima laboral donde cada uno de ellos se sientan cómodos. Este plan de bienestar organizacional pretende lograr que la empresa tenga un ambiente laboral sano, el personal

motivado y con calidad de vida, lo cual se reflejaría en mayor productividad, fortaleciendo la resiliencia, minimizando rotaciones de personal, negativismo y otras actitudes que afectan las relaciones laborales y el trabajo mismo. Incluye actividades en donde se implementan planes de capacitación, integración, reconocimientos, motivación, de cómo manejar los factores de estrés, generando que la gestión laboral sea más agradable y productivo. En pocas palabras se genere un ambiente armonioso y se genere un equilibrio en todo el entorno empresarial, que redunde en una excelente atención al cliente.

En este trabajo de investigación se detallan tres capítulos:

En el capítulo I, se da a conocer la historia, filosofía corporativa, en referencia su visión, misión, valores, además de los servicios que ofrece esta empresa y sus respectivas políticas de calidad, seguridad, salud, ambiental etc. Paralelamente presentamos el diagnóstico de la situación actual que posee esta empresa con relación al bienestar organizacional y su clima laboral.

En el capítulo II, se desarrollaron los orígenes y antecedentes del bienestar organizacional, se presentará que es la cultura organizacional y el clima laboral y como este interviene en el sentido de pertenencia y motivación de los colaboradores, además prologaremos los elementos que influye en la productividad de los colaboradores, y los beneficios que se obtendrían al momento de implementar un plan de bienestar organizacional.

Por último y menos importante en el capítulo III, se aborda los resultados y análisis de las técnicas de investigación implementadas, tales como encuestas y grupos focales para culminar con el plan de bienestar propuesto sobre la empresa Dominican International Fowarding.

La importancia de los planes de bienestar que se plantean al interior de las empresas, requieren coherencia entre los objetivos estratégicos de la organización y las necesidades de los colaboradores, en consecuencia, se plantea como herramienta para la mejor toma de decisiones que contribuyan al crecimiento y desarrollo de la organización.

CAPÍTULO I: CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA EMPRESA DOMINICAN INTERNATIONAL FORWARDING

1.1. HISORIA, FILOSOFÍA CORPORATIVA Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA DOMINICAN INTERNATIONAL FORWARDING

Dominican International Forwarding (DiF) es una empresa que fue fundada el 1ero de Enero del año 1976. Actualmente cuentan con más de 140 profesionales capacitados en las áreas de importación, exportación y gestión aduanal, así como otras funciones logísticas.

DiF se ha convertido en una de las compañías líderes en soluciones logísticas en la República Dominicana y así como una de las más importantes en su género. Esta ofrece los servicios de manejo de importaciones y exportaciones tanto aéreas como marítimas, gestión aduanal y transportación terrestre.

Mediante el tiempo de servicio que ha prestado a prestigiosas compañías, ha alcanzado un nivel de conocimiento en el ámbito internacional, incluyendo las normas y buenas prácticas de la industria, lo cual le permite entender y responder ante las actividades prioritarias de la cadena de distribución logística para diversos rubros del negocio.

Esto unido a la capacidad de integrar los representantes de las funciones de compras-logística de las diversas compañías, DIF es una empresa que puede garantizar un servicio que abarca la solución de todos los asuntos relacionados con la carga prácticamente desde el momento en que se notifica sobre la colocación de la orden de compra, hasta que la misma llega al lugar de destino.

Siendo DiF una compañía de servicios el enfoque principal es la satisfacción del cliente, a través de un servicio personalizado y diseñado según los requerimientos dados. Para esto la alta Dirección se asegura que se determinan, se revisan, se cumplen y se comunican los requisitos del cliente y los requisitos legales, que se

determinan los riesgos y oportunidades que puedan afectar la calidad de los servicios y que se evalúa la satisfacción del cliente.

MISIÓN

Proveer soluciones logísticas que garanticen la satisfacción del cliente.

VISIÓN

Ser parte del éxito de nuestros clientes.

VALORES

- Respeto: A nuestros clientes, procesos e interesados a través de un trabajo ético, asumiendo el compromiso adquirido con responsabilidad.
- Innovación: A través del cambio constante, identificando y proponiendo nuevas soluciones que agreguen valor a nuestros clientes, procesos e interesados.
- Confiabilidad: Del trabajo bien hecho desde la primera vez y de manera eficaz.

POLÍTICAS

POLÍTICAS DE CALIDAD

- Creemos firmemente que para ser una empresa líder en soluciones logísticas debemos basar la respuesta de servicio en nuestros valores:
- Ética
- Responsabilidad
- Compromiso
- Mejoramiento continuo
- Respeto
- Los estándares de salud, seguridad y ambiente

- En DIF abrazamos la visión de un sistema integrado basado en la calidad y el mejoramiento constantes que agregue valor a nuestros clientes, empleados, accionistas y la comunidad donde operamos.

POLÍTICAS DE SALUD Y SEGURIDAD

"En DIF estamos comprometidos en crear, mantener y mejorar un ambiente de trabajo sano y seguro que cumpla y exceda las regulaciones locales a través del desarrollo, la implementación y el manejo adaptable de un sistema de salud y seguridad, que trabaje junto a nuestros empleados, contratistas, suplidores, clientes y socios.

La piedra angular de nuestro compromiso es la integración de cada empleado dentro de una cultura de seguridad y salud total basada en: el cumplimiento de los procedimientos de la empresa; enfoque en el desarrollo de nuevas medidas de control que aseguren el mejoramiento continuo y el valor agregado de la operación, los clientes y la comunidad; además de reportar, corregir y monitorear constantemente cualquier desviación de nuestros programas establecidos.

DIF invertirá en los recursos humanos, los equipos y la capacitación necesarios para mantener la cultura de seguridad y salud de un trabajo de cero accidentes"

POLÍTICA AMBIENTAL

"Como parte integral del día a día, en DIF nos comprometemos a implementar continuamente prácticas que disminuyan la contaminación y el impacto ambiental negativo.

Nuestro programa ambiental está dirigido a la reducción de desperdicios y la reutilización y reciclaje de materiales en cumplimiento con las leyes y regulaciones del país.

Somos una empresa de soluciones logísticas que cree en un proceso de desarrollo económico sostenible, asumimos nuestras responsabilidad corporativa y social como parte integral de la relación con los clientes, empleados y sus familiares, contratistas, grupos sociales y las comunidades que están dentro de la esfera de influencia de nuestras operaciones".

POLÍTICA DE SEGURIDAD FÍSICA

"En DIF estamos comprometidos en proteger la integridad de nuestros clientes y sus bienes, nuestras instalaciones, empleados, equipos y visitantes a través de la implementación de un programa y procedimientos estructurados de seguridad que garantizan la prevención, mitigación y control de riesgos, así como constantes mejoras de los procesos que identifiquen riesgos potenciales."

Cada proyecto, contratista y proceso es revisado periódicamente basándonos en los indicadores de seguridad establecidos para identificar riesgos potenciales y posibles amenazas para mejorar y garantizar continuamente un alto nivel de servicio y seguridad.

SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA

IMPORTACIÓN AÉREA Y/O MARÍTIMA:

Realizan todos los servicios índole logístico, tanto vía aérea como marítima para la importación de productos, maquinarias, equipos o bienes hacia la República Dominicana. Ofrecen servicios de: Consolidación, charters aéreo, seguro de transporte y servicio puerta a puerta

EXPORTACIÓN AÉREA Y/O MARÍTIMA:

Se encargan de todos los servicios de índole logístico, tanto vía aérea como marítima para la exportación de productos, maquinarias, equipos o bienes desde la República Dominicana. Ofrecen servicios de: Consolidación**,** embarques directos**,** charters**,** seguro de transporte y servicio puerta a puerta

GESTIÓN ADUANAL:

Ofrecen la posibilidad de realizar los procesos de gestión aduanal para las importaciones y exportaciones realizando y gestionando todos los procesos necesarios para la nacionalización de la carga de acuerdo a las regulaciones internacionales y nacionales existentes.

TRANSPORTE TERRESTRE:

Ofrecen transporte para cualquier tipo de mercancía: Carga contener izada, carga suelta, regulares, carga peligrosa y sobredimensionada desde su puerta a la del destino. También ofrecemos el servicio de transporte terrestre desde y hacia Haití.

Dentro del área de transporte ofrecen los siguientes servicios:

- Escolta para el transporte.
- Inspección técnica y especializada.
- Gestión de permisos requeridos para el transporte de la carga sobredimensionada.
- Elaboración del plan de transporte para la movilización segura de cargas especiales/sobredimensionada.
- Gestión de seguros de carga.

1.2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL BIENESTAR LABORAL EN LA EMPRESA

Dominican International Forwarding es una empresa que se ha caracterizado por ser una de las primeras dentro del sector logístico. Cuenta con certificaciones de calidad y seguridad que le permite acceso a nuevos mercados, proporciona un ahorro de costes en la empresa, mejora la posición en el mercado y se obtiene una mayor satisfacción en sus clientes.

La empresa se preocupa por sus clientes externos de igual forma en que lo hace por sus clientes internos. Es por esta razón que DIF realiza una serie de actividades para que sus colaboradores se sientan bien dentro de su área laboral. Es por esto que todos los años desarrollan un cronograma de actividades y un cronograma de capacitaciones.

En el cronograma de actividades se planifican acciones de integración, como degustaciones con diferentes proveedores y regalos a los empleados en fechas conmemorativas. Esta es una buena práctica, pero no se planifican suficientes actividades a lo largo del año. Tampoco es constante, pues si una actividad se realiza en un año al siguiente no lo hacen.

En este mismo sentido, también se desarrolla un cronograma de capacitaciones, donde se colocan todos los entrenamientos planificados para el año. Esta información se obtiene a través de las evaluaciones del desempeño y de solicitudes particulares de los supervisores de acuerdo a las necesidades del personal.

Este cronograma de capacitaciones por lo general no llega a completarse, por distintas variables internas de la empresa. También, muchos supervisores no logran ponerse de acuerdo para enviar las acciones de formación requeridas para su

personal en el periodo que establece el departamento de Recursos Humanos para la recepción de estas solicitudes. Es por esta razón que se dificulta la planificación para que se lleven a cabo todos los entrenamientos que se planifican y muchas veces deben ser planificados para el año siguiente.

La empresa no tiene una estructura o un plan de bienestar organizacional establecido formalmente, donde las acciones de formación vayan ligadas a actividades de integración.

Por otra parte, DIF solo realiza una actividad de integración al año, que es un torneo de boliche con los empleados de las diferentes empresas del grupo. Este tipo de actividades son muy importantes para alimentar el compañerismo entre los colaboradores, para que todos se conozcan mejor y para fomentar el trabajo en equipo.

CAPÍTULO II: ORIGEN DEL BIENESTAR ORGANIZACIONAL Y ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS

2.1 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL BIENESTAR ORGANIZACIONAL

Desde el mismo nacimiento de la humanidad, el concepto de bienestar está muy ligado al concepto de solidaridad. Desde el principio el hombre ha tenido la necesidad de agruparse, sin importar las razones que los motivaron, 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.

Durante la revolución industrial, 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, garantiza el ingreso, por poco que fuera y, en algunos casos, proveía la esperanza de lograr un crecimiento dentro de aquello que llamaban "la empresa".

Desde hace varias décadas se ha concebido el Bienestar Laboral como una alternativa que integran lo teórico y lo psicosocial; las prácticas del mismo en sus inicios se centraron en programas sociales, tendientes a mejorar las condiciones morales y mentales del trabajador, posteriormente en proyectos orientados a modificar y mejorar las condiciones de trabajo.

El tratamiento del tema desde una perspectiva científica tuvo lugar sólo con el desarrollo de la Psicología como ciencia, constituyendo en la actualidad un tema de estudio importante para la psicología y para las ciencias sociales.

El bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los

nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización.

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

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

2.2 CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL

El comportamiento de un individuo en su lugar de trabajo no depende solo de su percepción de vida, sino también de las condiciones en las que percibe su clima de trabajo. Según (Litwin & Stringer, 1978) “El clima organizacional es una propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros. En este sentido, el clima organizacional se origina producto de efectos subjetivos percibidos por los trabajadores, respecto del sistema formal en que se desenvuelven, del estilo informal de los administradores y de factores organizacionales características del trabajo, De esta forma, la investigación se ha enfocado en el estudio de la relación mediante análisis de correlaciones, encontrando que existe una relación significativa

y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, de manera tal que a mejor clima percibido más satisfechos estarán las personas".

La cultura organizacional según (Trice & Beyer, 1993) "Emerge a partir de los esfuerzos desplegados por sus miembros para afrontar incertidumbres y ambigüedades de todo tipo, proporcionándoles individual y colectivamente conjuntos más o menos articulados de ideas que les permitan responder a sus experiencias. Según estos autores esta definición se engloba en dos grandes categorías. La primera de ellas es relativa a la sustancia de la cultura, es decir, los sistemas de creencias compartidas e interrelacionadas que cuentan con una fuerte carga emocional y que pueden denominarse ideologías. La segunda se refiere a las formas culturales, esto es, las entidades observables (los símbolos, el lenguaje, los relatos) a través de los cuales los miembros de una cultura expresan, afirman y se comunican mutuamente la sustancia de su cultura. A su vez, la cultura ejerce una serie de consecuencias sobre los miembros que la comparten", se pueden presentar una serie de consecuencias que afectan o no la organización y a los empleados.

2.3 ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES

El bienestar para una empresa es clave para conseguir un equipo de trabajo productivo, motivado y con sentido de pertenencia con la organización.

Cuando hace referencia al bienestar organizacional, no solo nos referimos a estar sanos de salud y no padecer enfermedades, sino también en términos emocionales, que haga sentir a los colaboradores que estén contentos con lo que hacen.

Al igual que las situaciones personales de un colaborador pueden influir directamente en su trabajo, también ocurre lo mismo al revés. Si una persona no

está contenta en su lugar de trabajo, también le afectará en su vida íntima. Por esta razón, las organizaciones deben trabajar con el objetivo de aumentar la felicidad de los colaboradores en el ambiente laboral.

Ya que esta es fundamental en todos los ámbitos de la vida, y el laboral en una parte muy importante ya que se centra la mayor parte de los empleados. Así, las empresas deben fomentar todos estos aspectos que puedan favorecer que los colaboradores estén más contentos. El ambiente del trabajo, la motivación, sentido de pertenencia, el clima laboral, las condiciones físicas y económicas son algunos de los factores que pueden gestionar un bienestar laboral.

Según estudios del Instituto Gallup, invertir en programas de bienestar en las empresas aumenta la productividad de los trabajadores hasta en un 20% y reduce los retiros laborales hasta en un 30%.

En la organización la productividad se define según (Sánchez, 2008) a través de los resultados logrados, esto quiere decir que productividad es una medida que combina y utiliza de manera correcta los recursos (donde están incluidos los empleados) para cumplir los objetivos de la estrategia empresarial; también mide la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema; en este caso el empleado y la organización.

Como ya hemos comentado un factor importante dentro de las organizaciones, es la motivación que tienen los empleados para alcanzar tanto los objetivos organizacionales, el cual busca mantener la cultura organizacional y la filosofía corporativa, de manera tal que optimicen el desempeño de sus colaboradores, Según indica (Amstrong, 1991) “la finalidad de la motivación es encontrar un

propósito común, asegurando que hasta donde sea posible, los deseos y las necesidades de la organización y los deseos y las necesidades de sus miembros estén en armonía" (p. 66), es por esto que las organizaciones deben buscar la manera más adecuada para motivar a sus colaboradores generando una mayor motivación e interés en la realización de sus tareas y/o actividades.

Para lograr que el colaborador se encuentre motivado la organización debe poseer programas que retengan al personal como el reconocimiento oportuno y legítimo "Los premios de reconocimiento son pagos o créditos concedidos a los colaboradores o los equipos que han hecho aportaciones extraordinarias a la organización" (Chiavenato, 2009).

Incentivar y crear un compromiso y/o sentido de pertenencia sobre los colaboradores también hace parte de la consolidación del Talento Humano de una organización, ya que de este modo es posible conservar aquellos empleados que son buenos elementos para la empresa; es decir aquellos colaboradores que se caracterizan por su proactividad, eficiencia, colaboración, innovación, creatividad, en este grupo también podemos incluir aquellos que han hecho carrera dentro de la compañía y que en el transcurso de su experiencia han adquirido conocimientos de diferentes áreas y procesos por tanto estarán en la capacidad de compartir sus conocimientos con nuevos colaboradores y difundir las políticas corporativas.

Los aspectos como el clima laboral, el bienestar y la motivación, se vuelve reciproco en la empresa al convertirse en un elemento que dinamiza y fortalece los procesos internos en cualquier área de la misma, en donde se implementen los programas de formación y el desarrollo para los colaboradores, al ofrecer mayores oportunidades

de crecimiento, mejora en sus ingresos y la satisfacción de los colaboradores al desempeñarse bien en la realización de sus tareas.

Entre los aspectos motivacionales de los colaboradores que se encuentren dentro de los planes de bienestar, trae consigo las oportunidades de formación, al igual que se encuentren la posibilidad de crecer en la organización, la consecución de retos y cumplir las metas que un nuevo cargo le proporciona y, por este camino la satisfacción del reconocimiento de sus habilidades y competencias por la empresa, logra un sentido de pertenencia por parte del colaborador con la empresa que le brinda opciones para ser mejor. Según (Puchol, 2007) “La promoción de un empleado a un nivel superior es una de las mayores motivaciones que nos es dable utilizar en la empresa, en efecto, el hecho de la promoción implica simultáneamente el reconocimiento por la labor bien hecha, el ascenso social, la mejora salarial, y la autoestima etc. “

Cuando se trata de formación y desarrollo en las organizaciones, se puede tener en cuenta los aspectos de productividad, la ejecución de las tareas, realización de las actividades, el beneficio para la organización, al asegurar que su operación continúe a pesar de las dificultades que contenga la rotación de personal independientemente del motivo y la continuidad de la misma en el mercado.

En la formación a los colaboradores se encuentran factores que benefician a la empresa y al empleado, al mantenerse capacitados son más productivos y aportan mayor valor a sus labores al interior de la empresa “Otros aspectos directamente ligados con un manejo estratégico de los recursos humanos, como la motivación de personal o acciones para modificar la cultura organizacional, están directamente

relacionados con la capacitación, el entrenamiento y el desarrollo de competencias" (Alles, 2009).

2.4 BENEFICIOS QUE TIENE IMPLEMENTAR UN PLAN DE BIENESTAR ORGANIZACIONAL.

La calidad de vida es el bienestar, la felicidad, la satisfacción de la persona que le permite tener 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.

"Muchas veces el trabajo ocasiona felicidad y bienestar en el ser humano o como también podemos decir que es todo lo contrario" (Harter & Rath , 2011)

El bienestar laboral depende de muchos factores, cuanto más elevado sea la cálida de vida mejor será la productividad y el bienestar laboral. Asociación Salvadoreña de Industriales (2015), los detalla: La calidad de vida en el trabajo es aplicación de recursos que contribuirán a la mejora de las condiciones de trabajo y calidad de vida de los trabajadores y sus respectivas familias. Mayor productividad y con ello generar desarrollo empresarial sostenible. Desarrollo integral del trabajador y la productividad de la empresa. Sentido de pertenencia institucional. Fortalecer los valores organizacionales. Conservación la salud mental y física del trabajador (p.1).

El bienestar proporciona grandes beneficios al colaborador, protege su salud, fomenta recreación, protección familiar, capacitación, estímulos económicos, programas de vivienda, programas de turismo, etc. Lo que corresponde a la organización desarrolla mejor su producción, aumenta sus posibilidades de seguir funcionando, se vuelve más competitiva, aumentan sus activas, se hace más atractiva para el mercado económico financiero, imagen corporativa muy buena,

capacidad de expandirse, clima laboral estable y agradable, se elevan el precio de sus acciones, posibilidad de aumentar el giro de los negocios, etc.

Los efectos que se encuentran en la mejora de aspectos como el clima laboral, el bienestar y la motivación, se vuelve reciproco en la empresa al convertiste en un elemento que dinamiza y fortalece los procesos internos en cualquier área de la misma, en donde se implementen los programas de formación y el desarrollo para los colaboradores, al ofrecer mayores oportunidades de crecimiento, mejora en sus ingresos y la satisfacción de los trabajadores al desempeñarse bien en la realización de sus tareas.

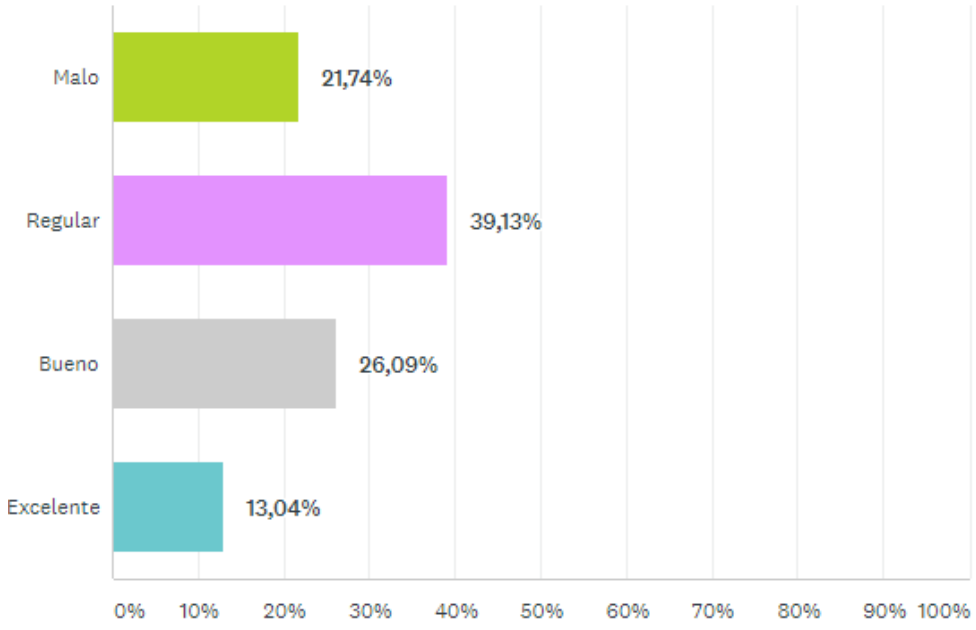
Empleados sanos, menos estresados y más motivados son solo algunos de los beneficios que un programa de bienestar puede aportar a tu empresa. Se ha demostrado que integrando nuevos hábitos saludables y creando un clima de salud generalizado, la productividad y el rendimiento de la empresa aumentan en muchos aspectos.

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1 PRESENTACION Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Condiciones físicas de los puestos de trabajo (Iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruido etc.)

Figura no. 1. Condiciones físicas



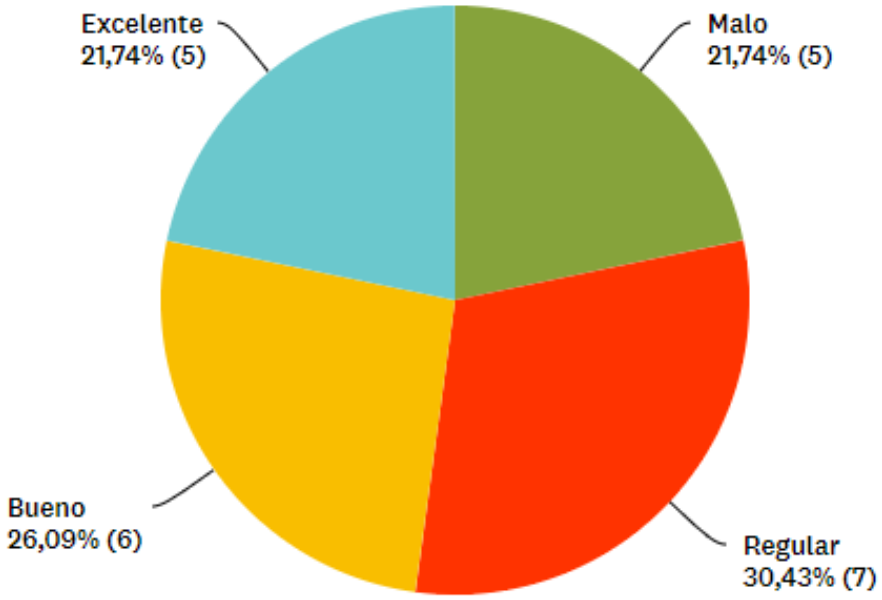
Fuente: Cuestionario bienestar organizacional para colaboradores, **Elaboración:** Propia

Análisis del resultado:

La figura muestra que el personal considera un 39.13% que las condiciones físicas de los puestos de trabajo se encuentran en estado regular, mientras un 26.09% lo establece como bueno, un 21.74% lo considera que estas condiciones se encuentran en mal estado y un 13.04% como excelente.

Clima laboral con compañeros

Figura no. 2. Clima laboral con compañeros



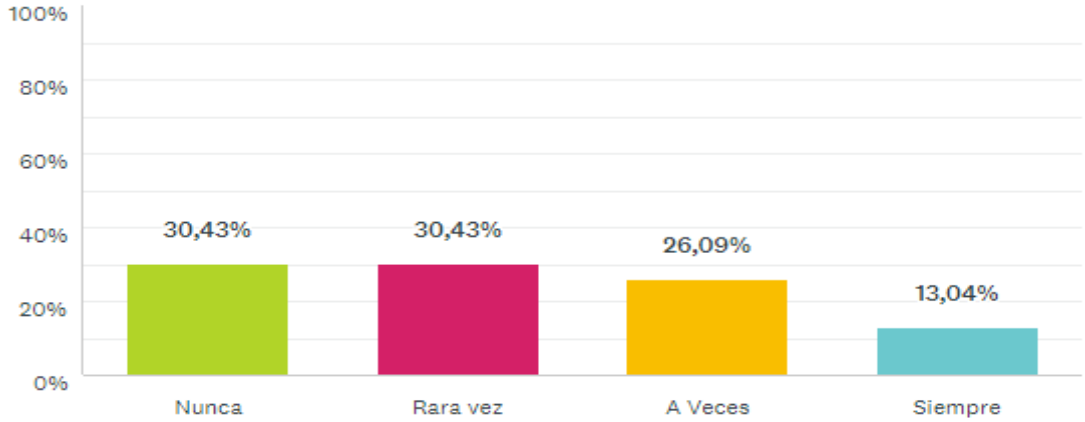
Fuente: Cuestionario bienestar organizacional para colaboradores, **Elaboración:** Propia

Análisis del resultado:

Los resultados indican que el clima laboral entre los compañeros de trabajo el 30.43% lo considera regular, mientras un 26.09% bueno, 21.74% como excelente y 21.74% como mal.

Frecuencia con la que realizan actividades de integración

Figura no. 3. Actividades de integración



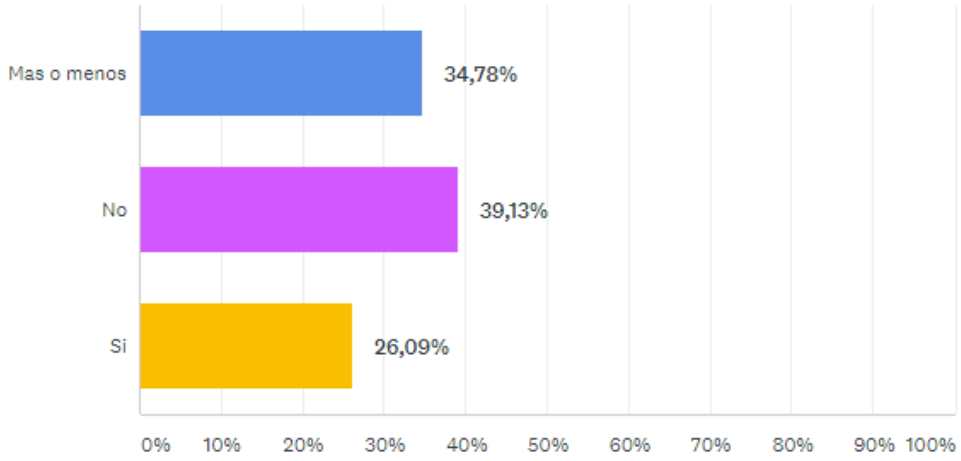
Fuente: Cuestionario bienestar organizacional para colaboradores, **Elaboración:** Propia

Análisis del resultado:

Estos resultados evidencian que el 30.43% revelan que nunca realizan actividades para la integración del equipo por igual otro 30.43 indican que rara vez, mientras un 26.09% solo a veces restante un 13.04% que informa que siempre.

Consideración de importancia en la empresa

Figura no. 4. Consideración de importancia en la empresa



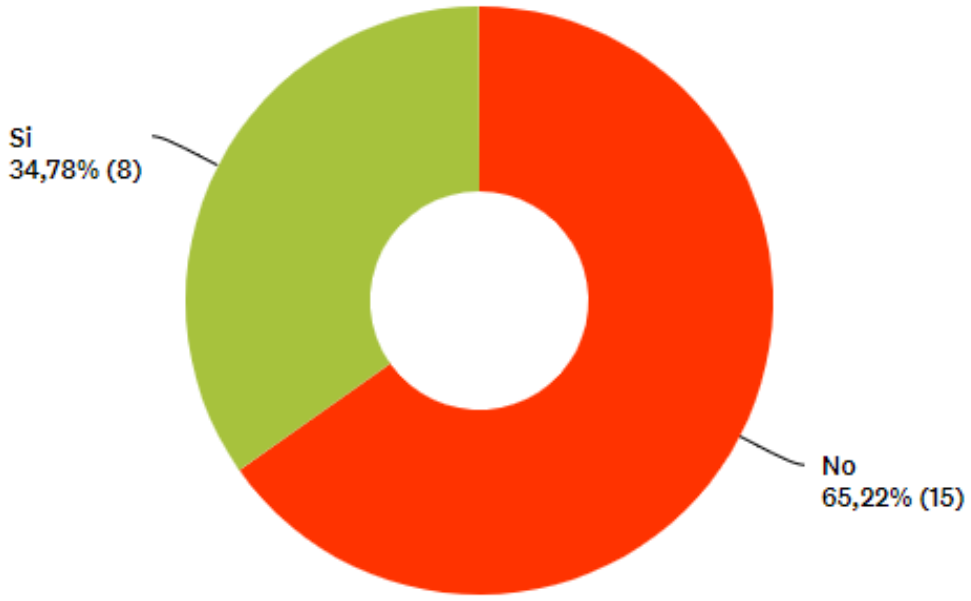
Fuente: Cuestionario bienestar organizacional para colaboradores, **Elaboración:** Propia

Análisis del resultado:

Los hallazgos revelan que el 39.13% de los colaboradores no se consideran de importancia para esta empresa. El 34.78% se considera como regular indicando inestabilidad en este sentido y por último un 26.09% se siente importante para la organización.

Oportunidades de crecimiento y/o ascensos

Figura no. 5. Oportunidades de crecimiento



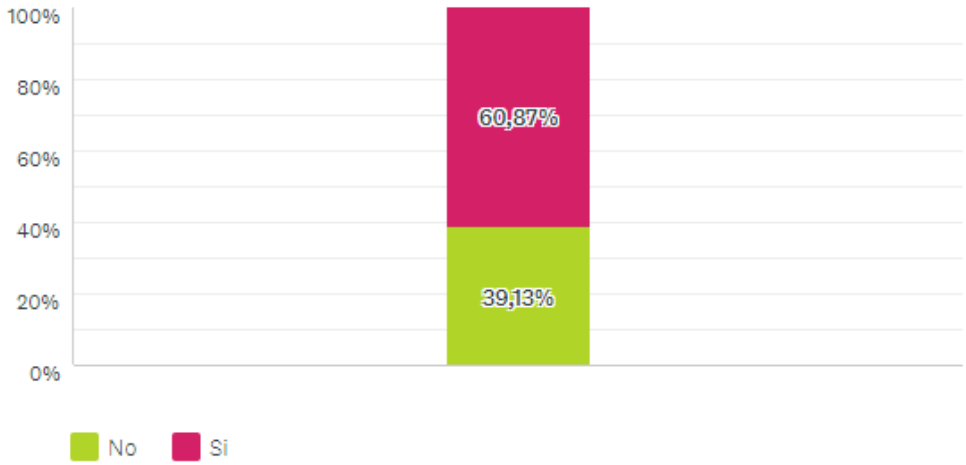
Fuente: Cuestionario bienestar organizacional para colaboradores, **Elaboración:** Propia

Análisis del resultado:

La figura refleja que un 65.22% no se le ha otorgado ni tiene visualización futura de oportunidades de crecimiento y ascensos dentro de la organización y el restante de 34.78% si lo considera

Dotación necesaria para realización/desarrollo del trabajo

Figura no. 6. Dotación necesaria para desarrollo del trabajo



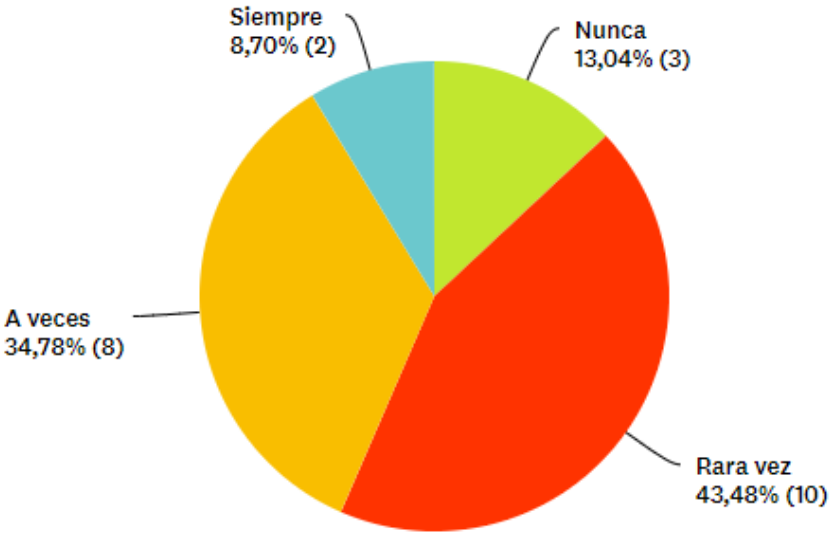
Fuente: Cuestionario bienestar organizacional para colaboradores, **Elaboración:** Propia

Análisis del resultado:

La figura muestra que el 60.87% considera que cuenta con una dotación necesario para la realización y/o desarrollo del trabajo mientras un 39.13% considera lo contrario.

Reconocimiento de Logros

Figura no. 7. Reconocimiento de logros



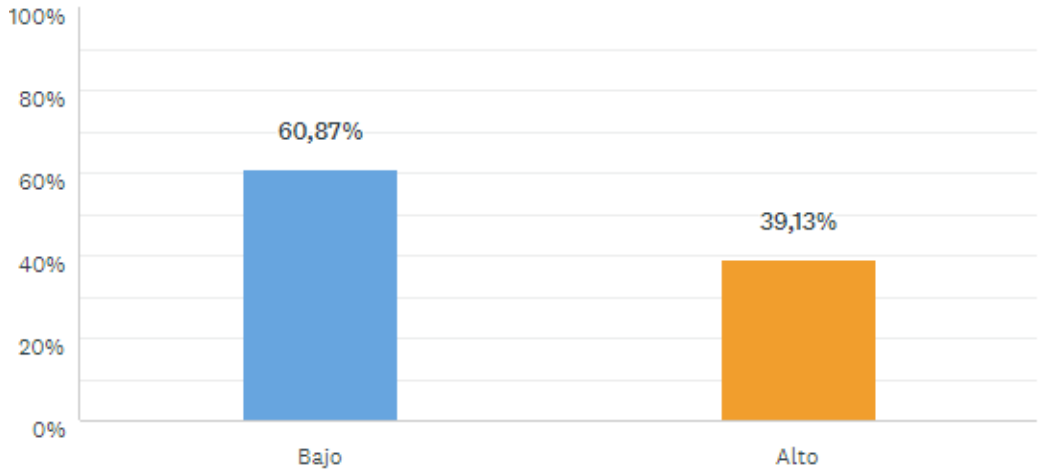
Fuente: Cuestionario bienestar organizacional para colaboradores, **Elaboración:** Propia

Análisis del resultado:

El grafico muestra que el 43.48% rara vez la empresa otorga reconocimiento por logros obtenidos, mientras el 34.78% indica que solo a veces ocurre esto. El 13.04% informa que nunca se ha realizado y el 8.70% siempre.

Satisfacción con el ambiente laboral

Figura no. 8. Satisfacción ambiente laboral



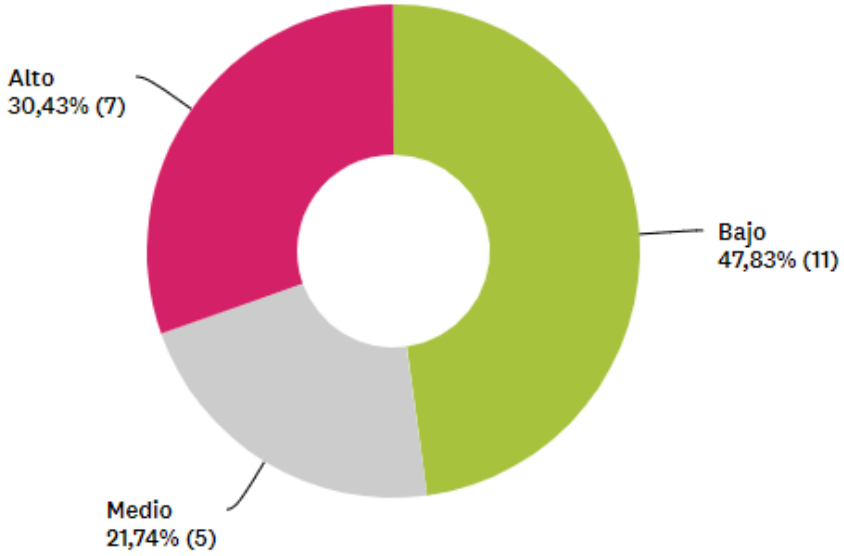
Fuente: Cuestionario bienestar organizacional para colaboradores, **Elaboración:** Propia

Análisis del resultado:

Los hallazgos indican que el 60.87% consideran que la satisfacción con el ambiente laboral en general es muy baja, mientras el 39.13% indica que es alto.

Nivel satisfacción con la empresa

Figura no. 9. Nivel satisfacción con la empresa



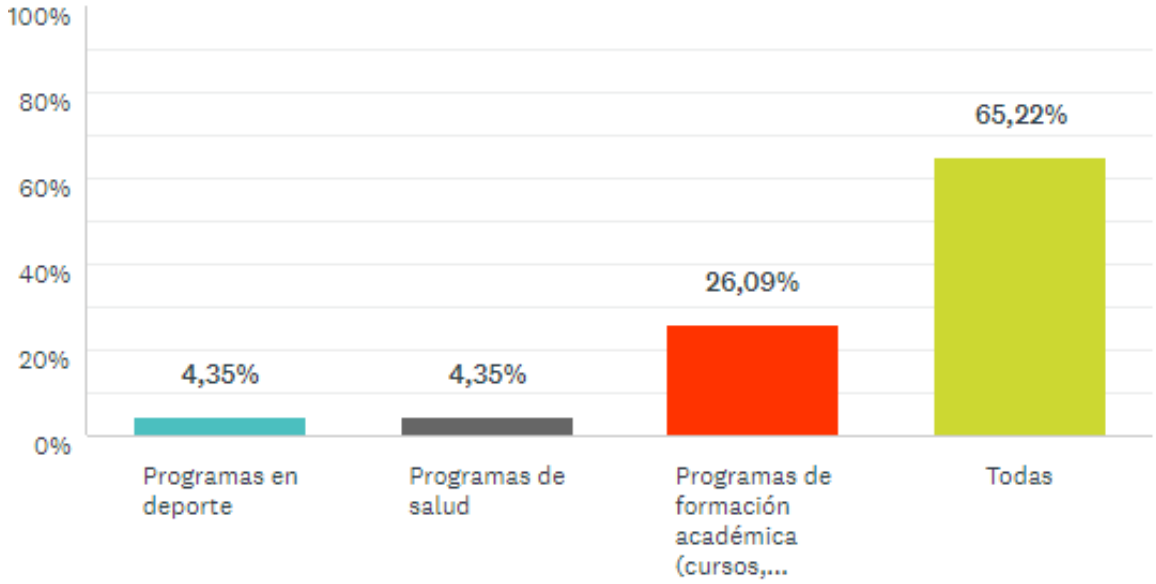
Fuente: Cuestionario bienestar organizacional para colaboradores, **Elaboración:** Propia

Análisis del resultado:

Los resultados revelan que el 47.83% no se siente a gusto con la satisfacción en la empresa. El 30.43% lo considera alto y el 21.74% indica que es medio.

Programas que debería implementar la organización

Figura no. 10. Programas



Fuente: Cuestionario bienestar organizacional para colaboradores, **Elaboración:** Propia

Análisis del resultado:

Según esta grafica el 65.22% indican que la empresa debe incorporar programas de salud, deporte y formación académica para los colaboradores. El 26.09 indican que deben hacer más énfasis en los programas de formación tales como curso, diplomados, talleres etc. Y el 4.35% más en programas de salud y otro 4.35% en programas de deporte.

Nota: Por políticas internas, no fue posible realizar la segunda encuesta que iba dirigida a los gerentes de la empresa.

3.2 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS GRUPOS FOCALES

El grupo focal es un método diseñado para obtener información acerca de las percepciones, las actitudes, las experiencias y las expectativas en relación a un proyecto, representa un medio para reunir rápidamente información y puntos de vista. Esta herramienta es valiosa para comprender la actitud de los participantes, su comprensión y la percepción de una intervención.

Los grupos focales consistieron en una entrevista grupal que fue dirigida por un moderador con un guion de las preguntas. Se realizaron dos grupos focales con 10 integrantes en cada uno. A través de este se pudo obtener información sobre lo que piensan y opinan los colaboradores del bienestar organizacional en la empresa Dominican International Forwarding.

En ambos encuentros el moderador condujo la discusión y se explicó adecuadamente el propósito de la reunión, el contenido y los objetivos que se perseguían. Los resultados obtenidos en los grupos focales se presentaran de acuerdo a los factores que mostraron mayor incidencia durante la actividad.

Tabla no. 1. Definición termino bienestar

1	Definición del término “Bienestar”
	• Condiciones que tienen las personas. • Seguridad y tranquilidad. • Estado físico y mental que me haga sentir satisfacción. • Sentir satisfacción y seguridad. • Salud. Es estar bien contigo mismo. • Como su palabra lo dice es estar bien. • Es sentirse pleno, tranquilo y en paz.

Fuente: Sesiones Grupos Focales. **Elaboración:** Propia

En esta primera pregunta de la fase de apertura se revela el conocimiento o noción que tienen los participantes acerca del término “bienestar”. Después de escuchar a los miembros del grupo focal se procedió a dar la definición exacta del mismo.

Tabla no. 2. Concepto del termino bienestar organizacional

2	Concepto que tienen del término “Bienestar Organizacional”
	• Seguridad y tranquilidad en el entorno laboral y estabilidad. • Que la empresa donde uno trabaja se preocupe porque sus colaboradores estén saludables. • Una serie de acciones en conjunto enfocadas a la satisfacción de los empleados. • Es cuando la empresa se preocupa porque sus empleados cuiden su salud, darte beneficios, salud emocional, etc. • Tener un ambiente laboral adecuado. Estar bien con lo que haces y con tu trabajo. • Es muy amplio. Una empresa que se preocupe porque sus colaboradores se sientan bien con el trabajo.

Fuente: Sesiones Grupos Focales. **Elaboración:** Propia

En esta segunda pregunta de la fase de apertura se evidencia el conocimiento o noción que tienen los participantes acerca del concepto “bienestar organizacional”. Después de escuchar a los miembros del grupo focal se procedió a dar la definición exacta del mismo.

La pregunta siguiente es la primera de la fase de transición donde los participantes dan su opinión sobre si entienden que la empresa valora el bienestar de los colaboradores.

Tabla no. 3. Valoracion de la empresa hacia las empresas

3	Crees que la empresa valora el bienestar de los colaboradores?
	• Si, en algunas cosas. • Sí, pero podrían aumentar las actividades de mejora para fortalecer la empresa. • En cierta forma sí, pero pudieran hacer más por los empleados. • Si, pues se preocupan porque sus empleados se sientan cómodos. • No. Dentro de todo no he visto que han querido hacer mejoras. • No, porque se enfocan más en vender que en cómo se siente el empleado dentro de las oficinas.

Fuente: Sesiones Grupos Focales. **Elaboración:** Propia

En esta parte de transición, los participantes evalúan si la empresa valora el bienestar de los colaboradores.

Tabla no. 4. Motivacion para aportes por parte del colaborador

4	¿Te sientes motivado para dar ideas y aportes a la empresa para mejorar el bienestar laboral?
•	• Sí con mi supervisora, pero el gerente no me motiva a dar ideas ni aportes.
•	• Claro.
•	• Sí, pero no son tomadas en cuenta o no le dan seguimiento a las propuestas.
•	• Sí, porque cuando doy puntos de vista sobre alguna mejora se toma en cuenta.
•	• Siempre, aunque no me hagan caso.
•	• Sí. Tengo confianza en expresar mis ideas a mi supervisor.

Fuente: Sesiones Grupos Focales. **Elaboración:** Propia

En esta parte los participantes responden a la pregunta de qué tan motivados se sienten para compartir ideas y aportes a la empresa para mejorar el bienestar laboral.

Tabla no. 5. Expectativas de la empresa

5	Expectativas de la empresa hacia el empleado.
	• Hacer un buen trabajo. • Confían en que pueda utilizar mi talento para el beneficio de todos. • Que cumpla con mi trabajo de la mejor manera posible para obtener los mejores resultados. • Que el empleado realice el trabajo asignado y que de la milla extra con el menor margen de errores posible. • Que yo esté sano y apto física y mentalmente para realizar mis funciones. • Todo lo mejor. • Que cumpla con mis funciones.

Fuente: Sesiones Grupos Focales. **Elaboración:** Propia

En esta segunda pregunta de la fase específica los participantes expresan si están claros o no, acerca de lo que la empresa espera de ellos.

Tabla no. 6. Formas de incentivar

6	Formas de incentivar el trabajo
	• Capacitaciones y monetariamente. • Comisiones, promesas de escalar y bonificación. • Automotivación. • No me motivan. • No lo hacen. • De ninguna forma.

Fuente: Sesiones Grupos Focales. **Elaboración:** Propia

En esta pregunta de la fase específica los participantes expresan de qué forma los incentivan en su trabajo.

Tabla no. 7. Planes de bienestar laboral

7	¿Qué entiendes debe implementarse en un plan de bienestar laboral?
	• Más oportunidad de crecimiento al empleado. • Sala de lactancia, la semana deportiva, semana de la salud. • Ofrecer contrato con psicólogo, beneficios adicionales con el seguro. Que se puedan ventilar tus problemas. • Actividades de integración para los empleados, teambuilding, planes de responsabilidad social. • Deben hacer actividades de integración fuera de la empresa. • Un plan de comunicación. No un engaño. Deben mejorar canales de comunicación. • Capacitaciones con peso que aporten a mi desempeño. Más reconocimientos a los empleados.

Fuente: Sesiones Grupos Focales. **Elaboración:** Propia

Dentro de las últimas preguntas, los participantes respondieron que entendían que debería implementarse en un plan de bienestar laboral.

Tabla no.8. Cambios a partir de una implementación de un plan de bienestar

8	Cambios que ocurrirían en la empresa si se implementa un plan de bienestar orgnizacional
	• Más motivación de los empleados. • Una empresa con empleomanía más integrada interesada y compañerismo. • Mejora del ambiente laboral, rendimiento mejor del tiempo de los empleados, mejor percepción y opinión en cuanto a la empresa. • El ambiente laboral y el compañerismo mejoraría mucho. • Mejoraría el clima laboral y el trabajo fluiría mejor. • Mayor satisfacción de los empleados y de los clientes, porque la actitud de los empleados se va a reflejar en el buen servicio brindado a los clientes. • Mayor productividad.

Fuente: Sesiones Grupos Focales. **Elaboración:** Propia

Para una de las preguntas de cierre del grupo focal, los participantes comentaron sobre qué cambios se podrían observar en la empresa si se implementan los puntos mencionados en la pregunta anterior sobre el plan de bienestar organizacional.

En esta última pregunta del grupo focal, los participantes expresan como se sentirían a nivel personal, si la empresa implementa un plan de bienestar organizacional.

Tabla no. 9. Sentimiento al implementar plan de bienestar

9	¿Cómo te sentirías si la empresa implementa un plan de bienestar organizacional?
	• Me interesaría más en el entorno laboral. • Me haría entender que le importamos como personas. • Muy bien, porque eso significa que la empresa se preocupa por sus empleados. • Sentiría que laboro en una empresa que se preocupa por sus empleados. • Muy bien. Me sentiría motivada, con ganas de ir a trabajar. • Me sentiría más comprometida con la empresa.

Fuente: Sesiones Grupos Focales. **Elaboración:** Propia

Luego de analizar los hallazgos obtenidos en los grupos focales se evidencia la falta de un plan de bienestar organizacional más estructurado, donde se tomen en cuenta los puntos expresados por los participantes.

Adicional a esto, se evidencia que si se toman en cuenta estos puntos la empresa tendría un clima laboral más saludable, un aumento en la productividad de los empleados y clientes más felices, pues los empleados transmiten su forma de sentir a los clientes a través de los servicios ofrecidos.

3.3 PLAN DE BIENESTAR ORGANIZACIONAL PROPUESTO PARA IMPLEMENTARSE EN LA EMPRESA.

Con este diseño se pretende mejorar la calidad de vida laboral de los empleados y con ello aumentar la productividad y disminuir la rotación de personal al tener empleados satisfechos y motivados laboral y personalmente.

Este plan lo hemos dividido en tres secciones tales como calidad de vida laboral, motivación y cultura organizacional, los cuales poseen diferentes programas que ayudaran al colaborador

Calidad de vida laboral: Programa “Por tu seguridad”

Aquí se debe establecer la importancia de la seguridad, se debe sensibilizar a todos los colaboradores sobre la importancia de conocer los programas de salud ocupacional con el fin de cuidar la salud tanto físico, mental como laboral.

Tabla no. 10. Programa por tu seguridad

	OBJETIVOS	ACTIVIDAD
PROGRAMA POR TU SEGURIDAD	Sensibilizar a los colaboradores sobre importancia de su participación en programas como brigadistas, salud ocupacional, prevención de accidentes y enfermedades, panoramas de riesgos.	Campañas de capacitación en horarios laborales para facilitar la información y que los mismos puedan aprender a prever accidentes y cómo reaccionar ante tales.
	Preparar al personal para una evacuación, Identificar debilidades y fortalezas en caso de emergencia.	Capacitación a las brigadas de emergencias, simulacros de evacuación.
	Crear la cultura del descanso dentro del horario de trabajo, mostrar la importancia de la salud en el medio laboral.	Programa de pausas activas a empleados Capacitación en investigación y reportes de accidentes de trabajo. Celebración de la semana de salud ocupacional.

Tabla no. 11. Programa por tu salud

	OBJETIVOS	ACTIVIDAD
PROGRAMA POR TU SALUD	Concientizar al colaborador de la práctica del autocontrol y cómo afecta su salud	Capacitaciones, charlas y conferencias sobre enfermedades de fácil contagio, concientizar y cómo afecta al organismo el consumo en exceso del alcohol, el tabaquismo, drogas y otros que pueden afectar el desempeño en el lugar de trabajo.
	Realizar operativos anuales a todos los colaboradores para detección temprana de enfermedades o cómo prevenirlas.	Exámenes de citología, diabetes, dentales y seno, exámenes visuales, auditivos y otros generales.
	Permanencia de un médico en la organización para ayudar a los empleados en cualquier situación donde se vulnere su salud.	Consulta con médico de la organización cuando se crea necesario.

Este busca incrementar la motivación y sentido de pertenencia de cada uno de nuestros colaboradores

Tabla no. 12. Programa un WOW para ti

	OBJETIVOS	ACTIVIDAD
PROGRAMA "UN WOW PARA TI"	Fomentar una cultura de reconocimiento valorando el talento, incentivando a todos los involucrados a reconocer el servicio y desempeño extraordinario, incentivar la innovación y fortalecer el bienestar organizacional	#UnWOWparaTi , un reconocimiento inmediato que será otorgado a todos los colaboradores sin importar el nivel que con sus acciones diarias agregan valor a la gestión
		#MiGenteWOW , serán aquellos colaboradores destacados en cada cuatrimestre con resultados extraordinarios u acciones en la que hayan demostrado haber dado la milla extra, apegado a los principios y valores institucionales, entregando excelencia a través de algún hecho que haya trascendido o impactado más allá de su área de trabajo y/o empresa
		#Suma2WOW, los participantes deberán poner en marcha y finalizar un proyecto que agregue valor a la organización en términos de: 1. Eficiencia de procesos 2. Ahorro 3. Mejorar el servicio. También será reconocido el equipo con mejores resultados del cuatrimestre , basado en el cumplimiento de sus indicadores.

Tabla no. 13. Programa festejemos

	OBJETIVOS	ACTIVIDAD
PROGRAMA "FESTEJEMOS"	Este sería un programa donde se crean espacios de integración entre los colaboradores. Además estas actividades permiten establecer vínculos de afecto y respeto por medio de las celebraciones	Realizar Kick-Off de integración fuera del lugar de trabajo por medio de actividades de esparcimiento. Actividad en algún convenio de a la organización para los niños y las familias de los empleados, proponer un concurso de disfraces y una actividad de recreación u otros. Celebración del mes del amor y la amistad. Despedida de fin de año: Realizar una actividad de integración fuera del lugar de trabajo.

Tabla no. 14. Programa por tu conocimiento

	OBJETIVOS	ACTIVIDAD
PROGRAMA "POR TU CONOCIMIENTO "	Este programa está dirigido a formar y capacitar a todos los empleados con diplomados, talleres etc. que estarían orientados a mejorar su gestión laboral y a su crecimiento personal y profesional.	La empresa deberá crear convenios con empresas dedicadas a la continua formación y actualización. 1. Crear un cronograma anual de capacitaciones, cursos, seminarios o diplomados. 2. Certificar la participación en estas actualizaciones. 3. Dar seguimiento a la implementación de estos conocimientos.

El objetivo primordial de este programa es iniciar una serie de capacitaciones orientadas a suplir varios temas importantes en estos momentos en la organización

Tabla no. 15. Programa aprendamos juntos

	OBJETIVOS	ACTIVIDAD
PROGRAMA "APRENDAMOS JUNTOS"	Programa de trabajo en Equipo: Resaltar la importancia del trabajo en equipo.	Curso –taller trabajo en equipo y liderazgo
	Programa manejo del Estrés para disminuir la tensión de la carga laboral de los empleados. Prevenir desordenes psicofísicos causados por la fatiga física y mental.	Curso - Taller de Pausas activas. Estrés laboral.
	Programa de Manejo de relaciones interpersonales para mejorar las relaciones entre los colaboradores con el fin de mejorar el clima organizacional.	Curso-Taller donde se apliquen los valores de la organización y de los empleados en el tema de relaciones interpersonales.
	Programas de Inducción para los nuevos empleados de la organización con el fin de integrarlo a la cultura organizacional, ve conozcan los valores, formación ética y las funciones del cargo, entre otros aspectos. Y Reinducción se trata de actualizar y enterar a los colaboradores.	Tener un cronograma anual sobre las políticas para realizar inducción y reinducción, los tiempos establecidos y el tiempo requerido para el desarrollo de esta actividad. Diseñar e implementar una evaluación de conocimientos para los empleados y de calificación. De acuerdo a resultados de conocimientos bajos se puede estructurar un seguimiento y un proceso de formación más personalizado

Adicional a los programas mencionados anteriormente, de acuerdo a los resultados obtenidos en los grupos focales, se propone la integración de las siguientes actividades para los empleados:

- Participar en jornadas de Reforestación una vez al año, en conjunto con el Ministerio de Medio Ambiente.
- Participar en jornadas de limpieza de costas una vez al año, en conjunto con la fundación Vida Azul.

- Implementación del programa de ejercicios Fit con Miguel, donde los empleados pueden realizar entrenamientos de cross training luego del horario laboral, cubierto totalmente por la empresa.
- Implementar charlas sobre la lactancia, al mismo tiempo habilitar un área para que las madres puedan realizar sus extracciones en privacidad.
- Realizar actividades de Team Building fuera de la empresa para que se mejore la comunicación entre los trabajadores.
- Realizar una reunión interna en cada departamento para entregar un reconocimiento al empleado del mes.
- Realizar entrenamientos para el desarrollo de los gerentes y supervisores en áreas de Liderazgo y Manejo de Conflictos para que puedan guiar a sus empleados y mantenerlos motivados.
- Implementar las charlas de desarrollo personal para los empleados.
- Entregar bonos para supermercados en el cumpleaños de cada empleado y regalar la tarde libre.
- Instalaciones adecuadas y seguras para la ejecución de las labores: Instalaciones confortables, ergonómicamente diseñadas para el bienestar de las personas durante la realización de las labores.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se establece las siguientes conclusiones:

1. En el factor reconocimiento se determina que la mayor parte en un 43% es nivel bajo, debido que sienten que no existen políticas adecuadas de reconocimiento por el trabajo realizado.
2. La satisfacción laboral de la empresa DiF se encuentra en un nivel bajo equivalente a 48%, producto de un conjunto de factores que no está permitiendo que los colaboradores puedan tener un bienestar laboral y clima laboral pleno.
3. En el factor del trabajo en sí se determina que la mayor proporción igual al 30% es medio, debido que el personal no se encuentra muy a gusto con la relación entre compañeros y la distribución de trabajo que le designan.
4. En el factor promoción y crecimiento se determina que en su mayoría correspondiente al 65% presentan un nivel medio, lo cual evidencia que no existen oportunidades de crecimiento laboral, por lo cual no les permite hacer línea de carrera dentro de la empresa.

El compromiso e identificación de los colaboradores hacia la empresa puede optimizarse a través de diversas actividades donde se integre al empleado profesionalmente y personalmente. La motivación, el suministro de los implementos necesarios para la gestión laboral, la recreación, entre otros son factores que brindan mayor bienestar, satisfacción en los trabajadores y por ende sentido de pertenencia y disminución en la rotación de personal. Todos estos programas desarrollados tienen un impacto en la organización que influirían notablemente, por

tener colaboradores más motivados, con sentido de pertenencia y un clima laboral sano.

Implementar este plan de bienestar permite el apalancamiento en la estructura organizacional y lo más importante buscar el desarrollo del colaborador y de la organización, traduciéndose en cumplimiento de objetivos y de necesidades de ambas partes.

RECOMENDACIONES

DIF, al igual que muchas otras empresas privadas del país, posee oportunidades de mejora, con las cuales podrían encaminarse a ser una de las mejores y deseables organizaciones para laborar en el país.

Luego de analizar los resultados obtenidos en la encuesta y en los grupos focales, podemos realizar las recomendaciones siguientes:

- Desarrollar un programa de cultura y bienestar tal como el planteado en esta monografía, con el fin de que los empleados puedan integrarse y sentirse identificados con la empresa.
- Cuando un colaborador realiza una labor que excede las expectativas es necesario reconocerlo. No siempre ese reconocimiento debe de estar acompañado de algún elemento monetario, sino más bien de comunicarle al colaborador su buena gestión laboral, retroalimentar sobre lo que puede mejorar en una próxima ocasión y dejarle saber que su trabajo es importante para la organización.
- Se recomienda establecer canales de comunicación más efectivos, donde se transmitan informaciones y contacto constante con los empleados. Las informaciones no solo deben quedar a nivel gerencial, puesto esto genera incertidumbre entre los empleados.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Harter, J., & Rath , T. (2011). *La ciencia del bienestar: Los 5 elementos esenciales.*

Alles, M. A. (2009). *Dirección estratégica de recursos humanos.* Buenos Aires: Garnica.

Amstrong, M. (1991). *Gerencia de Recursos Humanos.* Bogota: Legis, S.F.

Chiavenato, I. (2009). *Gestion del talento humano.* Mexico: McGraw Hill.

Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1978). *Motivation and organizational climate.* Boston.

Puchol. (2007). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos. .* Buenos Aires.

Sánchez, C. (2008). *Motivación, satisfacción and attachment. Recuperado en Junio de 2012 de:.* Barcelona: http://www.isel.edu.ar/assets/eserv.pdf.

Trice, ,. H., & Beyer, J. M. (1993). *The cultures of work organization.* Englewood Cliffs:: Prentice Hall.

ANEXOS

Anexo A

Anexo B

Semana de la
SALUD
Te invitamos a participar de la Semada de la Salud en el mes de Agosto, donde encontrarás actividades pensadas para tu bienestar.
Quédate pendiente del calendario.
Tendremos:
• Charlas
• Operativos
• Degustaciones
DIF
Dominican International Forwarding

Anexo C

ANEXOS

Anexo D

Te invitamos a la primera clase de Cross Training de Fit con Miguel este próximo miércoles 30 a las 5:30pm en el parqueo de DIF.
Tendremos una charla informativa donde conocerás los detalles del programa

Anexo E

Glosario:

Bienestar laboral: (Estrada, 2010) refiere que “El bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral comprende la satisfacción personal y entorno laboral”. Permite superar los desafíos laborales, por que cubre las necesidades principales de cada trabajador, se consigue por la organización a razón de la misión y metas de la empresa

Cultura: (Serna, 1997) concibe la cultura de una organización como un sistema expresado en la manera cómo las organizaciones hacen las cosas, cómo establecen prioridades y adjudican la importancia a las diferentes tareas empresariales. Asimismo, la cultura influye en la manera cómo los gerentes resuelven las estrategias planteadas, puesto que establecen los lineamientos, directrices y políticas generales de la empresa.

Clima organizacional: Para (Segredo Pérez & Pérez Perea , 2007) es ambiente donde se reflejan las facilidades o dificultades que encuentra la persona para aumentar o disminuir su desempeño, o para encontrar su punto de equilibrio. Es decir, la percepción que tienen las personas, de cuáles son las dificultades que existen en una organización y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitadores o entorpecedores del logro de la calidad de los objetivos de la organización

Comportamiento Organizacional: El comportamiento organizacional es un campo de estudio que aporta al desempeño profesional de los gestores en recursos humanos desde una perspectiva multidisciplinaria, con fuertes bases en la psicología y psicología social. (Hellriegel, , Slocum, , & Woodman, 1999)

Motivación: (Ruiz, Gago, Garcia, & Lopez, 2013) afirman que la motivación es el impulso para actuar y puede ser provocado por un estímulo externo (que proviene del ambiente) o por un estímulo interno (genera los procesos mentales de la persona). La motivación varía en cada persona puesto que las necesidades cambian de un individuo a otro; ya que esto produce diferentes modelos de

comportamientos, pero, aunque estos varíen los diferentes comportamientos de la motivación es básicamente el mismo en todas las personas.

Motivación Laboral: Para (Dessler, 1999) la motivación es una de las tareas más simples, pero al mismo tiempo de las más complejas ya que el trabajo en sí es una consideración de extrema importancia en la motivación, influye en los valores culturales y determina las circunstancias bajo las cuales se vive. A nivel del campo gerencial, es un elemento fundamental, clave para el éxito de una gestión. Los directivos deben asegurar hasta donde sea posible, la armonía entre los deseos y las necesidades de sus miembros con los objetivos organizacionales.

Productividad: La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo (Ríos , Rios, & Rios, 2015)

Satisfacción Laboral (Gamboa, 2010) la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobres 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.

LISTA DE TABLAS

Tabla no. 1. Definición termino bienestar 32

Tabla no. 3. Concepto del termino bienestar organizacional 33

Tabla no. 4. Valoracion de la empresa hacia las empresas 34

Tabla no. 5. Motivacion para aportes por parte del colaborador 34

Tabla no. 6. Expectativas de la empresa 35

Tabla no. 7. Formas de incentivar 36

Tabla no. 8. Planes de bienestar laboral 36

Tabla no. 9. Cambios a partir de una implementación de un plan de bienestar 37

Tabla no. 10. Sentimiento al implementar plan de bienestar 38

Tabla no. 11. Programa por tu seguridad 38

Tabla no. 12. Programa por tu salud 39

Tabla no. 13. Programa un WOW para ti 40

Tabla no. 14. Programa festejemos 41

Tabla no. 15. Programa por tu conocimiento 41

Tabla no. 16. Programa aprendamos juntos 42

LISTA DE FIGURAS

Figura no. 1. Condiciones físicas 22

Figura no. 2. Clima laboral con compañeros 23

Figura no. 3. Actividades de integración 24

Figura no. 4. Consideración de importancia en la empresa 25

Figura no. 5. Oportunidades de crecimiento 26

Figura no. 6. Dotación necesaria para desarrollo del trabajo 27

Figura no. 7. Reconocimiento de logros 28

Figura no. 8. Satisfacción ambiente laboral 29

Figura no. 9. Nivel satisfacción con la empresa 30

Figura no. 10. Programas 31