

PROGRAMA DE BIENESTAR Y DESARROLLO PERSONAL EN LA EMPRESA
UNIVER PLUS Y UNIVER LTDA.

Ingrid Lizeth Valderrama León



Universidad Pontificia Bolivariana

Facultad de Psicología

Seccional Bucaramanga

2018.

PROGRAMA DE BIENESTAR Y DESARROLLO PERSONAL EN LA EMPRESA
UNIVER PLUS Y UNIVER LTDA.

Ingrid Lizeth Valderrama León

Proyecto de grado

En modalidad de pasantía para obtener el título de Psicóloga

Director del proyecto

Ps. Claudia Milena Serrano Diaz

Docente



Universidad Pontificia Bolivariana

Facultad de Psicología

Seccional Bucaramanga

2018.

TABLA DE CONTENIDO

	Página
Introducción	7
Justificación	9
Descripción de la Institución	10
Objetivos	11
Marco conceptual	12
Metodología	21
Población	21
Instrumentos.....	21
Procedimiento	22
Resultados	25
Discusión	41
Conclusiones	42
Recomendaciones	43
Referencias	44
Anexos	46

AGRADECIMIENTOS

Mis agradecimientos totales a mis hermanos, mi familia y amigos quienes han estado desde siempre este proceso y camino que es la vida, a cada una de las personas que he conocido y de las que he aprendido a querer más.

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: PROGRAMA DE BIENESTAR Y DESARROLLO PERSONAL EN LA EMPRESA UNIVER PLUS Y UNIVER LTDA.

AUTOR(ES): INGRID LIZETH VALDERRAMA LEON

PROGRAMA: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): CLAUDIA MILENA SERRANO DIAZ

RESUMEN

El presente trabajo de grado el cual es el equivalente al esfuerzo realizado durante los pasados seis meses en modalidad de pasante de psicología en la empresa Univer plus y Univer Ltda. Este proyecto se direcciona hacia el diseño e implementación de un Programa de Bienestar que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida personal y familiar de los colaboradores además de cumplir con las indicaciones legales. Este proceso se orienta bajo el objetivo principal de Implementar un programa de bienestar que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida personal y familiar de los colaboradores de UNIVER PLUS Y UNIVER LTDA, mediante el apoyo de los siguientes objetivos específicos: (I) Diseñar e implementar el programa de bienestar en la empresa Univer Plus y Univer Ltda. (II) Fomentar el desarrollo de habilidades, actitudes y competencias tanto individuales como grupales a través de talleres. (III) Evaluar el impacto del programa de bienestar de la empresa Univer Plus y Univer Ltda. y (IV) Apoyar el proceso de selección de personal de la empresa Univer Plus y Univer Ltda., además de afianzar conocimientos y realizar actividades netamente del departamento de talento humano y tareas específicas del área de bienestar las cuales nutren el proceso de crecimiento profesional y personal que cumple el pasante durante este tiempo.

PALABRAS CLAVE:

Programa de bienestar, selección de personal, apoyo, procesos y bienestar.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: WORKPLACE HEALTH AND WELL-BEING PROGRAM AT UNIVER PLUS AND UNIVER LIMITED.

AUTHOR(S): INGRID LIZETH VALDERRAMA LEON

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: CLAUDIA MILENA SERRANO DÍAZ

ABSTRACT

The present work of degree which is the equivalent to the effort made during the past six months as a psychology trainee in the company Univer plus and Univer Ltda. This project is directed towards the design and implementation of a Welfare Program that contributes to the improvement of the quality of personal and family life of employees in addition to complying with legal indications. This process is guided by the main objective of Implementing a wellness program that contributes to the improvement of the quality of personal and family life of UNIVER PLUS AND UNIVER LTDA employees, by supporting the following specific objectives: (I) Design and implement the wellness program in the company Univer Plus and Univer Ltda. (II) Promote the development of individual and group skills, attitudes and competences through workshops. (III) Evaluate the impact of the welfare program of the company Univer Plus and Univer Ltda. And (IV) Support the recruitment process of Univer Plus and Univer Ltda., As well as consolidate knowledge and carry out activities clearly of the department. of human talent and specific tasks of the welfare area which nourish the process of professional and personal growth that the intern meets during this time.

KEYWORDS:

Wellness program, selection of personnel, support, processes and welfare.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

En el siguiente trabajo se evidencia el proceso de pasantía realizado y ejecutado en el departamento de gestión de talento humano de la empresa IPS de salud visual Univer Plus y Univer Ltda. en la ciudad de Bucaramanga, este proyecto se desarrolla bajo el objetivo principal de implementar un programa de bienestar que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida personal y familiar de los colaboradores de UNIVER PLUS Y UNIVER LTDA. Un programa de bienestar general le permite al colaborador tener satisfacción laboral, dicho de otro modo es el sentimiento que tiene la persona de sí en relación su trabajo (Warr, 2003 citado por Laca, Mejía & Gondra,2006)., un programa de bienestar contribuye a sobrellevar un ambiente laboral satisfactorio, a ser un factor motivante y a mejorar la calidad de vida de cada una de las personas que participen, es así como se pueden alcanzar beneficios a favor de las organizaciones al influenciar de otra forma el desempeño y productividad de los colaboradores (Torres, 2017). Por otra parte es de interés e importancia conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores que en alguna oportunidad han participado en las actividades que ofrecen los programas de bienestar, pues es así como se logran evolucionar y mejorar dichos programas, los cuales están orientados contribuir en la calidad de vida de los empleados partiendo de sus propias necesidades e intereses.

Ahora, la relación frente al cumplimiento del objetivo de la pasantía se hace posible presentar unos resultados satisfactorios de este proceso dando a conocer el nivel de participación y las sugerencias hechas en la encuesta de satisfacción aplicada en los colaboradores participantes de la empresa.

Así mismo durante este trabajo de pasantía se realizan actividades netamente del área de bienestar que influncian de una forma directa e indirecta en el programa de

bienestar como: (boletines de cumpleaños, edición periódico institucional “El Lente”, celebración fechas especiales, realización compra bonos fúnebres, cápsulas informativas, mamitas Univer, actividad para la familia y apoyo al programa puntos Univer), también se apoyan funciones del área de selección de personal como: (reclutamiento de personal, realización de informes, apoyo en ruterros de inducción, proceso verificaciones de título y formación) siendo estas labores propias en el rol del psicólogo organizacional.

JUSTIFICACIÓN

Las empresas u organizaciones trabajan fuertemente con el ánimo de ser altamente competitivas y productivas en el mercado laboral (Portafolio, 2014), es así como la preocupación es cada vez más evidente para proporcionar al trabajador una fuente de motivación, que incentive y genere novedades en crecimiento, desarrollo, formación y capacitación, entre otros.

Ante la situación planteada se es posible alcanzar esta mayor productividad y desempeño laboral, infiriendo que existe un factor que contribuye y el cual puede llegar a ser muy influyente en el mantenimiento de un ambiente laboral satisfactorio y motivante, aportando una mejora a la calidad de vida de los colaboradores mediante un programa de bienestar (Torres, 2017)., y es en este punto que cabe resaltar la importancia de tener en cuenta que el ser humano se pasa la mayor parte de la vida entre organizaciones como lo expone Chiavenato (2009), siendo las industrias, las universidades, el comercio, los bancos, hospitales y tienda prestadores de servicios organizaciones heterogéneas y las cuales son representadas por el recurso humano – el hombre.

Por ende el programa de bienestar que se desarrolle no debe olvidar hacia quiénes están dirigidos, pues los usuarios o beneficiarios de estos programas son hombres, seres humanos integrales imposibles de considerasen por piezas, a medias o fragmentos. El ser humano es una totalidad de características biológicas, sociales, psicológicas y espirituales (Alonso & Escorcía, 2003).

DESCRIPCION DE LA INSTITUCIÓN

UNIVER es una IPS Santandereana de salud visual con más de 19 años de experiencia en el sector, es una empresa de cobertura nacional haciendo presencia en 13 ciudades del país. Cuentan con un selecto equipo de profesionales a través de los cuales garantizan la adecuada prestación de sus servicios fundamentados en políticas de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad en los procedimientos.

OftalmoHelp – Unidades Médico Quirúrgicas: IPS de salud visual con más de 8 años de experiencia dedicada a proveer servicios de consulta, exámenes de apoyo diagnóstico y cirugía oftalmológica a los afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Direccionamiento Estratégico

Misión

“Brindar soluciones integrales de salud para lograr una mejor visión del mundo”.

Visión

Convertirnos en líderes del cuidado de la salud visual en Colombia, además desarrollar nuevos servicios y modelos de atención en salud.

Principios y Valores Corporativos

- Brindamos servicios oportunos enfocados en la seguridad de nuestros pacientes.
- Tratamos a nuestros clientes con respeto y sentido humano.
- Ayudamos a crear un mejor futuro a la sociedad respetando su entorno.
- Innovamos buscando la mejor forma de prestar un servicio de calidad.
- Haciendo mejor las cosas cumplimos los objetivos.

Figura 1. Logo Univer



Fuente: Suministrado por la empresa

Figura 2. Logo OftalmoHelp



Fuente: Suministrado por la empresa

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Implementar el programa de bienestar que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores de UNIVER PLUS Y UNIVER LTDA.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- I. Diseñar el programa de bienestar en la empresa Univer Plus y Univer Ltda.
- II. Implementar el programa de Bienestar en la empresa Univer Plus y Univer Ltda.
- III. Fomentar el desarrollo de habilidades, actitudes y competencias tanto individuales como grupales a través de talleres.
- IV. Evaluar el impacto del programa de bienestar de la empresa Univer Plus y Univer Ltda.
- V. Apoyar procesos del departamento de talento humano relacionados con el rol del psicólogo organizacional.

MARCO CONCEPTUAL

Las organizaciones se caracterizan por su increíble heterogeneidad como industrias, comercios, bancos, hospitales, universidades, tiendas, prestadores de servicios, etc. Pueden ser grandes, medianas o pequeñas en cuanto a su tamaño, así como públicas o privadas respecto a su propiedad. Es decir, se vive en una sociedad de organizaciones y se pasa gran parte de la vida dentro de ellas. Por tanto, las organizaciones y las personas representan el contexto donde se sitúa la administración de recursos humanos (Chiavenato, 2009).

Las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas centren mayor interés en sus colaboradores. Las inquietudes en las empresas sobre el estudio de la productividad han evolucionado, considerando cada vez más a los trabajadores como un aspecto importante, sustancial y cada vez más protagónico en la efectiva eficiencia en las organizaciones. Así, han surgido variados modelos organizacionales pendientes de obtener niveles de productividad más altos, generando novedades en el trabajador relacionadas con la motivación, los incentivos, la capacitación y la formación, entre otros (Portafolio, 2014). De esta manera lo demuestran organizaciones con éxito, han logrado evidenciar que sólo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados (Chiavenato, 2009, p11).

La administración de recursos humanos busca ayudar al administrador a desempeñar cuatro funciones que constituyen el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar, de esta manera la administración de recursos humanos contribuye a integrar talentos a la organización, socializar y orientar a los talentos en una cultura participativa, acogedora y emprendedora, diseñar el trabajo, individual o en equipo, para hacerlo significativo, agradable y motivador, recompensar a los talentos, como un refuerzo

positivo, por un desempeño excelente y por alcanzar los resultados, ofrecer excelentes condiciones de trabajo y mejorar la calidad de vida dentro del mismo. Estas políticas y prácticas anteriormente mencionadas se resumen en seis procesos básicos para la administración de recursos humanos (Chiavenato, 2009).

Chiavenato (2009) establece seis procesos, inicialmente se centran dichos procesos para integrar personas. Son los procesos para incluir a nuevas personas en la empresa, se pueden llamar procesos para proveer o abastecer personas, en estas se incluye el reclutamiento y la selección de personal. Por otra parte, los procesos para organizar a las personas son los procesos para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, para orientar y acompañar su desempeño. Incluyen el diseño organizacional y de puestos, el análisis y la descripción de los mismos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño. Así mismo se encuentran los procesos para recompensar a las personas, son todos aquellos procesos que incentivan a las personas a satisfacer sus necesidades individuales más elevadas, las recompensas incluyen remuneración, prestaciones y servicios sociales. Los procesos que permiten desarrollar a las personas consisten en capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal esto implica la formación y desarrollo de los colaboradores. Los procesos para retener a las personas consisten en crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, involucrando el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida; finalmente la forma de auditar a las personas se realizan mediante el seguimiento y el control durante las actividades a las que asistan permitiendo la verificación y afirmación de los resultados mediante el banco de datos y o sistemas de información administrativa.

De acuerdo a lo anterior, dentro del trabajo realizado en la empresa Univer plus y Univer Ltda. existen ciertos procesos que han cobrado mayor importancia según las

necesidades establecidas por la institución dentro de las cuales se encuentra el reclutamiento y selección de personal pues *“se concibe como un proceso de toma de decisiones orientado a la incorporación de los recursos humanos adecuados para resolver las necesidades de una empresa (organización cuyos objetivos específicos incluyen la obtención de beneficio económico sobre los recursos invertidos; y en cuya estructuración, se incluye la presencia de trabajadores con relaciones reguladas por las legislaciones laborales)”* (Collado, López & Prieto, 2011 p,7) de esta manera se establecen unas fases en los procesos de reclutamiento, estableciendo la fuentes a utilizar (internas, externas o ambas) para la localización y atracción de candidatos aptos según la misión, tareas y responsabilidades del puesto o cargo y con ellos de las exigencias incorporadas en el perfil de puesto o cargo laboral. Por otra parte, la etapa de selección comienza con el diseño del proceso del proceso, definiendo a partir del perfil las exigencias previamente clarificadas con el empleador desde los criterios a evaluar y los predictores o técnicas que se utilizarán para dicho fin. Una vez aplicada las pruebas se realiza la integración de la información recogida en el informe de resultados. El informe debe incluir las características de cada uno de los candidatos evaluados, las observaciones pertinentes para la toma de decisiones y sus consideraciones. Una vez decidido el candidato adecuado se formaliza la elección mediante la oferta expresa de contratación (Collado, López & Prieto, 2011). La selección de personal es, por tanto, uno de los procesos más rigurosos de la gestión integrada de los recursos humanos en las organizaciones. En efecto, si la selección de personal está correctamente realizada permitirá la incorporación de personal de alto rendimiento y, por sus mismas características, mostrarán un buen aprovechamiento de la formación, una tasa de rotación que se sitúe en los márgenes aceptables para las empresas y en general, un

adecuado nivel en todos los procesos finales que tienen que ver con el éxito de la organización (Salgado & Moscoso, 2008).

Ahora bien, es importante destacar que las empresas les corresponde ser capaz de proporcionar más y mejores condiciones para el desarrollo del talento humano, dado a esto le compete otorgarle óptimas condiciones laborales; en este sentido, la entidad debe organizar que los espacios y los ambientes de trabajo sean satisfactorios pues ellos permitirá, de un lado, plena satisfacción del trabajador en su medio laboral y en el mejor de los casos extra laboral; por ende, la relación que debe establecer la empresa entre el talento humano y la entidad debe ser de mutua responsabilidad y compromiso para lograr la proyección de las partes (Pardo, 2013). Con relación a lo anterior, Pardo (2013) refiere que parte integral y fundamental de la gestión del talento humano es brindar verdaderas condiciones de bienestar social, de tal forma que posibilite a los individuos que conforman la organización, un desarrollo individual y social; éste se entiende como un proceso de construcción constante y participativo que busca gestar, mantener y mejorar la calidad de vida laboral de las personas que están vinculadas a la organización, sus familias y el entorno social, ello se logra con el abordaje de las condiciones existentes en este medio y la identificación de sus necesidades socio-laborales.

Así mismo, Correa (2007) menciona que, desde la década de 1960 muchas organizaciones, instituciones y el gobierno intentan encontrar un método para hacer frente al cambio social que se caracteriza por una mezcla de obligaciones que emanan de las normas del Gobierno y de la sensibilidad de las empresas y es llamada responsabilidad social.

La responsabilidad social empresarial, se ubica en la segunda mitad del siglo XX, ya que la comunidad en general comienza a tomar conciencia sobre la capacidad del sector

privado para influir y solucionar los problemas sociales, al reconocer los daños y riesgos que con su actividad ocasionaba en el entorno. Esto generó una presión para que el estado interviniera e impusiera normas con el fin de gestar protección a los intereses públicos y de los colaboradores de las organizaciones (Correa, 2007). De esta forma, la RSE tiene como objetivo conducir los negocios de las empresas que se caracterizan por tener en cuenta los impactos generados por aspectos de sus actividades en clientes, empleados accionistas, comunidades locales, medio ambiente y sobre la sociedad en general. Ello implica el cumplimiento obligatorio de la legislación nacional e internacional en el ámbito social, laboral, medioambiental y de derechos humanos, así como cualquier otra acción voluntaria que la empresa quiera emprender para mejorar la calidad de vida de sus empleados (García, Palacios & Espasandin, 2004). De acuerdo con la pirámide de Carrol según García, Palacios y Espasandin (2014), las dimensiones de la responsabilidad social son cuatro y dependen sucesivamente unas de otras. Así en la base de la pirámide se encuentra la dimensión económica, esto hace referencia a la producción de bienes y servicios que los consumidores necesitan y desean como compensación por la entrega de estos bienes y servicios, la empresa debe obtener una ganancia. En un segundo nivel se encuentra la dimensión legal entendida como las expectativas de la sociedad en las que, las empresas alcancen sus objetivos económicos respetando el marco jurídico establecido. En tercer lugar, se ubica la dimensión ética, esto se relaciona a la obligación de hacer lo correcto, justo y razonable, así como de evitar o minimizar el daño a los grupos con los que se relaciona la empresa, como mejorar la situación de sus empleados, la conciliación de la vida laboral y familiar. Por último, la dimensión filantrópica, comprende aquellas acciones corporativas que responden a las expectativas sociales sobre la buena ciudadanía

corporativa. Estas acciones incluyen el involucramiento activo de las personas que promueven el bienestar social y mejoren la calidad de vida de la población.

De esta manera, al examinar el campo laboral desde la psicología, es importante distinguir entre los dos componentes que conforman el bienestar general del trabajador; uno es la “satisfacción laboral”, entendida como los sentimientos que las personas tienen sobre sí mismas en relación a su trabajo y el otro es la “satisfacción con la vida” que tienen un foco de atención más amplio (Warr, 2003 citado por Laca, Mejía & Gondra, 2006). El bienestar laboral y la salud mental laboral son ambas consecuencias personales del trabajo, su importancia radica tanto en sí mismas constituyendo la experiencia subjetiva del trabajo y reflejando sus efectos sobre la propia organización, la productividad, los costos directos e indirectos y sobre la familia del trabajador (Duro, 2005).

En la actualidad las remuneraciones salariales en las empresas colombianas han servido como componente calificativo para destacar si las compañías grandes o pequeñas están haciendo bien la labor de la responsabilidad social empresarial, pero no es éste atributo el calificativo integral para el buen desempeño de labores de los colaboradores. El bienestar laboral va más allá de los incentivos que brindan las empresas en Colombia, es el estado de ánimo y motivación que sus colaboradores demuestran a la hora de realizar sus actividades diarias, el contar con actividades de dispersión, recreación y lúdica hacen que las iniciativas laborales o el ámbito laboral tomen más fuerza y el desempeño y los resultados sean más altos (Portafolio, 2012 citado por Torres 2017). Con la implementación de programas de bienestar, se contribuye al mantenimiento de un ambiente laboral satisfactorio, motivante y al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores logrando así beneficios para las organizaciones tanto en desempeño y en productividad.

En estas actividades es bueno contar con la familia de los colaboradores, dado que la familia es el motor y el centro de todo, es la base emocional del colaborador (Torres, 2017)., en esta afirmación coincide Martínez (2011) dando consenso del imprescindible papel de la familia para la educación social de sus miembros, pues la familia como célula social básica es de quien depende en gran parte la salud y el desarrollo social por su repercusión en las personas. También la Organización de Estados Iberoamericanos (S.f) menciona que la familia es el grupo humano primario más importante en la vida del hombre, siendo la institución más estable a través de la historia de la humanidad. El hombre vive en familia, aquella en la que nace y posteriormente en la que él mismo crea; cada hombre o mujer al unirse como pareja, aportan a la familia recién creada su característica forma de pensar, sus valores y actitudes, a la que transmiten más adelante a sus hijos los modos de actuar con los objetos, las formas de relación con las personas, las normas de comportamiento social que, reflejan mucho de lo que ellos mismos en su temprana niñez y durante su vida aprendieron e hicieron suyos en sus respectivas familias, para así crear un ciclo que vuelve a repetirse.

Valorar al trabajador desde su bienestar y promoverle capacidades no solo en su labor, sino también en el contacto con su entorno, incide directamente en su calidad de vida y de esta manera también en su productividad (Portafolio, 2014)., por otra parte, actividades de competencia, lúdicas y eventos sociales o comunitarios son fundamentales que ayudan siempre. Las estrategias de bienestar, tanto para el empleado como para la sociedad, son vistas por los entes económicos y de competencia como estrategias de implementación que conlleva a fines de carácter social con excelentes culminaciones (Torres, 2017). Investigadores han encontrado una diversidad de factores asociados con la satisfacción en el trabajo; según Gadon citado por Calderón, Murillo y Torres (2003), estos

factores son la dignidad y el respeto, una razonable medida de autocontrol y autonomía, reconocimiento de las contribuciones, recompensas acordes con el desempeño, identificación con los grupos de trabajo y seguridad en el trabajo; así también, los recursos dedicados a vivienda, educación, salud y recreación, además de la intención asistencial, tienen la intencionalidad de incrementar la productividad del trabajo y el compromiso del trabajador con la empresa (Dávila, 2001; Urrea y Arango, 2000; López, 1997 citado por Calderón Murillo & Torres, 2003).

Ahora bien, los programas de bienestar se deben fundamentar en un auténtico bienestar para los colaboradores en función de mejorar su calidad de vida y en los que se tenga en cuenta y definido: la vida laboral, las perspectivas y compensaciones personales, profesionales y sociales., además de tener claro las áreas de intervención dentro del programa, esto ayuda a tener una cobertura más amplia frente a las verdaderas necesidades e intereses de la población (Virgüez, 2009). Conocer y reconocer al ser humano como ser integral direcciona el programa de bienestar a cubrir un sin número de características que se relacionan entre sí e influyen en el ser humano, éstas características biológicas, sociales, psicológicas y espirituales se desenvuelven dentro de un ambiente el mismo en el que se desenvuelve el hombre pues hacen parte de la totalidad de ser humano y al hombre le resulta imposible separarse de estas dimensiones (Alonso & Escorcia, 2003).

En este orden de ideas, más que pensar en la rentabilidad económica para las empresas el bienestar laboral permite que los colaboradores tomen conciencia de la labor que está haciendo la empresa por ellos, mejorando así su desempeño laboral, esto sin duda alguna hace que las empresas obtengan un mejor desempeño en su actividad económica, creciendo día a día. Las implementaciones de estrategias laborales en Colombia han

demostrado que más empleados quieran y se hagan parte fundamental de la empresa, demostrando así un gran sentido de pertenencia con la compañía (Revista semana, S.f).

METODOLOGIA

El objetivo del presente trabajo se llevó a cabo de la siguiente manera: se tuvo en cuenta los parámetros establecidos por el departamento de talento humano, el cual está liderado por la Dra. Maritza Rodríguez directora nacional del mismo departamento frente a los grupos de trabajo (asistencial, comercial, administrativo y líderes), el número de colaboradores, ciudades en las cuales la compañía hace presencia, estilos de vida de los colaboradores, entre otros. Así mismo procesos relacionados con el área de bienestar.

POBLACIÓN

El presente proyecto se desarrolló con la población de la empresa Univer plus y Univer Ltda. la cual cuenta con 373 y 46 colaboradores respectivamente (la diferencia de razón social es por cuestiones de cámara de comercio), esto para un total de 419 colaboradores de Univer, para la aplicación la muestra fue de 91 sujetos, escogida a conveniencia dado que la posibilidad de participación dependía de la actividad económica y facilidad en la organización por parte la empresa, asimismo se tuvo en cuenta los grupos de trabajo: administrativo, comercial, asistencial y líderes.

INSTRUMENTOS

Para la realización del siguiente trabajo se aplicó una encuesta que tenía como objetivo medir el nivel de satisfacción de los colaboradores participantes en relación a las actividades realizadas implementadas por el programa de bienestar “Horas Felices”, dicha encuesta constaba de 5 preguntas cerradas y una abierta en la cual su finalidad era obtener sugerencias que permitieran la nutrición de dicho programa, partiendo de las necesidades o intereses de cada uno de los participantes (Ver anexo 1).

PROCEDIMIENTO

El procedimiento que se lleva a cabo para alcanzar la creación del diseño del programa de bienestar “Horas Felices” mediante las siguientes fases:

- Fase preliminar: en esta fase se revisan los parámetros establecidos con anterioridad por el departamento de talento humano en la empresa Univer: organización de acuerdo a los grupos de trabajo y el cumplimiento mínimo de horas felices según su carga laboral (administrativo, comercial y asistencial 4 horas, líderes 6 horas), permitiendo mantener un orden y la posibilidad encaminar el programa hacia a un mejor funcionamiento.
- Fase preparatoria: se establecen los ejes o factores más relevantes a intervenir en el programa de bienestar mediante las actividades que se ejecuten dentro del mismo. Se determinan tres factores, factor psicológico, factor físico y factor de desarrollo personal y profesional.
- Fase de planeación: se construye el cronograma a partir del mes de mayo con temáticas acordes a los factores establecidos anteriormente, se planean actividades, la ciudad o sede a participar y mes de ejecución (Ver anexo 2).
- Fase de ejecución: dentro de esta fase se encuentra tanto la logística en la búsqueda del profesional que esté acorde al tipo de actividad, el proceso de pago por el servicio, asistencia en la solicitud de los dineros, disponibilidad de los espacios, ambientación y apoyo en la gestión para la disponibilidad del grupo de participantes para las actividades.

- Fase de análisis: se analizan las respuestas entregadas de los colaboradores mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción, la cual será clave para mejorar la calidad del programa de bienestar.

Paralelamente a las fases anteriormente mencionadas también fueron ejecutados varios procesos importantes de bienestar que influyen directa e indirectamente el desarrollo del presente trabajo., y otros procesos que aportan al crecimiento profesional del pasante dentro del departamento de talento humano, las cuales fueron:

- Envío del boletín mensual de cumpleaños a nivel nacional, el primer día hábil de cada mes (Ver anexo 3).
- Envío de tarjeta de felicitaciones al colaborador en la fecha de su cumpleaños (aplica para todas las ciudades del país excepto Bogotá)
- Realizar el periódico institucional “El lente” de forma mensual para el envío el último viernes del mes, además de entregar la versión impresa a los colaboradores que no tienen correo institucional y ser publicada en Bitrix la intranet de la compañía (Ver anexo 4).
- Apoyar las cotizaciones, logística y envío de los detalles de las fechas especiales (Ver anexo 5).
- Apoyar en actividades de bienestar a nivel nacional y proyecto Club Amiguitos Univer.
- Búsqueda de contactos de diferentes empresas para realizar convenios que otorguen beneficios a los colaboradores (Ver anexo 6).
- Realizar y hacer envío de cápsulas informativas virtuales (Ver anexo 7).

- Realizar compra y entrega de bonos fúnebres de acuerdo la notificación de la dirección de talento humano, además de llevar su respectivo control.
- Apoyar la compra y logística del regalo de nacimiento para las mamitas y el nuevo miembro de la familia Univer en todo el país (Ver anexo 8).
- Realizar verificaciones de título del personal que aplique en cumplimiento de los requisitos legales de habilitación de servicios de salud (Ver anexo 9).
- Elaboración, apoyo y seguimiento al ruterio de inducción de los nuevos colaboradores (excepto Bogotá y Oftalmohelp) (Ver anexo 10).
- Apoyo de procesos de selección y de informes psicotécnicos cuando sean requeridos.
- Apoyo en las entrevistas de retiro cuando sea requerido.

RESULTADOS

En el siguiente apartado se exponen los resultados obtenidos durante el proceso de pasantía de acuerdo a los objetivos específicos que fueron planteados inicialmente junto con el producto de las labores desempeñadas en el departamento de talento humano.

Diseño del Programa de Bienestar.

Este Primer objetivo específico se cumple mediante la identificación de los factores claves a intervenir dentro de este programa de bienestar el cual lleva por nombre “Horas Felices”. Es aquí donde se logra definir los principales ejes o factores relevantes en la construcción del programa, ésta decisión se da por medio de un consenso de conocimiento frente al tema: estar bien en relación al ser humano como persona e individuo y se reconocen unas áreas básicas que involucran o son necesarias para estar bien.

Áreas como la economía está ligada muchas veces a la estabilidad laboral la cual resulta cubierta para los trabajadores de Univer, siempre y cuando el trabajador responda efectivamente con sus labores (la estabilidad laboral es uno de los beneficios ofrecidos por la empresa durante su proceso de selección y dicha estabilidad depende únicamente de su desempeño), de modo que el punto de partida frente a los factores relevantes se determinan como la agrupación de los diferentes ámbitos: biológico, sexual, dispersión y disfrute, hábitos alimenticios, lúdicos y recreativos son los definidos como el factor físico., el desarrollo de habilidades, actitudes y competencias, manejo emocional y reconocer la importancia de salud mental son algún de los ámbitos que conforman el factor psicológico, por último y no menos importante el factor de desarrollo personal y profesional comprende las relaciones familiares, de pareja, la marca personal, la inteligencia financiera, ampliación del conocimiento y formación académica, cumplimiento de metas y objetivos etc.

Implementación y desarrollo de habilidades, actitudes y competencias.

En relación a la implementación de las actividades propuestas como el desarrollo de habilidades, actitudes y competencias a nivel individual y grupal se demuestra su ejecución por medio de la siguiente tabla, la cual consta de la programación mes a mes de acuerdo a su ejecución, temática, grupo de trabajo a la cual estuvo orientada la actividad, duración o tiempo destinado y la ciudad en la que se lleva a cabo.

Tabla 1.

Actividades ejecutadas del programa de bienestar.

Programa de bienestar - Horas Felices				
Mes	Temática / Modulo	Grupo de trabajo	Tiempo	Ciudad
Mayo	Distención muscular – físico.	Administrativo	30 min	Bucaramanga
Junio	Resiliencia – psicológico y desarrollo personal y profesional.	Asistencial, Administrativo	Líderes 1 h	Bogotá
	Consiente-me- físico y desarrollo personal y profesional.	Administrativo	30 min	Bucaramanga
Julio	Resiliencia - psicológico y desarrollo personal y profesional.	Administrativo Líderes	1 h	Bucaramanga
	Resiliencia - psicológico y desarrollo personal y profesional.	Administrativo Líderes	1 hora	Bucaramanga
	Bailo terapia – físico.	Comercial	1 h	Bucaramanga
	Bailo terapia – físico.	Comercial	1 h	Montería
Agosto	Bailo terapia – físico.	Comercial	1 h	Pereira

Bailo terapia
– físico.

Comercial

1 h

Cartagena

Fuente: Autoría propia

Como se evidencia en la tabla, las actividades son programadas de forma mensual en su implementación. En el mes de mayo se logra ejecutar la primera actividad del programa: distensión muscular perteneciente al factor físico, la cual se orienta al grupo administrativo con un tiempo de 30 minutos en la ciudad de Bucaramanga. En junio se implementan los factores físico, psicológico y desarrollo personal y profesional ascendiendo a dos actividades por mes, para resiliencia se considera una hora de tiempo y se adjudica inicialmente a la primera mitad del grupo asistencial, administrativo y líderes de la ciudad de Bogotá, en la segunda actividad del mes que se pone en práctica consiste en: una mezcla de masajes relajantes e información esencial para el cuidado de la piel y el cuerpo, registra 30 minutos de ejecución y está dirigida a administrativo – Bucaramanga. Para el mes de julio se tiene nuevamente resiliencia y está orientada a los grupos administrativo y líderes, que fueron organizados en dos secciones lo que permitió cubrir la mayor parte del grupo de trabajo asegurando el servicio de la compañía, así mismo se realizó la actividad de bailoterapia tanto para Bucaramanga y Montería, se mantuvo el mismo tiempo y objetivo de participación fue el grupo de trabajo comercial, por último el mes de agosto se continuó promoviendo el factor físico en las ciudades de Pereira y Cartagena, con el mismo periodo de tiempo y su grupo de atención fue al área comercial.

Evaluación de Impacto.

En esta sección se indica el cumplimiento de la evaluación de impacto que se da mediante una encuesta que pretende medir el nivel de satisfacción de los colaboradores frente a las actividades implementadas por el programa de bienestar “Horas Felices”, la encuesta de satisfacción consta de 6 preguntas cerradas y una abierta con la finalidad de

obtener sugerencias permitiendo nutrir el programa de las necesidades e intereses propias de cada uno de los participantes.

A continuación se exponen los resultados de acuerdo a las preguntas planteadas en la encuesta de satisfacción:

Pregunta 1: ¿En que actividad de bienestar has participado?

Tabla 2.

Participación Resiliencia

Factor: psicológico y desarrollo personal y profesional - Resiliencia			
Ciudad	Organización	Nº participantes	Nº subtotal participantes
Bogotá	grupo 1	25	25
Bucaramanga	grupo1	19	44
	grupo 2	25	
subtotal participantes			67

Fuente: Autoría propia

En la tabla 2. se indentifica la organización que se generó para el factor psicológico y desarrollo personal y profesional mediante la actividad de resiliencia, logrando en la ciudad de Bogotá una participación de 25 y en Bucaramanga de 44 personas, para un total de participación en la actividad de 67 personas.

Tabla 3.

Particioación Bailoterapia

Factor: Físico - Bailo terapia	
Ciudad	Nº participantes
Bucaramanga	5
Montería	4
Pereira	3

Cartagena	12
subtotal participantes	24

Fuente: Autoria propia

El factor físico como se muestra en la tabla anterior se plantea para las ciudades de Bucaramanga, Montería, Pereira y Cartagena, logrando la participación de 24 personas en esta actividad que vincula el factor físico.

Tabla 4.

Nivel de participación

Participación de la Muestra		
Subtotales en Actividades	Nº personas	%
Subtotal Resiliencia	67	73,6
Subtotal Bailo terapia	24	26,3
Total participantes	91	99,9
Participación total de la Población		
Población	419	100%
Muestra	91	21,71%

Fuente: Autoria propia

Por medio de la Tabla 4. Se exponen los niveles de participación de las actividades en el porcentaje competente frente a en comparación con el porcentaje total de la población

Pregunta 2: Nivel de satisfacción frente al lugar donde se realizó la actividad (luminosidad, infraestructura, temperatura, etc).

Tabla 5.

Nivel de satisfacción frente al lugar

Satisfacción del Lugar

Variables	Porcentajes
Muy Satisfecho	35,2%
Satisfecho	40,9%
Medianamente Satisfecho	17%
Insatisfecho	2,3%
Muy Insatisfecho	4,5%
Resultado Total	99,9%

Fuente: Autoria propia

Preguntas 3 y 4: El tema desarrollado tiene impacto para tu vida personal /laboral.

Tabla 6.

Nivel de impacto

Nivel de Impacto			
Impacto personal		Impacto Laboral	
Si	96,4%	Si	89,8%
No	3,4%	No	10,2%

Fuente: Autoria propia

La relacion del nivel de impacto personal y laboral es evidente entre sí, lo que permite concluir que existe una ligera superioridad entre el impacto personal (96%) y el impacto laboral (89,8%).

Pregunta 5 y 6: Considero mi particiación / ¿volvería a paticipar?.

Tabla 7.

Participación

Participación	Valoración
Excelente	61,4%
Buena	36,4%

Regular	1,1%
Mala	0,0%
¿Volverías a participar?	
Si	No
98,9%	1,1%

Fuente: Autoria propia

Dentro de la tabla se puede identificar que el 61,4% de los asistentes considera su participación excelente, buena el 36,4% y el 1,1% considera su participación regular, lo que significa entonces un buen resultado a favor para la futura participación con el si 98,9% en las actividades que desarrolle el programa.

Pregunta 7: ¿Qué otra actividades te gustaría que desarrolláramos?

Tabla 8.

Necesidades e intereses

Físico 45%	Psicológico 15%	Desarrollo Personal y profesional 15%
Competencias deportivas	Habilidades de liderazgo	Concurso de ortografía
Talleres artísticos	Habilidades de comunicación	Planes de estudio
De estrés	Humanización de la familia	Becas para estudiar
Mini campeonatos de fútbol	Habilidades de afrontamiento	Planificación
Integración en las zonas	Motivación	Actividades pedagógicas
	Relaciones de familia y pareja	
	Manejo de elaciones interpersonales	
	Comentarios 25%	
"Frecuencia en las actividades", "Tener en cuenta a todo el personal", "Actividades que nos saque de la rutina laboral", "Todas las que sean para nuestro beneficio"		

Fuente: Autoria propia

Tal como se ve en la tabla anterior, se categorizan por eje o factor relevante las sugerencias entregadas en la encuesta de satisfacción por los participantes en las actividades del programa de bienestar, aquí se logra establecer una relación entre las temáticas, sugerencias o necesidades e intereses, siendo el factor físico (45%) uno de los más demandantes seguido del factor psicológico y el factor desarrollo personal y profesional con el 15%, además de plasmar algunos de los comentarios (25%) más frecuentes que denotan la percepción que tienen los colaboradores frente a el programa.

Es aquí donde cabe resaltar el seguimiento que se realizó por medio de llamadas telefónicas a los participantes, evidenciando el interés por conocer la experiencia con cada una de las actividades siendo estos algunos de sus comentarios: *“que bien que la empresa haga estas actividades que le permiten a uno como relajarse y pensar en otras cosas”, “la pasamos bacano, ojalá que se sigan realizando más seguido estas actividades”, “muy rico, hay que aprovechar estos espacios que prepara la empresa para nosotras y que nos autoricen poder asistir”*, entre otros, percepciones valiosas que tienen los colaboradores de la empresa Univer frente a la ejecución del programa.

Apoyo en Procesos del Departamento de Talento Humano

Procesos de Bienestar

Las actividades que se mantuvieron paralelas al programa de bienestar “Horas Felices” en la empresa Univer lograron una ejecución constante durante este proceso, estas actividades mencionadas influyeron de forma directa e indirecta dentro del programa y sus resultados o productos fueron los siguientes:

Tabla 4.

Ediciones periódico institucional.

Ediciones "El Lente"

Objetivo	Ediciones	Mes
Dar a conocer a los colaboradores de Univer sobre las	4°	Abril
diferentes actividades que se realizan al interior de la	5°	Mayo
compañía, resaltando el trabajo e identificando a los	6°	Junio
mejores del equipo a nivel nacional, además de	7°	Julio
institucionalizar este medio informativo.	<u>8°</u>	<u>Agosto</u>

Fuente: Autoría propia

De acuerdo a la Tabla 4. se puede confirmar la continuidad de la edición del periódico “El Lente”, medio informativo que permite el conocimiento de las actividades de mayor impacto dentro de la empresa, además de reconcerlo como un espacio en el que se logra identificar a los mejores del equipo.

Nota: La edición N°8 del mes de agosto se encuantra resaltada dado que fue creada pero no enviada ni publicada por la autora de este proyecto.

Tabla 5.*Calendario Fechas Especiales*

Celebración Fechas especiales		
Mes	Día	Motivo
Marzo	19	Día del Hombre
	23	Día del Optómetra
Abril	26	Día del asistente administrar
Mayo	12	Día de la Enfermera
	13	Día de la Madre

Junio	17	Día del Padre
	22	Día del Abogado
Julio	19	Día del Bodeguero
Agosto	17	Día del Ingeniero

Fuente: Autoría propia

La Tabla 5. muestra algunas de las profesiones que hacen parte de la empresa, comprendidas entre los meses de marzo a agosto, para estas fechas se requirió el apoyo para preparar la celebración de estos espacios importantes.

Tabla 6.

Bonos Funebres

Mes	Nº Bonos	Ciudad
Marzo	1	Cartagena
Abril	2	Bogotá
Mayo	1	Bogotá

Fuente: Autoría propia

En la Tabla 6. se puede evidenciar un suceso importante en las familias de los colaboradores, y es el fallecimiento de uno de sus integrantes. A través de estas situaciones se evidencia el apoyo y acompañamiento por parte de la compañía durante este proceso y es que mediante la compra del bono se crea la posibilidad de ayudar a más personas (niños) de la fundación Sanar en memoria del familiar.

Tabla 7.

Convenio Interinstitucional

Empresa Convenio	Beneficios ofrecidos	Cobertura
-------------------------	-----------------------------	------------------

Ziru's Pizza

Descuento del 10% sobre el valor total de la factura.

Todos los puntos Ziru's Pizza del país.

Fuente: Autoria propia

Aunque la empresa ya cuenta con varios convenios que brindan beneficios a los colaboradores, éste convenio presentado en la Tabla 7. se establece durante el transcurso de construcción del presente trabajo siendo uno de los primeros convenios en temas lúdicos, de dispersión y recreación.

Tabla 8.

Cápsulas Informativas

Cápsula Informativa - ¡Léeme Hoy!

N°	Temas
1	Ir al psicólogo es cuidar de tu salud
2	Día sin carro y sin moto
3	Día del Idioma
4	Beneficios de beber agua
5	Sonreír: cuantas veces sonrías al día
6	Protocolo telefónico
7	Cuidados de la salud visual

Fuente: Autoria propia

Las cápsulas que se envía son de carácter informativo y se realizan en un formato sencillo, el cual permita su recordación más fácil de dicha noticia y se pueda tener a la mano como el tip de la semana.

Tabla 9.*Mamitas Univer*

Ciudad	Área de Trabajo	Mamás	Obsequios Entregados
Bucaramanga	administrativo	3	1
Barranquilla	Comercial	4	1
Bogotá	administrativo	2	4
	Comercial	4	
	asistencial -oftalmohelp	3	
Cartagena	Comercial	1	1
Medellín	Comercial	2	1
		19	7

Fuente: Autoría propia

En la Tabla 9. se encuentra el registro de mujeres gestantes que actualmente hacen parte de la empresa Univer y en el cual, se ha relacionado el número de madres por ciudad, el cargo y el número de obsequios entregados.

Procesos de Selección y Formación

Dentro de este apartado se tiene en cuenta el apoyo en procesos de selección, creación de informes, ruterros de inducción, procesos de verificación de título y formación.

Tabla 10.*Procesos de selección e informes psicotécnicos*

Nº procesos	Nº vacantes	Ciudades	Cargos
1	1	Santa Marta	asesor de óptica
2	1	Cartagena	asesor de óptica

3	1	Pereira	asesor de óptica
4	2	Bucaramanga	asesor de óptica
5	2	Bucaramanga	asesor de óptica

Informes Psicotécnicos

Nº Informes	Pruebas Psicotécnicas
	16N
23	IPV
	D-Global

Fuente: Autoría propia

En la Tabla 10. se exponen los 5 procesos de selección que fueron realizados en el proceso de selección de personal para la empresa Univer, los cuales que fueron solicitados mediante la requisición por parte del coordinador se zona correspondientes al cubrimiento de siete vacantes de asesor de óptica, además de reflejar la realización de 23 informes psicotécnicos de acuerdo a las pruebas mencionadas.

Tabla 11.

Proceso Verificación de Título.

LISTADO DE CARGOS VERIFICADOS	
Nº Cargo	Institución Educativa
1 aux. Enfermería	Escuela de Salud SAN PEDRO CLAVER
2 aux. Enfermería	Escuela de Auxiliares de Enfermería EAE
3 aux. Enfermería	Programas técnicos Laborales CAMPO ALTO
4 aux. Enfermería	Politécnico Internacional
5 aux. Enfermería	Escuela de Salud FUSDESA
6 aux. Enfermería	Instituto Nacional de Técnicas INTECS
7 aux. Enfermería	Escuela de programas Técnicos CEDEP

8	aux. Enfermería	Escuela en Administración y Salud ADMISALUD
9	aux. Enfermería	La Escuela de Auxiliares de Enfermería
10	Especialista en Oftalmología	La Fundación Universitaria SAN MARTIN
11	Especialista en Ortoptista	Fundación Universitaria del ÁREA ANDINA
12	Médico y Cirujano	Universidad Militar Nueva Granada
13	Optómetra	Fundación Universitaria del ÁREA ANDINA
14	Optómetra	Fundación Universitaria del ÁREA ANDINA
15	Optómetra	Fundación Universitaria SAN MARTIN
16	Optómetra	Universidad de LA SALLE
17	Optómetra	Universidad SANTO TOMAS
18	Optómetra	Universidad SANTO TOMAS
19	Optómetra	Universidad de EL BOSQUE
20	Optómetra	La Fundación Universitaria SAN MARTIN
21	Optómetra	Universidad METROPOLITANA
22	Optómetra	Universidad METROPOLITANA
23	Optómetra	Universidad METROPOLITANA
24	Optómetra	Universidad de LA SALLE
25	Optómetra	Fundación Universitaria del ÁREA ANDINA
26	Optómetra	Universidad METROPOLITANA
27	Optómetra	Universidad METROPOLITANA
28	Optómetra	Universidad METROPOLITANA

29	Optómetra	Universidad de LA SALLE
30	Optómetra	Fundación Universitaria del ÁREA ANDINA
31	Optómetra	Fundación Universitaria SAN MARTIN
32	Optómetra	Fundación Universitaria SAN MARTIN
33	Optómetra	Fundación Universitaria del ÁREA ANDINA
34	Optómetra	Fundación Universitaria del ÁREA ANDINA
35	Optómetra	Universidad de LA SALLE
36	Regente de Farmacia	Universidad del TOLIMA
37	Supra Especialista en Cirugía Plástica y de la Órbita	Fundación Oftalmológica de Santander FOSCAL

Fuente: Autoría propia

La Tabla 11. muestra el total de verificaciones de títulos realizados en las diferentes instituciones educativas en todo el país. Proceso importante como requisito legal para la habilitación de servicios de salud.

Tabla 12.

Ruteros de Inducción

Nº Ruteros	Cargos	Inducciones
7	Optómetras	3
3	Asesores de óptica	3

Fuente: Autoría propia

El rutero de inducción es un proceso de formación importante para el nuevo colaborador y para la empresa, pues es la forma de verificar que el colaborador recibe todas las herramientas básicas para un mejor desempeño de sus funciones.

Actividades que ya se mencionaron como el boletín de cumpleaños, se realiza de manera mensual y su publicación se hace por correo electrónico y en físico para la cartelera informativa de la empresa, este proceso se mantiene actualizado con el apoyo del área de nómina pues es, ésta área es quien entrega un listado actualizado con los últimos retiros e ingresos de la empresa y de acuerdo a esto se envían las felicitaciones correspondientes., otra labor es el programa de puntos univer que existe en la compañía y durante la pasantía se trabaja para volver a movilizarlo dejando plasmado el plan de acción para este fin (Ver anexo 11). También se realizan dos retos familiares que comprenden el envío de una fotografía, la cual permita visualizar las diferentes formas de compartir espacios familiares y el segundo construir un acrostico con la palabra familia o el apellido de la misma y de forma libre (Ver anexo 12), así mismo es importante mencionar el trabajo que se realizó en el proyecto Club amiguitos Univer en el cual se actualiza los datos de la Familia Univer en gran parte de las ciudades teniendo en cuenta: nombre completos del colaborador, ciudad, número de hijos con nombres completos y edades. En cuanto al proceso de formación el apoyo que se brinda es en cuanto a logística y seguimiento satisfactorio de su desarrollo.

DISCUSIÓN

Éste proceso de pasantía se planteó inicialmente el objetivo de implementar el programa de bienestar que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores de la empresa UNIVER PLUS Y UNIVER LTDA, el cual se expone de la misma manera que el presente trabajo frente a los resultados obtenidos por el mismo, para analizar dichos resultados a la luz de la teoría, y es que la participación que se logró en la muestra del 21,71% que representa a 91 personas de la compañía es satisfactoria relacionado con las 419 personas del 100% de la población, y a la vez ser el primer acercamiento a la implementación del programa de bienestar.

Para el éxito del programa de bienestar es importante identificar los factores relevantes de intervención, ya que permite fomentar el desarrollo y crecimiento en varios elementos que hacen parte del ambiente en el que se rodea el ser humano (Alonso & Escorcia, 2003)., y se ve reflejado en el impacto personal (96,6%) y laboral (89,9%) que llegan a tener estas actividades, además de afirmar su futura participación (98,1%) en actividades de esta naturaleza.

Este espacio brindó la oportunidad para que una parte de la muestra, los colaboradores de la empresa manifestaran algunas de sus necesidades e intereses que se organizaron entre los tres principales factores que intervine el programa: factor físico 45%, factor psicológico 15% y el factor de desarrollo personal y profesional con 15%, dejando espacio para identificar la percepción general de los colaboradores mediante los comentarios que corresponden al 25% de participación sobre la encuesta de satisfacción, que permite evaluar este impacto y obtener herramientas para seguir trabajando en pro del bienestar laboral de los empleados.

CONCLUSIONES

En consecuencia de este proceso, se logró la implementación de este programa de bienestar, el cual resulta importante para la organización dado que, y como lo menciona Torres (2017), es la forma de contribuir al desempeño laboral y productividad del trabajador además de aportar al mejoramiento de su calidad de vida a través de un incentivo y motivación diferente a la representación monetaria.

Por otro lado y atendiendo a todo lo anterior, se concluye que el 21% de participación, el 96,6% de impacto personal y el 89,8% en impacto laboral frente al programa son muy buenos resultados, considerando éste el inicio, el arranque y posicionamiento del programa de bienestar en la compañía, teniendo en cuenta un tiempo de trabajo cerca de 4 meses aproximadamente, aunque este proyecto no se logra realizar sin la cooperación de todos los participantes y el direccionamiento y acompañamiento de las profesionales en el área de psicología quienes gracias a ellas se alcanza una mayor comprensión, agilidad y facilidad durante este proceso. Sin embargo, es importante resaltar el compromiso que tiene la empresa Univer para con estas prácticas que se buscan mantener en el tiempo.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que Univer es una empresa que permanece en constante crecimiento y la cual se caracteriza por la búsqueda de estrategias que permiten mejorar la prestación de su servicio, se recomienda dar continuidad y alimentar el programa de bienestar con algunas de las sugerencias, necesidades e intereses propios de los participantes que fueron registradas en la encuesta de satisfacción la cual fue realizada para este proyecto.

Además, cabe resaltar y recomendar la importancia de implementar estrategias que favorezcan un mayor cubrimiento en el alcance de los programas frente a los grupos de trabajo, al igual que mantener la continuidad y permanencia del programa contribuyendo a la motivación y credibilidad del mismo frente los colaboradores.

Así mismo movilizar e incentivar el uso y aprovechamiento de los beneficios que ofrece la compañía, esto con el fin de ir creando conciencia, sentido de pertenencia y cultura organizacional.

REFERENCIAS

- Palacio, L & Escorcía de Vásquez, I. (2003). El ser humano como una totalidad. *Salud Uninorte*, (17).
- Calderón, G., Murillo, S & Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe*, 16(25), 109-137.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México D.F, México: The McGraw-Hill.
- Collado, M., López, G. & Prieto, J. (2011). *Guía Técnica y de Buenas Prácticas en Reclutamiento y Selección de Personal (R&S)*. Madrid: Colegio oficial de psicólogos Madrid.
- Correa, J. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Semestre Económico*, 10 (2), 87-102.
- Duro, A. (2005). Calidad de Vida Laboral y Psicología Social de la Salud en el Trabajo hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental de origen psicosocial. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 56(1), 57-98.
- García, J., Palacios, B. & Espasandín, F. (2014), Manual práctico de responsabilidad social corporativa. Madrid. Pirámide.
- Laca, F., Majía, J. & Gondra, J. (2006). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. *Psicología y salud*, 16 (1), 87-92.

Martínez, A. (2011). *Responsabilidad social y educación en la familia: nuevos enfoques*. XII congreso internacional de teoría de la educación. Congreso llevado a cabo en Universidad de Barcelona.

Salgado, J. & Moscoso, S. (2008). Selección de personal en la empresa y las aapp: de la visión tradicional a la visión estratégica. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 16-24.

Pardo, L. (2013). Gestión del talento humano. *Revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales a.c*, 4(1), 60-71.

Portafolio (2014). *El bienestar de los empleados*. Recuperado de <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/bienestar-empleados-59924>

Organización de Estados Iberoamericanos. (S.f). *La familia en el proceso educativo*, La Habana, Cuba: especialistas del CELEP.

Revista Semana. (s.f). Por qué los millenials no duran en sus trabajos. Obtenido de <http://goo.gl/dFlaVj>

Torres, S, (2017). *El bienestar laboral en las empresas como responsabilidad social empresarial en Colombia*. (Trabajo de grado Administración de Negocios). Universidad de San Buenaventura Colombia, Facultad de Ciencias Empresariales, Medellín.

Virgüez, A. (2009). Guía Para Diseño Programa De Bienestar Laboral Sector Docente. Recuperado de http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles190204_archivo_pdf_guia_programa.pdf.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta de satisfacción

Cuéntanos tu experiencia

Esta encuesta nos permite conocer tu experiencia en las diferentes actividades que desarrolla el programa Horas Felices, la cual nos ayudará a ir mejorando constantemente en estos espacios que están diseñados especialmente para ti.

***Obligatorio**

1. ¿En que actividad de bienestar has participado? *

¿Quién es? - Resiliencia

¡La Mano Arriba! - Bailoterapia

No soy Fit - Nutrición

¿Dónde está la plata? - Inteligencia financiera

2. Nivel de satisfacción frente al lugar donde se realizó la actividad (luminosidad, infraestructura, temperatura, etc.) *

Muy satisfecho

Satisfecho

Medianamente satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

3. ¿El tema desarrollado tiene impacto para tu vida personal? *

Si

No

4. ¿El tema desarrollado tiene impacto para tu vida laboral? *

Si

No

5. Considero mi participación : *

Excelente

Buena

Regular

Malo

6. ¿Volverías a participar? *

Si

No

7. ¿Qué otras actividades te gustaría que desarrolláramos? *

Tu respuesta

Gracias por compartir tu experiencia.

ENVIAR

Anexo 3. Portadas virtuales de las ediciones del periódico institucional.



Ejemplo periódico impreso



ENTÉRATE DE LO QUE PASA.

Talento Vagando

El equipo de Talento Humano continúa con la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial y el Test de Orientación al Servicio. Las ciudades de Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Valledupar y Buenaventura, recibieron en este mes de julio la visita de las Días Irma Montero e Inma Martín para realizar dicha aplicación y expedir en los asistentes por su participación, la colaboración y el apoyo por parte de los jefes de área.

Bogota



Barranquilla



Santa Marta

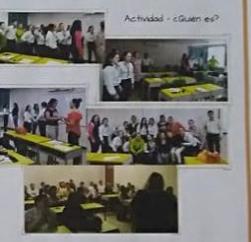


Valledupar



Programa de Bienestar Horas Felices

Actividad - ¿Quién es?



Dando continuidad al programa de Bienestar, la actividad ¿Quién es? se replicó para el área administrativa en la ciudad de Buenaventura, la cual se realizó en dos jornadas los días viernes 15 y viernes 27 de julio.

¡La mano amiga!

Baloterapia

El programa de bienestar busca mejorar la calidad de vida de los colaboradores que hacen parte de la familia Univer, obteniendo de manera positiva las áreas de esportamiento mediante actividades que permiten elevar el espíritu y motivar a mantener un buen estado de la salud física. Así que pensando en tu bienestar, el viernes 15 y el jueves 26 de julio se realizó la actividad "La mano amiga" para el grupo de trabajo del área comercial en las ciudades de Buenaventura y Montería.

Buenaventura contó con la participación de:

- Ivan Ortega (profesor de baile)
- Karime Acuña
- Katherine Martínez
- Laura Rueda
- Maria Camila Barrera



Montería contó con la participación de:

- Angie Sánchez
- Daisy Castilla
- Yaira Gomez
- Maria Isabel Ibañez



Esperamos y animate a cumplir con tus horas felices!



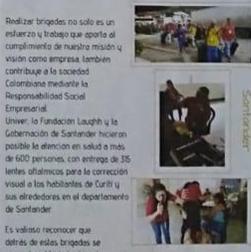
Orgullosamente Univer

Brigada Fundación Laughh

Realizar brigadas no solo es un esfuerzo y trabajo que aporta al cumplimiento de nuestra misión y visión como empresa, también contribuye a la sociedad Colombiana mediante la Responsabilidad Social Empresarial.

Univer, la Fundación Laughh y la Gobernación de Santander hicieron posible la atención en salud a más de 600 personas, con entrega de 35 lentes oftálmicos para la corrección visual a los habitantes de Curiti y sus alrededores en el departamento de Santander.

Es valioso reconocer que detrás de estas brigadas se encuentra el trabajo de cada persona que hace parte de la familia Univer, con los procesos y las resoluciones oportunas que se desarrollan al interior de la compañía.




Orgullosamente Univer

Brigada Fundación Laughh

Realizar brigadas no solo es un esfuerzo y trabajo que aporta al cumplimiento de nuestra misión y visión como empresa, también contribuye a la sociedad Colombiana mediante la Responsabilidad Social Empresarial.

Univer, la Fundación Laughh y la Gobernación de Santander hicieron posible la atención en salud a más de 600 personas, con entrega de 35 lentes oftálmicos para la corrección visual a los habitantes de Curiti y sus alrededores en el departamento de Santander.

Es valioso reconocer que detrás de estas brigadas se encuentra el trabajo de cada persona que hace parte de la familia Univer, con los procesos y las resoluciones oportunas que se desarrollan al interior de la compañía.



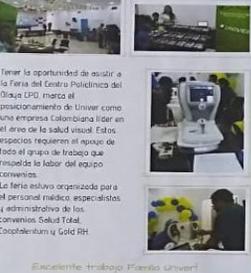

Brigada - Feria CPO

Bogota

Temer la oportunidad de acudir a la Feria del Centro Policlínico del Distrito CPO, marco el posicionamiento de Univer como una empresa Colombiana líder en el área de la salud visual. Estos espacios requieren el apoyo de todo el grupo de trabajo que respalda la labor del equipo comercial.

La feria estuvo organizada para el personal médico, especialistas, y administrativa de los convenios Salud Total, Cooperativa y Gold RH.

Excelente trabajo Feria Univer!



Doctores cHahnHelp

Alfonso Chaves
Gustavo Galán
Carlos Blanco

Profesionales que logran su meta:

- "Gran calidad humana"
- "Excelente atención"
- "Felicidades, que buena atención"
- "Excelente profesional"
- "Muy eficiente"

Profundo agradecimiento por su labor y compromiso!



¡EJEMPLO A SEGUIR!

Felicidades Auxiliares de Enfermería y Doctores en cHahnHelp.

Día a día el reconocimiento de los pacientes, se hace más evidente para los colaboradores quienes lideran la línea de frente y nuestros especialistas.

Auxiliares de Enfermería

Maria Camila Orozco & Andrés Ibarra

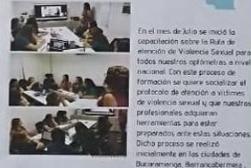


cHahnHelp

Programa de Formación UNIVERKidad

En el mes de julio se realizó la capacitación sobre la Ruta de Atención de Violencia Sexual para todos nuestros operadores, en nivel nacional. Con este proceso de formación se quiere socializar el protocolo de atención a víctimas de violencia sexual y que nuestros profesionales adquieran herramientas para estar preparados ante estas situaciones. Dicho proceso se realizó inicialmente en las ciudades de Buenaventura, Barranquilla, Valledupar y Bogotá.

Espera esta capacitación próximamente en tu ciudad!



¡NO IMPORTA, RIASE!

¿Cuál es el color de un ojo? ¿Cuál es el color de un corazón?

TIENE QUE TENER LAS RESPECTIVAS RESPUESTAS

Recuerda:

Reir previene los infartos, ya que los espasmos que se producen en el diafragma fortalecen los pulmones y el corazón




Elaborado por: Ingrid Lúcia Vakhovaya Leda, Psicóloga de Psicología.

Anexo 5. Celebraciones de Fechas especiales.

Día de la madre



Día del abogado



Día del ingeniero



Día de la enfermera



Día del asistente administrativo



Día del padre



Día de la madre



Anexo 6. Convenio Interinstitucional



Anexo 7. Capsulas Informativas.

SI TE DUELE EL ESTÓMAGO, VAS AL MÉDICO.
 SI TE DUELEN LAS MUELAS, VAS AL DENTISTA.
 SI TE DUELE LA ESPALDA, VAS AL FISIOTERAPEUTA.

A QUIÉN VAS CUANDO LO QUE TE DUELE SON TUS PENSAMIENTOS, TUS EMOCIONES, EL ALMA O EL CORAZÓN?

IR AL PSICÓLOGO NO ES ESTAR LOCO,
 IR AL PSICÓLOGO ES CUIDAR DE TU SALUD.

UNIVER OftalmoHelp

¿Y cómo es?

- Siempre tendrás tema para conversar.
- Disminuye el riesgo de padecer Alzheimer.
- Aumenta tu vocabulario.
- Aumenta la concentración.
- Lo mejor de todo, es **Gratis.**

UNIVER OftalmoHelp

LA EN SERIO!

NO ESPERES A TENER SED, SENTIRLA ES UNA ADVERTENCIA DEL CUERPO.

FRUTAS RICAS EN AGUA: MELÓN, SANDÍA, PERA, MELOCOTÓN Y NARANJA.

A PARTIR DE LOS 30°C, EL CUERPO SE DESHIDRATA RÁPIDAMENTE.

PONLE TÚ TOQUE CON RODAJAS DE LIMÓN, HOJAS DE NARANJA O MENTA.

H₂O

OftalmoHelp UNIVER

¿CUÁNTAS LLEVAS?

EN PROMEDIO SONREÍMOS ASÍ:

Adultos vs. **Niños**

25 veces vs. **300 veces**

adultos sonríe... No hay resultados de búsqueda para "adultos sonriendo"

UNIVER OftalmoHelp

Protocolo de salud telefónico OftalmoHelp.

Contestar, saludar, identificarse y ofrecer ayuda.

Personal OftalmoHelp

OftalmoHelp, buenos días habla con Pepito Pérez ¿En qué le puedo ayudar?

Despedirse adecuadamente: Que tenga buen día, fue un gusto atenderle.

UNIVER OftalmoHelp

Anexo 8. Mamitas Univer

Mamitas Univer							
Nombre	Cargo	Área	Dotación	Fecha Probable de Parto	Género	Edad	Entregado
Gloria Carvajal	Directora Nacional Administrativa	Administrativo	N.A	feb.-18	Niña	3 meses	x
Margie Velasco	Asistente Talento humano	Administrativo		mar.-18	Niño	2 meses	
Lilla Johanna Ortiz Sanchez	Auxiliar cuentas médicas	Administrativo					
Leidy Sanabria	Asesor de Óptica	Comercial	OK	ene.-18	Niño	Retirada	
Yurley Paola Orjuela	Asesor de Óptica	Comercial	OK	oct.-17	Niño	Retirada	
Jhoalis Paola Guzmán	Aprenidiz SENA	Administrativo	N.A	jun.-18	Niña		



Anexos 9. Verificaciones de Titulo

D	E	F	G	H	I	J	K
75	33763237	optometria	Fundación universitaria San Martín	xx	02/03/18	Secretaria General	secretaria_general@zarmartin.edu.co
76	52089860	auxiliar de enfermería	escuela de salud SAN PEDRO CLAVERA	xx	02/03/18	secretaria	secretaria@escueladesaludsanpedroclaver.com
77	1.022.353.898	auxiliar de enfermería	Escuela de auxiliares de enfermería EAE	xx	05/03/18	directora	escuela_auxiliaresenfermeria@gnail.com
78	52.977.850	Optometria	Fundación Universitaria del área andina	xx	07/03/18	Secretaria General	secretaria-general@areandina.edu.co
79	79.953.117	auxiliar de enfermería	programas técnicos laborales CAMPO ALTO	xx	14/03/18	secretaria	verificaciondentulo@campoalto.edu.co
80	1.016.451.233	auxiliar de enfermería	Policlinico Internacional	xx	14/03/18	Auxiliar de caja	jesica.nordens@ps.edu.co
81	42.142.022	optometria	Fundación Universitaria del Área Andina	xx	27/03/18	Diana Sofia Granados	dgranados@areandina.edu.co
82	42.142.022	Especialista Cristiana	Fundación Universitaria del área andina	xx	27/03/18	Secretaria General	secretaria-general@areandina.edu.co
83	52.934.911	optometria	Fundación universitaria San Martín	xx	12/03/18	Secretaria General	secretaria_general@zarmartin.edu.co
84	52.833.918	auxiliar de enfermería	escuela de salud FUDESA	xx	26/03/18	registro y control	gerencialfudesa@hotmail.com
85	21.819.883	Optometria	Universidad de la Salle	xx	02/04/18	secretaria general	sgeneral@lasalle.edu.co
86	1.196.644.048	Optometria	Universidad santo tomas	xx	04/04/18	secretaria general	dircegen@ustabuco.edu.co
87	1.122.816.570	Optometria	Universidad del Bosque	xx	04/04/18	secretaria general	verificacortitulo@unibosque.edu.co
88	36.361.688	auxiliar de enfermería	Instituto Nacional de Técnicas INTECS	xx	09/04/18	mercadeo	mercadeo@intecscolumbia.edu.co
89	52.074.844	optometria	La Fundación Universitaria SAN MARTIN	xx	09/04/18	secretaria general	secretaria_general@zarmartin.edu.co
90	1.122.465.714	optometria	Universidad Metropolitana	xx	18/04/18	vice rectoria	vice-rectoria@unimetro.edu.co
91	55.221.644	optometria	Universidad Metropolitana	xx	18/04/18	vice rectoria	vice-rectoria@unimetro.edu.co
92	32.882.281	Optometria	La Universidad Metropolitana	xx	19/04/18	vice rectoria	vice-rectoria@unimetro.edu.co
93	52.228.557	auxiliar de enfermería	CEDEP- Escuela de Programas Técnicos	xx	28/04/18	registro y control	registroycontrol@cedep.edu.co
94	1.123.865.250	Optometria	La Universidad Metropolitana	xx	04/05/18	vice rectoria	vice-rectoria@unimetro.edu.co
95	33.272.974	Optometria	La Universidad Metropolitana	xx	04/05/18	vice rectoria	vice-rectoria@unimetro.edu.co
96	35.483.348	optometria	Universidad de la salle	xx	18/05/18	secretaria general	sgeneral@lasalle.edu.co
97	1.070.531.556	auxiliar de enfermería	Escuela en administración y salud ADMISALUD	xx	05/06/18	secretaria general	funadmisalud@gmail.com
98	38.750.219	Optometria	Fundación Universitaria del área andina	xx	05/06/18	secretaria general	secretaria-general@areandina.edu.co
99	352.787.277	Optometria	Fundación San Martín	xx	05/06/18	secretaria general	secretaria_general@zarmartin.edu.co
100	17.524.306	Optometria	La Fundación Universitaria San Martín	xx	14/06/18	secretaria general	secretaria-general@zarmartin.edu.co
101	79.370.572	Regenero de Farmacia	Universidad del Tolima	xx	19/06/18	secretaria	paginaweb
102	1.088.015.766	Optometria	Fundación del área andina	xx	06/07/18	secretaria general	secretaria-general@areandina.edu.co
103	52.712.836	Especialista en Otorrinolaringología	La Fundación Universitaria SAN MARTIN	xx	06/07/18	secretaria general	secretaria-general@zarmartin.edu.co
104	52.712.836	Médico Cirujano	Universidad Filmar Nueva Granada	xx	19/07/18	registro academico	registro_academico@unifmar.edu.co
105	52.712.836	Supraspecialista en cirugía plástica y de la Ombra	Fundación Otorrinolaringológica de Santander - FOSCAL	xx	12/07/18	admisiones	otofonofos@gmail.com
106	30.393.249	auxiliar de enfermería	La Escuela de Auxiliares de Enfermería	xx	19/07/18	secretaria	areandina2010@hotmail.com
107	1.088.273.921	Optometria	La Fundación Universitaria del Área Andina	xx	09/08/18	secretaria general	secretaria-general@areandina.edu.co
108	79.311.646	Optometria	Universidad de la salle	xx	14/08/18	secretaria general	sgeneral@lasalle.edu.co

Anexo 10. Formatos Ruteros de Inducción

UNIVER		RUTERO DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN	
Escriba		UNIVER	
Nombre:		Ciudad: Bucaramanga, Cartagena y Medellín	
Cargo: Asesor de óptica		Fecha y Hora:	
Departamentos y Temas que aprendí:			
Teléfono Humano (2 horas)		Conocimiento general de la empresa, funcionamiento de las empresas, límites del departamento, socialización reglamento interno de trabajo. Capacitador: Paula Medina	
Dirección Comercial (2 horas)		Sistema POS, ley 2252 de 2016, Sistema comercial Capacitador: Carolina Ochoa	
Dirección Clínica (2 horas)		Políticas de servicios, temas de óptica, tema de lentes, historias clínicas, información de los pacientes y formatos. Capacitador: Dr. Roberto de la Hoz	
Productos (2 horas)		Productos de óptica univier (CA S.A. Productos marca propia como Oak, 2.0 HD y Oak 2.0 20, Oak 2.0 HD, unites @optica, lentes progresivas marca propia, lentes especiales Oak Vision, Oak HD, lentes especiales, Blue de venta especialización, lentes y lentes de contacto). Capacitador: Jorge Torres	
Administrativo (2 horas)		Baldar de habitación 2, Baldar de habitación 4, Procesos administrativos Capacitador: Wilson Pulido	
Calidad (2 horas)		Seguridad del Paciente, Sistema univier de habitación, PANBC, internet Capacitador: César Guerrero	
Seguridad y Salud en el Trabajo (2 horas)		Historias clínicas en Seguridad y Salud en el Trabajo, políticas de seguridad y salud en el trabajo, política de NO consumo de Alcohol, Drogas y Tabaquismo, reglamento de higiene y seguridad industrial, Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, comité de Convivencia Laboral, políticas y riesgos en el trabajo, responsabilidades clínicas en Seguridad y Salud en el Trabajo, Nivel Directivo - Supervenientes inmediatos - Trabajadores, derechos y deberes del Empleador, Empleados y Deberes del Trabajador, documentación en SSOE, SS	

UNIVER		RUTERO DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN	
Escriba		UNIVER	
Oficina en el uso adecuado de los Elementos de Protección Personal:		Capacitador: Daniel Valencia	
Eventos Médicos (2 horas)		Departamento Actualización Invi Capacitador: Evelyn Góndola	
Contabilidad (2 horas)		Tiempos, Formatos, procesos para el resguardo de movimientos contables Capacitador: Diana García	
Software (2 horas)		Sistema POS y HIS Capacitador: Mariana Pardo	
Sistemas de Área		Presentación General, uso de plataforma SAPOL (registro de incidentes) Resolución de problemas generales Capacitador: Felipe Aguirre	
Confirme que: revisó la ruta de acceso a la plataforma SSOE, donde puede consultar la información completa acerca de todos los temas vistos en cada área. Asimismo, me fue socializado el reglamento interno de trabajo y de higiene y de seguridad industrial.			
Firma del colaborador: _____			
Nombre del colaborador: _____			
CC No: _____			

Rutero asesor de óptica.

Anexo 11. Programa puntiuniver

PROGRAMA
**PUNTOS
UNIVER**





1. Movilizar el programa

2. Identificar el método para ganar puntos.



3. REALIZAR CATÁLOGO DE PREMIOS



1. Activación del programa



Ranking de puntos a partir de: 30 - 50, 51 - 100, 101 - 200.

2. Para ganar puntos



- Documentación de ingreso "ok" (Teresa & Carolina).
- Referidos.
- Carné de vacunas (Ronald).
- Actualización de datos.
- Participación en actividades del departamento.
- presentación soporte uso de beneficios.
- Tapipuntos.

3. Canje de puntos

Premios:

- Los puntos tendrán Fecha de vencimiento, cada 6 meses.
- La redención se podrá realizar cada vez que el colaborador decida.
- Los puntos se pueden acumular por equipos para redención.

Reloj Razza, Termo Univer, cosmetiquera univier, gafas de sol hombre y mujer, vaso multiuso, kit de belleza, vaso con pitillo vintage.

Anexo 12. Retos Familiares

Actividad Retos familiar



Ganadores

