

REDISEÑO DEL PROGRAMA DE BIENESTAR EN LA EMPRESA CALL CENTER S.A.

MABEL RAMÓN

PROFESIONAL EN GESTIÓN HUMANA

ASESORA DE PASANTÍA

LINA PAOLA FONSECA CASTAÑEDA

ESTUDIANTE DE PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

BUCARAMANGA

JULIO 2015

## Tabla de contenido

Introducción.....	5
Misión .....	5
Visión.....	5
Política de calidad .....	5
Los valores institucionales .....	6
Justificación.....	6
Objetivo general.....	6
Objetivo específico.....	7
Marco teórico.....	7
Diagnóstico de la Institución.....	13
Metodología y Ejecución.....	15
Resultado .....	19
Evaluación de clima organizacional .....	19
Programa de Incentivos desde el área de Bienestar .....	26
Programa de beneficios laborales: .....	29
Inclusión laboral de personas en situación de discapacidad. ....	35
Discusión .....	38
Conclusión.....	39
Referencias.....	40
Anexo .....	43

## **RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO**

**TITULO:** REDISEÑO DEL PROGRAMA DE BIENESTAR EN LA EMPRESA CALL CENTER S.A.

**AUTOR(ES):** Lina Paola Fonseca Castañeda

**FACULTAD:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR(A):** Mabel Ramón

### **RESUMEN**

El psicólogo en las organizaciones ocupa un lugar fundamental, en donde desarrolla y potencializa el capital humano, para contribuir al crecimiento y desarrollo de las organizaciones; por esto, hoy en día las grandes organizaciones se encuentran en continuo crecimiento con el fin de generar valor agregado y diferenciarse de otras empresas por medio de su capital humano. En las organizaciones es de suma importancia desarrollar competencias que aumenten la productividad a través de programas orientados al bienestar de los empleados y de sus familias, siendo estos programas los que hacen parte del crecimiento de cada uno de ellos. En la empresa Call Center S.A. desde el Departamento de Gestión Humana se visualizó la necesidad de constituir el área de Bienestar, en aras de cumplir con uno de los principales objetivos organizacionales, convertirse en la mejor empresa del sector para trabajar. Por estos motivos se identifica la necesidad de rediseñar los objetivos del programa de bienestar laboral en la empresa. Para lograr el bienestar social en la empresa se creó los programas de bienestar el cual se encuentra direccionado de acuerdo a los objetivos estratégicos siendo esta la mejor empresa del sector para trabajar la cuales han generado impacto positivamente en la cultura y el clima organizacional. La empresa Call Center S.A. es una organización que piensa, cree y le apuesta al talento humano que tiene, cree firmemente en los programas de bienestar y desarrollos sociales para garantizar el cumplimiento de este propósito.

### **PALABRAS CLAVES:**

Bienestar laboral, programas de bienestar, inclusión laboral, incentivos.

**V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

## **GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** WELLNESS PROGRAM REDESIGN IN THE COMPANY CALL CENTER S.A.

**AUTHOR(S):** Lina Paola Fonseca Castañeda

**FACULTY:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR:** Mabel Ramón

### **ABSTRACT**

The psychologist in each organization occupies a fundamental work, where develops and enhances the human capital, to contribute the development and growth of the organization. That is the reason why, currently large organizations are in continue development in order to generate an added value and to differentiate of other companies through its human capital. In each organization it is important to develop domains that increase the productivity through programs with an orientation to the welfare of employers and their families, still being these programs which are part of the growth of each one them. In the company Call Center S.A from the department of human resources management it was displayed the requirement to build-up the wellness area, with the intention to comply with one of the principal organizational objectives, being the best company of the area to work. For these reason is identified the need to redesign the objectives of the labour wellness program in the company. To achieve a social welfare was created the wellness programs which correspond to each strategic objectives, being the best company on the area to wok, that has generate a positive impact in culture and organizational climate. The company Call Center S.A think, believe and contribute to the human talent, finally believes in wellness programs and social developments in order to assure de fulfilment of this purpose.

### **KEYWORDS:**

Labour wellness, wellness programs, labour inclusions, incentives.

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**

## Introducción

El psicólogo en las organizaciones ocupa un lugar fundamental, en donde desarrolla y potencializa el capital humano, para contribuir al crecimiento y desarrollo de las organizaciones; por esto, hoy en día las grandes organizaciones se encuentran en continuo crecimiento con el fin de generar valor agregado y diferenciarse de otras empresas por medio de su capital humano.

La empresa Call Center S.A. trabaja con el propósito no solo de incrementar su capital económico y crecer como empresa, sino convertirse en la mejor empresa para trabajar del sector, donde su principal diferenciador son los empleados. Debido a esto, la empresa se ha interesado en constituir - dentro del departamento de gestión humana - el área de bienestar, en la cual se busca desarrollar programas de bienestar que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, generando actitudes favorables que fortalezcan los diferentes estilos de vida reflejados en la producción.

### Descripción de la organización

La empresa Call Center S.A., ubicada en la ciudad de Medellín, Bogotá, y Cartagena, se dedica a desarrollar procesos especializados y a la medida de las necesidades de sus Aliados Estratégicos (BPO). Cuenta con 4 unidades estratégicas de negocio Cobranza, Fabrica de Procesos, Contact Center y Sondeos de Opinión a empresas de diferentes sectores. En busca de alcanzar estos ideales, Call Center S.A. tiene como parte de su direccionamiento estratégico los siguientes aspectos:

*Misión: Transformar las necesidades de nuestros aliados en soluciones efectivas y a afectivas a partir de estrategias creativas y a la medida.*

*Visión: Generar relaciones cercanas, basadas en nuestros valores que fortalezcan esta gran familia con un enfoque sostenible y guiados por la pasión de servir e innovar en el mercado global. Con el objetivo de Ser la mejor empresa para trabajar del sector.*

*Política de calidad: Gestionamos sueños a través de soluciones efectivas y afectivas por medio de nuestros servicios de Cobranzas, Contact center, Fabrica de procesos y sondeos de opinión dispuestos a escuchar, con coherencia, Constancia y Humildad con un alto nivel en*

*infraestructura tecnología lo que nos hace ser confiables y seguros en la prestación de nuestros servicios, cumpliendo con los requisitos de nuestros aliados estratégicos de tal manera que logremos generar relaciones cercanas y permanente innovación en nuestros procesos, con un manejo confidencial, oportuno de la información y de manera continua en los procesos.*

Los valores institucionales para la empresa son de suma importancia ya que con estos, la empresa busca fortalecer el concepto de familia generando impacto en toda la población por medio de los valores corporativos; estos son: Coherencia, constancia, escucha y humildad, con los que, a su vez, ayudan a formar la cultura organizacional.

### **Justificación**

En las organizaciones es de suma importancia desarrollar competencias que aumenten la productividad a través de programas orientados al bienestar de los empleados y de sus familias, siendo estos programas los que hacen parte del crecimiento de cada uno de ellos.

Con base en este ideal se da la implementación del área de bienestar laboral en las organizaciones, con el objetivo de desarrollar en el personal un mayor sentido de pertenencia, compromiso y motivación hacia la institución para la cual laboran, mejorando así su calidad de vida y generando - a su vez - mayor productividad para la compañía.

Luego de realizar un diagnóstico acerca del programa de bienestar de la empresa Call Center S.A., se evidencia que este no se está cumpliendo a cabalidad, mientras que para subsanar esta situación, se está procediendo a realizar actividades en fechas especiales para la compañía; las cuales no están diseñadas en su totalidad para el goce de los empleados.

En un primer acercamiento en el tema, desde el Departamento de Gestión Humana se visualizó la necesidad de constituir el área de Bienestar, en aras de cumplir con uno de los principales objetivos organizacionales, convertirse en la mejor empresa del sector para trabajar. Por estos motivos se identifica la necesidad de rediseñar los objetivos del programa de bienestar laboral en la empresa Call Center S.A.

Objetivo general

Rediseñar el programa de bienestar en la empresa Call Center S.A. para contribuir en la calidad de vida de sus empleados, generando actitudes favorables que fortalezcan el desempeño laboral, viéndose esté reflejado en la productividad de los mismos.

#### Objetivo específico

Estructurar planes de incentivos desde el área de bienestar que influyan positivamente en el desempeño laboral de los empleados.

Plantear programas de beneficios laborales que influyan positivamente en la calidad de vida de los empleados de la empresa Call Center S.A.

Fomentar la responsabilidad social empresarial por medio de la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad en la empresa Call Center S.A.

Realizar evaluación de clima organizacional en la empresa Call Center S.A.

#### **Marco teórico**

Para muchas organizaciones han encontrado su prosperidad y el bienestar de sus integrantes aplicando la filosofía “El mejoramiento de la calidad de vida de los seres humanos ya sean clientes o colaboradores, como el propósito superior de la actividad empresarial” en donde le apuestan a la calidad de vida de todos sus empleados como estrategia fundamental para aumentar la productividad empresarial (Castillo, 2007).

Anteriormente en el siglo XVII y XVIII para los empresarios su único objetivo era generar ganancias en su empresa, sin importar las condiciones de trabajo en las que se encontraran sus empleados. A mediados del siglo XIX toma fuerza el movimiento de la asistencia social, con el propósito de ofrecer a los trabajadores mejores condiciones de vida garantizados por la ley; en la cual surgen los beneficios laborales como respuesta a las exigencias de los sindicatos, a las intenciones de los empresarios y las tendencias sociales. Para el siglo XX las organizaciones comienzan a darle importancia al tema de la seguridad industrial, capacitaciones del personal, selección, salarios y bienestar social a través del departamento de administración del personal, más adelante las organizaciones comienzan a llamarlo como recursos humanos para designar el área y proceso de la gestión del personal, es así donde el

psicólogo empieza incursionar en las organizaciones trabajando temas de remuneración en el desempeño laboral, diferentes estilos de liderazgo, creación de perfiles de cargo entre otros. (Castillo, 2007)

A lo largo del tiempo, los psicólogos se han dedicado a conocer, entender y dar explicaciones acerca de los factores que intervienen en nuestras formas de pensar y actuar. Por esto, en la actualidad existen diversos campos en los cuales el psicólogo puede ejercer su profesión, como es el campo organizacional, cuyo objeto de estudio es el comportamiento humano en el ámbito de las organizaciones sociales y empresariales.

La psicología organizacional surgió a principios del siglo XX por Walter Dill Scott, debido a su interés de aplicar una nueva técnica en el ámbito de la publicidad, por medio del libro “la teoría de la publicidad”, en donde se habla por primera vez acerca de los términos de la psicología enfocados al mundo laboral. Así mismo, se encuentra el alemán Hugo Munsterberg, quien participó como fundador de la psicología aplicada en la industria, donde publicó en el año 1913 “psicología de la eficiencia industrial” dando paso al estudio y la aplicación de los métodos, acontecimientos y principios de la psicología a las personas en el lugar de trabajo. (Universidad Nacional Autónoma de México, 2002)

En la actualidad el rol del psicólogo en las organizaciones es estudiar el comportamiento humano dentro de una organización en función a su participación en factores o procesos tales como la cultura, el clima, la motivación, el liderazgo, la toma de decisiones, la comunicación, la productividad y la satisfacción laboral (Andía, s.f). En diversas organizaciones el departamento que realiza los procesos que se han nombrado anteriormente se denomina departamento de gestión humana o recursos humanos la cual aparece como un nuevo sistema de aprendizaje y desarrollo tecnológico y político de la gerencia moderna para dirigir y potenciar el desarrollo de competencias de las personas a través del trabajo coordinado y de la gestión de estrategias de mejoramiento del conocimiento (Prieto, Villasmil & Urdaneta, 2011).

La dirección de gestión humana está compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades realizadas por una organización con el objeto de obtener, formar, motivar, retribuir y desarrollar a las personas que requieren en sus diferentes estructuras para

crear una cultura organizacional donde se equilibren los diferentes intereses y se logren los objetivos y metas organizacionales efectivamente” (Aguilera, s.f). En las empresas grandes y algunas medianas, aparece el departamento de gestión humana con funciones dirigidas a maximizar el recurso máspreciados para estas organizaciones que es el capital humano (Castillo, 2007) en donde se encargar de potencializar las cualidades y fortalezas que tiene cada uno de sus empleados. Es por esto que en la empresa Call Center el departamento de Gestión Humana tiene como objetivo proporcionar a la compañía personal competente de acuerdo a las necesidades del mercado y de los procesos, para garantizar el correcto desempeño y cumplimiento de la misión de la compañía velando por el bienestar laboral de todo el personal, en donde realizan procesos de selección, contratación - retiros, nomina, capacitación y procesos de bienestar.

El área de gestión humana está ejerciendo un rol de liderazgo en el objetivo de constituir a la compañía como el mejor lugar para trabajar y gracias a este enfoque se rediseño el proceso de Bienestar en la empresa Call Center S.A, se identifica que el proceso de Bienestar es fundamental para las empresas específicamente en esta ya que además de trabajar para incrementar sus rendimientos económicos y lograr ser una empresa rentable, ha establecido dentro de sus objetivos organizacionales, convertirse en la mejor empresa del sector para trabajar. Por esto desde la gerencia se contempla dentro de sus prioridades, desarrollar estrategias organizacionales que fomenten el bienestar en todos los empleados de la empresa, teniendo en cuenta que el principal motor de las organizaciones son los empleados; según Chiavenato, (2000) citado por Atalaya, (2001) “las personas planean, dirigen y controlan las empresas para que funcionen y operen efectivamente”. Sin personas no existe organización, de modo que toda organización está compuesta por personas de las cuales se depende para alcanzar el éxito y mantener su continuidad; por esto, es importante fortalecer el área de Bienestar, con el fin de motivar al empleado, obtener una mayor disposición hacia el trabajo y aumentar su productividad mejorando su desempeño laboral.

El bienestar laboral: “compromete el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento

importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que pertenece” (Mora, Bayona & Torrado, 2012). Es por esto que los programas de bienestar están dirigidos a incentivar y motivar el desempeño laboral que realizan los empleados y empleadores en las entidades a través de proyectos direccionados a la calidad laboral, de la mano de programas de incentivos.

Como se ha mencionado anteriormente los programas de bienestar se encuentran enfocados al cumplimiento del objetivo estratégico empresarial “ser la mejor empresa para trabajar”. Actualmente existe el instituto Great place to work quien afirma que para “lograr un gran lugar para trabajar se debe confiar en las personas para las que trabajan, estar orgullosas de lo que hacen y disfrutar de las personas con las que trabajan. Great place to work se encarga de investigar permanentemente lo que hace a las empresas un gran lugar para trabajar y capacita a las empresas que ese encuentran interesadas en convertirse en la mejor empresa, por medio de 5 dimensiones: credibilidad, respeto, justicia y orgullo – camaradería. (Great place to work, s.f).

Cada año la empresa Great place to work saca el listado de las mejores empresa para trabajar en diferentes países, en latino américa la empresa Macdonlad’s c se posiciono como una de las mejores empresas para trabajar en el año 2014 como un lugar donde los colaboradores pueden descubrir sus fortalezas, entender el significado de ser líder y desarrollar talentos que van a aportar a su trabajo en McDonald’s y más allá. Su mayor interés es invertir en capacitaciones para el desarrollo de sus funcionarios, cual representa un paso importante para el crecimiento profesional (Caccamese, 2014). Así mismo encontramos la empresa Falabella posicionada en el año 2015 por su trato cordial hacia el personal, ya que considera que la gente es su mayor riqueza y que la felicidad en el trabajo se traduce en la creatividad, innovación y calidad del servicio. Sus prácticas están orientadas a fortalecer una cultura organizacional cercana, basada en la confianza y en la construcción de una prosperidad colectiva. Falabella trabaja para que sus colaboradores se sientan parte de un gran proyecto, compartan propósitos, alegrías y triunfos, pues solo así es posible hablar de desarrollo, éxitos y sueños convertidos en realidad. (Great place to work, 2014).

Great place to work cree firmemente en que mejorar el lugar de trabajo trae beneficios en cuanto a la disminución en la rotación del personal, reducción en los costos por ausentismo,

aspirantes calificados para cubrir vacantes, aumento de la productividad y rentabilidad, mayor nivel de satisfacción de los clientes y lealtad de los mismos.

Hoy en día se habla sobre la influencia que tienen los líderes en su equipo de trabajo, en la cual ejercen un rol importante en la motivación de los empleados, es aquí donde se necesitan líderes que se preocupen por las necesidades de su personal, creando un ambiente de confianza y respeto. Para lograr un trato más cordial con los colaboradores se necesita adaptar en los supervisores el estilo del liderazgo transformacional el cual tiene como objetivo “transformar” a otros a ayudarse mutuamente, a mirar por los demás, a estar alentando y armonioso, y mirar hacia fuera para la organización como un todo” (The new vision business in the world). El individuo que implementa este estilo de liderazgo aumenta la motivación, la moral y el rendimiento de su grupo de seguidores, este tipo de líderes logra estimular la participación de sus colaboradores en diferentes proyectos generando mayores niveles de esfuerzo en su equipo de trabajo direccionado al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Por esto para el área de bienestar es muy importante trabajar la motivación en los empleados con el apoyo de los líderes de la compañía. La motivación es la fuerza que mueve a cada individuo para satisfacer sus necesidades. La motivación según Castillo (2007) lo define como: “proceso mediante el cual cada trabajador cumple su tarea con eficiencia para lograr un resultado”, así mismo se entiende que la motivación es la respuesta a las necesidades de cada trabajador en la cual el área de bienestar se encarga de ofrecer herramientas y condiciones que faciliten la satisfacción de dichas necesidades.

La estrategia que utilizan hoy en día las organizaciones para aumentar la motivación en los trabajadores es resaltar el reconocimiento por sus logros laborales. Los reconocimientos o premios por el desempeño laboral se realizan por medio de programas de incentivos ya sean económicos o no económicos como indicadores de logro en donde animan y felicitan al empleado por su buen rendimiento laboral. “La gran motivación por parte de los empleados genera un bienestar psicológico dentro de la organización disminuyendo los índices de deserción y rotación” (Sepúlveda, 2013).

Para Forehand y Gilmer (citado por Sepulveda, 2013) “gran parte del éxito organizacional depende del clima laboral que perciben los empleados” por lo tanto se considera importante evaluar y medir en toda organización el clima organizacional como elemento primordial para mejorar el bienestar laboral que tiene cada uno de los empleados acerca del contexto laboral en el que están. “El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.” (Sandoval, 2004), repercutiendo en la eficiencia y motivación del empleado; así mismo el diagnóstico de clima brinda una retroalimentación sobre esos procesos que afectan las conductas en las entidades, permitiendo desarrollar estrategias de mejoramiento dirigidos a cambios de actitudes y conductas, con el objetivo de elevar el desempeño laboral de cada empleado.

Para la empresa Call Center es de suma importancia llevar a cabo desde el área de bienestar el proceso de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad como responsabilidad social que tiene la organización por generar empleo en personas con limitaciones ya sean físicas o cognitivas. Se entiende por responsabilidad social “integración voluntaria por parte de las empresas; en la preocupación por solucionar y mejorar los asuntos sociales y medioambientales que estén relacionados con su campo de acción”. (García- Marzá, 2004).

Para entender más a fondo la importancia de realizar inclusión laboral para la población en situación de discapacidad, se necesita comprender en primera instancia el concepto de discapacidad desde la percepción de la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.). Citado por Miquijón, Penacho & Salas (2005), se define la discapacidad como: “... *cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano*. La discapacidad se caracteriza por excesos o insuficiencias en el desempeño de una actividad rutinaria normal, los cuales pueden ser temporales o permanentes, reversibles o surgir como consecuencia directa de la deficiencia o como una respuesta del propio individuo, sobre todo la psicológica, a deficiencias físicas, sensoriales o de otro tipo. Estas se clasifican de la siguiente forma:

- Discapacidad física

- Discapacidad psíquica
- Discapacidad sensorial
- Discapacidad intelectual

De acuerdo con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad citado por Soreyi, Roldan & Vásquez (2013), “... es un concepto que evoluciona y resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y barreras, debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás”.

Es decir, la discapacidad es una limitación que tiene la persona de realizar una actividad específica pero no por ello es incapaz de desenvolverse en esta; las personas en situación de discapacidad logran desarrollar otras habilidades que suplen la necesidad de realizar la actividad que no logran llevar a cabo por su discapacidad.

El estado hace referencia a la inclusión laboral como una responsabilidad social, ya que es deber de todo ciudadano, y en este caso de los empresarios, ayudar a mejorar la calidad de vida de esta población. Se entiende por responsabilidad social empresarial: “... *integración voluntaria por parte de las empresas; es la preocupación por solucionar y mejorar los asuntos sociales y medioambientales que estén relacionados con su campo de acción*”. (García- Marzá, 2004)

Cuando las empresas se hacen conscientes del deber que tienen frente a la sociedad en la que interactúan y deciden apoyar, tanto dentro como fuera de la organización en busca del bienestar de la sociedad, se habla de responsabilidad social empresarial. Así mismo promueve el desarrollo tanto personal como profesional protegiendo los derechos humanos, mejorando la calidad de vida de todo el personal de la organización.

#### Diagnóstico de la Institución

Se lleva a cabo la observación corporativa con el fin de realizar un diagnóstico de la institución enfocándose en las necesidades del área de Bienestar. Donde se identifica la importancia de rediseñar el programa teniendo en cuenta que las actividades no se estaban cumpliendo a cabalidad y adicionalmente con la adquisición de la nueva sede se hace posible la creación de nuevos proyectos direccionados al bienestar laboral, ya que cuenta con diferentes

espacios de esparcimiento para el mejoramiento de la calidad de vida de todo el personal de compañía.

## Metodología y Ejecución

Evaluación de Clima Organizacional					
OBJETIVO	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO	RECURSOS	ETAPAS	RESULTADOS
Se identifica la necesidad de evaluar clima organizacional con el fin de conocer la percepción que tiene todo el personal acerca de la empresa en donde trabajan para obtener un panorama más amplio sobre la satisfacción laboral de los empleados.	Enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, dirigido al 100% de la población que laboral en la empresa. Aplicación de cuestionario: forma A y forma B.	2 cuestionarios: Forma A consta de 64 ítems que va dirigido a las áreas de operación y el cuestionario Forma B consta de 56 ítems el cual va dirigido a las áreas administrativas con preguntas tipo Likert, la cual evalúa 5 variables: comunicación, Liderazgo, Necesidades y capacitación, Relaciones interpersonales y Motivación. Duración: 15 min -20 min	2.000 encuestas físicas, 2.000 lapiceros color negro, reserva de espacio: auditorio, medio de comunicación: correo electrónico	1. Se informa a todos los líderes de las áreas por medio de correo electrónico acerca de las fechas y lugar de aplicación de la encuesta. 2. Se realiza la explicación de la encuesta 3. Se procede a tabular los datos y se realiza informe. 4. Socialización de los resultados con Gerencia y Directores de áreas.	Diagnóstico de clima organizacional

**Programa de incentivos desde el área de Bienestar**

OBJETIVO	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO	RECURSOS	ETAPAS	RESULTADOS
Se identifica la necesidad de proporcionar políticas de incentivos con el propósito de reconocer el buen desempeño laboral de los empleados.	Enfoque cualitativo, técnica grupos focales en donde se organizaron reuniones con el comité primario con el fin de establecer políticas de incentivos y variables de medición para el empleado del mes	Desarrollo de las variable de mediciones para los diferentes cargos del empleado del mes, desarrollo del aplicativo empleado del mes, Categorías a los premios Jorge Aurelio Corchuelo y Fernando Corchuelo. 2 Reuniones con el comité primario.	Mejor empleado del mes: instalaciones del salón feliz, variables de medición, Materiales Carnet salón feliz y hojas membretadas, Aplicativo empleado del mes. Premios Jorge Aurelio Corchuelo y Fernando Corchuelo: Medios de comunicación: intranet y correo electrónico, Trofeos, diplomas, categorías de los premios, reserva del auditorio y decoración del espacio y cámara.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se crea el proyecto " el mejor empleado del mes" el cual consiste en premiar a todos los empleados que cumpla con las variables de medición.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El director o gerente de cada área registra los ganadores en el aplicativo "empleado del mes"</li> <li>2. Se procede a imprimir carta que va dirigida a la familia del empleado en donde felicita a la persona por su buen desempeño.</li> <li>3. Se entrega el primer día de la semana del mes la carta y el carnet el cual le da acceso al salón feliz.</li> <li>4. Cada empleado del mes tiene derecho a utilizar en cualquier momento el salón feliz el cual está abierto de 8:00 am -6:00pm.</li> <li>5. Al final de cada mes se recoge el carnet.</li> </ol> Premios Jorge Aurelio Corchuelo y Fernando Corchuelo se realizan una vez al año en donde se reconocer al empleado por su liderazgo, crecimiento tendencial, relación con el aliado, mejores prácticas, e innovación en su labor.	Evidencia fotográfica de la realización de este proyecto, índice del personal que tienes acceso a los beneficios del empleado del mes

**Inclusión laboral de personas en situación de discapacidad**

OBJETIVO	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO	RECURSOS	ETAPAS	RESULTADOS
<p>Se identifica por parte de Gerencia la necesidad de hacer inclusión laboral con personas en situaciones de discapacidad teniendo en cuenta las nuevas instalaciones creadas para el personal con limitación física y visual con el fin de realizar responsabilidad social - laboral</p>	<p>Enfoque cualitativo, técnica grupo focales en donde se realizó reuniones con la alcaldía de Medellín y la institución Sena para la ejecución de dicho proyectó. Metodología de trabajo por medio de talleres formativos.</p>	<p>Formato de entrevista y Formato de contratación.</p>	<p>Apoyo de la institución Sena y la alcaldía de Medellín. Diferentes espacios de la compañía como sala de capacitaciones y auditorio. Medios de comunicación: correo electrónico</p>	<p>1. Se realiza acercamiento sobre el tema de Inclusión laboral de personas en situación de discapacidad participando en el programa del tour de la inclusión realizado por la alcaldía de Medellín con el fin de conocer y vivenciar más afondo el proceso que se lleva acabo al contratar dicha población en la empresa. 2. Una vez realizado el proceso de empalme y conocimiento sobre el tema, se procede a ejecutar junto con el SENA talleres y capacitaciones para preparar, concientizar y sensibilizar, al personal que trabaja actualmente en la empresa y así mismo crear grupos de multiplicadores con el fin de capacitarlos en temas sobre las personas en situación de discapacidad. 3. Se inicia el tema de selección y contratación para las vacantes acompañado de la institución SENA, la cual nos apoyó con el proceso de reclutamiento, pruebas psicotécnicas y entrevistas. 4. Se realiza acompañamiento a las personas en situación de discapacidad y a sus líderes con el fin de mejorar el proceso de adaptabilidad de ambas partes.</p>	<p># personas contratadas en situación de discapacidad</p>

**Programas beneficios laborales**

OBJETIVO	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO	RECURSOS	ETAPAS	RESULTADOS
Se identifica la necesidad de crear programas de beneficios laborales con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los empleados, haciendo uso de los nuevos espacios de esparcimiento que brinda la empresa	Enfoque Cualitativo, técnica grupo focal en donde se realizaron reuniones semanales con la directora del área para el desarrollo del cronograma de Bienestar - 2015 y reunión con la gerencia para la aprobación del proyecto.	Formato de cronograma de empresa Call Center S.A	Acceso al servidor Aries a la carpeta de Gestión Humana - formatos. Equipo cómputo y programa Excel	Se crea cronograma anual de actividades recreativas, culturales, asesorías psicológicas y campañas de prevención y promoción junto con la directora del área, el cual es aprobado por la gerencia.	Cronograma de actividades 2014 -2015 y Cronograma de Bienestar 2015

## **Resultado**

### Evaluación de clima organizacional

El presente estudio se ha realizado con el objetivo de diagnosticar la percepción del clima laboral que tiene los empleados de Call Center S.A, en relación a los aspectos que influyen en los procesos y comportamiento organizacionales.

Los resultados arrojados en la encuesta, serán utilizados como insumo para que las áreas correspondientes puedan elaborar acciones de plan de mejoras que influya positivamente en la variable a trabajar.

## **Método**

### Diseño.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo ya que pretende describir las variables que influyen positivamente y negativamente en el clima laboral de los empleados del Call Center S.A.

### Participantes

En el momento en que inicio la evaluación de clima organizacional la compañía contaba con 1.757 funcionarios a nivel nacional de los cuales participo el 85.8% de la población de los diferentes cargo existente en la compañía.

### Instrumento

Junto con la Directora del área y Gerencia se creó 2 cuestionarios: Forma A consta de 64 preguntas que va dirigido a las áreas de operación y el cuestionario Forma B consta de 56 preguntas el cual va dirigido a las áreas administrativas y/o de apoyo, la cual evalúa 5 dimensiones: Motivación, Necesidades & Capacitación, Liderazgo, Comunicación y Relaciones interpersonales. Cada ítem es evaluado por: totalmente de acuerdo (5 puntos), de acuerdo (4),

neutro (3 puntos), desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1). La encuesta tiene una duración de 15 – 20 minutos aproximadamente. (Anexo #1 Encuesta clima organizacional)

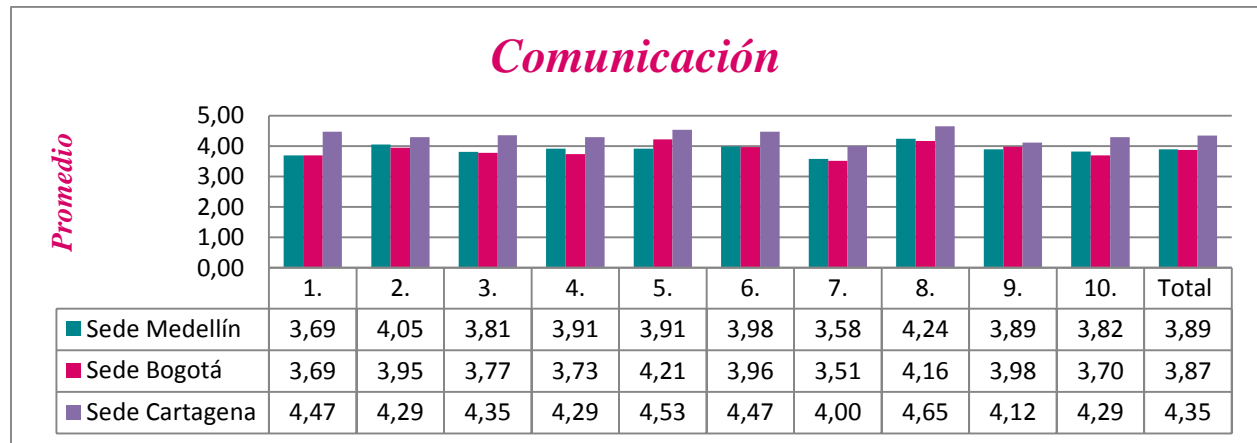
### Procedimiento

En primera instancia se informa todos los Directores, Coordinadores y Asistentes por medio de correo electrónico acerca de la importancia que tiene la participación de todo el personal en la evaluación de clima organizacional adicionalmente se informa la fecha, lugar y hora de la aplicación de la encuesta. La convocatoria se realizó por operaciones, luego se realizó la tabulación de los datos y análisis de los resultados, por último se realiza socialización a Gerentes y Directivos.

### Análisis de resultados

Grafica N° 1

Resultado general por sedes variable Comunicación.

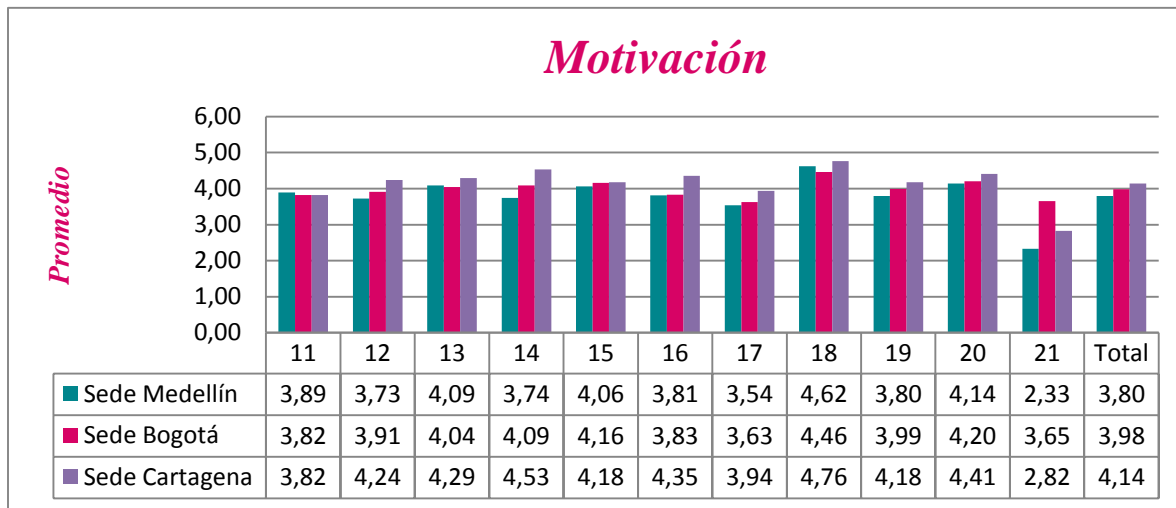


En la Grafica se evidencia que en la sede Cartagena tiene el mayor puntaje 4,3 a comparación de la sede Bogotá y Medellín que obtiene un promedio de 3,87 y 3,89 siendo este un puntaje relativamente alto, adicionalmente se observa que el ítem 7. “Se tiene en cuenta las ideas y sugerencias que el trabajador propone para mejor el desempeño laboral” puntúa como el ítem bajo con relación a los demás ítem, sin embargo no es crítico ya que se ubica en un rango de

3,51 a 4,00. Los funcionarios consideran que los medios de comunicación utilizados en la compañía son efectivos adicionalmente perciben que la comunicación entre los trabajadores de la compañía es asertiva igualmente con los jefes inmediatos quienes constantemente está realizando retroalimentaciones sobre su desempeño.

Grafica N°2

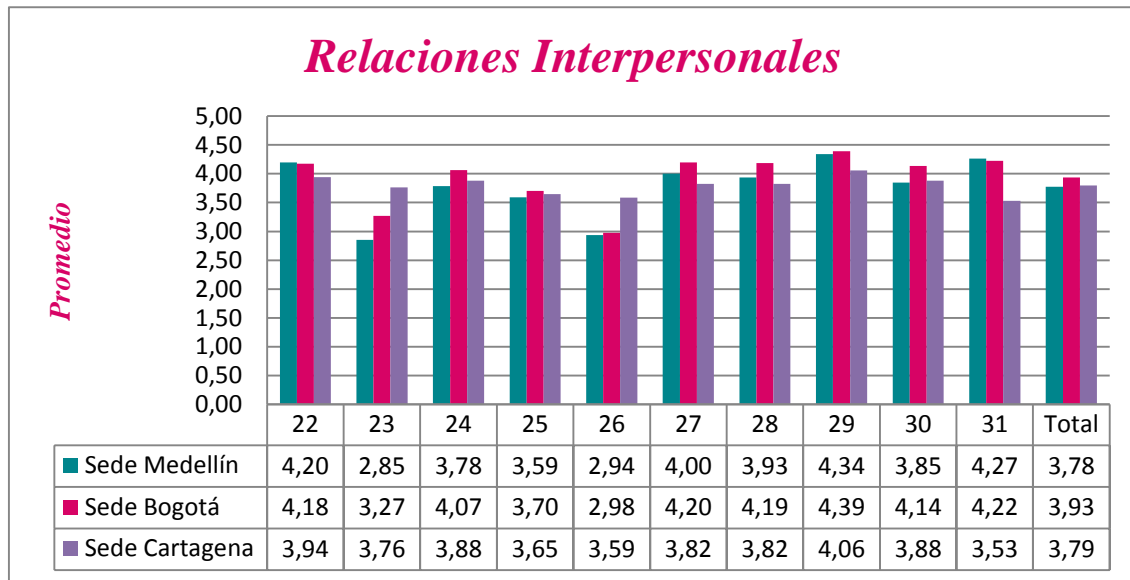
Resultado general por sedes - variable Motivación.



Se observa que el personal de la sede Cartagena se encuentra más motivado obteniendo un promedio de 4,14 en relación a las demás sedes, de igual forma los funcionarios de la sede Bogotá y Medellín obtuvieron un puntaje de 3,98 y 3,80 siendo este una variable positiva para los funcionarios. El ítem 21. “Su puesto de trabajo contribuye con su autorrealización”, los funcionarios consideran que el trabajo que desempeñan en la empresa no contribuye en su crecimiento tanto personal como profesional, sin embargo consideran que la empresa se preocupa por crear objetivos estratégicos enfocados a motivar e incentivar el desempeño del personal, así mismo los funcionarios de la compañía se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa Call Center S.A.

Grafica N° 3

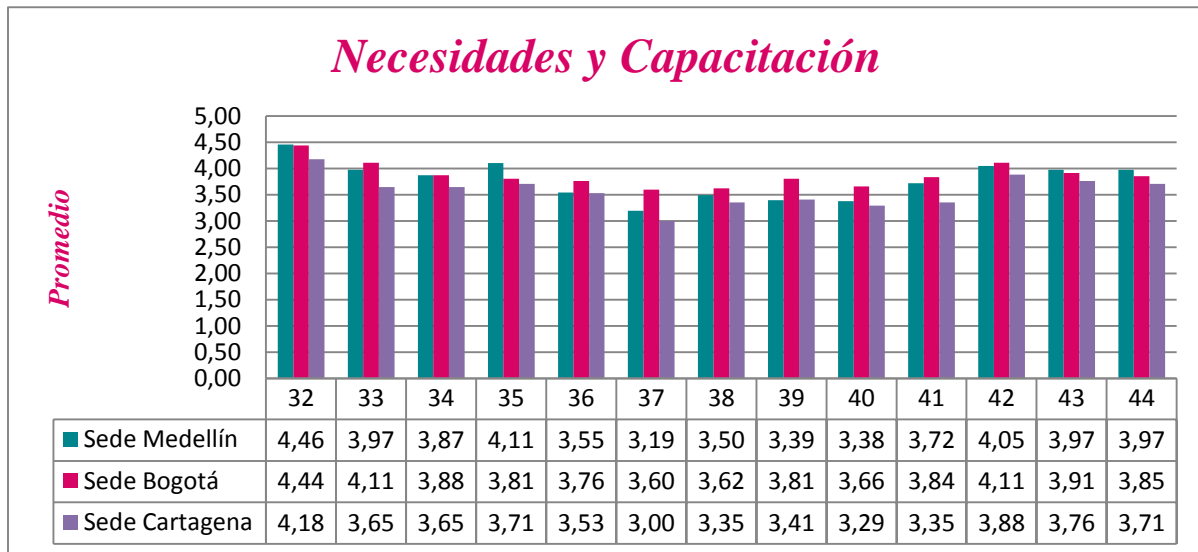
Resultado general por sedes - variable Relaciones Interpersonales.



Como se puede observa en la grafica es importante trabajar en la sede Medellín y Bogota en el item 23 “ el ambiente que se respira en la empresa es tenso “con un promedio de 2,85 (sede medellín) y 3,27 (sede Bogotá) y en el item 26 “en la empresa se presenta hostilidad entre el personal” con un promedio de 2,94 (sede Medellin)y 2,98 (sede Bogotá) ya que se evidencia que son los items mas bajos de la variable relaciones interpersonales no obstante encotramos la variable de realciones interpersonales en las diferentes sede con un promedio mayor a 3,7 en donde los funcionarios se siente valorados y respetados en la empresa, contandon con el apoyo de su equipo de trabajo y con el apoyo de su jefe inmediato.

Grafica N° 4

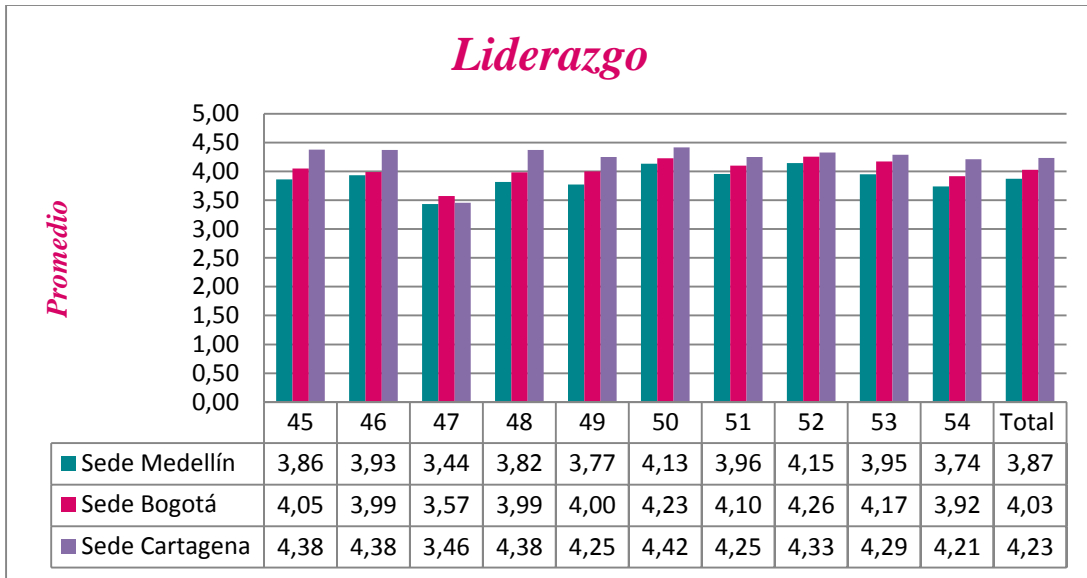
Resultado general por sedes - variable Necesidades Y Capacitación



En la gráfica se evidencia que en la sede Bogotá los funcionarios consideran que necesitan reforzar las capacitaciones enfocadas a sus funciones para cumplir con las metas asignadas ya que las capacitaciones que se realizan actualmente no son suficientes para mejorar su desempeño laboral, se puede observar en el ítem 37 con un promedio de 3,6. Todos los funcionarios de la compañía sienten un gran compromiso por cumplir las metas ya que en la gráfica en el ítem 32 se ubica en un promedio entre 4,0 – 4,5 siendo este el ítem más alto. Para los funcionarios de la empresa es satisfactorio el salario y prestaciones que recibe en su trabajo, los ascensos, capacitaciones, traslados, o despidos se realizan en base al desempeño del trabajador.

Grafica N° 5

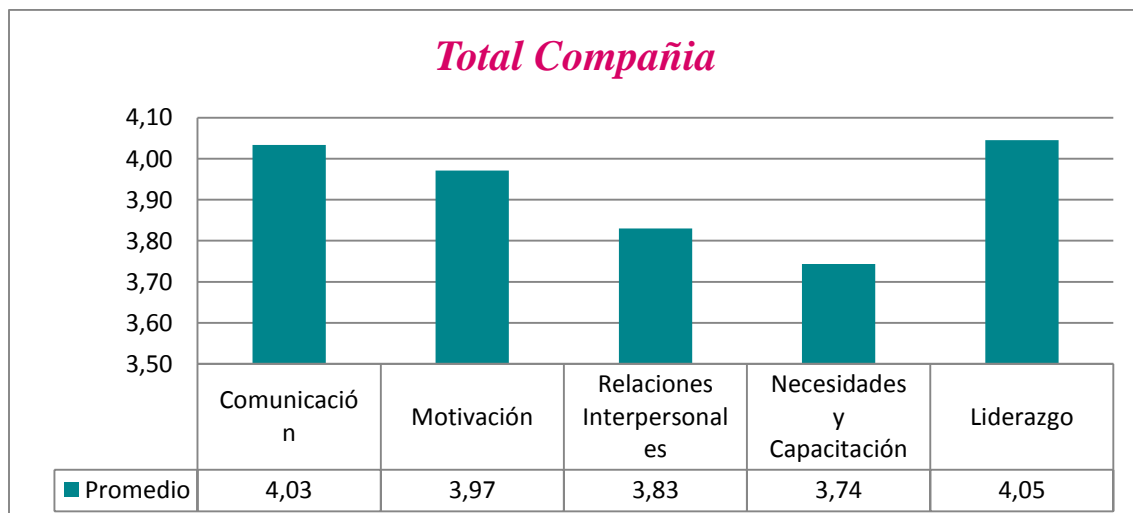
Resultado general por sedes - Liderazgo



En la gráfica nos muestra que la variable liderazgo es la más alta, en donde los funcionarios de las diferentes sedes lo puntúan: en la sede Medellín con un promedio de 3,87, sede Bogotá 4,03 y la sede Cartagena con un promedio de 4,23. Para los empleados de la compañía perciben a sus líderes como personas justas e íntegras que se preocupan por el crecimiento laboral y personal de su equipo de trabajo.

Grafica N° 6

Resultado general total compañía.



A nivel general la percepción que tiene los funcionarios de la empresa Call Center es positiva en las 5 variables de medición ya que todas se encuentran por encima de 3,6 siendo este un puntaje relativamente bueno. Es importante revisar la variable de necesidades y capacitación siendo esta la variable más baja en comparación de los otros ya que se identifica que los funcionarios necesitan ser más capacitados en las funciones que realizan para cumplir las metas asignadas. Se evidencia en la variable liderazgo un promedio de 4,05 ubicándose como la variable con mayor puntaje en la cual a nivel general los empleados de la compañía se sienten a gusto con la forma en la que lidera sus jefes. Se identifica en la variable comunicación con un promedio de 4,03 que todo el personal de la empresa se comunica asertivamente, en donde no se evidencia maltrato verbal entre compañeros de trabajo, así mismo es importante implementar una estrategia de comunicación para que las ideas y sugerencias de los empleados sean tenidas en cuenta por sus subalternos. En la variable motivación la gráfica muestra un promedio de 3,97 en donde los funcionarios se encuentran motivados por sus jefes inmediatos para cumplir las metas asignadas, es importante trabajar con el área de formación específicamente en las áreas de operación ya que se evidencia que el puesto de trabajo para la mayoría de los empleados (asesores) no contribuye en su autorrealización. Para los asesores el cargo que desempeñan lo utilizan con una forma de sobrevivir en la demanda económica y así mismo para pagar sus estudios ya que hoy en día las personas no se preparan para ser profesionales en contact center. En la gráfica se muestra la variable relaciones interpersonales con un promedio de 3,83 se identifica que las actitudes y sentimientos de los empleados entre sí son favorables, influenciando positivamente el trabajo en equipo favoreciendo el desarrollo laboral, sin embargo se identifica la necesidad de intervenir el por qué para algunas operaciones perciben un ambiente laboral tenso en la empresa, es importante identificar si esto es generado directamente por presión que ejercen los aliados en los coordinadores de la empresa el cual indirectamente el equipo de trabajo lo percibe en su jefe inmediato.

## Programa de Incentivos desde el área de Bienestar

Para la compañía es de suma importancia reconocer el buen desempeño laboral de los empleados es por esto que el área de bienestar inicia con el programa el empleado del mes y los premios Aurelio Corchuelo y Fernando Corchuelo.

- Empleados del mes

### Objetivo

Reconocer e incentivar aquellos trabajadores de la empresa Call Center S.A que se caracterizan por su alto rendimiento laboral; vivenciando los valores institucionales.

### Procedimiento

#### Fase 1

Se establecen cinco variables de medición para los diferentes cargos: directores, coordinadores / analistas, asistentes, asesores y áreas de apoyo, los cuales abarcan a los 94 cargos existentes en la compañía, luego se realiza empalme de las variables de medición (Anexo #2 Variables de medición del empleado del mes) con los Coordinadores, Directores y Gerentes de la empresa, quienes deben replicar la información a su equipo de trabajo con el fin de tener conocimiento de las variables que se van evaluar para lograr ser el empleado del mes.

#### Fase 2

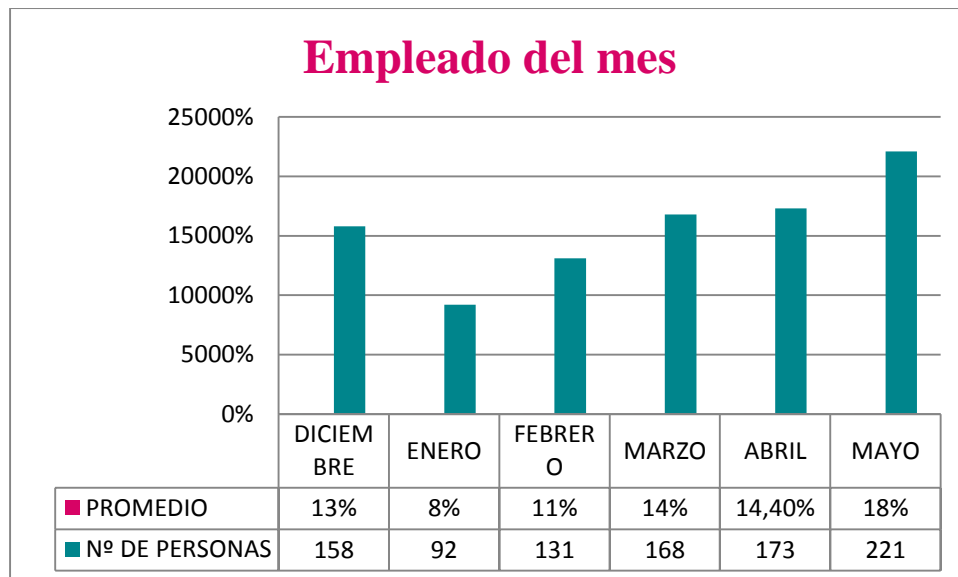
El Coordinador, Director y Gerente debe realizar cada mes el informe de evaluación de medición de su equipo de trabajo. El 28 de cada mes los Directores y Gerentes ingresan al aplicativo del mes las personas que han sido seleccionadas como los mejores empleados del mes.

#### Fase 3

El área de Bienestar revisa la información del personal que tiene acceso al salón feliz a través del aplicativo empleado del mes, para realizar las cartas de felicitaciones que van dirigidas a las familias de los empleados, posteriormente se entrega a cada coordinador las cartas y el carnet (Anexo # 3 Incentivos para el empleado del mes) del personal que ha sido el mejor empleado del mes.

Grafica # 7

Acceso en el transcurso de los seis meses ha mejor empleado del mes



Se observa en la gráfica que en el mes de diciembre 158 personas tuvieron acceso al salón feliz siendo este un 13% del total del personal en la compañía sede Medellín, para el mes de enero 92 empleado es decir el 8% tuvieron el beneficio ser el empleado del mes, en el mes de febrero encontramos el 11% del personal, en marzo 14%, en abril el 14,4% y en mayo el 18% siendo este el mes en el que más personal tuvo el beneficio de acceder a las instalaciones del salón feliz. En el transcurso de los seis meses 943 trabajadores han sido los mejores empleados del mes siendo este el 78% de los empleados de la compañía que han tenido acceso al salón feliz.

## Premios Jorge Aurelio Corchuelo y Fernando Corchuelo.

Los premios se crearon en 2013, en la cual en el transcurso de la pasantía se coordinó desde el área de Bienestar ya que anteriormente lo gestionaba el área de Mercadeo. El objetivo de dicho programa es reconocer la dedicación y el trabajo del personal que sobresale por su desempeño laboral. Al año se realiza los premios Aurelio Corchuelo el cual está dirigido a todos los coordinadores de operaciones, realizándose en el mes de Diciembre en conmemoración al fundador Jorge Aurelio Corchuelo y los premios Fernando Corchuelo está dirigido al personal de las áreas de apoyo el cual se realiza en el mes de Marzo. La premiación se realiza teniendo en cuenta las siguientes categorías

### Mejor crecimiento tendencial

Coordinador que ha reflejado a lo largo del año el mejor ritmo de crecimiento sostenido en su operación.

### Toda una Vida

Distinción al coordinador que con su trabajo, compromiso y dedicación ha logrado aportar valor a la compañía durante sus años de labor al frente de los procesos liderados.

### Coordinador revelación:

Premio al coordinador que con su tenacidad, superación y constancia ejecuta nuevos proyectos. Involucra a aquellas personas que durante el último año han sido escogidas para llevar el manejo de nuevos negocios, y que con su entrega han logrado llevar por buen rumbo los negocios dejando siempre en alto el nombre de la compañía

### Líder integral:

Distinción al coordinador que lidera por medio de los valores corporativos y la cultura de organización influyendo positivamente en su equipo de trabajo.

### Relación con el cliente

Premio al coordinador que por su dominio de la información, su excelente trato y diplomacia comercial ante el manejo de situaciones, ha sido exaltado en varias ocasiones por el mismo Aliado estratégico, siendo este un indicador de suma importancia para la compañía.

### Innovación

Galardón al Coordinador que tiene la capacidad de generar valor para el cliente y generar valor para la empresa, estimulando a su equipo de trabajo a proponer nuevas ideas en los proyectos a realiza.

### Mejores prácticas

Coordinador que con su conocimiento y buenas prácticas agregan valor a la operación.

Para realizar las nominaciones se convoca al comité de gerencia (Directores, Gerentes y Área de Bienestar) quienes eligen por votación al ganador de cada categoría, posteriormente junto con el área de mercadeo se realiza un video con las personas que han sido nominadas en las diferentes categorías.

La ceremonia se realiza en las instalaciones de la compañía (auditorio) en la cual están invitados los coordinadores, asistentes de operaciones y todo el personal del área administrativa (Anexo # 4 Premios Jorge Aurelio Corchuelo y Fernando Corchuelo).

### Programa de beneficios laborales:

En el transcurso de la pasantía se llevó a cabo diferentes actividades del cronograma de actividades de bienestar (Anexo # 5 Cronograma de Bienestar) con el fin de mejorar la calidad de vida de los empleados de la compañía, generando espacios de conocimiento, esparcimiento e integración, a través de actividades y programas que fomenten el desarrollo integral del trabajador.

**Actividades realizadas del programa Bienestar laboral**

<b>Área de trabajo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Desarrollo de la actividad</b>
<b>Fechas especiales</b>	Celebración día de los niños (Halloween)	Integrar a los hijos de los empleados de las edades de 4 – 12 años con el fin de generar sentido de pertenencia por parte de los padres (empleados) y en los niños.	18 Y 25 Octubre.	Esta actividad se implementó por primera vez en el año 2014 en donde se realizó la invitación a 450 niños, de los cuales asistieron 360 en edades de 4 a 12 años quienes recorrieron las instalaciones de la empresa con sus disfraces pidiendo dulces en cada una de las operaciones. Las actividades que se realizaron estuvieron enfocadas en los valores corporativos (Anexo # 6 Celebración día de los niños).
	Fiesta de fin de año	Integrar a todo el personal de la empresa por medio de la fiesta de fin de año.	18 de Noviembre del 2014.	Se invita a todo el personal de la empresa a participar en dicha actividad. Se contactó con la empresa del grupo cometa quien se encarga de la logística de la fiesta con el direccionamiento del comité de Bienestar. Se realiza la campaña de expectativa con el apoyo del departamento de Mercadeo enfocado a la temática de la fiesta " Fiesta de 15 años " con el motivo de celebrar los 15 años de la empresa con la marca Call Center S.A. (Anexo # 7 Fiesta de fin de año)
	Celebración cumpleaños del	Reconocer al empleado como integrante fundamental de la	Todo el transcurso	Actualmente se han entregado 620 detalles de cumpleaños. Se hace entrega de una tarjeta de cumpleaños acompañado

personal	compañía por medio de la celebración de cumpleaños de cada uno de los trabajadores que hacen parte de la familia Call Center S.A.	del año 2015.	de un presente el cual se entrega a cada empleado en su día. (Anexo # 8 Celebración cumpleaños del personal)
Cumpleaños del Call Center S.A	Crear sentido de pertenencia y trabajo en equipo en las diferentes área, por medio de la celebración de los 15 años de la empresa Call Center S.A.	6 de Febrero 2015	El 26 de enero se les informo a las diferentes áreas que realizaran una actividad alusiva a los 15 años de la empresa para el 6 de febrero. El 6 de febrero se invita al personal de la empresa a celebrar los 15 años de Call Center. En el 1 piso se hace la celebración junto con todo el personal de la empresa en donde se canta el cumpleaños y se reparte la torta, posteriormente se hace el recorrido por todas las operaciones quienes tiene actividades alusivas a la celebración. (Anexo # 9 Cumpleaños del Call Center S.A)
Día de la mujer	Reconocer a las mujeres de la familia Call Center S.A, de la empresa como integrante fundamental de la compañía por medio de la integración.	6 de Marzo 2015	El 6 de marzo la empresa contaba con 1.200 mujeres de la cuales participaron el 100% en la actividad. Se hace la bienvenida desde la recepción a todas las mujeres de la compañía donde se entrega tarjeta de felicitaciones y se hace invitación para que participen en la parranda vallenata. (Anexo # 10 Día de la mujer).

Día del hombre	Reconocer a todos los hombres de la familia Call Center S.A, de la empresa como integrante fundamental de la compañía.	19 de Marzo 2015	En 19 de marzo la empresa contaba con 460 hombres; en la actividad se abarco el 100% de la población. Se hace bienvenida en la recepción con el acompañamiento de un personaje " mujer de los años 60" quien entrega los detalles a todos los hombres de la compañía. (Anexo # 11 Día del hombre)
Mes de la Gratitude	Conocer y Vivenciar el sentimiento de gratitud por parte de los empleados de la compañía.	Mes Abril	El 5 de Abril se hace la bienvenida con el comité de gerencia al mes de la gratitud en donde todos los directivos reciben al personal con carteles alusivos a la gratitud e invitándolos hacer la actividad que consiste en realizar una experiencia memorable de gratitud y subirla a las diferentes redes sociales de la compañía. El 23 de abril el comité de bienestar pasa por todas las instalaciones de la empresa agradeciendo a todo el personal de la compañía por su labor. Al final de día se premia las 5 mejores experiencias de gratitud. (Anexo # 12 Mes de la Gratitude) En esta actividad se trabajó el trabajo en equipo y la creatividad por parte de las áreas. Se trabajó con el 100% de los empleados.
Experiencia Memorable	Integrar por medio de actividades las áreas de mantenimiento restaurante, cafetería y servicios generales	28 de Abril 2015	Con el fin de integrar al equipo de mantenimiento y servicios generales se realizar un paseo de integración en el parque Comfama en donde se realizaron actividades acorde al direccionamiento estratégico " gestionamos sueños" y los

		por medio de actividades.		valores corporativos. (Anexo # 13 Experiencia Memorable) Participaron 32 empleados de abarcando el 100% de los empleados de dichas áreas.
Día de la Madre		Agradecer a todas las madres que pertenecen a la familia Call Center por su labor con el fin de reconocer lo importantes que son para la compañía	11 de Mayo 2015	La empresa cuenta con 1.300 madres abarcando el 100% de la población. La actividad consistió en recolectar las fotos de los hijos de las madres de la compañía y el 11 de mayo se hizo entrega del portarretratos acompañado de una tarjeta alusiva al día de la madre. (Anexo # 14 Día de la madre)
Día del padre		Agradecer a todos los padres que pertenecen a la familia Call Center por su labor con el fin de reconocer lo importantes que son para la compañía.	19 de Junio 2015	La actividad consistió en recolectar las fotos de los hijos de los padres de la compañía y el 19 de junio se hizo entrega del portarretratos acompañado de una tarjeta alusiva al día del padre. (Anexo # 15 Día del padre). La empresa cuenta con 460 padres de la cuales se abarco el 100% de la población
Torneo de ping pong		Fomentar la integración y el deporte en los empleados de la empresa como medio recreativo.	2 de Febrero 2015.	El torneo de ping pong se realizó en las instalaciones de la empresa en donde se crearon dos equipos masculino con una participación de 71 empleados y el equipo femenino con 17 empleados el torneo duro aproximadamente un mes. Se premios el 1, 2 y 3 lugar de cada equipo. (Anexo # 15 Torneo de ping pong)

<b>Recreación/ deporte</b>	Torneo de futbol	Fomentar la integración y el deporte en los empleados de la empresa como medio recreativo.	25 de Junio 2015.	A través de la intranet se comunica la apertura de las inscripciones: equipo masculino se inscribieron 10 equipos y el equipo de las mujeres 6, la inauguración se realizara el 25 de junio en la cancha en donde se darán a conocer las reglas de campeonato y se iniciara el primer partido. El torneo de futbol tendrá una duración de 2 meses. (Anexo # 17 Torneo de futbol )
<b>Educativo</b>	Campaña de promoción y prevención	Brindar herramientas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de cada uno de los empleados y sus familias.	Cada mes.	Se da inicio al proyecto con el apoyo de la Doctora Elizabeth Quintero quien dirige las capacitaciones en el mes de Abril se trabajó la campaña sexualidad en familia en el mes de Mayo " Como me veo me siento" y en Junio se está trabajando la campaña "Maltrato y Violencia Intrafamiliar (Anexo # 18 Campaña de promoción y prevención).
	Asesorías psicológicas	Brindar orientación, acompañamiento y asesoría psicológica al personal de la empresa Call Center.	Transcurso del año 2015.	Se ve la necesidad de ofrecer el servicio de asesoría psicológica al personal de la empresa, el cual tiene un costo de \$10.000 cada consulta. El servicio se ofrece de lunes a viernes de 8:00 am a 2:00 pm en las instalaciones de la empresa.

Inclusión laboral de personas en situación de discapacidad.

Teniendo en cuenta el objetivo estratégico de la empresa “ser la mejor empresa del sector para trabajar” se implementan acciones de responsabilidad social como inclusión laboral de personas en situaciones de discapacidad. Para la ejecución de dicho proyecto el departamento de Gestión Humana realiza una investigación en diferentes empresas que han trabajado este tema con el fin de adaptar las buenas prácticas y conocer la experiencia de cada una de las organizaciones. Para realizar dicha investigación se participó en el tour de la inclusión que se realiza cada seis meses por la alcaldía de Medellín, la cual consiste en realizar un tour por diferentes empresas que contratan este tipo de población para conocer la experiencia que han tenido al trabajar con personas con limitaciones cognitivas y físicas.

ETAPA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	FECHA	DESARROLLO DEL ACTIVIDAD
1	Tour de la inclusión	Conocer y adaptar las mejores prácticas de empresas que cuentan con el programa de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad	11 de agosto 2014	Se visitó junto con la directora del área la empresa laboratorio skyn que cuenta con 20 trabajadores con limitación cognitiva y el hotel San Juan en donde nos recibió la jefe de cocina quien tiene limitaciones cognitivas. Este evento que realiza la alcaldía junto con el Sena tiene como objetivo motivar a los empresarios u organizaciones a que en su capital humano haga parte personas en situación de discapacidad.

2	Análisis de los puestos de trabajo	Identificar factores de riesgo que puedan generar accidentes o incidentes en personas con limitaciones visuales y motoras.	30 de septiembre 2014	Se contacta con la institución SENA en donde nos asigna la asesora Yadir Rivas Perea quien nos acompañó en todo el proceso de inclusión. En primera instancia la asesora revisa junto con el área de salud ocupacional la infraestructura de la empresa la cual es apta para las personas con limitaciones físicas. (Anexo #19 Análisis de los puestos de trabajo)
3	Talleres de sensibilización	Sensibilizar a todos los empleados de la empresa Call Center para logra una adecuada interacción laboral con las personas en situación de discapacidad	7,10,14,17,20 Octubre 2014	Se inicia con el programa de inclusión que realiza el Sena el cual cuenta con 5 talleres de sensibilización dirigidos al todo el personal de la empresa de la cual participaron el 80% de la población

4	Talleres de formación	Lograr una adecuada interacción laboral entre las personas en situación de discapacidad y el personal que la reciben.	Mes de Noviembre	Posteriormente el SENA realiza 5 talleres de formación dirigidos a los empleados que van interactuar directamente con el personal en situación de discapacidad. El primer taller fue acerca de la historia y generalidades de las personas en situación de discapacidad, 2. Mitos y realidades de la población, 3. Procesos cognitivos en personas sordas 4. Lenguajes de señas 5. Procesos cognitivos es personas invidentes, en la cual se crean 2 grupos de 30 personas, con un total de 60 participantes en los talleres de formación. (Anexo # 20 talleres de formación – inclusión laboral de personas en situación de discapacidad)
5	Proceso de selección y contratación	Realizar el proceso de selección y contratación de los aprendices en situación de discapacidad de acuerdo a las competencias requeridas	24 Abril y 14 Mayo	Después del que personal está capacitado para recibir el personal, se hace la visita a las instalaciones del Sena en donde se realiza la entrevista a 20 personas que cumple con el perfil de asesores de contact center para una vacante de 18 aprendices, se hace el proceso de contratación el 14 de Marzo 2015 de 18 aprendices en situación de discapacidad visual y motora con el apoyo de la líder del proceso.

El 17 de Abril se realizó una experiencia memorable (Anexo # 21 experiencia memorable con personas en situación de discapacidad) con el personal en situación de discapacidad en la cual consistió en crear un espacio de interacción junto con los líderes para conocer las experiencias que han tenido cada uno de ellos en la empresa Call Center, así mismo con el apoyo del departamento de Mercadeo se hizo la explicación del direccionamiento estratégico empresarial. El 26 de Marzo la alcaldía de Medellín hace la invitación a la empresa call center hacer parte del tour de la inclusión como empresa exitosa en inclusión laboral, la cual se aceptó y se realizó el 30 de Abril en donde los recibieron todo el personal en situación de discapacidad con un suvenir, posteriormente cada uno de ellos conto la experiencia que han tenido al trabajar en la empresa. (Anexo # 22 Participación tour de la inclusión). Actualmente la empresa cuenta con 18 personas en situación de discapacidad conformando el 1% total de la compañía.

#### Cumplimiento de objetivos

Teniendo en cuenta el proceso durante el periodo de la pasantía, se dio cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados, tanto a nivel general como específico.

Como objetivo general se planteó Rediseña el programa de bienestar en la empresa Call Center S.A, el cual se realizó con el acompañamiento de la directora del área; cumpliendo así mismo con los objetivos específicos en donde se hizo la evaluación de clima organizacional con la participación del 80% de los empleado, la creación del programa de beneficios laborales y los programas de incentivos en la cual participan el 100% de los empleados y se realizó satisfactoriamente la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad la cual al día de hoy contamos con 20 trabajadores con limitaciones físicas.

#### **Discusión**

Tal como se menciona en el desarrollo del proyecto, para dar cumplimiento a uno de los objetivos estratégicos organizacionales “ser la mejor empresa del sector para trabajar” , es importante generar estrategias que influyan positivamente en el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, con el fin de aumentar la productividad empresarial.

La empresa Great place to work le apuesta a que las mejores empresa son más rentables y productivas ya que atraen lo mejores talentos del mercado, retienen a su personal presentando menores costos de rotaciones, lo cual permite grandes ahorros en capacitaciones y reclutamiento, así mismo ofrecen un servicio al cliente de mejor calidad generando niveles más altos de satisfacción en el cliente. (Ticci y Chávez, 2011)

Los principales motivos de retención de los empleados están enfocados en encontrar una empresa la cual se preocupe por el bienestar de sus empleados, great place to work plantea que los colaboradores buscan un lugar laboral en donde puedan crecer y desarrollarse profesionalmente, recibir como merito a su desempeño laboral beneficios ya sean económicos o no económicos y que el despido sea el último recurso utilizado por la organización. (Ticci y Chávez, 2011)

La estrategia que utilizan hoy en día las organizaciones para aumentar la motivación en los trabajadores es resaltar el reconocimiento por sus logros laborales. Los reconocimientos o premios por el desempeño laboral se realizan por medio de programas de incentivos ya sean económicos o no económicos como indicadores de logro en donde animan y felicitan al empleado por su buen rendimiento laboral. “La gran motivación por parte de los empleados genera un bienestar psicológico dentro de la organización disminuyendo los índices de deserción y rotación” (Sepúlveda, 2013). Desde el área de bienestar se logra crear programas de incentivos enfocados a premiar los mejores empleados del mes y así mismo a los mejores líderes de la empresa los cuales han sido acogidos satisfactoriamente por los empleados de la empresa.

Es así como se denota en el proceso de la pasantía, que a la hora de rediseñar el programa de bienestar se crean y se ejecutan proyectos enfocados a mejorar la calidad de vida de los empleados de la empresa Call Center S.A.

## **Conclusión**

Hoy en día para las organizaciones su capital humano es el activo más importante que posee las empresas siendo este su mayor productor; por esto que para la gerencia de Call Center

es de suma importancia contar con el área de bienestar en donde promuevan la salud física y psicológicas de los trabajadores mejorando así su calidad de vida.

Para lograr el bienestar social en la empresa se creó los programas de bienestar el cual se encuentra direccionado de acuerdo a los objetivos estratégicos siendo este la mejor empresa del sector para trabajar la cuales han generado impacto positivamente en la cultura y el clima organizacional.

La empresa Call Center S.A. es una organización que piensa, cree y le apuesta al talento humano que tiene, cree firmemente en los programas de bienestar y desarrollos sociales para garantizar el cumplimiento de este propósito.

Call Center S.A quiere desarrollar en sus empleados el ser y el saber pues considera que al preocuparse y trabajar en pro de la calidad de vida de cada uno de ellos logrando así llevar al personal a convertirse en seres íntegros que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

## **Referencias**

Andía, J. (s.f). Psicología Organizacional. Recuperado el 27 de Marzo en:  
<http://psico7.galeon.com/archivos/rolorg.doc>.

Aguilera, A. (s.f). Gestión humana y estrategias organizacionales. Universidad del Valle.

Atalaya, M. (2001). Nuevos enfoques en selección de personal. Revista de investigación en psicología. 4(2). 134-144.

Caccamese, L. (2014). Diferencias culturales entre los grandes lugares para trabajar: Reflexiones de América Latina. Recuperado el 13 de julio del 2015 de:  
<http://www.greatplacetowork-ca.com/publicaciones-y-eventos/blogs-y-noticias/792-diferencias-culturales-entre-los-grandes-lugares-para-trabajar-reflexiones-de-america-latina>.

Castillo, J. (2007). Administración de personal: un enfoque hacia la calidad. Bogotá, Colombia: Editorial Eco Ediciones.

- García- Marzá, D. (2004). *La responsabilidad social de la empresa: una definición desde la ética empresarial*. Madrid: Universitat Jaume I.
- Great place to work. (2014). Mejor empresas con más de 500 colaboradores. Recuperado el 13 de julio del 2015 de: <http://www.portafolio.co/especiales/great-place-to-work-colombia-2014-grandes-empresas>.
- Great place to work. (s.f). Que hace un great place to work. Recuperado el 13 de julio del 2015 de: <http://previous.greatplacetowork.com.pe/great/index.php>.
- Mendoza, M. y Ortiz, C. (2006). El liderazgo transformacional, dimensiones e impacto en la cultura organizacional y eficacia de las empresas. *Revista facultad de ciencias económicas*. 14(1), 118-134.
- Miquijón, J., Penacho, A y Salas, D. (2005). Discapacidad y empleo: aproximación de concepto de discapacitados. Recuperado el 14 de octubre de 2014 de: <http://www.cai.es/sestudios/pdf/discapac/3.pdf>.
- Mora, J., Bayona, A & Torrado, J. (2012). Bienestar Laboral. Universidad de Paula Santander. Recuperado el 27 Marzo de: <http://es.slideshare.net/jhoeltorrado/bienestar-laboral-16123867>.
- Morales, A. (2011). Incidencia de la cultura organizacional sobre el bienestar laboral de los servidores públicos de una institución educativa del Valle del Cauca. Universidad Nacional de Colombia.
- Prieto, R., Villasmil, M & Urdaneta, L. (2011). Gestión humana en organizaciones postmodernas. Base fundamental hacia la excelencia organizacional. *Revista del centro de investigación de ciencia administrativa y gerencial*. 8(2), 121-128.
- Sepúlveda, M. (2013). Bienestar psicológico laboral en las organizaciones empresariales de la ciudad de Medellín. Universidad Pontificia Bolivariana.

Soreyi, S., Roldan, J y Vásquez, I. (2013). Estado del arte sobre inclusión laboral de personas con algún tipo de discapacidad. (Tesis de pregrado). Universidad cooperativa de Colombia. Colombia.


Tricci, M y Chávez, M. (2011). Como obtener mejores resultados de negocio optimizando el clima organizacional. Recuperado el 14 julio del 2015 de: <http://www.enfasis.com/Presentaciones/SIML/2011/Conferencias/3GreatPlacetoWork.pdf>

Universidad Nacional Autónoma de México. (2002). Psicología del trabajo. Recuperado el 27 Marzo del 2015 de: [http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/4/psico\\_trabajo.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/4/psico_trabajo.pdf).

Anexo

Anexo #1

Encuesta de clima organizacional

FO-GH-40		GESTION DEL TALENTO HUMANO									
VERSIÓN: 00		"ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL"									
PAGINA: 1 de 3											
Fecha de elaboración: Enero de 2015				Fecha de revisión:							
FORMA: A		Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>						
CARGO:		ASESOR	<input type="checkbox"/>	ASISTENTE	<input type="checkbox"/>	COORDINADOR	<input type="checkbox"/>	DIRECTOR	<input type="checkbox"/>	PERSONAL ADMINISTRATIVO	<input type="checkbox"/>
INSTRUCCIONES:											
Lea cuidadosamente y marque con una <b>x</b> la respuesta que más se ajuste a cada una de las preguntas.											
COMUNICACIÓN		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO					
1. Considera que la comunicación entre los trabajadores de la empresa es asertiva.											
2. Usted está informado acerca de los objetivos, cambios, logros y/o actividades que se encuentran directamente relacionados con su trabajo.											
3. La información es comunicada de varias formas hasta asegurar que fue correctamente transmitida.											
4. Considera que los medios de comunicación que maneja la empresa son efectivos.											
5. Considera que su jefe inmediato o supervisor mantiene comunicación con usted y el grupo.											
6. Recibe retroalimentación clara por parte de sus jefes acerca del trabajo realizado.											
7. Se tienen en cuenta las ideas y sugerencias que el trabajador propone para mejorar el desempeño laboral.											
8. La comunicación con mis compañeros de trabajo es buena.											
9. Considera que su jefe lo mantiene informado de manera oportuna respecto a las metas asignadas y los resultados obtenidos											
10. Recibe retroalimentación sobre su desempeño laboral.											
MOTIVACIÓN		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO					
11. La empresa reconoce el buen desempeño del trabajador a través de incentivos.											
12. Los empleados tienen la posibilidad de ascender en el cargo de acuerdo a sus méritos, aptitudes y experiencia.											
13. La empresa se muestra interesada por el desempeño de los trabajadores.											
14. Cuando se logra un buen resultado en el trabajo, el supervisor o jefe inmediato lo reconoce.											
15. Al empleado se le da la posibilidad de demostrar su responsabilidad en el trabajo asignado.											
16. Existe reconocimiento de la Dirección para el personal, por sus esfuerzos y aportes al logro de objetivos y metas de la empresa.											
17. En la empresa se remunera al empleado basados en su habilidad y experiencia.											
18. Se siente orgulloso de pertenecer a Call Center S.A.											
19. Existe un interés por parte de los superiores para estimular la iniciativa de los miembros de la empresa.											
20. Se siente motivado con el trabajo que realiza en la empresa.											
21. Su puesto de trabajo contribuye a su autorrealización.											

<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NEUTRO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>
22. Cuando tiene dificultades en su trabajo puede contar con la ayuda de sus compañeros.					
23. El ambiente que se respira en la empresa es tenso.					
24. Considera que en su área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo.					
25. En su área de trabajo se manejan adecuadamente los problemas que se presentan.					
26. En la empresa se presenta hostilidad entre el personal.					
27. Se siente valorado y respetado en el trabajo.					
28. La relación con su jefe es satisfactoria.					
29. Considera que en su área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo.					
30. En la empresa hay igualdad de géneros masculino y femenino.					
<b>NECESIDADES Y CAPACITACIONES</b>	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NEUTRO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>
31. Siente el compromiso de alcanzar las metas establecidas.					
32. El cargo que desempeña en la empresa le genera autosatisfacción.					
33. Es satisfactorio el salario y prestaciones que recibe en su trabajo.					
34. Ha sido capacitado lo suficiente por su supervisor para realizar el trabajo					
35. Sus ideas son tenidas en cuenta por su jefe o superiores.					
36. Considera que necesita refuerzo de capacitación para poder cumplir con las metas asignadas.					
37. Considera que las mediciones actuales son suficientes para evaluar el desempeño del personal					
38. Los ascensos, capacitaciones, traslados, ó despidos se realizan en base al desempeño del trabajador.					
39. En la empresa se remunera al empleado basados en su habilidad y experiencia.					
40. Se tiene en cuenta las necesidades de los empleados en relación a las capacitaciones que se realizan en la empresa.					
41. Se dan a conocer de manera adecuada las responsabilidades y actividades a desarrollar en mi puesto de trabajo.					
42. La empresa ofrece a sus empleados oportunidades para el desarrollo de sus capacidades.					
43. Se dan a conocer mis derechos y deberes como trabajador.					

LIDERAZGO	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
<b>Nombre del asistente a evaluar:</b>					
44. Su jefe es percibido como una persona justa y/o equitativa cuando asigna funciones o toma decisiones.					
45. La comunicación con su jefe es asertiva.					
46. Cuando tiene problemas personales que está interviniendo su desempeño laboral lo comenta con su jefe.					
47. Su jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza.					
48. Su jefe reconoce su buen desempeño laboral.					
49. Su jefe informa al equipo de trabajo cuando hay cambios relevantes en la operación.					
50. Le gusta trabajar bajo las órdenes de su jefe.					
51. Cundo su jefe le llama la atención lo hace con respeto.					
52. Su jefe establece objetivos realistas.					
53. Siente admiración por su jefe.					
<b>Nombre del Coordinador a evaluar:</b>					
54. Su jefe es percibido como una persona justa y/o equitativa cuando asigna funciones o toma decisiones.					
55. La comunicación con su jefe es asertiva.					
56. Cuando tiene problemas personales que está interviniendo su desempeño laboral lo comenta con su jefe.					
57. Su jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza.					
58. Su jefe reconoce su buen desempeño laboral.					
59. Su jefe informa al equipo de trabajo cuando hay cambios relevantes en la operación.					
60. Le gusta trabajar bajo las órdenes de su jefe.					
61. Cundo su jefe le llama la atención lo hace con respeto.					
62. Su jefe establece objetivos realistas.					
63. Siente admiración por su jefe.					

## Anexo # 2

VARIABLES DE MEDICIÓN POR CARGOS PARA EL EMPLEADO DEL MES.

### Director

Variable de Medición	Puntos
Gestionar un sueño	40
Cumplimiento del plan de trabajo	50
Oportunidad en la entrega de trabajo	30
Creatividad	20
Valores institucionales	30
<b>Rango:</b>	<b>150 - 170</b>

### Coordinador / Analista

Variable de Medición	Puntos
Gestionar un sueño	40
Cumplimiento del plan de trabajo	50
Oportunidad en la entrega de informe	30
Creatividad	20
Valores institucionales	30
<b>TOTAL:</b>	<b>150 - 170</b>

### Asistente

Variable de Medición	Puntos
Puntualidad	10
Cumplimiento de metas	50
Presentación personal	20
Valores institucionales	30
Oportunidad entrega de informes	30
Liderazgo	30
<b>TOTAL:</b>	<b>150 -170</b>

### Asesor

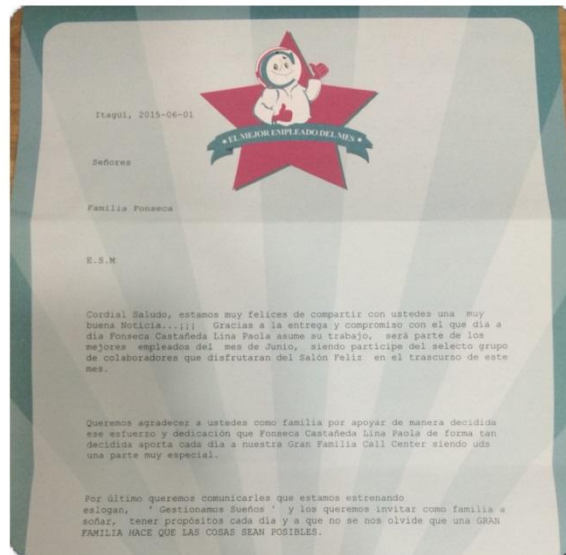
Variable de Medición	Puntos
Puntualidad	10
Cumplimiento de metas	50
Presentación personal	20
Valores institucionales	30
Monitoreo / Servicio al cliente	20
Mejor audio /Gestionar un sueño	30
Tiempo muerto - desconectado del sistema	10
<b>TOTAL:</b>	<b>150 - 170</b>

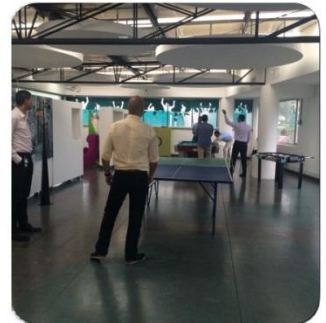
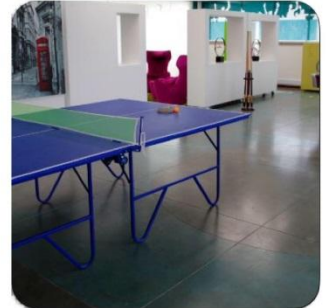
## Área Administrativa

Variables de medición	Puntos
Valores institucionales	30
Servicio al cliente	40
Cumplimiento del plan de trabajo	50
Presentación personal	20
Ideas innovadora	30
<b>Total:</b>	<b>150 - 170</b>

## Anexo # 3

### Incentivos para el empleado del mes



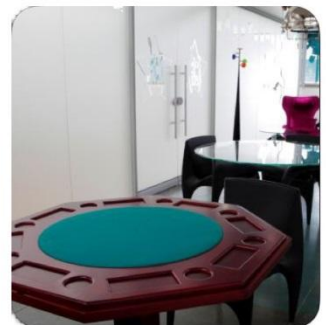


*Gran lanzamiento*



*Este próximo 28 de noviembre,  
tu eres el gran protagonista de un gran Show!*

*Te esperamos a la 1:30 pm,  
en la apertura del salón feliz ubicado en el 9 piso.  
Vivirás momentos de mucha felicidad*



Anexo # 4

Premios Jorge Aurelio Corchuelo y Fernando Corchuelo



**call center**<sup>SA</sup>  
Gestionamos Sueños

Te invitamos a los premios Aurelio Corchuelo este 12 de Diciembre a las 2.00 pm en el auditorio

Vestuario traje formal

Todos unidos haciendo que los sueños sean posibles!





*Te invitamos a los premios Fernando Corchuelo  
este 12 de Marzo a las 4:00 pm auditorio Aurelio  
Corchuelo*

*Vestuario traje formal*

*Todos unidos haciendo que los sueños sean  
posibles!*

Anexo # 5

Cronograma de Bienestar 2015

<i>Evento</i>	<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>Marzo</i>	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>	<i>Julio</i>	<i>Agosto</i>	<i>Septiembre</i>	<i>Octubre</i>	<i>Noviembre</i>	<i>Diciembre</i>
Celebración de cumpleaños:												
Acompañamiento a funcionarios en situaciones especiales: ascensos, fallecimientos, bodas, nacimientos e incapacidades												
Evaluación de clima Laboral												
Premios Fernando Corchuelo												
Deporte/Recreación												
Día de la Mujer												
Día del Hombre												
Mes de la Gratitud												
Día de la Madre												
Día del Padre												
Call Center Solidario												
Mes de la Familia/ Feria de las flores												
Amor y Amistad												
Día de los niños/ Halloween												
Aniversario Call Center												
Premios Aurelio Corchuelo												
Navidad												
Fiesta de Fin de Año												

Anexo # 6

Celebración de los niños



Anexo # 7

Fiesta de fin de año



Vamonos de viaje  
éste es tu tiquete

GRUPO-COMETRA

Ticket de embarque / Boarding pass Te invitamos a un viaje donde todo es posible

15 años call center  
celebrating experience

Vuelo / Flight  
15 años ¡Haciendo que los sueños se hagan realidad!  
Destino / Destination  
Palmahia  
Fecha de salida  
22 de noviembre

Tripulantes  
Válido para  
UN pasajero

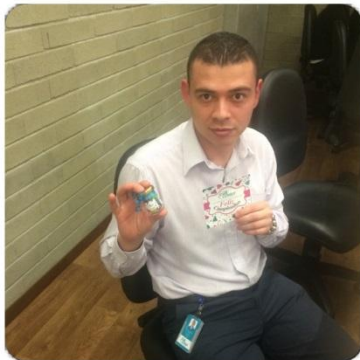
Te invitamos a un viaje donde TODO es posible

Te esperamos  
vestid@ de blanca

15 años call center

Anexo # 8

Celebración de cumpleaños del personal



Anexo # 9

Cumpleaños Call Center S.A.



Anexo # 10

Día de la mujer



*¡Feliz Día de la Mujer!*



*Gracias por ser la inspiración,  
la vida, la esperanza; gracias  
por serlo todo:  
¡madre, amiga, novia, esposa!*



Anexo # 11

Día del hombre



## Anexo # 12

### Mes de la Gracitud



## *Agradecer, la mejor manera de decir te quiero...*

...Agradece a todos aquellos que hacen posible nuestros sueños, aquellos que todos los días aportan para que seamos más felices y mejores personas.

Por eso desde el **01 de abril al 21** compartiremos experiencias memorables de gratitud con aquellas personas con las que interactuamos día a día: familia, amigos, profesores, compañeros, vecinos y ciudadanos; las compartiremos por **facebook/callcenter** utilizando el hastag **#yoagradezco**.

Las 5 experiencias más memorables serán reconocidas en el acto central del día de la gratitud el 23 de abril.

Condiciones



Anexo # 13

Experiencia memorable



Anexo # 14

Día de la madre



*Una madre es capaz  
de dar todo sin recibir nada.  
De querer con todo  
**su corazón**  
sin esperar nada a cambio.  
Y es la persona que  
nos ayuda a cumplir nuestros  
**sueños.***

★ ★ ★  
**Gracias  
Mamá**

**call  
center**<sup>®</sup>  
Gestionamos Sueños

Anexo # 15

Día del padre



Anexo # 16

Torneo de ping pong

# Torneo de Ping Pong



Te invitamos a que te inscribas en la oficina de Bienestar (9no Pis)  
Fecha límite de inscripción 7 de Febrero

***Muy pronto en Call Center !***



Anexo # 17

Torneo de futbol



**CAMPEONATO**  
**LIGA CALL CENTER**  
**CAMPEONES**

*Inauguración*  
Jueves 25 de junio  
★ 4:00pm a 6:00pm, en la Cancha ★

**LIGA CALL CENTER DE CAMPEONES**

*Vivámoslo en familia!*  
**QUE COMIENZE**  
**EL JUEGO LIMPIO**

**call center**  
Gestionamos. Sue

A soccer ball with a star pattern is shown in the center, surrounded by several small stars and motion lines. The background is a blue gradient with a sunburst pattern.

Anexo # 18

Campaña de promoción y prevención

**FICHA DE CAPACITACION DE PROMOCION Y PREVENCIÓN**

**FECHA:** 1 Abril del 2015

**CAPACITADOR:** Elizabeth Quintero Noreña, Tarjeta Profesional 137620

**TEMA:** Sexualidad en familia

**OBJETIVO GENERAL:** Dar a conocer la importancia de la educación sexual para los integrantes de la familia, de acuerdo al ciclo vital en que se encuentren.

<b>TEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>HERRAMIENTAS</b>
AMOR PARA TODA LA VIDA 7 de Abril 2015	Identificar las necesidades afectivas, emocionales y de comunicación sobre la sexualidad al interior de la familia	Teoría del afecto, la emoción, la pareja y el vínculo, contextualizados en un entorno familiar, orientado a la educación sexual y la compañía	Conceptualización teórica por medio de diapositivas, exposición e interacción con los asistentes.
BESOS EN LA BOCA 14 de Abril 2015	Conocer la importancia de orientar, educar y hacer seguimiento del contacto físico, emocional de los niños, para la prevención del abuso sexual.	Etapas del desarrollo psicosexual desde la teoría dinámica – Sigmund Freud- lectura corporal por presunto y/o posible abuso sexual, reconocimiento del proceso de erogenización por parte de padres y cuidadores.	Exposición magistral, diapositivas y explicación de casos puntuales de somatización o expresión corporal frente al abuso infantil.
ADOLESCENCIA Y SEXUALIDAD 17 de abril 2015	Reconocer la importancia en el acompañamiento por parte de padres y cuidadores a los cambios que sufren los niños en la pre-adolescencia y adolescencia.	Cambios del adolescente a nivel físico, emocional, afectivo, económico y cultural, e identificar en que momento del desarrollo psicosexual se encuentran para lograr un adecuado acompañamiento	Diapositivas, ilustradas, exposición e interacción, respuesta a preguntas e inquietudes.
ETM°S ENFERMEDADES DE TRANSMISION SEXUAL 24 de Abril 2015	Dar a conocer los tipos más comunes de enfermedades de transmisión sexual y como se contagian y conocer métodos de prevención.	Clases de enfermedades de transmisión sexual, maneras de contagio, prevención, tipología y definición de las más comunes hoy VIH (virus de inmunodeficiencia adquirida, SIDA (síndrome de la inmunodeficiencia adquirida humana) VPH (virus papiloma humano.	Diapositivas con la teorización y proyección de video explicativo de las ETM°S.



## SEXUALIDAD *en familia*

 QUERERME  
hace parte de  
*Quererte*

*La sexualidad es inherente  
al ser humano  
siendo nuestro deber  
conocerla,  
aceptarla y respetarla.*

**1**  
***Amor para toda la vida***  
Campaña de  
responsabilidad afectiva  
hacia mi mismo y para  
el otro.  
Fecha 14 Abril  
1:00 pm– 2:00 pm  
y 2:00 pm – 3:00 pm

**2**  
***Besos en la boca.***  
Campaña de  
prevención contra  
el abuso infantil  
(0-5 años)  
Fecha 17 Abril  
1:00 pm– 2:00 pm  
y 2:00 pm – 3:00

**3**  
***Sexualidad en la  
adolescencia.*** Campaña  
de acompañamiento en la  
búsqueda de identidad  
y responsabilidad sexual.  
Fecha 24 Abril  
1:00 pm– 2:00 pm  
y 2:00 pm – 3:00

**4**  
***Enfermedades de  
transmisión sexual.***  
Campaña de identificación  
de riesgos y consecuencias  
de la vida sexual.  
Fecha 28 Abril  
1:00 pm– 2:00 pm  
y 2:00 pm – 3:00

## FICHA DE CAPACITACION DE PROMOCION Y PREVENCION

**FECHA:** 1 Mayo del 2015

**CAPACITADOR:** Elizabeth Quintero Noreña, Tarjeta Profesional 137620

**TEMA:** AUTO ESQUEMAS

**OBJETIVO GENERAL:** Reconocimiento del sí mismo a través de Los Auto esquemas conceptos que nos ayudan a identificar las fortalezas y nos permiten verificar los cambios de los factores de riesgo y de protección, tales como:

TEMA	OBJETIVO	CONTENIDO	HERRAMIENTAS
AUTOIMAGEN 05 mayo 2015	Definir el reconocimiento de la imagen física-corporal de forma positiva y realista, para mejorar a nivel individual los hábitos de higiene personal y la aceptación de la corporalidad.	Definición de la imagen corporal, representación mental que se obtiene de uno mismo, generalmente resistente al cambio. Reconocer la contextualización a partir de las verbalizaciones y pensamientos como, “yo soy” o “yo no soy” y es la responsable de decir “yo puedo” o “yo no puedo.	Exposición, presentación de diapositivas de contenido visual, que nos permite identificar la individualidad en lo colectivo.  video ANTONIA CABRERA
AUTOCONCEPTO AUTOCONFIANZA 15 mayo 2015	Reconocer las habilidades y fortalezas personales, y la capacidad de autoevaluarse constantemente y generar estrategias de afrontamiento.	Reconocimiento de uno mismo y aceptación de tal y como se es, Identificando las debilidades y al mismo tiempo fortalecerlas que tenemos para enfrentar la cotidianidad.	Exposición, sensibilización al auto monitoreo y reconocimiento de las verbalizaciones que se tiene de uno mismo. Video CRISTIAN DEPPELER
AUTOESTIMA 22 mayo 2015	Identificar las creencias que tenemos acerca de nosotros mismos, aquellas cualidades, capacidades, modos de sentir o de pensar que nos atribuimos, conforman nuestra “imagen personal”	Valoración de sí mismo, sensación y experiencia. Vínculo afectivo desde el ser y para el ser.	Exposición, diapositivas, contextualización teórica.  Conferencia NICK VIJICI
AUTOEFICACIA AUTOEFICIENCIA 26 mayo 2015	Diferenciar entre el funcionamiento de la mente desde lo que se ha escuchado de sí mismo y la capacidad de pensar, en los procesos por los cuales se juzga, se elige, y se decide por sí mismo.	Restablecimiento de la confianza de las habilidades que se tienen para ejecutar los cursos de acción requeridos para manejar situaciones previstas.	Video Peter Albeiro, comediante “ a la hora de la solidaridad que!”



## COMO ME VEO, *me siento*

*“Yo ...Mi mejor compañia,,*

*Quien se conoce así mismo logra dirigir su vida*

*Autoimagen – como me veo?.*

Fecha 5 Mayo  
1:00 pm– 2:00 pm y 2:00 pm – 3:00 pm Auditorio

*Autoconfianza y autoconcepto – creo en mí?*

15 Mayo  
1:00 pm– 2:00 pm y 2:00 pm – 3:00 Auditorio

*Autoestima– Cuanto me quiero.*

22 Mayo  
1:00 pm– 2:00 pm y 2:00 pm – 3:00 Auditorio

*Autoeficacia y autoeficiencia – que soy capaz de hacer?.*

26 Mayo  
1:00 pm– 2:00 pm y 2:00 pm – 3:00 Auditorio

“UNA GRAN familia  
haciendo que las cosas  
SEAN POSIBLES”

**FICHA DE CAPACITACION DE PROMOCION Y PREVENCIÓN**

**FECHA:** 26 DE JUNIO DEL 2015

**CAPACITADOR:** ELIZABETH QUINTERO NOREÑA

**TEMA:** MALTRATO / ABUSO INTRA FAMILIAR

**OBJETIVO GENERAL:** SENSIBILIZAR A LAS FAMILIAS FRENTE AL TEMA DE MALTRATO INTRAFAMILIAR, FLAGELO QUE ENGENDRA EN EL NUCLEO DE LA FAMILIA E IMPACTA EN TODOS SUS MIEMBROS.

<b>TEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>HERRAMIENTAS</b>
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR 9 JUNIO 2015	Identificar las diferentes tipologías de familia y las diferentes clases de maltrato al interior de la familia	Reconocimiento de estructura familiar, dinámica familiar, características, acción u omisión.	Videos, conversatorio, exposición.
MALTRATO FISICO 12 JUNIO 2015	Identificar las diferencias que hay entre castigo, ley y norma en el hogar con el maltrato físico.	Conceptualización de Acción, omisión, descuido, abandono, intolerancia, vulnerabilidad, abuso de poder.	Videos, conversatorio, exposición.
ABUSO SEXUAL 19 JUNIO	Definir conceptos, identificar características acerca del abuso sexual doméstico.	Educación infantil contra del abuso sexual, prevención, identificación de síntomas y características de las posibles víctimas.	Videos, conversatorio, exposición.
MALTRATO PSICOLOGICO 26 JUNIO 2015	Brindar claridad acerca del lenguaje nocivo en el contexto familiar que afecta, destruye, e impide la sana convivencia en el núcleo familiar.	Palabras, gritos, reclamos, aseveraciones, inferencias, silencios, discurso nocivo, discriminación, vulnerabilidad, degradación en los ámbitos familiares, sentimentales, laborales, relacionales.	Video, conversatorio, interacción con los asistentes.



# Maltrato & Violencia Intrafamiliar



<b><i>Violencia Intrafamiliar</i></b>	<b><i>Maltrato Físico</i></b>	<b><i>Maltrato Sexual</i></b>	<b><i>Maltrato psicológico</i></b>
Fecha 9 Junio	Fecha 12 Junio	Fecha 19 Junio	Fecha: 26 Junio
Auditorio	Auditorio	Auditorio	Lugar: Auditorio
1:00 -2:00 pm	1:00 -2:00 pm	1:00 -2:00 pm	1:00 -2:00 pm
2:00 - 3:00 pm	2:00 - 3:00 pm	2:00 - 3:00 pm	2:00 - 3:00 pm



Anexo # 20

Talleres de formación



Anexo # 21

Experiencia memorable – personas en situación de discapacidad.



Anexo # 22

Participación tour de la inclusión

