

INFLUENCIA DEL BIENESTAR EN LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA
EMPRESA IDENCORP

GINA STEFY CORREDOR HERNÁNDEZ, LEIDY STEFANY LOZANO, ALEJANDRA
OLAYA ALAGUNA Y YENNY MILENA ROMERO BARRAGAN

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

FACULTAD DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES

BOGOTÁ D.C 2018

Influencia del bienestar en la rotación del personal

INFLUENCIA DEL BIENESTAR EN LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA
EMPRESA IDENCORP

GINA STEFY CORREDOR HERNÁNDEZ, LEIDY STEFANY LOZANO, ALEJANDRA
OLAYA ALAGUNA Y YENNY MILENA ROMERO BARRAGAN

Trabajo de grado para obtener el título de especialista en Gestión Humana de las
Organizaciones

Mg. YAIR GONZÁLEZ SÁNCHEZ

Asesor

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

FACULTAD DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES

BOGOTÁ D.C 2018

DEDICATORIA

A nuestras familias por habernos apoyado en este proceso de aprendizaje y por sus consejos, los cuales nos permiten ser unas personas responsables y persistentes para continuar con nuestros estudios, sobre todo por el amor y comprensión que han puesto en el cumplimiento de nuestros sueños.

A nuestro asesor el profesor Yair González, por la constante motivación en la culminación de nuestra especialización, por su apoyo en la elaboración de esta investigación, por el tiempo compartido y la enseñanza que nos dejó en el desarrollo de este trabajo.

Al grupo de compañeras que realizo esta investigación, ya que sin la perseverancia y cumplimiento de cada una no hubiera podido realizar en tan poco tiempo esta investigación.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por darnos la oportunidad de iniciar este proceso, el cual emprendimos hace un año y hoy culminamos satisfactoriamente, a nuestras familias quienes fueron el principal motor de progreso, con su apoyo, voluntad y amor incondicional nos ayudaron en este camino, esperamos haberles aportado el mayor ejemplo para sus vidas.

Nuestro más profundo agradecimiento a la Universidad Piloto de Colombia por habernos dado el privilegio de hacer parte de su familia, a los profesores, quienes nos aportaron todo su conocimiento. En especial al profesor Yair González, por el compromiso y dedicación que tuvo para dirigir este trabajo, a través de sus asesorías compartió su conocimiento y experiencia con nosotras, hizo que el desarrollo de este trabajo fuese agradable y de aprendizaje constante.

También a la empresa Idencorp por permitirnos realizar el trabajo en su compañía y poner en práctica lo aprendido, para nosotras fue experiencia gratificante y enriquecedora. Especialmente a Niyireth Navarro gerente financiera, quien demostró gran disposición.

Finalmente agradecemos a todas las personas que conocimos en este recorrido, compartir conocimientos y experiencias fue muy valioso para nuestro aprendizaje. Esperamos retribuir los reconocimientos con los triunfos que han de venir, aportando a la sociedad a través de mejoras del entorno laboral y social del país.

Tabla de contenido

Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
Justificación.....	11
Planteamiento del problema.....	21
Limitaciones.	22
Pregunta de investigación.....	23
Objetivo General.....	23
Objetivos Específicos	23
Bienestar.....	24
Definición	24
Modelos teóricos de bienestar	24
Diferencias culturales	28
Importancia del programa de bienestar en las organizaciones	28
Contratación laboral	29
Proceso de capacitación.....	29
Satisfacción laboral.....	30
Modelos de contratación.....	30
Trabajo como derecho.	31
Las nuevas formas de trabajo y vinculación laboral.....	31
Clases de contratos	32
Retiro	34
Rotación de personal	35
Ausentismo	35
Normatividad.....	36

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Ley de protección de datos personales	37
Marco metodológico	38
Diseño	38
Participantes.....	38
Resultados	39
Discusión.....	44
Conclusiones	47
Recomendaciones.....	49
Referencias	50
Anexo 1	60
Anexo 2	61
Anexo 3	63
Anexo 4	70
Anexo 5	77
Anexo 6	84
Anexo 7	88
Anexo 8	95

Tabla de figuras

Figura 1	25
Figura 2	25
Figura 3	26
Figura 4	27
Figura 5	27

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo analizar la influencia del bienestar de los empleados en la rotación de personal en la empresa Idencorp ubicada en la ciudad de Bogotá. Se realizó una investigación de tipo cualitativo, desde un paradigma hermenéutico, con entrevistas semiestructuradas como estrategia de recolección de información, apoyada en una metodología de análisis de discurso; para ello se realizan matrices de análisis de sentido. El criterio de selección de la muestra es intencional, eligiendo 3 empleados de la empresa Idencorp con cargos diferentes (gerente financiera, jefe de recursos humanos y auxiliar de crédito), con un aspecto en común la antigüedad en la empresa.

Para ello se construyeron las categorías: (a) programa de bienestar desarrollado en Idencorp, (b) modelo administrativo, de gestión y contratación y (c) causas principales que motivan la decisión de retiro o abandono de la organización, las cuales emergen de los objetivos específicos. Se encontró que la empresa Idencorp no cuenta con un programa de bienestar, falta un plan de capacitación estructurado y existen factores personales, económicos y psicosociales asociados al retiro de la empresa. Se recomienda crear e implementar un programa de bienestar dentro de la empresa, teniendo en cuenta las necesidades manifestadas por parte de los empleados. Así mismo, asignar recursos para que sea un área en la empresa.

Palabras clave: rotación de personal, programa de bienestar, Idencorp, plan de capacitación y retiro.

Abstract

The objective of this research is to analyze the influence of employees' well-being on the rotation of personnel at the Idencorp company located in the city of Bogotá. A qualitative research was carried out, from a hermeneutical paradigm, with semi-structured interviews as a strategy for gathering information, supported by a methodology of discourse analysis; For this purpose matrices of sense analysis are made. The criterion of selection of the sample is intentional, choosing 3 employees of the company Idencorp with different positions (financial manager, head of human resources and credit assistant), with a common aspect in seniority in the company.

To this end, the categories were created: (a) welfare program developed in Idencorp, (b) administrative, management and contracting model and (c) main causes that motivate the decision to retire or leave the organization, which emerge from the specific objectives. It was found that the company Idencorp does not have a wellness program, a structured training plan is missing and there are personal, economic and psychosocial factors associated with the company's retirement.

It is recommended to create and implement a wellness program within the company, taking into account the needs expressed by employees. Also, assign resources to be an area in the company.

Keywords: staff rotation, wellness program, Idencorp, training and retirement plan

Introducción

La presente investigación surge de la necesidad de conocer la influencia del bienestar de los empleados en la rotación de personal en la empresa Idencorp. Esta entidad está atravesando un alto índice de rotación de personal, lo que genera una reducción en la productividad laboral, afectando la capacidad de ofrecer un servicio de alta calidad. En los procesos de Gestión Humana se evidencia una ausencia de programas de bienestar para los empleados, por lo cual es importante indagar sobre las causas y consecuencias asociadas a esta situación.

A lo largo del tiempo muchas empresas se han dedicado a crear modelos de educación básica, con el fin de orientar a las personas para que se desenvuelvan mejor en su vida personal, familiar, social y laboral, partiendo del desarrollo de competencias básicas. Siendo de vital importancia integrar todos los sectores de la sociedad al conocimiento del mundo. Hoy se tiene la ventaja que podemos disponer de herramientas que permiten mejorar la calidad de vida de las personas.

Además de esto los programas de bienestar son considerados un beneficio de doble vía, es decir influye en las ganancias de la empresa, radicando allí la importancia de que el área de bienestar laboral sea estructurada y cuente con recursos. Un estudio realizado por la firma Right Management evidenció que una organización que tiene bienestar como prioridad, los empleados trabajan con 8 veces más compromiso, motivación, capacidad de creación e innovación; mejorando el desempeño, disminuyendo ausentismo y rotación (Capital Humano, 2016). En el siguiente documento encontrará una investigación donde se evidencia que pasa en una empresa cuando no cuenta con un programa de bienestar y cuál es la importancia de este tanto para Idencorp como para sus empleados.

Justificación

Hoy en día viviendo en este mundo inmerso en la globalización, cabe aprender a manejar todo lo que nos trae, por ejemplo los avances a nivel tecnológico han producido nuevas necesidades a nivel tanto personal como empresarial. En este trabajo se enfocará en una entidad que ejemplifica esto, Idencorp caracterizada por el aprendizaje en modalidad virtual, centrándose exclusivamente en la creación de un programa de bienestar dentro de la organización para la promoción de un desempeño favorable de los empleados.

Partiendo de lo expuesto previamente, vale la pena definir los conceptos de bienestar y desempeño para mayor comprensión. Según lo argumentado por Uribe (2004), el concepto de bienestar hace alusión a los efectos positivos del desarrollo en el individuo, la familia y la sociedad; reflejándose en la existencia de calidad de vida. Por otro lado, cuando se habla de desempeño es definido por Pachano y Gutiérrez (2014) como aquellas acciones o comportamientos de los empleados en el ámbito laboral, los cuales se evidencian a través de competencias (funcionales, conductuales y básicas), medibles con el uso de indicadores de calidad para establecer el cumplimiento de objetivos y metas de una empresa.

Con la llegada de la globalización el mundo se encuentra interconectado, por tanto cabe hacer una exploración de cómo ha sido el progreso del conocimiento y su adquisición para reconocer la forma de trabajo de la empresa objeto de esta investigación Idencorp, para su posterior exploración en las temáticas que presentan un vacío (ej. Bienestar). De acuerdo con la autora Alles (2006), en la antigüedad el conocimiento se transmitía de forma directa, los más experimentados enseñaban a los demás lo necesario para su oficio, a través de un proceso informal. Hoy en día el mundo ha cambiado, no hay tiempo para trasladarse a un lugar para aprender nuevos saberes, por ello vale la pena considerar alternativas acorde a las necesidades de las personas como la modalidad virtual.

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Por tal motivo, hace 17 años nació una entidad que suple este aspecto Idencorp, empresa dedicada a la comercialización de material educativo, promueve el aprendizaje autónomo. Cuenta con 74 empleados, los cuales permiten la prestación del servicio. (Alles, 2006). Su misión es proporcionar capacitaciones de calidad a los clientes, su propósito es contribuir y agregar valor a las empresas, a través del crecimiento de las capacidades del talento humano, generando mayor competitividad en los mercados. Idencorp tiene como visión convertirse en el grupo empresarial número uno en el país, en el autoaprendizaje por medio de material educativo innovador (Idencorp, 2015).

Se encuentra ubicada en Suramérica, en Colombia, en el distrito capital Bogotá, exactamente en la localidad número 13 de esta, caracterizada por poseer riquezas tanto culturales como arquitectónicas (Alcaldía mayor de Bogotá, s. f.). Idencorp S.A.S. está legalmente constituida, con Nit 900.051.528-1, la dirección actual de las instalaciones de la empresa es calle 33ª # 18 – 16. Es una empresa nacional que asesora telefónicamente a sus clientes, luego un capacitador les presenta el portafolio de servicios y se procede a identificar cuál es el curso que se requiere, una ventaja que proporciona es la facilidad en la financiación (Idencorp, 2015).

De acuerdo al Registro Único Empresarial y Social Cámaras de Comercio RUES (s. f.), esta empresa pertenece al sector servicios, su actividad económica está relacionada con el comercio al por mayor y por menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas, código 4761 - Comercio al por menor de libros, periódicos, artículos de papelería y escritorio, en establecimientos especializados; en la sección información y comunicaciones, código 6399 - Otras actividades de servicio de información y en la sección educación, código 8559 - Otros tipos de educación (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2012).

Según Ramírez (2015), los programas de capacitación de Idencorp están acreditados oficialmente por International Computer Driving License Colombia (ICDL), entidad sin ánimo de lucro representante exclusiva de ECDL Foundation, cuya misión es superar las barreras digitales promoviendo acceso a la información, desarrollando competencias para el uso de las TIC. Por tanto, Idencorp trabaja a través de un Software educativo que permite esto.

Influencia del bienestar en la rotación del personal

En el mundo se han ido produciendo una series de revoluciones, actualmente de la información y del conocimiento. Surgiendo con la llegada del internet a la vida cotidiana, con ello se compone como uno de los cuatro pilares para medir el crecimiento de la economía del conocimiento (Sánchez & Ríos, 2011).

De acuerdo a lo expresado por Estrada (2008), esto ha ejercido cierto grado de influencia en el ámbito laboral, el cual va creciendo cada día desarrollando habilidades más avanzadas; generando como requerimiento que los profesionales que están vinculados o desean hacerlo tengan el deber de capacitarse. Todas las empresas buscan que la productividad se base en la innovación tecnológica, a través de modelos de negocios que se manejen básicamente en la plataforma virtual, por tanto se encuentran en la búsqueda de mejora y capacitación de las habilidades TIC de los trabajadores, siendo una renovación tecnológica al interior de las organizaciones, las cuáles deben moverse al ritmo que el mercado mundial lo exige.

En consecuencia Idencorp maneja una plataforma para el aprendizaje en línea, conocida como Moodle, es un software de fácil uso y acceso, utilizado por diversas instituciones educativas a nivel mundial; se caracteriza principalmente por tener la pedagogía social constructivista como base, es decir, el aprendiz o sujeto que requiere la adquisición del conocimiento tiene un papel activo en la construcción del mismo, con lo cual el sujeto aprendiz estará a medio o largo plazo a la vanguardia de la sociedad actual, inmersa en un mundo digital y virtual (Domínguez, Martínez & Ceballos, 2017).

En este apartado se realizará un abordaje de algunos de los aportes evidenciados a partir del año 2000 en lo referente al bienestar laboral, con esto se quiere identificar cuál es el vacío del conocimiento objeto esta investigación, se llevará a cabo inicialmente con una conceptualización de temas asociados, estudios realizados y tesis de grado. Para efectos de mayor comprensión se organizaron de lo general a lo particular. Acerca del tema de bienestar hay gran variedad de información, aquí se centrará específicamente en la calidad de vida, la cual guarda una relación cercana con la temática a tratar.

Uribe (2016) la define como percepción individual acerca de su situación, varios aspectos la describen; uno de ellos es el trabajo, fuente de ingresos, junto con los

Influencia del bienestar en la rotación del personal

desgastes y conflictos que implica. Acorde a su estado físico, emocional y comportamental; es decir, referente a su salud. Por tal motivo, la temática estará centrada en la salud en el medio de trabajo. Según Sánchez (2003), menciona la definición de la OMS de salud, estado de bienestar físico, mental y social, no es solo la ausencia de enfermedades. Permite la satisfacción de necesidades y con ello la prevención de malestares físicos. Teniendo esto en cuenta, se desarrollará la temática de bienestar en aquellos estudios realizados a lo largo del globo.

Inicialmente profundicemos sobre lo que se ha realizado en Iberoamérica. En la Universidad de Oviedo, España; Segurado y Argulló (2002) hicieron un análisis conceptual y metodológico de la calidad de vida laboral, pudieron evidenciar que el área de gestión humana debe implementar programas de atracción y desarrollo del talento humano. Los autores refieren que los programas de bienestar, parten de la relación dinámica del individuo con su ambiente de trabajo; supliendo las demandas que se requieren y sus expectativas frente a esto.

Por otro lado, en Málaga, España Fierro (2006), realizó un estudio sobre bienestar laboral y adaptación social, teniendo como objetivo establecer en los últimos 10 años estudios sobre la Escala Eudemon, la cual mide bienestar personal. Los resultados arrojaron cierta influencia de la personalidad y trastornos mentales, siendo una pauta para la estabilidad emocional.

Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes (2010), en la Universidad de Barcelona realizaron un estudio con profesionales y docentes, para diseñar y aplicar un cuestionario que mide Bienestar Laboral, los resultados arrojaron que es un instrumento adecuado para la medición de este constructo, especialmente para el personal que trabaja en el servicio a personas, abordando el trabajo como un todo integrado. Los autores afirman que más adelante podría tener un uso práctico para el diagnóstico del bienestar laboral.

Un año después, Garrosa y Carmona (2011) en la ciudad de Madrid (España), realizaron la exploración de varios modelos teóricos de personalidad; los cuales consideraron que estaban asociados a la salud y bienestar laboral. Los autores proponen unas prácticas para disminuir los riesgos psicosociales, es decir; cultura organizacional

Influencia del bienestar en la rotación del personal

saludable, clima laboral positivo, roles determinados, liderazgo, apoyo social de la organización y participación.

También se ha comenzado a utilizar el concepto de organizaciones saludables relacionado con el bienestar, Jáimez (2012) las define como aquellas que promueven procesos de bienestar físico, mental y social en los empleados, siendo directamente proporcional al nivel de productividad. Mientras tanto en otras entidades este tema pasa a un segundo plano, considerándose organizaciones tóxicas. Por tanto la participación activa de los trabajadores es fundamental en las prácticas organizacionales.

El Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, a través de un estudio realizado por Rodríguez y Sanz (2013), indagaron sobre la felicidad y el bienestar en el trabajo; encontrando una estrecha relación con la Psicología Positiva, teniendo en cuenta temáticas como: características laborales, procesos mentales individuales, dicotomía salud-enfermedad, motivación, satisfacción, afecto positivo, apoyo social, desapego psicológico del trabajo; entre otros.

Más adelante, Peiró, Ayala, Tordera, Lorente y Rodríguez (2014), expresan la necesidad de que los programas de gestión humana dejen de ofrecer beneficios que se pierden y más bien adopten prácticas acorde a las necesidades de los empleados. Por tanto, los programas de beneficios empresariales están en la búsqueda de afrontar este objetivo.

Tiempo después en España, Moccia (2016) pudo evidenciar estudios de Psicología Positiva asociados al bienestar laboral, donde se buscaba mejorar la calidad de vida y prevenir enfermedades físicas y/o mentales. Con lo cual la concepción de bienestar comenzó a coger fuerza, produciendo un efecto positivo en el clima de la organización. Partiendo de estos estudios, ahora nos enfocaremos en Latinoamérica para efectos prácticos de esta investigación.

Segundo aspecto a tener en cuenta, lo que se ha indagado en Latinoamérica. Guerrero, Cañedo, Rubio, Cutiño y Fernández (2006), investigaron sobre la calidad de vida y la salud del trabajador, partiendo de la concepción del individuo como ser biopsicosocial. Existe una relación bidireccional entre el empleado y su empleador.

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Este mismo año Hernández y Martí (2006), hacen una exploración del conocimiento organizacional, allí hacen alusión al capital humano como un valor extra que tiene una organización. Por otro lado, Durán (2010), hizo un estudio sobre el estrés y la calidad de vida, evidenció que los trabajadores tenían mayor grado de satisfacción cuando el entorno laboral brinda seguridad.

Mientras tanto, Fiallo, Alvarado y Soto (2015) en Ecuador buscaban indagar acerca del clima organizacional, factores que lo influyen e importancia del mismo. Este concepto según los autores refiere las facilidades que permiten la ejecución de las funciones del personal, siendo más productivos; satisfaciendo necesidades como: motivación y adaptación.

Por último, Acosta (2015) llevo a cabo una investigación en República Dominicana, para demostrar la importancia de la gestión del talento humano en el aprendizaje empresarial y de las personas. El aprendizaje empresarial busca la adquisición, transferencia e integración del conocimiento de cada miembro de la empresa, cobrando relevancia el proceso de selección; donde se parte del reclutamiento interno, es decir, la promoción de los trabajadores.

Ahora veamos que se ha encontrado en Suramérica o Sudamérica. En Argentina, la Universidad del Centro Educativo Latinoamericano Nazario (2006), buscaba identificar en las empresas de su sector los niveles de motivación y compromiso de sus empleados. Al momento de implementar estos planes se producen interrogantes como: cobertura, y sostenibilidad económica.

En Chile, Jiménez y Moyano (2008) estudian el impacto del trabajo sobre la familia, encontrando que el incremento en la calidad de vida laboral beneficia a las organizaciones, es decir, en términos de satisfacción, motivación y compromiso. Aquellas entidades que favorecen el equilibrio entre trabajo y familia, presentan bajo ausentismo y mejor desempeño.

De acuerdo a Marsollier y Aparicio (2011), en el área de la Psicología existen dos perspectivas al momento de concebir la idea de bienestar psicológico en el ámbito laboral: (a) burnout y (b) la búsqueda constante del bienestar de las personas. Por tanto,

Influencia del bienestar en la rotación del personal

realizaron un estudio en Argentina de corte cuantitativo y cualitativo para identificar niveles de bienestar y uso de las estrategias de afrontamiento. Se encontró un alto grado de bienestar y bajo de desgaste; junto con la necesidad de procesos formativos de carácter preventivo que desarrollen estrategias de afrontamiento positivas, como factor protector ante el desgaste laboral. Teniendo esto en cuenta, ahora cobra importancia enfocarnos exclusivamente en los estudios realizados en Colombia acerca del bienestar.

Calderón, Murillo y Torres (2003), realizaron en la ciudad de Manizales un estudio para establecer relación entre cultura organizacional y bienestar laboral. Con un enfoque cualitativo y cuantitativo. No se encontró evidencia suficiente para determinar que el bienestar laboral es una variable dependiente de la cultura.

Por otro lado, Saldarriaga (2008), realiza un estado del arte de la gestión humana; encontró que cada vez se pretende resaltar al ser humano en la organización. Haciendo especial énfasis a la gestión por competencias y del conocimiento. Mientras tanto, Granobles, Herrera y Gutiérrez (2012), realizaron en la Universidad de Antioquia, un estudio sobre el bienestar social laboral, basándose en la Teoría de Desarrollo a Escala Humana. Se encontró que se asocian con las áreas de intervención de la entidad. Contribuyendo positivamente en la construcción del proyecto de vida y bienestar del empleado.

En la Universidad Santo Tomas de Bogotá, Ruiz y Naranjo (2012), realizaron una revisión detallada de estudios sobre el papel de la cultura organizacional en Colombia. Evidenciaron 5 categorías: disciplinas asociadas, diseño y carácter de la investigación, nivel de análisis, modelos teóricos y temas de estudio. Encontraron que aún falta más por explorar al respecto. Mientras tanto en Medellín Ramírez, Jiménez y Echavarría (2013), realizaron una investigación con el objetivo plantear el enfoque de organizaciones saludables dentro de los planes de bienestar, para desarrollar el enfoque de conservación de VIDA (Vitalidad, Integralidad, Dirección y Armonía). Aplicando un instrumento de diagnóstico y seguimiento. Concluyeron que dentro de los planes de bienestar laboral, debe ser implementada la promoción de entornos saludables.

Influencia del bienestar en la rotación del personal

En Villavicencio, Alvarado, Olivares, Quintero y Sánchez (2013) aplicaron una encuesta a 16 empleados, para identificar si en el sector marroquinero se tiene en cuenta el bienestar laboral. Pudieron evidenciar que los empleados no cuentan con: estabilidad, participación, pago de prestaciones, infraestructura acorde, utensilios protectores y actividades de bienestar o capacitación. Por tanto, recomiendan realizar actividades que mejoren estas condiciones.

Finalmente en la Universidad de Antioquia se realizó el año pasado un estudio, donde Bedoya, Posada, Quintero y Zea (2016) indagaron sobre los factores que influían en el bienestar laboral, se encontró que es primordial que se tenga en cuenta internamente, evaluando como promover la satisfacción del personal. Llegaron a la conclusión que una empresa se ve determinada por sus actividades y las características individuales de sus trabajadores. Para finalizar vale la pena enfocarnos en los avances en la Universidad Piloto de Colombia.

Del 2009 al 2010 Espitia, Monsalve y Soto (2010), realizaron una investigación para resignificar el bienestar laboral con los funcionarios de una entidad pública de Bogotá, por medio de una investigación cualitativa de tipo inductivo, realizando entrevistas semi-estructuradas a una muestra del 2,5% (6 personas); para identificar la percepción de los empleados. Encontraron que existía una relación entre el bienestar laboral y calidad de vida, junto con la necesidad de conformar un equipo interdisciplinario para planear, diseñar y desarrollar un plan de bienestar laboral, con la participación activa del personal; para el desarrollo integral de la persona y la empresa. Se pudo evidenciar poco interés en las políticas de gestión humana, percibiéndolo como un gasto innecesario por parte de los directivos.

Mientras tanto, un año después Cortés, Rozo, Peraza y Cerón (2011), indagaron sobre la conceptualización de la gestión del bienestar social y calidad de vida laboral que la administración de una entidad pública ofrece a sus colaboradores; aplicaron entrevistas semi-estructuradas. Encontraron que la gestión del bienestar social se asocia al estado físico, mental, social y general (equilibrio); debe partir de las necesidades y características de sus colaboradores, se evidencia necesidades de: reconocimiento, formación, prácticas activas de integración y redistribución de cargas laborales. Recomendamos apropiarse

Influencia del bienestar en la rotación del personal

herramientas conceptuales que sustenten la elaboración de un plan de bienestar relacionado con las necesidades generales y particulares; junto con la planeación y seguimiento, para identificar fallas o ajustes a realizar.

De acuerdo a lo encontrado, el vacío del conocimiento se encuentra que no se ha establecido como debe armarse un área de Bienestar, teniendo en cuenta todas las áreas de ajuste del individuo. Esto será el objeto de esta investigación. El bienestar parte del estado de satisfacción de una persona, independientemente donde se encuentre, lo cual también implica en medio laboral. Teniendo en cuenta que la principal actividad de Idencorp es la venta de capacitaciones virtuales, es importante resaltar que el bienestar está directamente relacionado con los niveles de productividad e innovación, promoviendo efectos positivos en el empleado, como satisfacción, motivación y creatividad. Es importante conocer a los trabajadores, para así incentivar su bienestar, saber las opiniones de la compañía y de la labor que realizan; para poder identificar los aspectos a mejorar y generar estrategias para esto. Con lo cual se incentiva el sentido de pertenencia y se integran más las personas por un objetivo común (Felicidad en el trabajo, 2017).

Esta investigación promueve la integración teórico-práctica, busca poder desarrollar investigación sobre la forma de realizar un programa de bienestar acorde a los intereses de los empleados, se quiere mostrar a Idencorp una metodología diferente para continuar fortaleciendo la compañía, lo cual facilita analizar las prácticas y administración del Talento Humano, es decir; es susceptible de cambio y mejora. Esto puede resultar de gran utilidad en el aumento de sus ventas, teniendo en cuenta que la mayoría de los empleados están concentrados en el callcenter, para poder encontrar un punto de equilibrio que sea positivo para la organización y para el trabajador.

Con base en lo anterior, es necesario diseñar un espacio donde exista el aprendizaje continuo, procurar un mayor nivel de satisfacción y un entorno confortable. Las organizaciones deben buscar personal con un perfil que cumpla con los requerimientos a nivel de formación y experiencia, teniendo al ser humano como un ser biopsicosocial que lo comprende varias dimensiones, dentro de las cuales está la laboral, pero también el nivel afectivo, social, familiar y personal. Por tanto en una organización haber equilibrio en estas, logrando implementar estados de bienestar y satisfacción de los sujetos.

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Lo cual trae también beneficios para la organización. Se estudiarán los indicadores favorables de productividad en la ejecución de sus tareas, por parte de cada área que compone Idencorp, teniendo en cuenta un ambiente donde prime la importancia del bienestar. El programa de bienestar debe promoverse desde el área de recursos humanos de cada organización, en donde las personas puedan crecer a nivel profesional, familiar y personal, partiendo de un grado de satisfacción. Esto disminuye la aparición de factores negativos asociados a los empleados: falta de compromiso, rotación, bajos niveles de desempeño; lo cual a corto o mediano plazo conlleva a baja productividad, viéndose allí afectados la organización y sus miembros.

Como aspirantes al título de especialistas en Gestión Humana, el bienestar en las empresas es muy importante, ya que brinda una orientación para trabajar tanto para beneficio de las empresas y su rentabilidad, como de las personas y su bienestar. Este equipo de trabajo interdisciplinario buscará la planeación y ejecución de programas de bienestar que favorezcan un entorno no solamente productivo, sino positivo tanto para las organizaciones y sus empleados. Con lo cual, se espera un mayor impacto en el trabajo realizado desde gestión humana. Conociendo las dimensiones humanas y su relación con el bienestar en el ambiente laboral.

Planteamiento del problema

A lo largo del tiempo muchas empresas se han dedicado a crear modelos de educación con el fin de orientar a las personas para que se desenvuelvan mejor en su vida personal, familiar, social y laboral, partiendo del desarrollo de competencias básicas. Siendo de vital importancia integrar todos los sectores de la sociedad al conocimiento del mundo. La oferta virtual promueve el autoaprendizaje, poniendo al alcance de todos los beneficios de las tecnologías de la información. Hoy se tiene la ventaja que podemos disponer de herramientas que permiten mejorar la calidad de vida de las personas.

Con esto la sociedad de la información comienza a tener la necesidad de adquirir capacidades para poder desarrollar actividades diarias y laborales, lo cual se evidencia en: abstracción, hardware o software (habilidades instrumentales), pensamiento sistémico, experimentación y trabajo en equipo. Hay un término denominado trabajadores del conocimiento, el cual según Cobo (2009) son aquellos sujetos que trabajan con información o gestionan conocimiento en su lugar de trabajo. Lo cual está vinculado al uso de nuevos dispositivos de comunicación e información.

De acuerdo a lo expresado por Siliceo (2003), las personas que se auto capacitan adquieren un valor diferencial, garantiza al trabajador tener el conocimiento que las empresas requieren para cada cargo. Es importante que las personas descubran sus intereses, ya que esto facilitará que su aprendizaje sea fácil y rápido. Cabe mencionar que tener un empleo presencial no debe ser un impedimento para seguir capacitándose, pues un mayor conocimiento siempre será una ventaja, como lo que brinda Idencorp; porque los empleadores necesitan una fuerza de trabajo altamente calificada, estando capacitados trabajarán más rápido y con menor margen de error, con la posibilidad de crecer laboralmente. La capacitación y la educación son conocidos como los factores que promueven y/o facilitan el crecimiento de una economía (León, 1996).

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Idencorp es una empresa que vende a particulares y organizaciones capacitaciones en modalidad virtual sobre varias temáticas, en su mayoría los empleados trabajan en callcenter, cobrando importancia el tema del bienestar en relación con la rotación que se presenta. Sánchez (2003) expresa que el ambiente laboral ejerce cierta influencia en el estado emocional del empleado y esto repercute en la salud; produciendo consecuencias en el desempeño laboral. Cabe resaltar lo mencionado por Uribe (2016), todo ser humano tiene varios componentes que pueden definirla, como positiva o negativa, el empleado o trabajador puede considerar un trabajo que le brinde calidad de vida. Mientras que Moccia (2016) refiere al respecto la concepción de bienestar parte del desarrollo de un entorno feliz, que produzca un alto grado de satisfacción de los empleados.

La persona encargada de Gestión Humana refiere que Idencorp es una empresa que está atravesando un alto índice de rotación de personal, el cual genera una reducción en la productividad laboral, afectando la capacidad que tiene la empresa de ofrecer un servicio de alta calidad. En los procesos de Gestión Humana se evidencia una ausencia de programas de bienestar para los empleados, por lo cual es importante indagar sobre las causas y consecuencias asociadas a esta situación.

Limitaciones.

Esta investigación presenta como limitaciones las características de la muestra, debido a que se tomó únicamente solamente a tres empleados de Idencorp, lo cual impide que se tenga un resultado más relacionado a la opinión de todos los trabajadores. Respecto a los participantes hubo tiempo limitado con ellos y un espacio carente de comodidad y privacidad para la comunicación.

Además de esto, la persona encargada de Gestión Humana salió de la empresa entrando otra persona a Idencorp, lo cual al momento del acompañamiento de esta investigación ocasionó dificultades y retrasos para acceder a la información. Al mismo tiempo al no contar la organización con un programa de bienestar, los empleados no tienen una referencia del tema para indagar a profundidad sobre este.

Pregunta de investigación

¿Cómo influye el bienestar de los empleados en la rotación de personal en la empresa Idencorp ubicada en la ciudad de Bogotá?

Objetivo General

Analizar la influencia del bienestar de los empleados en la rotación de personal en la empresa Idencorp ubicada en la ciudad de Bogotá.

Objetivos Específicos

Identificar las características principales del programa de bienestar que se desarrolla en la organización Idencorp

Reconocer el modelo administrativo, gestión y contratación relacionado con la prestación de servicio de trabajadores de Idencorp

Describir las causas principales que motivan la decisión de retiro o abandono de algunos cargos de la organización Idencorp.

Bienestar

El bienestar es el tema central de esta investigación, por tal motivo se ampliará sobre su definición, modelos teóricos, diferencias culturales e importancia de esta para las organizaciones para mayor comprensión de este constructo en la empresa Idencorp.

Definición

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2013) centra su definición en la salud mental, como un estado donde el individuo es consciente de sus capacidades y afronta las situaciones de la vida. Por otro lado, desde la psicología se concentra en la calidad de vida, Ardila (2003) la define como un estado de satisfacción derivado de la realización de potencialidades de la persona, presentado aspectos subjetivos (ej. intimidad, expresión emocional, seguridad percibida, productividad personal y la salud objetiva) y objetivos (ej. Bienestar material, relaciones armoniosas con el ambiente físico y social). A continuación se profundizará sobre aquellos modelos teóricos y/o explicativos útiles para abordar esta investigación.

Modelos teóricos de bienestar

Se han resaltado las distintas definiciones del bienestar, partiendo de esto se hará una revisión de algunos modelos explicativos del bienestar para identificar cómo se abordará este constructo en la investigación. Se van a tratar los modelos psicológicos de bienestar; (a) teoría universalista, (b) modelo de Jahoda, (c) bienestar psicológico de Carol Ryff, (d) salud mental de Keyes y (e) modelo de las tres vías.

En la teoría universalista se parte del individuo, el cual se desarrolla y cambia, cuando suple las necesidades básicas logra un estado de satisfacción o felicidad. Donde las necesidades según Soriano (2001) son reguladores que se encuentran en el organismo, desde las más básicas (sueño, hambre, sexo) hasta las más complejas (autorrealización), Abraham Maslow principal exponente de la psicología humanista, expone un modelo de las necesidades humanas, para mayor comprensión véase la Figura 1. Castro (2009) afirma que este modelo busca la satisfacción de las necesidades, lo cual es directamente proporcional a un lograr el bienestar psicológico gracias a un proceso de crecimiento personal.



Figura 1. Modelo de necesidades de Maslow. Fuente: García (2017).

Ahora se profundizará sobre otro modelo alusivo a tratar por su forma de abordar el bienestar. Vázquez y Hervás (2008) plantean el modelo de Jahoda, donde se centra en la salud mental del individuo, teniendo como referente los aspectos físicos y sociales. Partió de unos criterios para caracterizar la salud mental positiva, los cuales aplican a personas con o sin enfermedades mentales (Véase Figura 2).



Figura 2. Modelo de salud mental positiva de Jahoda. Fuente: Vázquez y Hervás (2008).

Según Vázquez y Hervás (2008) el modelo psicológico de Carol Ryff también parte de la psicología positiva como los mencionados previamente (autodeterminación, salud mental positiva), donde defiende que el bienestar está asociado a criterios de desarrollo positivo de la personalidad, más no solo el balance entre afectos positivos y negativos como otros

Influencia del bienestar en la rotación del personal

autores exponen. Este modelo explicativo plantea seis dimensiones que hacen una diferenciación entre nivel óptimo de salud mental versus cuando tiene déficit. Para más comprensión Véase Figura 3, estas dimensiones se relacionan con necesidades que cada persona debe satisfacer para ser feliz.

DIMENSIÓN	NIVEL ÓPTIMO	NIVEL DEFICITARIO
CONTROL AMBIENTAL	Control de actividades	Indefensión, sensación de descontrol
CRECIMIENTO PERSONAL	Se ve a sí mismo en progreso	No transferir logros pasados al presente
PROPÓSITO EN LA VIDA	Objetivos en la vida	Sensación de estar sin rumbo
AUTONOMÍA	Es independiente y tiene determinación	Actitud sumisa y complaciente
AUTOACEPTACIÓN	Actitud positiva hacia sí mismo	Más uso de criterios externos
RELACIONES POSITIVAS CON OTROS	Relaciones estrechas y cálidas con otros	Déficit en empatía

Figura 3. Modelo de bienestar Psicológico de Ryff. Fuente: Bermúdez, Pérez, Ruiz, Sanjuan y Rueda (2012).

Díaz, Blanco, Horcajo y Valle (2007) hacen alusión al penúltimo modelo que se mencionará en este documento, modelo de bienestar de Corey Keyes, esta norteamericana expande el modelo de Carol Ryff, es decir, incluye aspectos hedónicos (emociones); argumenta dos cosas, primero afirma que salud y enfermedad son dimensiones unipolares y segundo la salud mental supone influencia del funcionamiento psicosocial positivo (Véase Figura 4). Afirma que la salud mental puede operacionalizarse partiendo de tres aspectos: bienestar emocional, bienestar subjetivo (modelo de Ryff) y bienestar social. La autora de este modelo llegó a la conclusión de que el componente social es de gran importancia, puesto que permite expandir el bienestar subjetivo y emocional de las personas, desarrollando en los individuos un contexto positivo y beneficioso. (Vázquez y Hervás, 2008).

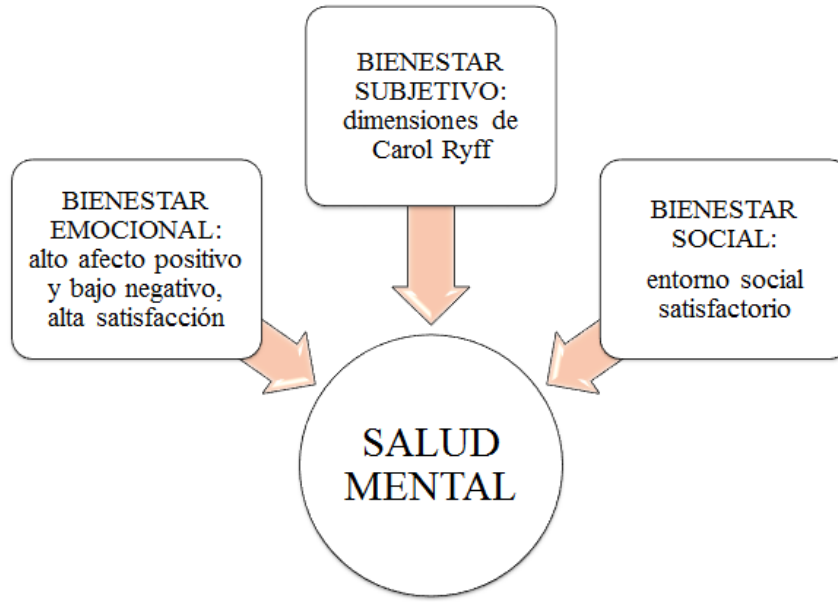


Figura 4. Modelo de bienestar de Keyes. Fuente: Vázquez y Hervás (2008)

Dentro de este último apartado de modelos teóricos se finaliza con el modelo de Martín Seligman, Velasco (2015), explica que este modelo es conocido como modelo de tres vías, donde cada elemento debe presentar las siguientes propiedades: contribuir al bienestar, buscarlo por sí mismo y ser independiente de los demás elementos; los cuales el autor denomina PERMA, esto se comprende con facilidad al ver la siguiente figura (Véase Figura 5).

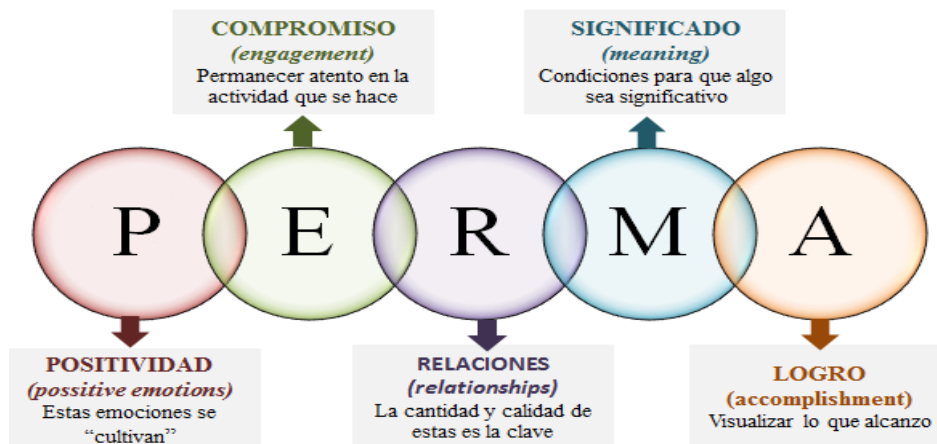


Figura 5. Modelo de tres vías de Seligman. Fuente: Mundaca y Vidaurree (2016).

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Este modelo es conocido como tres vías, porque el autor Seligman padre de la psicología positiva expone que existen tres caminos para lograr la felicidad, una vida plena o placentera, comprometida y con significado. Donde la vida es placentera cuando se promueven emociones positivas, es comprometida partiendo de las fortalezas personales y su uso en actividades concretas; cobra sentido a través del servicios a los demás (Perán, 2015). Ahora es importante analizar las diferencias culturales asociadas al bienestar.

Diferencias culturales

Los determinantes del bienestar varían en cada grupo cultural (Carballeira, González & Marrero, 2015), puesto que las personas se comportan a partir del ecosistema en que están inmersos; partiendo de la percepción que tienen las demandas del grupo social al que pertenecen (Vera, Laborin, Córdoba y Parra, 2007; citados por Carballeira y et al. 2015). Por ejemplo, Muñoz (2016) afirma que en Estados Unidos hay énfasis en las emociones positivas, considerando las emociones negativas como algo para prevenir. Mientras tanto en Japón se enfocan en ambas emociones, cómo aprender a sentirlas. A continuación se ampliará sobre la importancia que tiene un programa de bienestar en las organizaciones, de lo cual surge esta investigación.

Importancia del programa de bienestar en las organizaciones

Los programas de bienestar permiten en las organizaciones tener un buen clima laboral y con esto promover la calidad de vida de los empleados, es importante que el encargado de Recursos Humanos conozca el entorno laboral, lo cual permite crear un programa que vaya acorde a las necesidades. Esta estrategia cuenta con la comunicación bidireccional como recurso, por ejemplo uso de canales formales o informales; todo lo inmerso en el programa se mide a través de indicadores como: asistencia, satisfacción y respuesta, con ello se podrá identificar posibles ajustes (Basile, 2017).

Además de esto los programas de bienestar son considerados un beneficio de doble vía, es decir influye en las ganancias de la empresa, radicando allí la importancia de que el área de bienestar laboral sea estructurada y cuente con recursos. Un estudio realizado por la firma Right Management evidenció que en una organización que tiene bienestar

Influencia del bienestar en la rotación del personal

como prioridad, los empleados trabajan con 8 veces más compromiso, motivación, capacidad de creación e innovación; mejorando el desempeño, disminuye ausentismo y rotación (Capital Humano, 2016). A continuación se abordará otro aspecto que es importante conocer, la contratación laboral y todo lo relacionado con esta.

Contratación laboral

Proceso de capacitación

Es una actividad organizada de forma sistemática, que se realiza con el propósito de brindar conocimiento respecto a un tema y habilidades asociadas a este, lo cual promoverá un desarrollo de las funciones y/o responsabilidad de forma eficaz. Debe contar con una misión, visión y valores que direccionen la capacitación y le den un sentido (García, 2011).

Este proceso de capacitación está conformado por fases (detección de necesidades, establecimiento de objetivos, determinación de las acciones y elaboración de los programas), las cuales se amplían a continuación. En la primera fase se realiza un diagnóstico de necesidades, junto con el tipo de capacitación pertinente (ej. Teórica, práctica, técnica, psicológica, etc.) (González & Tarragó, 2008). Esto se debe realizar teniendo en cuenta unos niveles de la organización: (a) analizar toda la organización para identificar cual área requiere la capacitación, (b) analizar tareas y procesos y (c) analizar la persona, identificando tipo de capacitación y desempeño (Chiavenato, 2007; citado por García, 2011).

La segunda fase se denomina establecimiento de objetivos, allí se plantea que desea lograrse con la capacitación. La siguiente fase corresponde al plan de capacitación, se debe determinar cuál será el plan de acción teniendo en cuenta el área a la cual se dirige, esto se hace estableciendo prioridades a lo largo del proceso; posteriormente en la 4ta fase se determinan los contenidos a tratar. Finalmente se desarrolla la metodología escogida, se miden resultados y se hace seguimiento (González & Tarragó, 2008). Además de esto es relevante saber acerca de la satisfacción laboral para esta investigación, veamos un poco más a continuación.

Satisfacción laboral

Es definida como aceptación del empleado hacia su entorno y condiciones laborales (Tema Building, 2016). Dentro de la satisfacción se encuentra unas clasificaciones realizadas por algunos autores. Munchinsky (1983); citado por González, Sánchez & López (2011) subdividen la satisfacción en intrínseca e extrínseca, donde la satisfacción intrínseca es una percepción individual con relación al entorno laboral, aborda aspectos como: reconocimiento obtenido, responsabilidad; es decir, son aquellas experiencias del individuo con sí mismo. Por otro lado, la satisfacción extrínseca hace referencia a los aspectos asociados al entorno de trabajo (ej. Relación con los compañeros, opciones de promoción, satisfacción con el salario, entre otras).

Por otro lado se encuentra que dentro de la satisfacción laboral existen factores asociados producen sensación de bienestar y positivismo en los empleados, mientras que en otros casos sucede lo contrario, veamos esto con más detalle a continuación (Team Building, 2016).

1. Relaciones con compañeros de trabajo: Las actitudes percibidas de los compañeros, es decir el ambiente se percibe diferente dependiendo de la relación que se establezca con los otros.
2. Condiciones ambientales: Aspectos como: ruido, iluminación, espacio, infraestructura, recursos; cuando no están ajustados a las funciones y/o responsabilidades del cargo de un empleado esto produce malestar y tensiones.
3. Remuneración salarial: Cualquier empleado tiene la expectativa de recibir un salario acorde a su formación, experiencia, funciones, entre otras.

Dentro de la contratación laboral hay varios aspectos a tener en cuenta, ya se ha mencionado la capacitación y satisfacción, a continuación se presentarán cuáles son los modelos de contratación manejados en la empresa objeto de esta investigación.

Modelos de contratación.

La mayor parte de trabajadores de Idencorp pertenecen al área comercial y el rango de edad de los trabajadores de esta área se encuentra entre los 18 y 25 años de edad, con un nivel educativo Básico Bachiller y poca experiencia laboral. Inicialmente las personas ingresan con un

Influencia del bienestar en la rotación del personal

contrato por prestación de servicios por dos meses, al finalizar este tiempo se realiza una evaluación de desempeño y si esta es aprobada se realiza un contrato a término fijo por cuatro meses, cada cuatro meses se realizan evaluaciones para medir y decidir sobre las prórrogas de los contratos, estas se realizan por un máximo de tres veces al año. Al cumplir el año se les elabora un contrato a término indefinido, el cual va ligado a un sueldo fijo y a unas comisiones dependientes de las ventas. Por tal motivo, cabe resaltar en este documento tipos de contratos, así como sus características. Cabe resaltar la importancia del trabajo, el cual acorde a la normatividad vigente es considerado un derecho, veamos a profundidad esto a continuación.

Trabajo como derecho.

El trabajo es un derecho fundamental, es una obligación social; promueve la igualdad de condiciones. Como lo indica Rodríguez y Cendales (2016), constituye una regulación del Estado entre la relación de propiedad de capital y la mano de obra, se rige con el Código Sustantivo del Trabajo, cuyo objetivo es lograr la justicia y la igualdad entre empleadores y trabajadores (Colombia, 2005). La legislación laboral Colombiana privilegia a los empleados que están vinculados por contrato indefinido, generando derechos como: horas extras, vacaciones, prestaciones sociales, indemnizaciones y hasta pagos extralegales. Una de las principales reformas se realizó con la Ley 50 de 1990 que modificó las modalidades del contrato de trabajo en cuanto a duración, causales de terminación, apertura de los fondos de cesantía, entre otros (Colombia, 1991).

El objetivo de todas las reformas es aumentar la flexibilidad y competitividad en el entorno laboral, en un mundo tan cambiante se hace indispensable lograr esto en las organizaciones, ofreciendo ambientes y oportunidad de mejora que beneficien a las partes. Teniendo en cuenta lo mencionado previamente miremos los tipos de vinculación existentes para mejor comprensión de esta investigación.

Las nuevas formas de trabajo y vinculación laboral

Las empresas se han visto en la necesidad de transformar y evolucionar sus prácticas debido al proceso de globalización, las compañías han tenido que adaptarse, crear nuevas estrategias para permanecer y crecer, modificando sus estructuras, sus modelos de operación, gestión y de

Influencia del bienestar en la rotación del personal

negocios. La creación de alianzas con proveedores, clientes y hasta competidores han sido claves para sostenerse financieramente en el mercado.

En este contexto una de las vías más utilizadas es la optimización de recursos en el manejo de personal, ya sea disminuyendo el precio del trabajo, cantidad de empleados o utilizando esquemas de flexibilización, los cuales se han convertido en modelos atractivos y están totalmente avalados por la regulación legal del país. Según Rodríguez (2011), la flexibilización del mercado del trabajo y las reformas a la legislación laboral han sido impulsadas por cambios económicos, que se establecieron desde el consenso de Washington bajo un enfoque neoliberal y por pactos comerciales entre países ansiosos de acceder a más mercados, generando un aumento de confianza de la relación entre el empleador, trabajador y los Estados. Estas prácticas han generado discusiones sobre la vigencia de las actuales formas de contratación, ya que se evidencia disminución de recursos de protección y provoca el aumento de la informalidad, descentralización productiva en las empresas y fraude para evadir obligaciones laborales y legales.

Bensusán (2009) expresa que los requerimientos de la economía actual han presionado al mundo a crear nuevas formas de trabajo y modalidades de contratación, se han restringido o reducido algunas como el trabajo a término indefinido y se han ampliado e impulsado otras como los contratos a término fijo, especialmente los inferiores a un año. Actualmente existen formas de trabajo que parecen no estar definidas como relación de trabajo en el ámbito del derecho laboral, algunos en donde no hay subordinación desde el punto de vista jurídico pero sí desde el económico, no hay dependencia en el sentido que el empleador no brinda los elementos necesarios para realización del trabajo como instalaciones o equipo de trabajo, pero sí existe una dependencia económica. Además de esto es fundamental conocer la subdivisión de los contratos, a continuación se amplía en este aspecto.

Clases de contratos

A continuación se realiza una síntesis de las características de los contratos laborales que actualmente rigen en Colombia y son aplicados a diferentes empleados en Idencorp, estos son: término indefinido, término fijo, obra labor, aprendizaje, temporal y prestación de servicios. El contrato a término indefinido, según el Art 47 este contrato no tiene estipulado

Influencia del bienestar en la rotación del personal

duración, puede darse por terminado de común acuerdo por las partes o de manera unilateral cuando exista justa causa, cubre todas las prestaciones sociales y laborales y en caso de una terminación sin justa causa el empleado tiene derecho al pago de una indemnización regulada dependiendo el tiempo de labor, brinda al trabajador estabilidad y la defensa de sus derechos (Jaramillo, 2010).

El contrato a término fijo, según el Art. 46 del Código Sustantivo del Trabajo (CST), tiene un límite de tiempo, el cual es especificado en el contrato. Puede ser prorrogado indefinidamente, salvo en los casos en los cuáles el plazo pactado sea inferior a un año. Se encuentra en dos modalidades de contratación: con un vencimiento igual o superior a un año, debe estar por escrito, dura máximo 3 años (prorrogable), período de prueba especificado por escrito, terminación sin previo aviso; la segunda modalidad con un vencimiento menor a un año, solo puede prorrogarse 3 veces con períodos de mínimos de 1 año, terminación sin aviso previo. En ambos casos según lo indica el Art 28 de la Ley 789 de 2002, en caso de despido sin justa causa antes de la finalización del mismo, el empleador deberá pagar una indemnización equivalente a la cantidad de salarios que dejó de percibir el trabajador (Colombia, 1990).

Mientras tanto el contrato de obra o labor, según el Art. 45 del CST, se realiza por una labor específica y termina en el momento que llegue a su fin. Es característico de trabajos de construcción. Este contrato es igual en términos de beneficios y descuentos a los contratos indefinidos y definidos, por ser un contrato laboral. Por otro lado el contrato de aprendizaje según el Art 30 de la Ley 789 de 2002, es una forma especial de vinculación a una empresa y está enfocado a la formación de practicantes, recibe herramientas teóricas y prácticas en una entidad autorizada por una Universidad; adquiriendo formación profesional, no pagan prestaciones sociales, sin embargo está el deber de pagar la salud mientras este en etapa lectiva, cuando pasa a la práctica se debe pagar salud y ARL (Colombia, 1990).

El contrato temporal, ocasional o accidental, según el Código Sustantivo del Trabajo en el Art. 6, se define el trabajo ocasional, accidental o transitorio, de corta duración, no superior a un mes, se enfoca a satisfacer necesidades extraordinarias de la empresa, únicamente debe darse en situaciones temporales y momentáneas. Puede hacerse por escrito o verbalmente; sin embargo es favorable hacerlo por escrito, especificando la tarea y el tiempo del trabajador (Colombia, 1990).

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Finalmente encontramos el contrato civil por prestación de servicios, se celebra entre una empresa y una persona (natural o jurídica) especializada en alguna labor. La remuneración se acuerda entre las partes y no genera ninguna clase de relación laboral ni obliga a la organización a pagar prestaciones legales, la duración es de común acuerdo. El único descuento al cual está sujeto este pago es al de Retención en la Fuente y está regulado por la DIAN. Puede tener algunos beneficios, el contratista puede convenir plazos de entrega y honorarios fijos por la labor, sin embargo, no se encuentra subordinado. Las ventajas para el contratante es: libre del pago de prestaciones sociales del contratista, así mismo como de dar vacaciones remuneradas, por esta razón que muchas empresas hoy en día se rigen inicialmente bajo este modelo, suponiendo menor costo (Colombia, 1990). Finalmente dentro de este tema de contratación laboral es importante conocer acerca del retiro laboral, esto se profundiza a continuación.

Retiro

Cada empleado tiene una percepción de su lugar de trabajo y esto en ocasiones puede desencadenar en un retiro de sus funciones, a continuación se mencionan los factores más comunes hoy en día asociados a esto (Finanzas personales, 2017):

1. Proyección: cuando un empleado percibe que no hay posibilidad de ascenso, adquirir nuevos retos o aprender nuevas habilidades considera la opción de buscar otro lugar de empleo.
2. Salario: la falta de aumento de salario en los últimos meses o años, hacen que busque un empleo acorde a su área y nivel.
3. Sobrecarga laboral: labores que deberían realizar 3 personas se las asignan a una sola, produciendo renuncia a causa del malestar producido por esto.
4. Motivación: un empleado que siente que no tienen en cuenta su opinión, esto hace que se vaya de la organización.
5. Mal ambiente: ambiente tenso, lleno de discusiones, conflictos con compañeros, peleas con el jefe; lo cual hace que se renuncie para buscar un ambiente laboral agradable.
6. Calidad de vida: cuando no hay armonía en otros aspectos de la vida del empleado, es decir, larga distancia entre el trabajo y el lugar de vivienda, cuando

Influencia del bienestar en la rotación del personal

por su trabajo no puede realizar otras actividades, descansar y compartir con su familia; lo cual promueve la conducta de retiro de la empresa.

Este aspecto va asociado a lo denominado rotación de personal, lo cual se amplía a continuación siendo un variable asociada a esta investigación.

Rotación de personal

Esta investigación busca analizar la alta rotación de personal que actualmente se presenta la empresa Idencorp, analizando los factores involucrados en ello. Para la mayoría de las empresas tener un alto índice de rotación no es favorable, se ve afectada su economía al igual su ambiente laboral, lo que hace la empresa no brinde una imagen de estabilidad laboral. Según la Academia Estadounidense de Médicos Familiares (AFFP), citado por Ramírez (2016), se evidencian como causas de rotación: mala comunicación interna, asignación salarial y de funciones de forma inadecuada, falta de capacitación.

Ausentismo

El ausentismo en las empresas es un hecho que se ve habitualmente independiente de su actividad económica, tamaño o socios, los trabajadores no asisten a sus labores durante uno o varios días principalmente por: enfermedad general, accidentalidad al realizar actividades inherentes al cargo, hostigamiento laboral y suspensión de labores debido a sanciones. Adicional, se presentan costos por pago de salarios y seguridad social, pérdida de producción o retrasos en las entregas (Inngresa, 2016).

De acuerdo a Saldarriaga (2007), el ausentismo laboral tiene implicaciones desfavorables, puesto que la empresa incrementa sus gastos en incapacidades cuando es de 1 o 2 días. En los países industrializados cerca del 30% y una estrategia de manejo de esta situación debe estar enfocada en el control de las incapacidades laborales, es decir, su duración y repercusiones. Finalmente es importante conocer la normatividad vigente en tema de derecho laboral, ya que este es el ámbito asociado a esta investigación.

Normatividad

Idencorp es una empresa que presta servicio de capacitaciones virtuales a empresas y particulares, en varios cursos. Mas (2005), refiere que la ley no estipula algo específico sobre la cesión de los derechos de autor a terceros, es decir; el autor de un programa informático utiliza habitualmente un contrato donde cede parte de sus derechos al usuario (copia, modificación, distribución, etc.), determinando en qué condiciones puede utilizar el programa. Este contrato es denominado licencia de software. Además de esto hay que saber que las marcas son una forma de protección legal, que conceden al titular uso exclusivo de un logotipo (gráfico) de forma ilimitada; las cuales sirven para que un cliente pueda identificar un producto o servicio que provenga de un determinado fabricante.

Igualmente debe cumplir la ley que regula el funcionamiento de los Establecimientos de Comercio, la cual revisa el cumplimiento en aspectos como: uso del suelo, intensidad auditiva, ubicación; entre otros expedida por la autoridad competente del territorio, ya sea urbano o rural (Colombia, 1995). Dentro de esto hay que resaltar que un establecimiento debe tener matrícula mercantil vigente de la Cámara de Comercio (Mas, 2005).

Jiménez (2012) refiere que debido a varias denuncias por abusos laborales los legisladores colombianos dieron prioridad al proyecto de ley sobre la incorporación del contrato de tele-operadores en el Código Sustantivo del Trabajo. Con esta plataforma legal, los empleadores estarán obligados a que los operadores de turnos nocturnos no permanezcan esa franja horaria por más de dos semanas.

Además de lo mencionado previamente cabe resaltar que la empresa Idencorp es una empresa que presta servicios de forma virtual a empresas y/o particulares en lo referente a capacitaciones en varios temas informáticos, por tanto es importante ampliar un poco acerca de la ley de protección de datos personales, veamos esto a continuación.

Ley de protección de datos personales

Corporación Colombia digital (2013), refiere en la ley 1581 que las empresas deben ajustar sus bases de datos y políticas de seguridad en la información para cumplir con la normativa vigente asociada a este tema. Debido a que existen sanciones que deben ser impuestas a aquellas personas e instituciones que vulneren la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales de terceros. Por tanto, avalando que los colombianos tengan derecho al acceso, rectificación, actualización y cancelación de sus datos personales en el momento que lo requiera.

Marco metodológico

Diseño

La presente investigación es de tipo cualitativo, la cual según Báez (2009) es definida como la comprensión de las interacciones y los mecanismos asociados, realizada desde un paradigma hermeneúutico, lo cual Gutiérrez (2014) denomina paradigma histórico hermeneúutico el cual define como la comprensión e interpretación de los textos, la acción humana y su interacción con el contexto social.

Se apoya en una metodología de análisis de discurso, la cual es definida por Karam (2005) como una metodología que usa como herramienta la interpretación, teniendo en cuenta el contexto social donde está inmerso el discurso; para ello se realizan matrices de análisis de sentido (Ver anexos 6, 7 y 8), como estrategia de recolección de información se desarrolla una entrevista semiestructurada (Ver anexos 2, 3, 4 y 5).

Participantes

El criterio de selección de la muestra es intencional, de acuerdo a Jiménez (2009) es conocida como muestreo a criterio o intencional, es decir, se toma una muestra que no es elegida al azar, eligiendo participantes de acuerdo al criterio de los investigadores. Teniendo esto en cuenta se eligió 3 empleados de la empresa Idencorp con cargos diferentes (gerente financiera, jefe de recursos humanos y auxiliar de crédito), con un aspecto en común la antigüedad, es decir, tienen más de dos años trabajando en la empresa. Con cada participante se diligenció formato de consentimiento informado, informando allí todo lo referente a las condiciones, uso y confidencialidad de la información recolectada en la entrevista (Ver Anexo 1).

Resultados

Esta investigación busca analizar la influencia del bienestar de los empleados en la rotación del personal de Idencorp; en este sentido se integran las categorías de programa de bienestar desarrollado en Idencorp, modelo administrativo, de gestión y contratación y por último causas principales que motivan la decisión de retiro o abandono de la organización, las cuales emergen de los objetivos específicos.

La primera categoría de análisis se denomina *programa de bienestar desarrollado en Idencorp*, la cual obedece al primer objetivo específico, por tanto busca identificar las características principales del programa de bienestar que se desarrolla en Idencorp. Esta categoría surge a partir del interés por conocer cuáles son las percepciones y opiniones que tienen los empleados de dicha organización respecto a este programa. Cabe mencionar en este apartado que las subcategorías emergen del análisis de la información manifestada en cada categoría, por los participantes durante la entrevista, el cual se encuentra en la matriz análisis de sentido (Ver anexo 6, 7 y 8).

En este sentido se desarrollan dos subcategorías llamadas: *ausencia de programa de bienestar y estructuración en las actividades realizadas y propuestas de los empleados para implementar un programa de bienestar*. En la primera subcategoría *ausencia de programa de bienestar y estructuración en las actividades realizadas*, se evidencia de manera tácita en el discurso de Natalia la falta de un programa estructurado de bienestar para los empleados cuando afirma: “No tenemos”. Además se evidencia que no está establecido ni estructurado un programa de bienestar en esta organización, cuando Pedro asume bienestar como “un premio a los mejores empleados que se hace anualmente, entonces sí podemos llamar a eso bienestar si he participado...”. De igual manera Andrea plantea que “En la actualidad nosotros no tenemos programa como tal de bienestar, no hay y actividades son muy pocas las que se hacen...”

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Las anteriores afirmaciones resaltan la falta de estructuración de un programa de bienestar, junto con el poco conocimiento que tienen los empleados respecto a los beneficios que se pueden tener, la empresa no ha establecido un cronograma ni un plan para garantizar bienestar a sus colaboradores.

En la segunda subcategoría se encuentra: *propuestas de los empleados para implementar un programa de bienestar*, se refleja que los empleados tienen varias opciones de actividades que se pueden incluir dentro del programa cuando se implemente, como lo manifiesta Natalia “...nos gustaría que en bienestar existiera por ejemplo lo de los cumpleaños de los empleados ...algo para los hijos también de empleados como un apoyo en educación...” Por su parte Pedro afirma “...el tema del estudio no se manejan creería que sería bueno...”, agregando que las actividades aumentarán al implementar el Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el Trabajo “...se empezarán hacer cosas que van ligadas también a la parte de bienestar, exámenes médicos, semana de la salud...”

Mientras tanto Andrea, resalta la importancia de que se realicen actividades en las cuales se incluya a las familias de los empleados refiriendo al respecto “...esto hace que ellos también se sientan miembros de la empresa y que empiece una motivación adicional...”. En estos discursos, se encuentra que los empleados de Idencorp dan ideas de las necesidades que tienen en este momento y de poder satisfacerlas se podría empezar a garantizar la estructura de un programa de bienestar; la percepción de bienestar no solo se basa en su salario, sino que se centra en buscar formas de motivar y desarrollar el potencial de los empleados.

En la segunda categoría de análisis denominada *modelo administrativo, de gestión y contratación de trabajadores de Idencorp*, la cual corresponde al segundo objetivo específico que es reconocer el modelo administrativo, gestión y contratación relacionado con la prestación de servicio de trabajadores de Idencorp; esta categoría busca identificar el modelo existente por parte de la organización y compararlo con los actuales, por tal motivo surgen las siguientes subcategorías: *satisfacción con la remuneración salarial acorde a sus funciones y actividad de la empresa, proceso de capacitación al ingreso de los empleados a Idencorp y los problemas de convivencia como principal inconveniente en el ambiente de trabajo.*

Influencia del bienestar en la rotación del personal

En la primera subcategoría se evidencia: *satisfacción con la remuneración salarial acorde a sus funciones y actividad de la empresa*, en el discurso se identifica que la remuneración salarial de Idencorp es percibida positivamente al compararla con las demás empresas de este sector productivo, como lo indica Natalia expresando “...para el mercado que estamos me parece que está bien y la situación del país.” De la misma forma Pedro considera “...para el cargo que yo desempeño me parece que no está mal...”, en este mismo sentido Andrea agrega “son remuneraciones de acuerdo a los cargos el establecidos y a las funciones que tiene cada uno...”. En estos se evidencia una opinión favorable en relación a los salarios pagados, teniendo en cuenta el sector en el cual se ubican, el cargo y las funciones asignadas en este, lo cual permite identificar que la remuneración no está asociada en Idencorp a la rotación de personal.

En segundo lugar se tratará la siguiente subcategoría: *proceso de capacitación al ingreso de los empleados a Idencorp*, se pueden identificar dos posturas. Por un lado Natalia al afirmar “Al ingreso, cuando ingresan se hacen la entrega del cargo, se le entregan las funciones y se hace un proceso de capacitación...”; siguiendo esta misma línea Pedro refiere “la persona que quede obviamente tiene un día de capacitación... la función que va a realizar...”. Por el contrario Andrea, considera que no hay establecido un adecuado plan de capacitación al mencionar “...un plan de capacitación exactamente no, porque hay una rotación alta de personal... se toman las invitaciones... y de acuerdo con las necesidades... se envía una o dos personas”.

Estos discursos reflejan que Idencorp no cuenta con un plan de capacitación estructurado, que por tanto no hay acceso de la misma forma para todo el personal. Cabe resaltar que independientemente del cargo y/o funciones que tenga el empleado que ingresa allí debe contarse con un programa de capacitación que vaya de lo general a lo particular, para que se tenga conocimiento de la plataforma estratégica de la empresa y esto como se asocia con el desarrollo de las funciones en el puesto de trabajo.

En este mismo sentido damos paso a la tercera subcategoría: *problemas de convivencia como principal inconveniente en el ambiente de trabajo*, se evidencian ciertos inconvenientes, lo cual expresa Natalia “Prioritario... la convivencia, el clima laboral.”; “...hace falta un poco.” Así mismo Andrea comparte esta idea “...es como en todo, ... roces

Influencia del bienestar en la rotación del personal

entre compañeros, entre líderes y pues subalternos”, pero esto lo percibe de forma diferente manifestando “...creo que el ambiente de trabajo es muy bueno, ...no se presentan como tantos problemas de bullying o de esas cosas y en el momento en que se identifica de pronto un programa problema se habla con las personas implicadas y se le da solución...”.

Por otro lado, Pedro tiene una opinión totalmente opuesta a lo que mencionan Andrea y Natalia, ya que menciona “...es bueno aquí nos vemos más que todo como familia ...estamos en una sede que queda a una cuadra ...nos conocemos bastante tiempo y persona que llegan pues la idea es hacerla sentir como familia, que no se sienta ese ambiente tenso...”. Cabe resaltar que esta subcategoría evidencia dos posturas, una que afirma que hay problemas en lo referente al clima laboral los cuales no son de gravedad y cuando aparecen se establece una solución inmediata; mientras que la otra postura expresa que hay un ambiente positivo. Es importante partiendo de esto agregar que la percepción favorable del ambiente laboral se da en otra sucursal distinta a la principal.

La tercera categoría se denomina: *causas principales que motivan la decisión de retiro o abandono de la organización Idencorp*, la cual corresponde al tercer objetivo específico describir las causas principales que motivan la decisión de retiro o abandono de algunos cargos de la organización Idencorp, esta categoría se desea conocer las principales razones que impulsan su retiro, para identificar la incidencia de esto en la rotación de los empleados. De acuerdo a lo mencionado anteriormente, surgen dos subcategorías: *mejor oferta laboral como principal causa de decisión de retiro* y *espacios reducidos limitados para el desempeño de la labor*.

En lo referente a la primera subcategoría *mejor oferta laboral como principal causa de decisión de retiro*, se evidencia que las causas principales que motivan la decisión de retiro de los empleados Pedro refiere “...una mejor oferta, un mejor salario, mejores condiciones...” Al igual que Andrea quien considera "una mejor oferta laboral con un mejor desarrollo profesional y personal." Además de esto Natalia considera como única causa de retiro “...la pensión”.

En la segunda subcategoría: *espacios reducidos limitados para el desempeño de la labor*, se ve reflejada una percepción negativa de los entrevistados, sobre esto Natalia expresa

Influencia del bienestar en la rotación del personal

“Ahorita adquirimos una casa ...porque sí están un poquito estrechos.”; “...hemos crecido mucho, vamos a mejorar esa situación nos pusimos un año de meta...” Así mismo Pedro refiere como aspecto a mejorar las instalaciones manifestando que “de pronto más modernas... De igual manera Andrea dice “...sí estamos un poquito apretaditos pero ya se está haciendo una nueva sede en donde ya va haber más comodidad para todos en la parte física...”

En esta última categoría se evidencia que dentro de los empleados de Idencorp existen diversas causas que pueden motivar la decisión de abandono de la entidad, a nivel personal (deseo de crecimiento, pensión), otras asociadas al tema económico (mejor salario) y algunas asociadas a aspectos psicosociales (condiciones laborales, infraestructura). Por tanto vale la pena que la empresa identifique estrategias para retener el personal y que este sienta pertenencia por su lugar de trabajo.

Discusión

Con base en los resultados obtenidos y a partir del análisis del discurso, desarrollado en esta investigación, se encontró que la empresa Idencorp no cuenta con un programa de bienestar estructurado, así mismo los empleados desconocen los beneficios que esto puede traerles. Por lo tanto, plantean que la propuesta de “bienestar” se centre en buscar formas de motivar y desarrollar el potencial de los empleados.

Partiendo de lo expuesto previamente, vale mencionar que bienestar desde una propuesta psicológica se enfoca en la calidad de vida, Ardila (2003) lo define como un estado de satisfacción derivado de la realización de potencialidades de la persona, conformado por aspectos subjetivos (ej. expresión emocional) y objetivos (ej. relaciones armoniosas con el ambiente físico y social). Respecto a lo anterior una empresa al contar con este programa tiene beneficios de doble vía en la organización, permitiendo en las organizaciones tener un buen clima laboral y con esto promover la calidad de vida de los empleados, donde el encargado de Recursos Humanos lo plantea acorde a las necesidades de la entidad (Basile, 2017).

Al mismo tiempo dentro de esta investigación se encontró que respecto al plan de capacitación Idencorp no cuenta con ello de forma estructurada, puesto que debido a los altos índices de rotación de personal solo mandan una o dos personas a capacitarse de forma externa, esto impide el acceso bajo las mismas condiciones para todo el personal; junto con el desconocimiento de cómo funciona la entidad lo cual obstaculiza que se promueva sentido de pertenencia.

Cabe resaltar que el proceso de capacitación como afirma García (2011) es una actividad organizada de forma sistemática, que se realiza con el propósito de brindar conocimiento respecto a un tema y habilidades asociadas a este, lo cual promoverá un desarrollo de las funciones y/o responsabilidad de forma eficaz. Debe contar con una

Influencia del bienestar en la rotación del personal

misión, visión y valores que le den un sentido. Este proceso se estructura a través de fases: (a) detección de necesidades, (b) establecimiento de objetivos, (c) determinación de las acciones y (d) elaboración de los programas.

Además de esto referente al grado de satisfacción respecto a los salarios de los empleados de Idencorp se encontró que existe una opinión favorable, expresando que están acorde a las funciones y al sector productivo donde se encuentran. En lo asociado a la satisfacción laboral se evidencia acorde a lo expresado por González, Sánchez y López (2011) que la remuneración salarial no es el único factor asociado, ya que existen factores intrínsecos (internos) y extrínsecos (externos) asociados.

Dentro de los factores externos Team Building (2016) expresa que se encuentran: relaciones con compañeros y condiciones ambientales del puesto de trabajo. Estos se evidencian de forma práctica en esta investigación, ya que en Idencorp el clima laboral en ocasiones se ve perturbado por dificultades a nivel de las relaciones entre compañeros, reflejado en roces menores a los cuales se les da inmediata solución. Así mismo, los empleados refieren que hay hacinamiento al momento de realizar sus funciones, estos aspectos en ocasiones además de causar insatisfacción tienden a provocar el retiro o abandono del cargo.

Cabe resaltar que dentro de los resultados se encontró que en Idencorp existen diversas causas que pueden motivar la decisión de abandono de la entidad, a nivel personal (deseo de crecimiento, pensión) y otras asociadas al tema económico (mejor salario en otro empleo). Por tanto vale la pena que la empresa identifique estrategias para retener el personal, para lograr disminuir la rotación del personal.

Es importante tener en cuenta que como afirma Publicaciones Semana (2017), cada empleado tiene una percepción de su lugar de trabajo y esto en ocasiones puede desencadenar en un retiro de sus funciones. Algunas causas de esta decisión pueden ser: (a) proyección, (b) salario, (c) sobrecarga laboral, (d) motivación, (e) mal ambiente y (f) calidad de vida. Respecto a la proyección, cuando un empleado percibe que no hay posibilidad de ascenso, adquirir nuevos retos o aprender nuevas habilidades considera la opción de buscar otro lugar de empleo. Acerca de la sobrecarga laboral, existen labores

Influencia del bienestar en la rotación del personal

que deberían realizar 3 personas se las asignan a una sola, produciendo renuncia a causa del malestar producido por esto.

Profundizando sobre algunos por ejemplo: la motivación, un empleado que siente que no tienen en cuenta su opinión, esto hace que se vaya de la organización. Por último respecto a la calidad de vida es decir cuando no hay armonía en otros aspectos de la vida del empleado, Publicaciones Semana (2017) expresa que se evidencia en situaciones como: larga distancia entre el trabajo y el lugar de vivienda, cuando por su trabajo no puede realizar otras actividades, descansar y compartir con su familia; lo cual promueve la conducta de retiro de la empresa.

Teniendo en cuenta a nivel general los resultados evidenciados en esta investigación cabe resaltar que se asocia con el modelo de bienestar de Keyes, el cual según expresan Díaz, et al. (2007), afirma que salud y enfermedad son dimensiones unipolares, donde la salud mental parte de la influencia del funcionamiento psicosocial positivo. Vázquez y Hervás (2008), expresan que este modelo operacionaliza la salud mental teniendo en cuenta tres componentes: bienestar emocional, bienestar subjetivo (dimensiones -control ambiental, crecimiento personal, propósito en la vida, autodeterminación, auto aceptación, relaciones positivas con otros-) y bienestar social (entorno social satisfactorio).

La autora de este modelo llegó a la conclusión de que el componente social es de gran importancia, puesto que permite desarrollar el bienestar subjetivo y emocional de las personas, promoviendo en ellos un contexto positivo y beneficioso. Para finalizar vale resaltar que desde el inicio hasta el final de una relación laboral en una empresa, existen factores tanto personales, sociales y laborales que pueden producir una percepción ya sea positiva o negativa del ambiente laboral, siendo esto un factor determinante en el bienestar percibido por parte del personal y con ello produciendo a su vez dos opciones; sentido de pertenencia a la empresa y con ello un grado de satisfacción favorable respecto a su lugar de trabajo o por el contrario optar por la decisión de retiro temporal o abandono definitivo del cargo por falta de esto.

En esta investigación se pudo evidenciar que no hay planteado aspectos como: programa de capacitación, programa de bienestar, evaluación del clima laboral, los cuales

pueden llegar a convertirse en aspectos decisivos para el empleado al momento de decidir su futuro laboral.

Conclusiones

En el mundo empresarial es importante estar a la vanguardia del entorno que lo rodea, teniendo en cuenta aspectos como: globalización, innovación, rentabilidad, entre otros; por lo tanto todo aquello que favorezca positivamente la productividad de una organización es puesto a consideración por los gerentes y cargos directivos para la respectiva toma de decisiones por parte de estos. Dentro de estos aspectos cabe resaltar el papel que cumple el capital humano que labora en una organización, ya que es la parte encargada del manejo de los procesos, por tanto los empleados cobran especial relevancia y con ello se busca lograr su retención voluntaria a una entidad; porque esto traerá repercusiones en la ejecución de funciones beneficiando o perjudicando a la actividad económica que esta realice.

Por consiguiente a continuación se desarrollarán varios argumentos en los cuales se van a mencionar algunos elementos claves a tener en cuenta en una empresa al referirse al capital humano. Partiendo de lo mencionado previamente el programa de bienestar permite mayor sentido de pertenencia a una entidad, promoviendo en los empleados una percepción positiva de esta porque no solo busca productividad, sino un grado de satisfacción favorable por parte del personal.

En lo que respecta a la empresa donde se realizó esta investigación no se identificó un programa de bienestar, esto se vio reflejado en el desconocimiento por parte de los empleados que cómo está conformado un programa de estos y cuales beneficios trae para ellos y para la entidad. Partiendo de este caso hay que resaltar que al momento de crear, ejecutar e implementar un programa de bienestar este debe tener el propósito de potencializar todas las áreas del empleado, es decir, no solo la parte laboral; lo cual a su vez promueve un grado de satisfacción positivo ante su permanencia, debido a que esto genera ganancias a corto, mediano y largo plazo en la entidad.

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Como segundo aspecto a tener en cuenta dentro de una entidad se evidencia la importancia del modelo administrativo, de gestión y de contratación, conocer qué hace la empresa, para qué sirve y cómo lo maneja permite que independientemente del cargo todos los empleados sepan la importancia de su labor en relación con el cumplimiento de los objetivos organizacionales, a su vez esto genera sentido de pertenencia y por tanto una percepción positiva del lugar de trabajo por factores psicosociales, ambientales, laborales, beneficios, entre otros. En la empresa Idencorp se pudo evidenciar que por ausencia de un programa de capacitación estructurado y completo existe desconocimiento de varios aspectos concernientes a la entidad, además de esto se encontró una percepción positiva de la remuneración salarial y problemas de convivencia de baja gravedad entre los empleados.

Por último, vale la pena mencionar que partiendo de todo esto se define por parte del empleado si considerar o no la decisión de retiro de la entidad, todo parte de que esta cumpla con sus expectativas a nivel personal, profesional, laboral y social. Existen varios aspectos asociados a estas expectativas que pueden motivar al empleado a retirarse. En Idencorp pudimos evidenciar que todo esto está directamente relacionado con las estrategias de retención del personal, como un programa de bienestar ajustado a la empresa.

En conclusión, al tener la empresa una concepción de bienestar como un estado del individuo donde se desarrolla de forma positiva y satisfactoria en todos los ámbitos de su vida (ej. Personal, familiar, psicosocial, laboral, etc.), esto permite que se rompan las barreras que algunas entidades tienden a considerar al empleado como alguien que solo va a su lugar de trabajo a seguir instrucciones y cumplir sus funciones. Promoviendo en empresas como Idencorp la importancia del bienestar para el compromiso con la plataforma estratégica (misión, visión, objetivos organizacionales).

Recomendaciones

Teniendo en cuenta lo evidenciado en esta investigación se recomienda la creación e implementación de un programa de bienestar, aplicable a todos los miembros de Idencorp independientemente del cargo. Esto se realizaría a través de la creación del área de Bienestar dentro de la empresa, donde se haría una recolección de propuestas de los empleados plasmando debe ser el contenido a manejar dentro del programa, a partir de lo cual los directivos establecerían cuales podrían ejecutarse, así se determinaría una planeación anual para su realización y su respectiva evaluación. Cabe resaltar que todo lo asociado a esta nueva área en la empresa y sus actividades, será comunicado a todo el personal con anticipación.

Así mismo, respecto a los recursos para la creación del área de bienestar la empresa debe realizar un estudio donde se evalúe viabilidad de contratar nuevo personal o en dado caso que estas funciones le sean asignadas a una persona que ya labore en la empresa y forme parte del área de gestión humana. Partiendo de estas dos alternativas se sugiere que sea contratada una o dos personas encargadas únicamente para esta área, porque le rendirá cuentas a Gestión Humana de las actividades y su impacto, lo cual estará orientado a generar condiciones que promuevan el desarrollo integral (personal, familiar, psicosocial, laboral, entre otros) de los empleados.

Referencias

- Alcaldía Mayor de Bogotá (s. f.). *localidad de Teusaquillo*. Extraído de: <http://www.bogota.gov.co/localidades/teusaquillo>
- Acosta J. A. (2015). La selección del talento humano y el aprendizaje empresarial. *Revista CE Contribuciones a la Economía*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2015/1/talento-humano.html>
- Alles M. A. (2006). *Dirección estratégica de recursos humanos*. HSEC: prevención de riesgos, seguridad industrial y salud ocupacional. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.
- Alvarado D., Olivares E., Quintero M. P. y Sánchez J. C. (2013). *Identificando las condiciones del bienestar laboral en la fábrica y restauradora de calzado y artículos de cuero “la viling”*. Tesis de grado, Gerencia del Talento Humano, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Villavicencio, Colombia.
- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista latinoamericana de psicología* 35(2), 161 – 164. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf>
- Báez J. (2009). *Investigación cualitativa*. Madrid: ESIC. Recuperado de: <https://books.google.com.co/books?id=Xmv-PJ9Ktzc&printsec=frontcover&dq=investigacion+cualitativa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwit4If84qLWAhUDwiYKHQ9IDcYQ6AEIJDA#v=onepage&q&f=false>
- Basile A. (2017). *La importancia del bienestar laboral para un mejor desempeño*. Recuperado de: <https://www.raet.com/latam/blog/bienestar-en-el-trabajo>

Influencia del bienestar en la rotación del personal

- Bedoya M. A., Posada D., Quintero M. C. y Zea J. D. (2016). Factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral, *Revista electrónica Psyconex*, 8(12), 1-9. Recuperado de: <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/article/view/326978/20784204>
- Bensusán G. (2009). Estándares laborales y calidad de los empleos en América Latina, *Perfiles latinoamericanos*, 34, 13-49. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/perlat/v17n34/v17n34a2.pdf>
- Bermúdez J., Pérez A. M., Ruiz J. A., Sanjuan P. y Rueda B. (2012). *Psicología de la personalidad*. Universidad Nacional de Educación a Distancia: Madrid.
- Blanch, J., Sahagún M., Cantera L. y Cervantes G. (2010). Cuestionario de bienestar laboral general: estructura y propiedades psicométricas, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157-170. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316500007>
- Calderón G., Murillo S. M. y Torres K. J. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 16(25), 109-137. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20502506>
- Capital Humano (2016). *La importante laboral del área de bienestar en las empresas*. Recuperado de: <http://www.capitalhumano.com.co/desarrolloorganizacional/la-importante-labor-del-area-de-bienestar-en-las-empresas-4994>
- Carballeira M., González J. y Marrero R. (2015). Diferencias transculturales en bienestar subjetivo: México y España. *Revista Anales de Psicología*, 31(1), 199-206. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v31n1/psico_social3.pdf
- Castro A. (2009). El bienestar psicológico: cuatro décadas de progreso, *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 66(23), 43-72. Recuperado de: http://www.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1258587233.pdf

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Cobo J. C. (2009). El concepto de tecnología de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento, *revista zer*, 14(27), 295-318. Extraído de: <file:///C:/Users/sony/Downloads/2636-8482-1-PB.pdf>

Colombia (1990). Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104>

Colombia (1991). Ley 50 de 1990. Congreso de Colombia. Recuperado de: https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwii8LPZs7vUAhXFeCYKHVaWAGkQFghJMAY&url=http%3A%2F%2Fwww.nuevalegislacion.com%2Ffiles%2Fsusc%2Fcdj%2Fconc%2Fl_50_90.doc&usg=AFQjCNFete0zTx0zXCQGucRVSxcAwg_-tw&sig2=7ghd5zfwS2i-hmXRThWgg

Colombia (1995). Ley 232 de 1995. Congreso de Colombia. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=316>

Colombia (2005). Código sustantivo del trabajo. Senado de la República de Colombia. Recuperado de: <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Codigo%20Sustantivo%20del%20trabajo.pdf>

Corporación Colombia digital (2013). Ley de Protección de Datos Personales: una realidad en Colombia. Recuperado de: <https://colombiadigital.net/actualidad/noticias/item/4778-ley-de-proteccion-de-datos-personales-una-realidad-en-colombia.html>

Cortés, G., Rozo, I., Peraza, L.A. y Cerón N. (2011). Conceptualización de la gestión del bienestar laboral en la Alcaldía Municipal de Saboyá. Trabajo de Grado, Especialización en Gestión Humana de las Organizaciones, Universidad Piloto de Colombia, Bogotá, Colombia.

DANE (2012). *Clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas. Revisión 4 adaptada para Colombia*. Extraído de: http://www.dian.gov.co/descargas/normatividad/2012/Resoluciones/CIU_Rev4ac.pdf

Influencia del bienestar en la rotación del personal

- Díaz D., Blanco A., Horcajo J. y Valle C. (2007). La aplicación del modelo del estado completo de salud al estudio de la depresión. *Psicothema*, 19(2), 286-294. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/727/72719217.pdf>
- Domínguez G., Martínez A. y Ceballos M. J. (2017). Educar al virtualidad. *Educate virtuality, Pixel bit revista de medios y comunicación* (50), 187-199. Extraído de: <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/51921>
- Durán M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>
- Espitia, G., Monsalve, M. P. y Soto, R. (2010). Resignificación de bienestar laboral en la Secretaría de Movilidad. Trabajo de Grado, Especialización en Gestión Humana de las Organizaciones, Universidad Piloto de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Estrada N. (2008). Propuesta virtual de ciencias, herramientas para el autoaprendizaje, *Revista apertura*, 8(8), 87-97. Extraído de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68811215007>
- Felicidad en el trabajo (2017). *¿En que beneficia la felicidad en el trabajo?.* Recuperado de: <http://www.felicidadeneltrabajo.es/>
- Fiallo D., Alvarado P. y Soto L. S. (2015). El clima organizacional dentro de una empresa. *Revista CE Contribuciones a la economía*. Recuperado de: <http://eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>
- Fierro A. (2006). Bienestar personal, adaptación social y factores de personalidad: estudios con las Escalas Eudemon. *Clínica y Salud*, 17(3), 297-318. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742006000300006
- Publicaciones Semana S.A. (2017). *¿Cuáles son los motivos por los que más se renuncia?.* *Finanzas personales*. Recuperado de: <http://www.finanzaspersonales.co/trabajo-y-educacion/articulo/cuales-motivos-mas-renuncia/52893>

Influencia del bienestar en la rotación del personal

García J. M. (2011). *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.pdf>

García J. (2017). Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas. Recuperado de: <https://psicologiymente.net/psicologia/piramide-de-maslow>

Garrosa, E. y Carmona, I. (2011). Salud laboral y bienestar. Incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del trabajo, *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 224-238.

González F., Sánchez S. M. y López T. (2011). Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad. El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba – España. *Estudios y perspectivas en turismo*, 20 (5), 1047-1068.

González M. y Tarragó C. (2008). Capacitación para el cambio. *Revista ACIMED*, 17(4). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000400002

Granobles C. M., Herrera M. y Gutiérrez T. (2012). Bienestar social laboral en clave de necesidades y satisfactores. *Revistas Unisalle*, 17(2), 89-99. Recuperado de: <https://revistas.lasalle.edu.co/>

Guerrero, J. C., Cañedo, R., Rubio S. M., Cutiño M. y Fernández D.J. (2006). Calidad de vida y trabajo: Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina. *ACIMED*, 14(4) Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102494352006000400005&lng=es&tlng=es.

Gutiérrez M. L. (2014). *Enfoques filosóficos de generación del conocimiento y las apuestas metodológicas que exigen*. Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/blogs/mlgutierrez/files/Enfoques-y-estrategias-de-investigacion4.pdf>

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Hernández F. E. y Martí Y. (2006). Conocimiento organizacional: la gestión de los recursos y el capital humano. *ACIMED*, 14(1). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000100003

Idencorp S.A.S. (2015). *Conoce más de nosotros...* extraído de: <http://www.idencorp.net/lms/mod/page/view.php?id=164>

Idencorp (2017). Cursos disponibles. Recuperado de: <http://www.idencorp.net/lms/>

Inngresa (2016). Causas y costos del ausentismo laboral. Recuperado de: <https://inngresa.com/causas-costos-ausentismo-laboral/>

Jáimez M. J. (2012). *Organizaciones saludables: el papel del empoderamiento organizacional*. Tesis Doctoral. Departamento de Psicología Social. Universidad de Granada, Granada, España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=61369>

Jaramillo I. D. (2010). Presente y futuro del derecho del trabajo: breve historia jurídica del derecho del trabajo en Colombia. *Opinión jurídica*, 9 (18), 57-74. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v9n18/v9n18a04.pdf>

Jiménez A. y Moyano E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Revista UNIVERSUM*, 23(1), 116-133. Recuperado de: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000100007

Jiménez M. (2009). *Turismo y unión europea: una propuesta de política comunitaria y de innovación comercial en el mediterráneo europeo*. Trabajo de Grado, Doctorado en Ciencias Sociales, Universidad de Sevilla. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/mjg/ Metodologia%20de%20seleccion%20muestral.htm>

Jiménez (2012). Nueva reglamentación laboral para los call centers. Diario el observador. Recuperado de: <http://www.elobservador.com.uy/nueva-reglamentacion-laboral-los-call-centers-n236034>

Influencia del bienestar en la rotación del personal

- Karam T. (2005). Una introducción al estudio del discurso y al análisis del discurso, *Global Media Journal* 2(3). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/687/68720305.pdf>
- León H. (1996). *Capacitarse es la mejor manera de estar actualizado*. El tiempo. Extraído de: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-304838>
- Marsollier, R. y Aparicio, M. (2011). El bienestar psicológico en el trabajo y su vinculación con el afrontamiento en situaciones conflictivas. *Psicoperspectivas*, 10 (1), 209-220. Recuperado de: <http://www.psicoperspectivas.cl>
- Mas J. (2005). Marco jurídico y oportunidades de negocio en el software libre, *UOC papers revista sobre la sociedad del conocimiento*, 1. Recuperado de: <http://www.uoc.edu/uocpapers/1/dt/esp/mas.pdf>
- Moccia S. (2016). Felicidad en el trabajo. *Papeles del Psicólogo*, 37(2), 143-151. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/778/77846055007.pdf>
- Mundaca L.E. y Vidaurre S. (2016). Modelo Perma: Hacia una psicología positiva en el trabajo. Recuperado de: [http://www.latercera.com/noticia/modelo-perma-hacia-una-psicologia-positiva-en-el-trabajo-brcurso-autogestion-y-trabajo-con-sentido/Curso:Autogestión y trabajo con sentido](http://www.latercera.com/noticia/modelo-perma-hacia-una-psicologia-positiva-en-el-trabajo-brcurso-autogestion-y-trabajo-con-sentido/Curso:Autogestión%20y%20trabajo%20con%20sentido)
- Muñoz A. (2016). ¿Qué es el bienestar psicológico? El modelo de Carol Ryff. Recuperado de www.motivacion.about.com/od/psicologia/fl/iquestQue-es-el-bienestar-psicologico-El-modelo-de-Carol-Ryff.htm
- Nazario R. (2006). Beneficios y motivación de los empleados. *Invenio*, 9(17), 133-145. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/877/87791710.pdf>
- OMS (2013). Salud mental: un estado de bienestar. Recuperado de www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/
- Pachano F. y Gutierrez K. (2014). Propuesta metodológica para evaluar el desempeño de profesionales en el mercado laboral, *Educere la Revista Venezolana de Educación*, 18(59), 61-72. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/356/35631103007.pdf>

Influencia del bienestar en la rotación del personal

- Peiró J. M., Ayala Y., Tordera N., Lorente L. y Rodríguez I. (2014). Bienestar sostenible en el trabajo: revisión y reformulación. *Papeles del Psicólogo*, 35(1), 5-14. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/778/77830184002.pdf>
- Perán V. (2015). Tres vías hacia la felicidad. Recuperado de: <http://saludablementepsicologia.es/2014/07/17/tres-vias-hacia-la-felicidad/>
- Ramírez A. (2016). Lo que cuesta a empresas que sus trabajadores se aburran y no duren. Redacción EL TIEMPO. Recuperado de: <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/impacto-de-la-rotacion-de-personal-en-las-empresas-46479>
- Ramírez D. M. (2015). *Innovación vs tradición*. Extraído de: <https://www.icdlcolombia.org/innovacion-vs-tradicion-un-inevitable-paso-a-nuevos-modelos-digitales-y-socio-economicos/>
- Ramírez V. C., Jiménez G. y Echavarría S. J. (2013). Los planes de bienestar y las organizaciones saludables. Trabajo de Grado, Especialización en Gestión de Talento Humano y la Productividad. Universidad de Medellín, Medellín, Colombia. Recuperado de: <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/171/Los%20planes%20de%20bienestar%20y%20las%20organizaciones%20saludables.pdf?sequence=1>
- Rodríguez J.J. (2011). Los tipos de contratación laboral y sus implicaciones en el contrato psicológico, *Pensamiento Psicológico*, 9 (16), 171-181. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/801/80118612011.pdf>
- Rodríguez, A. y Sanz, A. (2013). Happiness and well-being at work: A especial issue introduction. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 95-97. Recuperado de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596213700148>
- Rodríguez D. C. y Cendales L. A. (2016). Legislación laboral y nuevas formas de trabajo, *Revista Principia Iuris*, 13(26), 11-34. Recuperado de: <http://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/piuris/article/view/1134/1099>

Influencia del bienestar en la rotación del personal

RUES (s. f.). *registro mercantil 2016*. Extraído de:
http://www.rues.org.co/RUES_Web/consultas/DetalleRM?codigo_camara=04&matricula=0001541833

Ruiz Y. B. y Naranjo J. C. (2012). La investigación sobre cultura organizacional en Colombia: una mirada desde la difusión en revistas científicas. *Diversitas, perspectivas en Psicología*, 8(2), 285-307. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/679/67925837006.pdf>

Saldarriaga J. G. (2008). Gestión humana: tendencias y perspectivas. *Estudios gerenciales*, 24(107), 137-159. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21210706>

Saldarriaga J. F. y Martínez E. (2007). Factores asociados al ausentismo laboral por causa médica en una institución de educación superior. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 25(1), 32-39. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/120/12025105.pdf>

Sánchez, Y. (2003). Seguridad y Salud Laboral. En *Seguridad laboral, Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicosociología*, (pp. 1-16). España: Ideas Propias Editorial.

Sánchez C. y Ríos H. (2011). La economía del conocimiento como base del crecimiento económico en México, *Enlace: revista venezolana de información, tecnología y conocimiento*, 8(2), 43-60. Extraído de: <http://www.redalyc.org/pdf/823/82319126004.pdf>

Segurado A. y Argulló E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-836. Recuperado de:
<http://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>

Siliceo A. (2003). *Capacitación y desarrollo de personal (training and personnel development)*. Cuarta edición. México: editorial Limusa

Soriano M. M. (2001). La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo. Proyecto social: *Revista de relaciones laborales*, 9, 163-184. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=209932>

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Team Building (2016). *Satisfacción laboral: factores de influencia positivos y negativos*.

Recuperado de: <https://www.aguaeden.es/acerca-de-nosotros/blog-agua-eden/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos/>

Uribe C. (2004). Desarrollo social y bienestar, *Revista Universitas Humanística*, 31(58), 11-25. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/791/79105802.pdf>

Uribe, J.F. (2016). Calidad de vida. En *Psicología del trabajo: un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. México D.F: Manual Moderno.

Vázquez, C. y Hervás, C. (2008). *Psicología Positiva aplicada* (pp. 17-39). Bilbao: Desclee de Brower.

Velasco G. (2015). La teoría del bienestar de Martín E. P. Seligman. Recuperado de: <https://gerryvelasco.wordpress.com/2015/02/09/la-teoria-del-bienestar-de-martin-e-p-seligman/>

Warr, P. (2013). Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada, *Journal of work and Organizational Psychology*, 29, 99-106. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v29n3/original2.pdf>

Anexo 1
Consentimiento Informado

Yo _____ identificado con Cédula de Ciudadanía No. _____ manifiesto que he sido informado de acerca de la realización de una entrevista que tiene por objetivo analizar la influencia del bienestar de los empleados en los índices de rotación de personal en la empresa Idencorp ubicada en la ciudad de Bogotá D.C.; mediante la formulación de una serie de preguntas en un escenario abierto de diálogo. En caso de dudas, se podrán realizar las preguntas necesarias para un adecuado desarrollo de la actividad. De igual manera expreso que mi participación es libre y autorizo la grabación de la entrevista como soporte de audio. He sido informado acerca de los usos de la información, la cual será estrictamente para fines académicos y fortalecerá el ejercicio de aplicación de las estrategias dentro de una metodología de investigación cualitativa. La entrevista se llevará a cabo en un espacio previamente acordado, y será realizada por parte de las especialistas en formación que se relacionan a continuación y que son responsables del proyecto de investigación Influencia del bienestar de los empleados en los índices de rotación de personal en la empresa Idencorp, a fin de realizar un aporte desde la Gestión Humana de las Organizaciones.

Entrevistadores:

_____ con CC No.: _____

_____ con CC No.: _____

Firmas:

Entrevistado: _____

Entrevistador: _____

Anexo 2
Preguntas entrevista semi-estructurada

Categoría 1: Programa de bienestar

1. La empresa en la cual usted labora cómo realiza el programa de bienestar?
2. Cuáles son los aspectos positivos del programa de bienestar?
3. Cuáles son los aspectos a mejorar del programa de bienestar?
4. El programa de bienestar ha generado algún impacto en su vida cotidiana? Cuál? Argumente.
5. Que actividades le gustaría que hicieran parte del programa de bienestar? Porque? Argumente.
6. ¿Qué conoce usted el programa de Bienestar en Idencorp?
7. ¿Ha participado usted en programas de Bienestar en Idencorp? ¿cuáles han sido los beneficios?
8. ¿Ha recibido información sobre los programas de Bienestar que ofrece Idencorp?
9. Las actividades de bienestar laboral realizadas durante el año son suficientes para los empleados? están dirigidas a todos los trabajadores? Argumente
10. ¿Le gustaría que en las actividades de bienestar social laboral sea incluido su grupo familiar? Porque?

Categoría 2: Modelo administrativo, gestión y contratación

1. ¿Qué conoce usted del modelo de gestión y contratación que maneja Idencorp? Argumente.
2. ¿Cuál es su opinión acerca de los procesos de contratación (ej. Al iniciar de definieron sus funciones) e inducción de Idencorp? Argumente.
3. ¿Idencorp invierte tiempo y recursos en el desarrollo de sus colaboradores? Argumente
4. ¿Cómo es el proceso de capacitación que realiza Idencorp?Cuál es su opinión al respecto? Argumente.
5. ¿Cuáles temas debe tener Idencorp como prioritarios para promover el desarrollo del personal? Argumente.
6. ¿Qué opina acerca de la remuneración de las personas que trabajan en Idencorp?
7. ¿Cuál es su opinión acerca del ambiente de trabajo (ej. Labores, relaciones con compañeros de trabajo) en Idencorp? Argumente.
8. ¿Cuál es su percepción sobre el área de talento humano de Idencorp?
9. Las personas que laboran en Idencorp sienten compromiso con su trabajo y con la empresa? Argumente
10. Los empleados de Idencorp tienen equilibrio entre vida familiar y laboral? Argumente.

Categoría 3: Causas de retiro o abandono de cargos

Influencia del bienestar en la rotación del personal

1. ¿cómo califica usted el salario que recibe respecto a la labor que realiza? Argumente
2. Dentro de esta empresa hay condiciones dignas de empleo?¿Por qué?
3. ¿Cuál sería la causa principal que lo llevaría a renunciar a su actual empleo? Porque?
4. ¿Cuáles son los actos, situaciones o factores que le molestan de su trabajo? Porque?
5. ¿Cómo ve su futuro laboral y profesional dentro de esta empresa a un corto, mediano y largo plazo? Porque?
6. ¿Qué expectativas tiene en la Compañía y que ha encontrado en este tiempo?
7. Si pudiera cambiar algo de la Empresa ¿qué sería, porque?
8. Si pudiera mejorar algo de la empresa que sería? Argumente.
9. En el tiempo de labor en la Compañía considera que ha obtenido algún beneficio hasta este momento? Cuál? Porque?
10. Las Instalaciones de la empresa son las adecuadas para desempeñar su labor (ej., ubicación de la Compañía es de fácil acceso)? Porque?

Anexo 3
Transcripción entrevista # 1

* El nombre del participante ha sido modificado para proteger su identidad

Entrevistador 1 ¹: Eh, ¿Cómo estás?, mira la primera pregunta es acerca de bienestar: ¿en la empresa en la cual usted labora, es decir Idencorp, cómo realiza el programa de bienestar, o sea qué ves tú que hacen del programa de bienestar acá?

*Natalia: “No tenemos”.

Entrevistador 1: No tienen programa bienestar.

Natalia: “No”.

Entrevistador 1: ¿Qué aspectos de pronto usted resultaría hacia el tema bienestar, es decir como qué le gustaría que hubiese de bienestar, como qué programa?

Natalia: “Claro está que el único que hacemos nosotros es la fiesta despedida de fin de año no sé si eso será bienestar y a veces el día de los niños les regalamos dulces son las únicas dos cosas, pero que sea como programa, programa no.”

Entrevistador 1: ¿Los niños que vienen son los hijos de?

Natalia: “Los hijos de los empleados y nos gustaría que en bienestar existiera por ejemplo lo de los cumpleaños de los empleados, que existiera lo de algo para los hijos también de empleados como un apoyo en educación no se eso también estará dentro de bienestar.”

Entrevistador 1: Si, el tema de la educación está ahí. ¿En algún momento se ha participado en algún pues me dice que en este momento no tienen programa bienestar, pero han tratado implementarlo han tratado de pronto de alguna vez hacer alguna reunión algún proyecto acerca de eso o no?

Natalia: “Lo único es la despedida de fin de año.”

Entrevistador 1: Es lo único que hacen, la despedida de fin de año.

¹ Entrevistador 1: Yenny Romero, estudiante de Universidad Piloto de Colombia, Especialización Gestión Humana de las Organizaciones. Grupo GH027.

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Natalia: “Sí.”

Entrevistador 1: ¿Usted ha recibido información sobre programas de bienestar?

Natalia: “No.”

Entrevistador 1: No nada ok. ¿Le gustaría que si de pronto más adelante en Idencorp llega a haber programa de bienestar sea incluido su grupo familiar?

Natalia: “Me gustaría.”

Entrevistador 1: Claro, claro que sí cierto. Bueno vamos con otra parte que es el modelo administrativo, de gestión y de contratación ¿que conoce usted del modelo de gestión y contratación que maneja idencorp?

Natalia: “Todo, todo el modelo nosotros hacemos un proceso de selección a través de Computrabajo, posteriormente se hacen acá pruebas y entrevistas dependiendo las pruebas y entrevistas cada líder si es una persona para cartera el líder de cartera sigue el proceso, si es una persona para ventas y gerente comercial sigue el proceso, dependiendo del área hacen una entrevista de acuerdo con esa entrevista y si satisface entonces hacemos lo que es las pruebas psicotécnicas y la referenciación, si nos va bien seguimos adelante con el proceso qué es la contratación.”

Entrevistador 1: Ok, perfecto ¿Cuál es la opinión que se tiene acerca de los procesos de contratación?

Natalia: “Me parece que estamos muy organizados.”

Entrevistador 1: ¿Sí?

Natalia: “Sí bastante.”

Entrevistador 1: ¿Usted cree que Idencorp invierte tiempo y recursos en el desarrollo de los colaboradores?

Natalia: “Tiempo o aprovechamos por ejemplo los recursos del Sena que son buenos y es gratuito y la cámara de comercio.”

Entrevistador 1: O sea los ponen a estudiar en el Sena?

Natalia: “Sí, en el Sena por ejemplo, cuando el servicio al cliente, cartera, cobro de cartera, todo ese tema.”

Entrevistador 1: ¿Cómo es el proceso de capacitación que realiza Idencorp, o sea ese proceso de capacitación se refiere a cuándo las personas ingresan?

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Natalia: “Al ingreso, cuando ingresan se hacen la entrega del cargo, se le entregan las funciones y se hace un proceso de capacitación de conocimiento de producto y de la empresa, que tenemos una persona contratada para eso dado que es una empresa comercial manejamos los productos y más que toda la parte de call center, cartera, servicio al cliente esta persona que conoce bastante de la empresa les hace el proceso de capacitación.”

Entrevistador 1: ¿Cuáles temas debe tener Idencorp como prioritarios para promover el desarrollo del personal, o sea usted que cree que pueden tener Idencorp como un tema prioritario?

Natalia: “Prioritario, de pronto la convivencia, el clima laboral.”

Entrevistador 1: ¿hace falta?

Natalia: “Me parece que hace falta un poco.”

Entrevistador 1: ¿Como el tema de qué relaciones interpersonales, que la gente se relaciona mejor algo así?

Natalia: “Sí que se relacione mejor.”

Entrevistador 1: ¿Usted qué opina acerca de la remuneración de las personas que trabajan acá, le parece que está bien, le parece que está mal?

Natalia: “Pues, o sea para el mercado que estamos me parece que está bien y la situación del país.”

Entrevistador 1: ¿O sea están bien remunerados para la actividad que ellos desarrollan acá?

Natalia: “Exacto.”

Entrevistador 1: Ah bueno que acá creo que esta pregunta ya la había hecho pero dice ¿Cuál es la opinión acerca del ambiente del trabajo? Y usted me dice que hace mucha falta el tema de relaciones interpersonales y de ambiente.

¿Cuál es su percepción sobre el área de talento humano de idencorp?

Natalia: “Pienso que está muy organizado y en la medida en que hemos podido hacer las cosas las hemos hecho bien.”

Entrevistador 1: ¿Cuántas personas hay ahí en esa área?

Natalia: “3.”

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Entrevistador 1: 3 personas en recursos humanos ok, ¿cree que las personas que laboran en Idencorp sienten compromiso con su trabajo y con la empresa?

Natalia: “Pienso que sí, la gran mayoría habrá uno que otro que no, la gran mayoría sí.”

Entrevistador 1: ¿porque usted cree eso que sí tienen compromiso cómo lo reflejan?

Natalia: “Por los resultados, porque los vemos motivados y hay gente bastante estable acá en la compañía, personas de mucho tiempo.”

Entrevistador 1: si ¿más o menos cuánto tiempo?

Natalia: “Tenemos de 9 años 7 años.”

Entrevistador 1: ¿Tú cuánto tiempo llevas acá?

Natalia: “Yo llevo 12 años yo soy socia de la empresa.”

Entrevistador 1: 12 años es harto tiempo ¿cuánto tiempo lleva la empresa de fundada?

Natalia: “como 13.”

Entrevistador 1: 13 años ¡ah ok! eres fundadora prácticamente ¿los empleados de Idencorp tienen equilibrio entre vida familiar y laboral?

Natalia: “Sí, creo que sí.”

Entrevistador 1: Sí, ¿no tiene que trabajar muchísimo tiempo? no.

Natalia: “No para nada.”

Entrevistador 1: Entonces vamos a pasar a la última parte que dice causa de retiro o abandono de cargos ¿Cómo califica usted el salario que recibe respecto a la labor que realiza, a usted o sea su salario?

Natalia: “Bien creo que bien.”

Entrevistador 1: Está bien remunerado de acuerdo a la carga que tiene.

Natalia: “sí pienso que bien.”

Entrevistador 1: ¿Dentro de esta empresa hay condiciones dignas de empleo?

Natalia: “Sí claro.”

Entrevistador 1: ¿por qué cree usted eso?

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Natalia: “Porque se paga cumplido, están en buenos sitios de trabajo y somos muy conscientes, a veces de citas médicas, situaciones con los hijos como reuniones en los colegios con ese tema somos muy elásticos, apoyamos.”

Entrevistador 1: Son flexibles con los permisos y eso.

Natalia: “Con los permisos para las situaciones familiares”

Entrevistador 1: ¿Cuál sería la causa principal que la llevaría a renunciar a su actual empleo?

Natalia: “Pues la pensión.”

Entrevistador 1: ¿Cuánto tiempo te falta?

Natalia: “5 años.”

Entrevistador 1: Ah bueno ya casi, ¿ninguna otra o sea solamente la pensión?

Natalia: “Si por ahora no.”

Entrevistador 1: De resto todo feliz ¿Cuáles son los actos, situaciones o factores que le molestan de su trabajo, que no le gusta?

Natalia: “De pronto el nivel de responsabilidad por que manejó en la parte financiera, tengo estrés con el tema de los pagos a veces cuando el flujo de caja es un poco difícil básicamente eso.”

Entrevistador 1: ¿tú eres gerente financiera cierto?

Natalia: “Sí.”

Entrevistador 1: ¿Cómo ve su futuro laboral y profesional dentro de esta empresa a un corto mediano y largo plazo?

Natalia: “Largo plazo no veo futuro, ni mediano, más a corto.”

Entrevistador 1: Mas a corto y es el tema ya de la pensión me acabaste de decir?

Natalia: “Sí exacto.”

Entrevistador 1: ¿Qué expectativas tiene la compañía y que ha encontrado en este tiempo?

Natalia: “Pues yo he ayudado a mejorar todas las expectativas de la empresa, he estado desde el inicio, siento que todo lo que había podido haber en control está relacionado conmigo porque pues he tenido la libertad para

Influencia del bienestar en la rotación del personal

desarrollarme y para hacerlo, en este momento pues está en mis manos mejorar muchas cosas del bienestar de los empleados.”

Entrevistador 1: ¿o sea una expectativa que tú tienes es mejorar el área de bienestar?

Natalia: “Sí claro.”

Entrevistador 1: ¿Si pudieras cambiar algo de la empresa que sería en este momento?

Natalia: “Nada, cambiar nada pienso que hay mucho por hacer, de innovación, en cuanto a mejorar, cambiar no, pero sí por hacer en cuanto a nuevos productos, en cuanto a que la planta de personal crezca dependiendo del volumen de ventas que nosotros podemos tener, en cuanto a mejorar la parte de tecnología, pero pues comparándonos con empresas parecidas a la de nosotros, nosotros estamos súper bien con respecto a la tecnología es la parte más importante no, la parte tecnológica es la que más ayuda agilizar los procesos.”

Entrevistador 1: ¿En el tiempo de labor en la compañía considera que ha obtenido algún beneficio hasta este momento?

Natalia: “Sí claro por supuesto.”

Entrevistador 1: ¿cuál?

Natalia: “En todo sentido, o sea personal, económico, he podido desarrollar mis sueños en cuanto a tener una empresa, en cuanto a formar parte y hacer crecer una empresa.”

Entrevistador 1: Entonces eso debe ser satisfactorio ¿cierto?

Natalia: “Claro bastante.”

Entrevistador 1: ¿Las instalaciones de la empresa son las adecuadas para desempeñar su labor ejemplo la ubicación de la compañía, es de fácil acceso?

Natalia: “Pues de 1 a 100 yo diría que sí, que estamos en un 60-70.”

Entrevistador 1: ¿Por qué?

Natalia: “Ahorita adquirimos una casa que vamos a hacer la construcción porque sí están un poquito estrechos.”

Entrevistador 1: Si eso veo.

Natalia: “Porque hemos crecido mucho, entonces ya vamos a mejorar esa situación nos pusimos un año de meta, y yo creo que en un año ya.”

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Entrevistador 1: ¿Y dónde compraron la casa?

Natalia: “Aquí a la vuelta.”

Entrevistador 1: Ah bueno, o sea qué quedarían aquí y allá.

Natalia: “No allá, una casa de 3 pisos la estamos construyendo en este momento.”

Entrevistador 1: Qué chévere, listo creo que por el momento no hay más preguntas ¿quieres aportar de pronto algo a la entrevista de pronto algo que tú quieras decir acerca de la parte sobre todo del área de talento humano, qué expectativas tienes?

Natalia: “Pues expectativas quiero si implementar la parte bienestar sé que nos falta realmente no ha sido porque no queramos, porque somos muy humanos en ese tema, sino por la parte económica que a veces uno tiene otras prioridades en la empresa y deja eso de último no, desafortunadamente pasa eso yo pienso que no sólo nosotros sino a muchas empresas grandes pasa eso porque uno tiene compromisos con la Dian que está primero, con los proveedores que están primero, con los bancos están primero, cosas urgentes entonces uno no.”

Entrevistador 1: Es importante.

Natalia: “Pero realmente no a veces no queda.”

Entrevistador 1: No le dan ustedes prioridad a ese tema cierto, deberían, pero si tú dices que hay otras cosas, listo entonces muchas gracias esas son todas las preguntas que tenemos.

Anexo 4
Transcripción entrevista # 2

* El nombre del participante ha sido modificado para proteger su identidad

Entrevistador 1 ²: Tú eres Pedro, la primera pregunta es: ¿en la empresa en la cual usted labora, es decir Idencorp, cómo realiza el programa de bienestar, o sea qué ves tú que hacen del programa de bienestar acá?

*Pedro: “De bienestar, ¿bueno pero cuando hablamos de bienestar es con respecto a qué?”

Entrevistador 1: Con respecto al bienestar de ustedes los empleados, de pronto que usted vea que la empresa a haga para que ustedes estén bien, que su calidad de vida mejore, si, acerca de eso.

Pedro: “Sí, listo pues como lo manejan acá, bueno pues inicialmente la motivación de lo que son pagos de nómina con eso no hay problema, auxilios adicionales como lo son comisiones también son muy serios eso pues inicialmente a mí, pues me.”

Entrevistador 1: Te gusta?

Pedro: “Exacto, me gusta, pues porque no hay inconveniente de que sí pagan, no pagan o que me acumularon una quincena, como de pronto se ve en otros lados, de resto con las instalaciones siempre no son las últimas o las mejores pero pues si hay un ambiente cómodo lo que es lo laboral, entonces pues creería que sí.”

Entrevistador 1: ¿Qué actividades le gustaría Sebastián que hicieran parte del programa de bienestar?

Pedro: “Parte del programa de bienestar, bueno de pronto como más tema de capacitación, bueno con respecto a la empresa pues estar al tanto de lo que sucede diría yo, y ya yo creería que no más.”

Entrevistador 1: ¿Ha participado usted de algún programa de bienestar acá?

Pedro: “Bueno bienestar se le puede llamar no sé de pronto a aquí se manejan un tema de convenciones ¿no sé si tú sabes?”

Entrevistador 1: No, no sabía.

² Entrevistador 1: Yenny Romero, estudiante de Universidad Piloto de Colombia, Especialización Gestión Humana de las Organizaciones. Grupo GHO27.

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Pedro: “Que es una es una premio a los mejores empleados que se hace anualmente, entonces sí podemos llamar a eso bienestar si he participado, es una premiación que se le da a los mejores de cada aérea, y entonces es cómo decirlo así un viaje a un hotel 5 estrellas, todo pago, eso es.”

Entrevistador 1: ¿Es como un reconocimiento por haber tenido resultados?

Pedro: “Exacto, exacto.”

Entrevistador 1: ¿Y en el caso de digamos ya el área de bienestar ustedes de pronto tienen algún auxilio, algo con lo que les ayuden de pronto para el estudio o algo para los hijos, tienen algo de eso o no tienen nada acerca de eso acá en la empresa?

Pedro: “Bueno con el tema del estudio no, no se manejan creería que sería bueno, con respecto a hijos y demás bueno aquí se maneja un tema de un mercado, cada 20 días qué es con respecto a la fundación que tiene la empresa, que es vender productos alimenticios, de aseo, bueno todo esa cuestión a muy bajo costo, entonces para que se beneficie el empleado asimismo la fundación y pues es para pagarse quincena vencida, entonces pues es.”

Entrevistador 1: A ver si te entiendo bien Idencorp hace parte también de una fundación y esa fundación viene les venden mercados más baratos a ustedes ¿o cómo?

Pedro: “Cómo te explico lo que pasa es que digamos, del banco de alimentos traen muchos productos entonces mucha leche, muchos Kelloggs, entonces para la fundación que es de niños, de madres trabajadores sexuales, de bajos recursos pues tu no vas a llevar digamos 300 bolsas de leche porque pues los niños no solo toman leche, entonces digamos nos las venden a nosotros y pues de lo que se vende se subsidia.”

Entrevistador 1: ¡Ah! con eso compran otras cosas que esas personas necesitan.

Pedro: “Si se subsidia, exacto otros productos de pronto como se dice el tema este escolar para los niños, cuadernos toda esta cuestión.”

Entrevistador 1: ¿Qué conoce usted del modelo de contratación que maneja Idencorp?, modelo de contratación de pronto es cuando una persona ingresa, o sea cómo es el ingreso, qué hacen, cómo la capacitación, ¿sabes algo acerca de ese tema?

Pedro: “Bueno, pues de pronto en el área que yo estoy solamente sé bueno se hace la capacitación, se monta el anuncio, todo el tema en internet, se hace la entrevista y las personas que quedan presentan unas pruebas de conocimiento sé que tiene un nombre pero se me escapa esa los dibujitos.”

Entrevistador 1: Ah ok.

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Pedro: “Y listo entonces la persona que quede obviamente tiene un día de capacitación o en el área donde yo estoy, donde se le explica el sistema, la función que va a realizar y pues ya se hace la contratación inmediata.”

Entrevistador 1: Y ya eso entra de una, ok. ¿En qué área estás Pedro?

Pedro: “En fábrica de crédito, en el área de crédito.”

Entrevistador 1: Fábrica de crédito, ok. ¿Cuál es la opinión acerca de los procesos de contratación?

Pedro: “Pues son buenos, si me parece que es como lo normal no, lo que la mayoría de empresas maneja.”

Entrevistador 1: ¿Usted cree que Idencorp invierte tiempo y recursos en el desarrollo de sus empleados?

Pedro: “Sí.”

Entrevistador 1: ¿Sí, cómo invierte, cómo crees tú que se invierte?

Pedro: “Pues lo que te decía digamos en los beneficios que tenemos, bueno este tema del mercado, lo de la convención, digamos anualmente que en otros lados no se ve, donde yo trabajaba anteriormente lo del tema de diciembre, cierto que por lo general se presenta, o sea lo bueno es que hay una motivación no, que sea ameno ese último mes, aquí se hace.”

Entrevistador 1: ¿Qué hacen en diciembre?

Pedro: “Bueno aquí se hace el tema de las novenas, se organiza todo el tema éste de premiar la mejor novena, se dan alimentos, la empresa nos da por decir de alguna manera una ancheta, qué más, su despedida de fin de año, su fiesta, su almuerzo, entonces creería que es bueno, digo es bueno porque de donde yo vengo anteriormente no se hacía nada de esto.”

Entrevistador 1: No había nada de esto.

Pedro: “Exacto.”

Entrevistador 1: ¿O sea le parece mejor esta empresa que la otra de dónde viene en ese aspecto?

Pedro: “Sí claro donde estaba anteriormente sí totalmente.”

Entrevistador 1: ¿Cómo es el proceso de capacitación que realiza Idencorp?

Pedro: “Completó con respecto a la labor que va a desarrollar la persona no.”

Entrevistador 1: Solamente tú me hablabas ahorita acerca de un día de capacitación ¿solamente es ese día y ya?

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Pedro: “Sí, porque de igual manera digamos en lo que manejamos nosotros en el área que yo estoy pues no hace falta de pronto más capacitación, porque pues en un día queda explicado todo no, lo que es sistema y la función de la persona.”

Entrevistador 1: ¿Cuáles temas debe tener Idencorp como prioritarios para promover el desarrollo del personal? de pronto como dijéramos que fuera desarrollar algún tipo de sistema para mejorar el bienestar de las personas aquí. ¿Qué temas serían prioritarios?

Pedro: “Yo creo que lo que tú mencionabas ahorita, el tema del estudio que haya de pronto cómo ayuda, como auxilio, o como que de pronto sería bueno no sé digo yo que la empresa de pronto prestara el dinero para que sus empleados estudien, de pronto sin ningún interés no, porque casi todo mundo acude a una cooperativa, a una Ictex, a un banco y realmente sale más costoso creería que eso sería bueno, invertir más en qué sus empleados estudien por decirlo de alguna manera.”

Entrevistador 1: Ok, si me parece ¿Qué opinan de la remuneración de las personas que trabajan en Idencorp, el salario? Es bueno o es malo.

Pedro: “Por mí, digamos para el cargo que yo desempeño me parece que no está mal. Bueno viéndolo digamos en otras empresas en donde se hace lo mismo si es bueno.”

Entrevistador 1: ¿Es bueno?

Pedro: “Sí.”

Entrevistador 1: ¿Cuál es la opinión que usted tiene acerca del ambiente de trabajo que hay aquí?

Pedro: “Es bueno, si es bueno aquí nos vemos más que todo como familia y pues lo que yo te digo lo que pasa es que yo no estoy en esta sede, sino estamos en una sede que queda a una cuadra donde está solo cartera y el área de scrip, de la fábrica de crédito, entonces pues ahí nosotros ya nos conocemos bastante tiempo y persona que llegan pues la idea es hacerla sentir como familia, que no se sienta ese ambiente tenso, el ambiente si es muy bueno.”

Entrevistador 1: ¿o sea a ti te parece que las relaciones interpersonales entre ustedes como compañeros son muy buenas no hay nada qué?

Pedro: “Sí, son muy buenas la verdad no hay inconvenientes o mal ambiente que de pronto tú digas qué pereza ir aguantarme a esta vieja o a este mal no se presenta.”

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Entrevistador 1: Todo bien ¿Cuál es la percepción que usted tiene sobre área de talento humano de Idencorp qué opina del área de acá?

Pedro: “Es buena, pero hace falta de pronto como más, cómo decirlo, como estar más pendiente del empleado, por decirlo de alguna manera lo que yo te digo nosotros estamos en otra sede entonces casi no tenemos contacto, nos vemos muy de vez en cuando, si necesitamos una certificación, entonces más que todo esto, igual el área que la persona que esa ahorita es nueva, no lleva mucho entonces pues si de pronto eso.”

Entrevistador 1: ¿Cómo les ha ido con la jefe de recursos humanos?

Pedro: “Pues la verdad lo que te digo o sea he tenido muy poco trato con ella, entonces pues no sabría darte una opinión con respecto a eso.”

Entrevistador 1: ¿Cree que las personas que laboran en Idencorp sienten compromiso con su trabajo y con la empresa?

Pedro: “Muy pocas la verdad, muy pocas personas, muchas vienen como por ganarse un salario y ya no vienen buscando algo más, lo digo digamos en el área de cartera hay la posibilidad de comisionar muchos vienen y se conforman con su básico, entonces muchas personas no le meten la ficha y no de pronto quieren la empresa como de pronto nos pasa a otros que llevamos más tiempo, yo digo que también va es como en el tiempo que uno lleva en la empresa que hace que se quiera la empresa.”

Entrevistador 1: ¿Los empleados de Idencorp tienen equilibrio entre vida familiar y laboral?

Pedro: “¿Cómo así?”

Entrevistador 1: O sea de pronto que si de pronto que está bien como el horario de trabajo para que usted pueda también compartir con su familia, o sea que haya un equilibrio entre lo laboral y lo familiar, porque hay otras empresas.

Pedro: “Ah sí, personalmente aquí se trabajar lo que es de las 48 horas semanales y hay prioridad por ejemplo en las personas que estudian y de pronto las que son mamás solteras, para que de pronto pasen tiempo con sus hijos, igual aquí cualquier tema bueno sí también se puede meter ahí de un permiso o que pronto pase algo no hay inconveniente con eso.”

Entrevistador 1: Son humanos con eso.

Pedro: “Exacto, la empresa entiende ese tipo de situaciones.”

Entrevistador 1: ¿Cómo califica usted el salario que reciben respecto a la labor que realiza?

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Pedro: “Sí es bueno, pues obviamente uno siempre quiere más como todos, si tú me dices a mí pues yo quisiera mucho más, pero si es bueno, lo que te digo comparando a otras empresas y que de pronto uno pregunta, yo digamos que me encargo a veces de capacitar la gente nueva que llega y uno se da cuenta que hay gente que le toca muy duro y un salario muy bajo.”

Entrevistador 1: ¿Dentro de esta empresa hay condiciones dignas de empleo?

Pedro: “condiciones dignas de empleo.”

Entrevistador 1: ¿O sea, el trabajo es digno?

Pedro: “Sí claro, si es una labor que de pronto tú le coges como cariño y no todos los días es lo mismo, igual habló en mi caso, o sea se tratan muchísimos clientes entonces cómo que cada cliente es un mundo diferente, entonces es o sea no se siente como todo lo mismo, rutina no.”

Entrevistador 1: ¿Cuál sería la causa principal que lo llevaría a renunciar a su actual empleo?

Pedro: “Yo creería que de pronto una mejor oferta, un mejor salario, mejores condiciones, eso sería.”

Entrevistador 1: ¿Cuáles son los actos, situaciones o factores que le molestan de su trabajo, que no le gusta?

Pedro: “Que no me gustan, pero es que ahí que, de pronto a veces si algo que no me gusta es que nos demoramos un poco en el pago de nómina pero pues son algunos días no, o sea lo digo es porque uno tiene obligaciones, qué bancos, que tarjetas todo este tema, entonces es de pronto eso pero de resto no más.”

Entrevistador 1: ¿O sea no son cumplidos para pagar la nómina o a qué te refieres?

Pedro: “Sí, si, si eso de pronto pero cuando me refiero no son cumplidos es que se atrasan 2-3 días máximo pero de resto que se acumule o algo así no, pero bueno igual tú sabes que hay cosas que no hay espera, el celular si tú no pagas pues te lo cortan ahí de una, entonces de pronto es eso.”

Entrevistador 1: Llegar al señor del gas a cortar, listo. ¿Cómo ve su futuro laboral y profesional dentro de esta empresa a corto, mediano y a largo plazo?

Pedro: “Pues la verdad en el tiempo en el que llevo aquí se ha venido viendo digamos un incremento salarial, se ha dado, se ha depositado confianza que eso por lo general no se ven muchas empresas, que digamos si tú eres buena y te va bien, te pueden dar confianza para darte un proyecto y pues sacarlo adelante, eso de pronto se ha venido dando en ese tiempo en estos tres años y pues la idea es terminar estudios y poder seguir avanzando aquí en la empresa porque pues hay muy buena estabilidad qué es lo importante.”

Entrevistador 1: ¿Qué expectativas tiene en la compañía? Bueno ya me lo acabas de decir que es básicamente la misma. ¿Si pudiera cambiar algo de la empresa que sería?

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Pedro: “De pronto las instalaciones, de pronto más modernas pues habló de pronto de la otra sede ¿no la han visto no? ¿No saben dónde es?”

Entrevistador 1: No.

Pedro: “De pronto de eso pero pues ya hay proyectos de una nueva sede entonces si eso sería lo único.”

Entrevistador 1: ¿En el tiempo de labor en la compañía considera que ha obtenido algún beneficio hasta este momento?

Pedro: “Sí claro.”

Entrevistador 1: ¿Cuál?

Pedro: “Bueno iniciando la estabilidad que de pronto tú, que no te levantes con esa incertidumbre de que se te va a acabar el contrato, o que pronto pase algo y te puedan sacar, no, no se presenta. Bueno tengo mi moto la he conseguido con el trabajo acá, estudio y pues nada lo que venga de aquí en adelante acabar los estudios que lo ideal.”

Entrevistador 1: Es lo importante.

Pedro: “Exacto.”

Entrevistador 1: ¿Las instalaciones de la empresa son las adecuadas para desempeñar su labor?

Pedro: “Para la labor si son las correctas.”

Entrevistador 1: Listo Pedro, eso era todo, muchísimas gracias.

Anexo 5
Transcripción entrevista # 3

* El nombre del participante ha sido modificado para proteger su identidad

Entrevistador 2³: Buenas tardes Andrea pues hoy como te comentaba mi nombre es Stefany Lozano vamos a hacer una actividad que es una entrevista para nuestra especialización de gestión humana de la Universidad Piloto de Colombia, toda la información que vamos a manejar el día de hoy es con base para establecer el proyecto de grado que estamos manejando todo es con fines académicos. Entonces nos acompaña Andrea a quién le vamos a hacer algunas preguntas como lo es ¿la empresa en la cual usted labora cómo realiza el programa bienestar?

*Andrea: “En la actualidad nosotros no tenemos programa como tal de bienestar, no hay y actividades son muy pocas las que se hacen porque digamos que como tal la actividad que se realiza no da tiempo para hacer actividad de bienestar.”

Entrevistador 2: Entendido ¿Cuáles son los aspectos positivos del programa de bienestar?

Andrea: “Pues no hay un programa, entonces digamos que lo poco que se hace pues no es que genere mucho aporte como un Plus adicional digamos a las personas, pues por lo que digo como el tema es callcenter, los horarios son un poquito como muy estrictos en el que tiene que cumplir con cierto número de llamadas en un tiempo determinado, entonces son poquitas las actividades que se pueden hacer con ellos.”

Entrevistador 2: ¿Cuáles aspectos crees que se podrían tomar en cuenta para para poder?

Andrea: “Hacer una implementación de un programa de bienestar.”

Entrevistador 2: ¿en general?

Andrea: “Aja.”

Entrevistador 2: Bueno digamos que esta pregunta no aplicaría tampoco porque pues todas van consecutivas, que es ¿el programa de bienestar ha generado algún impacto en su vida cotidiana? pues por lo cual tú me dices que no se ha establecido, ¿que conoce usted del programa de bienestar? pues ya me lo has reiterado anteriormente, ¿digamos para la parte administrativa han participado ustedes en algún tema de bienestar o algo?

³ Entrevistador 2: Stefany Lozano, estudiante de Universidad Piloto de Colombia, Especialización Gestión Humana de las Organizaciones. Grupo GHO27.

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Andrea: “Pues como bienestar, bienestar no, pero sí que se hace, se hacen celebraciones de cumpleaños, despedidas cuando una persona se va de la compañía, que más hay ahí como digamos que podría ser una parte de bienestar, es el tema de que no es muy estricto el tema de la formalidad en la forma de vestir dentro de la compañía se maneja formal casual hasta el jueves y ya el viernes pueden venir en jean o sea eso es como un poquito como más informal y entonces eso también hace pues que la gente no se sienta como tan amarrada a una formalidad como tal, digamos que eso es una diferencia con otras organizaciones en donde sí se maneja esa formalidad en la vestimenta. ¿Y qué más se ha hecho? No, digamos que eso es como estas actividades, actividades de bueno ahorita con la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo se empezarán hacer cosas que van ligadas también a la parte de bienestar, exámenes médicos, semana de la salud, cosas así diferentes, diferentes actividades que pueden ir ligadas al bienestar.”

Entrevistador 2: ¿Digamos el plan de bienestar que se podría implementar en la empresa le gustaría que fueran incluidos sus familiares?

Andrea: “Sí, me parece importante que de una u otra forma la empresa haga partícipe a los familiares de los trabajadores esto hace que ellos también se sientan miembros de la empresa y que empiece una motivación adicional para los trabajadores, o sea que no lo vean solamente a ellos como una parte importante, sino que la familia también es parte importante para la compañía.”

Entrevistador 2: Bueno vamos a pasar al modelo administrativo de gestión de contratación porque pues en el tema de bienestar pues digamos que identificamos que en este momento no hay establecido como un plan de bienestar específico, pero pues sí está la posibilidad de plantear uno que ofrezca pues bienestar a todos los colaboradores entonces ¿que conoce usted del modelo de gestión y contratación que maneja la empresa?

Andrea: “Yo soy quien hace el proceso de contratación, inicialmente el proceso de selección está realizado por otra persona, entonces lo que se hace es que después del proceso de selección los directores de cada área envían un correo confirmando ingresos y fechas de ingreso de las personas que van a ingresar, basados en ese correo ya de confirmación, se hace el envío de la documentación que deben traer se les recibe documentación, en este momento estamos mejorando el proceso entonces la persona que no tiene la documentación completa no hace el ingreso hasta tanto no la tenga completamente entregada y se inicia el proceso, el proceso en qué consiste, se hace el contrato se hacen las respectivas afiliaciones, ingreso al programa de nómina, la apertura de cuenta y ya digamos que es como tal los pasos que se hacen para la contratación de las personas”

Entrevistador 2: ¿Digamos que desde su campo a nivel personal, cuál es su opinión acerca de los procesos de contratación? ¿Al iniciar su labor le definieron sus funciones claramente y le dieron una inducción?

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Andrea: “Si, en el momento en que yo ingresé me entregaron mi contrato, reglamento interno de trabajo, tuve toda la capacitación de la persona que estaba aquí en donde hicimos un acta como con cada cosita que se hacía dentro del departamento de gestión humana fueron como 20 días de inducción.”

Entrevistador 2: ¿Idencorp invierte tiempo y recursos en el desarrollo de sus colaboradores?

Andrea: “Pues digamos no mucho pero la parte cómo se diría, cómo la parte producción que es la de callcenter, pero si hay capacitaciones para las diferentes áreas, a los chicos de servicio al cliente pues dependiendo de lo que digamos como de lo que llegue de conocimiento se mira quién va a la de servicio al cliente, en tributario, para la parte contable también como en parte de ventas, para los capacitadores, entonces digamos que como en la medida en que se van recibiendo ofertas de diferentes tipos de capacitación se van rotando como las personas que se envían a esa clase de capacitación e internamente también cuando la persona llega tiene una inducción unas inducciones unas capacitaciones específicas de lo que van a hacer.”

Entrevistador 2: ¿Cómo es el proceso de capacitación que realiza idencorp?, ¿cuál es su opinión respecto a ello digamos ya frente a su posición?

Andrea: “Bueno como tal no hay un proceso estipulado y un plan de capacitación exactamente no, porque hay una rotación alta de personas entonces lo que se hace es que se toman las invitaciones que llegan de diferentes entidades y de acuerdo como las necesidades que se ven en cada área se envía una o dos personas a esa capacitación y esas personas capacitan a las demás.”

Entrevistador 2: Digamos que sirven como líderes comunicadores que transmiten la información a sus compañeros. ¿Cuáles temas debe tener en cuenta idencorp como prioritarios para promover el desarrollo del personal?, ¿cuáles considera usted?

Andrea: “Liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, yo diría que esos tres teniendo en cuenta cómo lo que se hace aquí dentro de la compañía.”

Entrevistador 2: ¿Qué opina usted acerca de la remuneración de las personas que trabajan en la compañía?

Andrea: “Que son remuneraciones de acuerdo a los cargos el establecidos y a las funciones que tiene cada uno, las remuneraciones no son malas pienso que está digamos dentro de los rangos y dentro de lo que está establecido por junta directiva y gerencia general.”

Entrevistador 2: ¿Y cuál es su opinión acerca del ambiente de trabajo, laboral entre relaciones de compañeros de trabajo?

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Andrea: “Pienso que es como en todo, como cuando en todo lado hay inconvenientes y cómo roces entre compañeros, entre líderes y pues subalternos pero en general creo que el ambiente de trabajo es muy bueno, pienso que no se presentan como tantos problemas de pronto de bullying o de esas cosas y en el momento en que se identifica de pronto un programa problema se habla con las personas implicadas y se le da solución, pero digamos que eso no es que se presente a menudo problemas como normales que se presentan en todos lado pero no es que el ambiente sea pesado.”

Entrevistador 2: ¿Cuál es su percepción sobre el área de talento humano de la compañía?

Andrea: “No puedo decir porque yo soy talento humano.”

Entrevistador 2: ¿Pero a nivel general digamos considera que tienen las herramientas necesarias?

Andrea: “Sí, existen los sistemas qué necesitamos como para darle un mejor manejo al área”

Entrevistador 2: ¿Cree que las personas que trabajan aquí en idencorp sienten su compromiso por su trabajo y con la empresa?

Andrea: “Sí pues es que hay unos como que llevan mucho tiempo digamos que como las administrativas, pero en área de call hay mucha rotación pues por lo mismo porque es callcenter entonces, pero si hay personas que llevan años entonces eso muestra como esa historia identidad y esa cómo se diría cómo apego, como ese sentido de pertenencia.”

Entrevistador 2: ¿Considera que los empleados tienen un equilibrio entre su vida familiar y laboral?

Andrea: “Sí aquí tenemos un horario fijo en el cual de 7:30 a 5:30 antes las personas salen hasta ahora y pueden llegar a compartir con sus familias no se presenta que pronto se alague o de pronto hoy salí tarde o mañana o pasado mañana digamos que ellos tienen sus horarios establecidos y fijos en donde tienen esa posibilidad de cuadrar sus actividades por fuera sin ningún problema.”

Entrevistador 2: Bueno y en cuanto a las causas de retiro y abandono de cargos también tengo unas preguntitas. ¿Cómo califica usted el salario que reciben respecto a la labor que realiza? Pues digamos que va muy familiarizada a la pregunta que anteriormente le había realizado, pero ya va enfocado a usted como trabajadora.

Andrea: “Consideró que es el adecuado.”

Entrevistador 2: ¿Dentro de la empresa y condiciones dignas de empleo?

Andrea: “Sí claro, se cumplen todas las condiciones que están establecidas por ley a pesar de que no hay un programa de bienestar como tal pero siempre se está pendiente de que las personas estén bien dentro de la compañía, aun cuando no haya como esas actividades adicionales pero, pero siempre se ve la porque estén bien

Influencia del bienestar en la rotación del personal

siempre uno no estar pendiente también de sus familias digamos que aquí no se le niega un permiso si su hijo se enfermó, digamos que son en la parte humana que es como un Plus adicional lo que no pasa en muchas otras empresas, en donde usted está trabajando y de malas el resto, no, aquí no se maneja aquí, aquí hay mucha humanidad, se demuestre mucho como éstas solidaridad con las personas.”

Entrevistador 2: ¿Cuál sería la causa principal que la llevaría a renunciar a su actual empleo?

Andrea: “De pronto una mejor oferta laboral con un mejor desarrollo profesional y personal.”

Entrevistador 2: ¿Cuáles son los actos situaciones o factores que le molestan de su trabajo? Andrea: “Que me molestan o no me molesta nada en el trabajo.”

Entrevistador 2: ¿Digamos que estás conforme ahorita con la labor que estas realizando no tendrías aspectos a mejorar?

Andrea: “Pero estamos hablando de mi labor y no de mí como persona, entonces de los personas de lo que tiene que ver en factores, situaciones y actos que tengan que ver con mi trabajo no tengo ningún problema con eso.”

Entrevistador 2: ¿Cómo ve su futuro laboral y personal dentro de esta empresa a un corto mediano y largo plazo?

Andrea: “Pues adquisición de más experiencia, aplicación de conocimiento de los procesos y un mejoramiento los procesos que existen actualmente en gestión humana.”

Entrevistador 2: ¿Y ese es su campo?

Andrea: “Mi mayor experiencia y desarrollo.”

Entrevistador 2: ¿Vería la posibilidad pronto de ascender?

Andrea: “No creo porque yo estoy en máximo cargo que existe para gestión humana entonces.”

Entrevistador 2: ¿Qué expectativas tiene la compañía y que ha encontrado en este tiempo?

Andrea: “Bueno, expectativas de crecimiento de la compañía nivel compañía , asimismo pues mejoren las condiciones para las personas, me refiero a que de pronto podamos implementar cositas adicionales que no se han hecho, un mejoramiento en los procesos que también haga que la persona vea como ese departamento de gestión humana más amigable, porque normalmente ellos piensan que gestión humana son para llamados de atención, para que me regañen, para que me suspenden y que me paguen la nómina, pero no lo ven más allá. Entonces pienso que como hemos ido trabajando y como hemos sido mirando lo que se puede ofrecer del departamento es como nuevas cosas y nuevas herramientas y hacer que los procesos sean más rápidos para brindar quizás mejor servicio interno.”

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Entrevistador 2: Bueno creo que esa va muy amarrada a esta preguntaba que si pudiera mejorar algo de la empresa que sería creo que va muy ligada al anterior respuesta. Si pudiera mejorar la empresa que sería.

Andrea: “¿Si pudiera mejorar algo de la empresa? En la medida de lo que llevó he tratado que dentro de que dentro de las condiciones normales de los procesos para que la gente se sienta como más a gusto y sienta que hay una respuesta positiva por parte del departamento hacia ellos.”

Entrevistador 2: ¿En el tiempo que lleva la compañía considera que ha obtenido algún beneficio en hasta este momento?

Andrea: “¿Beneficio en qué sentido?”

Entrevistador 2: ¿en el ámbito laboral en el ámbito personal?

Andrea: “Pues sí mayor conocimiento, conocimiento de la compañía de lo que hace la compañía y pues experiencia.”

Entrevistador 2: ¿Las instalaciones de la empresa son adecuadas para desempeñar su labor ejemplo la ubicación de la compañía es de fácil acceso su lugar de trabajo?

Andrea: “Sí, pues digamos que yo no estoy tan lejos y pues igual ahorita pues sí estamos un poquito apretaditos pero ya se está haciendo una nueva sede en donde ya va haber más comodidad para todos en la parte física digamos.”

Entrevistador 2: Ah están pensando.

Andrea: “Si aquí a dos cuabras están haciendo, ya empezaron a hacer construcción de la sede.”

Entrevistador 2: Ah bueno digamos que es un proyecto de mejoras que ayudaría también para generar un mejor ambiente y poder hacer como más actividades.

Andrea: “Sí exacto mejorar como esa parte física porque tú ves aquí estamos apretados pero ya, ya están proyecto ya están empezando la obra, ojalá sea pronto para pasarnos Todos para allá.”

Entrevistador 2: Andrea como aporte adicional quieres decir alguna cosa o algún tema que creas que en la entrevista nos faltó mencionar y qué consideras importante para tomar en cuenta en el establecimiento de nuestro proyecto tomando como referencia la parte de bienestar laboral.

Andrea: “No pues en sí lo que te había dicho, no hay un programa entonces pues pienso que igual para hacer la aplicación de un programa hay que tener en cuenta el tiempo que se manejan los tiempos que manejan las niñas del call, que son como digamos las principales actores dentro de la compañía, pues con los capacitadores es un poco más complejo porque ellos están todo el tiempo por fuera, pero las actividades serían más para la parte de

Influencia del bienestar en la rotación del personal

call center y para la parte administrativa, pero pues pienso que hay que tener muy en cuenta más el tema de horarios y tiempos de ellos que los nuestros en el momento de hacer un plan de bienestar.”

Entrevistador 2: Bueno Andrea, pues bueno en cuanto las preguntas que habíamos determinado para esta entrevista pues hemos finalizado y pues ya nos diste el aporte adicional dicen al que querías entonces te agradecemos la colaboración y pues te reitero digamos que este ejercicio es un tema final de académicos y pues toda la información será utilizado para ello muchísimas gracias.

Anexo 6
Matriz análisis de sentido

Categoría: Programa de bienestar desarrollado en Idencorp

⁴ Subcategoría 1: Ausencia de programa de bienestar y estructuración en las actividades realizadas.

⁵ Subcategoría 2: Propuestas de los empleados para implementar un programa de bienestar

Natalia /Gerente Financiera	Pedro/Auxiliar de crédito	Andrea / coordinadora de Gestión humana	Análisis
<p>“No tenemos”.</p> <p>“Claro está que el único que hacemos nosotros es la fiesta despedida de fin de año no sé si eso será bienestar y a veces el día de los niños les regalamos dulces son las únicas dos cosas, pero que sea como programa, programa no.”</p> <p>“Los hijos de los empleados y nos gustaría que en bienestar existiera por ejemplo lo de los cumpleaños de los empleados, que existiera lo de algo para los hijos también de empleados como un apoyo en</p>	<p>“De bienestar, ¿bueno pero cuando hablamos de bienestar es con respecto a qué?”</p> <p>“Sí, listo pues como lo manejan acá, bueno pues inicialmente la motivación de lo que son pagos de nómina con eso no hay problema, auxilios adicionales como lo son comisiones también son muy serios eso pues inicialmente a mí, pues me.”</p> <p>“Exacto, me gusta, pues porque no hay inconveniente de que sí</p>	<p>“En la actualidad nosotros no tenemos programa como tal de bienestar, no hay y actividades son muy pocas las que se hacen porque digamos que como tal la actividad que se realiza no da tiempo para hacer actividad de bienestar.”</p> <p>“Pues no hay un programa, entonces digamos que lo poco que se hace pues no es que genere mucho aporte como un Plus adicional digamos a las personas, pues por lo que digo como el tema es callcenter, los horarios son un poquito como muy estrictos en el</p>	<p>Respecto al programa de bienestar se identifica que no está estructurado un programa de bienestar conocido e identificado por diferentes áreas de la organización, tal y como lo expresa Natalia cuando afirma que “No tenemos”, de igual sentido Andrea plantea que “En la actualidad nosotros no tenemos programa como tal de bienestar, no hay y actividades son muy pocas las que se hacen...”, así mismo pedro asume que bienestar “es un premio a los mejores empleados que se hace anualmente, entonces sí podemos llamar a eso bienestar si he participado...”</p> <p>Así mismo, los empleados de la empresa transmitieron algunas propuestas para que se incluyan en el programa de bienestar. Natalia refiere “nos gustaría que...existiera por ejemplo lo de</p>

⁴ El nombre de las subcategorías emergen del análisis del discurso de los entrevistados

⁵ El nombre de las subcategorías emergen del análisis del discurso de los entrevistados

Influencia del bienestar en la rotación del personal

<p>educación no se eso también estará dentro de bienestar.”</p> <p>“Lo único es la despedida de fin de año.”</p> <p>“Me gustaría.”</p>	<p>pagan, no pagan o que me acumularon una quincena, como de pronto se ve en otros lados, de resto con las instalaciones siempre no son las últimas o las mejores pero pues si hay un ambiente cómodo lo que es lo laboral, entonces pues creería que sí.”</p> <p>“Parte del programa de bienestar, bueno de pronto como más tema de capacitación, bueno con respecto a la empresa pues estar al tanto de lo que sucede diría yo, y ya yo creería que no más.”</p> <p>“Bueno bienestar se le puede llamar no sé de pronto a aquí se manejan un tema de convenciones ¿no sé si tú sabes?”</p> <p>“Que es una es una premio a los mejores empleados que se hace anualmente, entonces sí podemos llamar a eso bienestar</p>	<p>que tiene que cumplir con cierto número de llamadas en un tiempo determinado, entonces son poquitas las actividades que se pueden hacer con ellos.”</p> <p>“Hacer una implementación de un programa de bienestar.”</p> <p>“Aja.”</p> <p>“Pues como bienestar, bienestar no, pero sí que se hace, se hacen celebraciones de cumpleaños, despedidas cuando una persona se va de la compañía, que más hay ahí como digamos que podría ser una parte de bienestar, es el tema de que no es muy estricto el tema de la formalidad en la forma de vestir dentro de la compañía se maneja formal casual hasta el jueves y ya el viernes pueden venir en jean o sea eso es como un poquito como más informal y entonces eso también hace pues que la gente no se sienta como tan amarrada a una formalidad como tal, digamos que</p>	<p>los cumpleaños de los empleados, ...algo para los hijos también de empleados como un apoyo en educación...”. Pedro también considera importante la ayuda para estudio, expresando “el tema del estudio no se manejan creería que sería bueno”. Por otro lado, Andrea comenta al respecto “...son poquitas las actividades que se pueden hacer”, agregando que las actividades aumentarán al implementar el Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) “...se empezarán hacer cosas que van ligadas también a la parte de bienestar, exámenes médicos, semana de la salud...”. Andrea resalta la importancia de que se realicen actividades en las cuales se incluya a las familias de los empleado refiriendo al respecto “...esto hace que ellos también se sientan miembros de la empresa y que empiece una motivación adicional...”</p>
--	--	---	---

Influencia del bienestar en la rotación del personal

	<p>si he participado, es una premiación que se le da a los mejores de cada aérea, y entonces es cómo decirlo así un viaje a un hotel 5 estrellas, todo pago, eso es.”</p> <p>“Exacto, exacto.”</p> <p>“Bueno con el tema del estudio no, no se manejan creería que sería bueno, con respecto a hijos y demás bueno aquí se maneja un tema de un mercado, cada 20 días qué es con respecto a la fundación que tiene la empresa, que es vender productos alimenticios, de aseo, bueno todo esa cuestión a muy bajo costo, entonces para que se beneficie el empleado asimismo la fundación y pues es para pagarse quincena vencida, entonces pues es.”</p> <p>“Cómo te explico lo que pasa es que digamos, del banco de alimentos traen muchos</p>	<p>eso es una diferencia con otras organizaciones en donde sí se maneja esa formalidad en la vestimenta. ¿Y qué más se ha hecho? No, digamos que eso es como estas actividades, actividades de bueno ahorita con la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo se empezarán hacer cosas que van ligadas también a la parte de bienestar, exámenes médicos, semana de la salud, cosas así diferentes, diferentes actividades que pueden ir ligadas al bienestar.”</p> <p>“Sí, me parece importante que de una u otra forma la empresa haga partícipe a los familiares de los trabajadores esto hace que ellos también se sientan miembros de la empresa y que empiece una motivación adicional para los trabajadores, o sea que no lo vean solamente a ellos como una parte importante, sino que la familia también es parte importante para la compañía.”</p>	
--	--	--	--

Influencia del bienestar en la rotación del personal

	<p>productos entonces mucha leche, muchos Kelloggs, entonces para la fundación que es de niños, de madres trabajadores sexuales, de bajos recursos pues tu no vas a llevar digamos 300 bolsas de leche porque pues los niños no solo toman leche, entonces digamos nos las venden a nosotros y pues de lo que se vende se subsidia.”</p> <p>“Si se subsidia, exacto otros productos de pronto como se dice el tema este escolar para los niños, cuadernos toda esta cuestión.”</p>		
--	--	--	--

Influencia del bienestar en la rotación del personal

Anexo 7
Matriz análisis de sentido

Categoría: modelo administrativo, de gestión y contratación

⁶ Subcategoría 1: satisfacción con la remuneración salarial acorde a sus funciones y actividad de la empresa

⁷ Subcategoría 2: proceso de capacitación al ingreso de los empleados a Idencorp

⁸ Subcategoría 3: problemas de convivencia como principal inconveniente en el ambiente de trabajo

Natalia /Gerente Financiera	Pedro/Auxiliar de crédito	Andrea / coordinadora de Gestión humana	Análisis
<p>“Todo, todo el modelo nosotros hacemos un proceso de selección a través de Computrabajo, posteriormente se hacen acá pruebas y entrevistas dependiendo las pruebas y entrevistas cada líder si es una persona para cartera el líder de cartera sigue el proceso, si es una persona para ventas y gerente comercial sigue el proceso, dependiendo del área hacen una entrevista de acuerdo con esa entrevista y si satisface entonces</p>	<p>“Bueno, pues de pronto en el área que yo estoy solamente sé bueno se hace la capacitación, se monta el anuncio, todo el tema en internet, se hace la entrevista y las personas que quedan presentan unas pruebas de conocimiento sé que tiene un nombre pero se me escapa esa los dibujitos.”</p> <p>“Y listo entonces la persona que quede obviamente tiene un día</p>	<p>“Yo soy quien hace el proceso de contratación, inicialmente el proceso de selección está realizado por otra persona, entonces lo que se hace es que después del proceso de selección los directores de cada área envían un correo confirmando ingresos y fechas de ingreso de las personas que van a ingresar, basados en ese correo ya de confirmación, se hace el envío de la documentación que deben traer se les recibe documentación, en este</p>	<p>Se identifica que la remuneración salarial de Idencorp percibida positivamente al compararla con las demás empresas de este sector productivo y de otras que desarrollan labores similares, tal y como lo indica Natalia expresando “...para el mercado que estamos me parece que está bien y la situación del país.” De la misma forma Pedro considera “...para el cargo que yo desempeño me parece que no está mal. ...viéndolo ...en otras empresas en donde se hace lo mismo si es bueno.”, en este mismo sentido Andrea agrega “son remuneraciones de acuerdo a los cargos el establecidos y a las funciones que tiene cada uno, ... está digamos dentro de los rangos y ...de lo que está establecido por</p>

⁶ El nombre de las subcategorías emergen del análisis del discurso de los entrevistados

⁷ El nombre de las subcategorías emergen del análisis del discurso de los entrevistados

⁸ El nombre de las subcategorías emergen del análisis del discurso de los entrevistados

Influencia del bienestar en la rotación del personal

<p>hacemos lo que es las pruebas psicotécnicas y la referenciación, si nos va bien seguimos adelante con el proceso qué es la contratación.”</p> <p>“Me parece que estamos muy organizados.”</p> <p>“Sí bastante.”</p> <p>“Tiempo o aprovechamos por ejemplo los recursos del Sena que son buenos y es gratuito y la cámara de comercio.”</p> <p>“Si, en el Sena por ejemplo, cuando el servicio al cliente, cartera, cobro de cartera, todo ese tema.”</p> <p>“Al ingreso, cuando ingresan se hacen la entrega del cargo, se le entregan las funciones y se hace un proceso de capacitación de conocimiento de producto y de la empresa, que tenemos una persona contratada para eso dado que es una empresa comercial manejamos los productos y más que toda la</p>	<p>de capacitación o en el área donde yo estoy, donde se le explica el sistema, la función que va a realizar y pues ya se hace la contratación inmediata.”</p> <p>“En fábrica de crédito, en el área de crédito.”</p> <p>“Pues son buenos, si me parece que es como lo normal no, lo que la mayoría de empresas maneja.”</p> <p>“Sí.”</p> <p>“Pues lo que te decía digamos en los beneficios que tenemos, bueno este tema del mercado, lo de la convención, digamos anualmente que en otros lados no se ve, donde yo trabajaba anteriormente lo del tema de diciembre, cierto que por lo general se presenta, o sea lo bueno es que hay una motivación no, que sea ameno ese último mes, aquí se hace.”</p>	<p>momento estamos mejorando el proceso entonces la persona que no tiene la documentación completa no hace el ingreso hasta tanto no la tenga completamente entregada y se inicia el proceso, el proceso en qué consiste, se hace el contrato se hacen las respectivas afiliaciones, ingreso al programa de nómina, la apertura de cuenta y ya digamos que es como tal los pasos que se hacen para la contratación de las personas”</p> <p>“Si, en el momento en que yo ingresé me entregaron mi contrato, reglamento interno de trabajo, tuve toda la capacitación de la persona que estaba aquí en donde hicimos un acta como con cada cosita que se hacía dentro del departamento de gestión humana fueron como 20 días de inducción.”</p> <p>“Pues digamos no mucho pero la parte cómo se diría, cómo la parte producción que es la de callcenter, pero si hay capacitaciones para las</p>	<p>junta directiva y gerencia general.”</p> <p>Con relación al proceso de capacitación al ingreso de los empleados a Idencorp se identifica dos posturas, por un lado Natalia afirma “...cuando ingresan se hacen la entrega del cargo, se le entregan las funciones y se hace un proceso de capacitación”, siguiendo esta misma línea Pedro refiere “la persona que quede obviamente tiene un día de capacitación... la función que va a realizar...”. Por otro lado, Andrea afirma que “...se hace el contrato ...las respectivas afiliaciones, ingreso al programa de nómina, la apertura de cuenta...”; “...un plan de capacitación exactamente no, porque hay una rotación alta de personas ...se toman las invitaciones ... y de acuerdo con las necesidades... se envía una o dos personas”</p> <p>Referente al ambiente de trabajo se evidencian ciertos inconvenientes, lo cual expresa Natalia “Prioritario ... la convivencia, el clima laboral.”; “...hace falta un poco.” Así mismo Andrea comparte esta idea “...es como en todo, ... roces entre compañeros, entre líderes y pues subalternos”, pero esto lo percibe de forma diferente manifestando “...creo que el ambiente de trabajo es muy bueno, ...no se presentan como tantos problemas de bullying o de esas cosas y en el momento en que se identifica de pronto un programa problema se habla con las personas</p>
---	---	--	--

Influencia del bienestar en la rotación del personal

<p>parte de call center, cartera, servicio al cliente esta persona que conoce bastante de la empresa les hace el proceso de capacitación.”</p> <p>“Prioritario, de pronto la convivencia, el clima laboral.”</p> <p>“Me parece que hace falta un poco.”</p> <p>“Sí que se relacione mejor.”</p> <p>“Pues, o sea para el mercado que estamos me parece que está bien y la situación del país.”</p> <p>“Pienso que está muy organizado y en la medida en que hemos podido hacer las cosas las hemos hecho bien.”</p> <p>“Pienso que sí, la gran mayoría habrá uno que otro que no, la gran mayoría sí.”</p> <p>“Por los resultados, porque los vemos motivados y hay gente</p>	<p>“Bueno aquí se hace el tema de las novenas, se organiza todo el tema éste de premiar la mejor novena, se dan alimentos, la empresa nos da por decir de alguna manera una ancheta, qué más, su despedida de fin de año, su fiesta, su almuerzo, entonces creería que es bueno, digo es bueno porque de donde yo vengo anteriormente no se hacía nada de esto.”</p> <p>“Exacto.”</p> <p>“Sí claro donde estaba anteriormente sí totalmente.”</p> <p>“Completó con respecto a la labor que va a desarrollar la persona no.”</p> <p>“Sí, porque de igual manera digamos en lo que manejamos nosotros en el área que yo estoy pues no hace falta de pronto más capacitación, porque pues</p>	<p>diferentes áreas, a los chicos de servicio al cliente pues dependiendo de lo que digamos como de lo que llegue de conocimiento se mira quién va a la de servicio al cliente, en tributario, para la parte contable también como en parte de ventas, para los capacitadores, entonces digamos que como en la medida en que se van recibiendo ofertas de diferentes tipos de capacitación se van rotando como las personas que se envían a esa clase de capacitación e internamente también cuando la persona llega tiene una inducción unas inducciones unas capacitaciones específicas de lo que van a hacer.”</p> <p>“Bueno como tal no hay un proceso estipulado y un plan de capacitación exactamente no, porque hay una rotación alta de personas entonces lo que se hace es que se toman las invitaciones que llegan de diferentes entidades y de acuerdo como las necesidades que se ven en cada área se envía una o</p>	<p>implicadas y se le da solución...”. Por otro lado, Pedro tiene una opinión totalmente opuesta a lo que mencionan Andrea y Natalia, ya que menciona “...es bueno aquí nos vemos más que todo como familia ...estamos en una sede que queda a una cuadra ...nos conocemos bastante tiempo y persona que llegan pues la idea es hacerla sentir como familia, que no se sienta ese ambiente tenso...”</p>
--	--	---	--

Influencia del bienestar en la rotación del personal

<p>bastante estable acá en la compañía, personas de mucho tiempo.”</p> <p>“Tenemos de 9 años 7 años.”</p> <p>“Yo llevo 12 años yo soy socia de la empresa.”</p> <p>“Si, creo que sí.”</p> <p>“No para nada.”</p>	<p>en un día queda explicado todo no, lo que es sistema y la función de la persona.”</p> <p>“Yo creo que lo que tú mencionabas ahorita, el tema del estudio que haya de pronto cómo ayuda, como auxilio, o como que de pronto sería bueno no sé digo yo que la empresa de pronto prestara el dinero para que sus empleados estudien, de pronto sin ningún interés no, porque casi todo mundo acude a una cooperativa, a una Icetex, a un banco y realmente sale más costoso creería que eso sería bueno, invertir más en qué sus empleados estudien por decirlo de alguna manera.”</p> <p>“Por mí, digamos para el cargo que yo desempeño me parece que no está mal. Bueno viéndolo digamos en otras empresas en donde se hace lo mismo si es bueno.”</p>	<p>dos personas a esa capacitación y esas personas capacitan a las demás.”</p> <p>“Liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, yo diría que esos tres teniendo en cuenta cómo lo que se hace aquí dentro de la compañía.”</p> <p>“Que son remuneraciones de acuerdo a los cargos el establecidos y a las funciones que tiene cada uno, las remuneraciones no son malas pienso que está digamos dentro de los rangos y dentro de lo que está establecido por junta directiva y gerencia general.”</p> <p>“Pienso que es como en todo, como cuando en todo lado hay inconvenientes y cómo roces entre compañeros, entre líderes y pues subalternos pero en general creo que el ambiente de trabajo es muy bueno, pienso que no se presentan como tantos problemas de pronto de bullying o de esas cosas y en el momento en que se identifica de</p>	
--	---	---	--

Influencia del bienestar en la rotación del personal

	<p>“Sí.”</p> <p>“Es bueno, si es bueno aquí nos vemos más que todo como familia y pues lo que yo te digo lo que pasa es que yo no estoy en esta sede, sino estamos en una sede que queda a una cuadra donde está solo cartera y el área de scrip, de la fábrica de crédito, entonces pues ahí nosotros ya nos conocemos bastante tiempo y persona que llegan pues la idea es hacerla sentir como familia, que no se sienta ese ambiente tenso, el ambiente si es muy bueno.”</p> <p>“Sí, son muy buenas la verdad no hay inconvenientes o mal ambiente que de pronto tú digas qué pereza ir aguantarme a esta vieja o a este mal no se presenta.”</p> <p>“Es buena, pero hace falta de pronto como más, cómo decirlo, como estar más pendiente del</p>	<p>pronto un programa problema se habla con las personas implicadas y se le da solución, pero digamos que eso no es que se presente a menudo problemas como normales que se presentan en todos lado pero no es que el ambiente sea pesado.”</p> <p>“No puedo decir porque yo soy talento humano.”</p> <p>“Sí, existen los sistemas que necesitamos como para darle un mejor manejo al área”</p> <p>“Sí pues es que hay unos como que llevan mucho tiempo digamos que como las administrativas, pero en área de call hay mucha rotación pues por lo mismo porque es callcenter entonces, pero si hay personas que llevan años entonces eso muestra como esa historia identidad y esa cómo se diría cómo apego, como ese sentido de pertenencia.”</p> <p>“Sí aquí tenemos un horario fijo en</p>	
--	--	--	--

Influencia del bienestar en la rotación del personal

	<p>empleado, por decirlo de alguna manera lo que yo te digo nosotros estamos en otra sede entonces casi no tenemos contacto, nos vemos muy de vez en cuando, si necesitamos una certificación, entonces más que todo esto, igual el área que la persona que esa ahorita es nueva, no lleva mucho entonces pues si de pronto eso.”</p> <p>“Pues la verdad lo que te digo o sea he tenido muy poco trato con ella, entonces pues no sabría darte una opinión con respecto a eso.”</p> <p>“Muy pocas la verdad, muy pocas personas, muchas vienen como por ganarse un salario y ya no vienen buscando algo más, lo digo digamos en el área de cartera hay la posibilidad de comisionar muchos vienen y se conforman con su básico, entonces muchas personas no le meten la ficha y no de pronto</p>	<p>el cual de 7:30 a 5:30 antes las personas salen hasta ahora y pueden llegar a compartir con sus familias no se presenta que pronto se alague o de pronto hoy salí tarde o mañana o pasado mañana digamos que ellos tienen sus horarios establecidos y fijos en donde tienen esa posibilidad de cuadrar sus actividades por fuera sin ningún problema.”</p>	
--	--	---	--

Influencia del bienestar en la rotación del personal

	<p>quieren la empresa como de pronto nos pasa a otros que llevamos más tiempo, yo digo que también va es como en el tiempo que uno lleva en la empresa que hace que se quiera la empresa.”</p> <p>“¿Cómo así?”</p> <p>“Ah sí, personalmente aquí se trabajar lo que es de las 48 horas semanales y hay prioridad por ejemplo en las personas que estudian y de pronto las que son mamás solteras, para que de pronto pasen tiempo con sus hijos, igual aquí cualquier tema bueno sí también se puede meter ahí de un permiso o que pronto pase algo no hay inconveniente con eso.”</p> <p>“Exacto, la empresa entiende ese tipo de situaciones.”</p>		
--	--	--	--

Anexo 8
Matriz análisis de sentido

Categoría: causas de retiro o abandono de cargos

⁹ Subcategoría 1: Mejor oferta laboral como principal causa de decisión de retiro

¹⁰ Subcategoría 2: Espacios reducidos limitados para el desempeño de la labor

Natalia /Gerente Financiera	Pedro/Auxiliar de crédito	Andrea / coordinadora de Gestión humana	Análisis
<p>“Bien creo que bien.”</p> <p>“sí pienso que bien.”</p> <p>“Sí claro.”</p> <p>“Porque se paga cumplido, están en buenos sitios de trabajo y somos muy conscientes, a veces de citas médicas, situaciones con los hijos como reuniones en los colegios con ese tema somos muy elásticos, apoyamos.”</p> <p>: “Con los permisos para las</p>	<p>“Sí es bueno, pues obviamente uno siempre quiere más como todos, si tú me dices a mí pues yo quisiera mucho más, pero si es bueno, lo que te digo comparando a otras empresas y que de pronto uno pregunta, yo digamos que me encargo a veces de capacitar la gente nueva que llega y uno se da cuenta que hay gente que le toca muy duro y un salario muy bajo.”</p> <p>“condiciones dignas de</p>	<p>“Consideró que es el adecuado.”</p> <p>“Sí claro, se cumplen todas las condiciones que están establecidas por ley a pesar de que no hay un programa de bienestar como tal pero siempre se está pendiente de que las personas estén bien dentro de la compañía, aun cuando no haya como esas actividades adicionales pero, pero siempre se ve la porque estén bien siempre uno no estar pendiente también de sus familias digamos que aquí no se niega un permiso si su hijo se</p>	<p>Dentro de las causas principales que motivan la decisión de retiro de los empleados Pedro refiere “...una mejor oferta, un mejor salario, mejores condiciones...” Al igual que Andrea quien considera "una mejor oferta laboral con un mejor desarrollo profesional y personal.” Además de esto Natalia considera como única causa de retiro “...la pensión”</p> <p>Además de esto los empleados tienen una percepción negativa respecto a la infraestructura donde desempeñan su labor, sobre esto Natalia expresa “Ahorita adquirimos una casa ...porque sí están un poquito estrechos.”; “...hemos crecido mucho, vamos a mejorar esa situación nos pusimos un año de meta...” Así mismo Pedro refiere como aspecto a mejorar las</p>

⁹ El nombre de las subcategorías emergen del análisis del discurso de los entrevistados

¹⁰ El nombre de las subcategorías emergen del análisis del discurso de los entrevistados

Influencia del bienestar en la rotación del personal

<p>situaciones familiares”</p> <p>“Pues la pensión.”</p> <p>“5 años.”</p> <p>“Si por ahora no.”</p> <p>“De pronto el nivel de responsabilidad por que manejó en la parte financiera, tengo estrés con el tema de los pagos a veces cuando el flujo de caja es un poco difícil básicamente eso.”</p> <p>“Largo plazo no veo futuro, ni mediano, más a corto.”</p> <p>“Pues yo he ayudado a mejorar todas las expectativas de la empresa, he estado desde el inicio, siento que todo lo que había podido haber en control está relacionado conmigo porque pues he tenido la libertad para desarrollarme y para hacerlo, en este momento pues está en mis manos mejorar muchas cosas del bienestar de los</p>	<p>empleo.”</p> <p>“Sí claro, si es una labor que de pronto tú le coges como cariño y no todos los días es lo mismo, igual hablé en mi caso, o sea se tratan muchísimos clientes entonces cómo que cada cliente es un mundo diferente, entonces es o sea no se siente como todo lo mismo, rutina no.”</p> <p>“Yo creería que de pronto una mejor oferta, un mejor salario, mejores condiciones, eso sería.”</p> <p>“Que no me gustan, pero es que ahí que, de pronto a veces si algo que no me gusta es que nos demoramos un poco en el pago de nómina pero pues son algunos días no, o sea lo digo es porque uno tiene obligaciones, qué bancos, que tarjetas todo este tema, entonces es de pronto eso pero de resto no más.”</p> <p>“Si, si, si eso de pronto pero</p>	<p>enfermó, digamos que son en la parte humana que es como un Plus adicional lo que no pasa en muchas otras empresas, en donde usted está trabajando y de malas el resto, no, aquí no se maneja aquí, aquí hay mucha humanidad, se demuestre mucho como éstas solidaridad con las personas.”</p> <p>“De pronto una mejor oferta laboral con un mejor desarrollo profesional y personal.”</p> <p>“Que me molestan o no me molesta nada en el trabajo.”</p> <p>“Pero estamos hablando de mi labor y no de mí como persona, entonces de los personas de lo que tiene que ver en factores, situaciones y actos que tengan que ver con mi trabajo no tengo ningún problema con eso.”</p> <p>“Pues adquisición de más experiencia, aplicación de conocimiento de los procesos y un mejoramiento los procesos que</p>	<p>instalaciones manifestando que “de pronto más modernas...”</p> <p>De igual manera Andrea dice “...sí estamos un poquito apretaditos pero ya se está haciendo una nueva sede en donde ya va haber más comodidad para todos en la parte física...”</p>
--	---	--	---

Influencia del bienestar en la rotación del personal

<p>empleados.”</p> <p>“Nada, cambiar nada pienso que hay mucho por hacer, de innovación, en cuanto a mejorar, cambiar no, pero sí por hacer en cuanto a nuevos productos, en cuanto a que la planta de personal crezca dependiendo del volumen de ventas que nosotros podemos tener, en cuanto a mejorar la parte de tecnología, pero pues comparándonos con empresas parecidas a la de nosotros, nosotros estamos súper bien con respecto a la tecnología es la parte más importante no, la parte tecnológica es la que más ayuda agilizar los procesos.”</p> <p>“En todo sentido, o sea personal, económico, he podido desarrollar mis sueños en cuanto a tener una empresa, en cuanto a formar parte y hacer crecer una empresa.”</p> <p>“Claro bastante.”</p>	<p>cuando me refiero no son cumplidos es que se atrasan 2-3 días máximo pero de resto que se acumule o algo así no, pero bueno igual tú sabes que hay cosas que no hay espera, el celular si tú no pagas pues te lo cortan ahí de una, entonces de pronto es eso.”</p> <p>“Pues la verdad en el tiempo en el que llevo aquí se ha venido viendo digamos un incremento salarial, se ha dado, se ha depositado confianza que eso por lo general no se ven muchas empresas, que digamos si tú eres buena y te va bien, te pueden dar confianza para darte un proyecto y pues sacarlo adelante, eso de pronto se ha venido dando en ese tiempo en estos tres años y pues la idea es terminar estudios y poder seguir avanzando aquí en la empresa porque pues hay muy buena estabilidad qué es lo importante.”</p>	<p>existen actualmente en gestión humana.”</p> <p>“Mi mayor experiencia y desarrollo.”</p> <p>“No creo porque yo estoy en máximo cargo que existe para gestión humana entonces.”</p> <p>“Bueno, expectativas de crecimiento de la compañía nivel compañía , asimismo pues mejoren las condiciones para las personas, me refiero a que de pronto podamos implementar cositas adicionales que no se han hecho, un mejoramiento en los procesos que también haga que la persona vea como ese departamento de gestión humana más amigable, porque normalmente ellos piensan que gestión humana son para llamados de atención, para que me regañen, para que me suspenden y que me paguen la nómina, pero no lo ven más allá. Entonces pienso que como hemos ido trabajando y como hemos sido</p>	
---	--	--	--

Influencia del bienestar en la rotación del personal

<p>“Pues de 1 a 100 yo diría que sí, que estamos en un 60-70.”</p> <p>“Ahorita adquirimos una casa qué vamos a hacer la construcción porque sí están un poquito estrechos.”</p> <p>“Porque hemos crecido mucho, entonces ya vamos a mejorar esa situación nos pusimos un año de meta, y yo creo que en un año ya.”</p> <p>“Aquí a la vuelta.”</p> <p>“No allá, una casa de 3 pisos la estamos construyendo en este momento.”</p> <p>“Pues expectativas quiero si implementar la parte bienestar sé que nos falta realmente no ha sido porque no queremos, porque somos muy humanos en ese tema, sino por la parte económica que a veces uno tiene otras prioridades en la empresa y deja eso de último no, desafortunadamente pasa eso yo</p>	<p>“De pronto las instalaciones, de pronto más modernas pues habló de pronto de la otra sede ¿no la han visto no? ¿No saben dónde es?”</p> <p>“De pronto de eso pero pues ya hay proyectos de una nueva sede entonces si eso sería lo único.”</p> <p>“Sí claro.”</p> <p>“Bueno iniciando la estabilidad que de pronto tú, que no te levantes con esa incertidumbre de que se te va a acabar el contrato, o que pronto pase algo y te puedan sacar, no, no se presenta. Bueno tengo mi moto la he conseguido con el trabajo acá, estudio y pues nada lo que venga de aquí en adelante acabar los estudios que lo ideal.”</p> <p>“Exacto.”</p>	<p>mirando lo que se puede ofrecer del departamento es como nuevas cosas y nuevas herramientas y hacer que los procesos sean más rápidos para brindar quizás mejor servicio interno.”</p> <p>“¿Si pudiera mejorar algo de la empresa? En la medida de lo que llevó he tratado que dentro de que dentro de las condiciones normales de los procesos para que la gente se sienta como más a gusto y sienta que hay una respuesta positiva por parte del departamento hacia ellos.”</p> <p>“¿Beneficio en qué sentido?”</p> <p>“Pues sí mayor conocimiento, conocimiento de la compañía de lo que hace la compañía y pues experiencia.”</p> <p>“Sí, pues digamos que yo no estoy tan lejos y pues igual ahorita pues sí estamos un poquito apretaditos pero ya se está haciendo una nueva sede en donde ya va haber más</p>	
---	--	--	--

Influencia del bienestar en la rotación del personal

<p>pienso que no sólo nosotros sino a muchas empresas grandes pasa eso porque uno tiene compromisos con la Dian que está primero, con los proveedores que están primero, con los bancos están primero, cosas urgentes entonces uno no.”</p> <p>“Pero realmente no a veces no queda.”</p>	<p>“Para la labor si son las correctas.”</p>	<p>comodidad para todos en la parte física digamos.”</p> <p>“Si aquí a dos cuabras están haciendo, ya empezaron a hacer construcción de la sede.”</p> <p>“Sí exacto mejorar como esa parte física porque tú ves aquí estamos apretados pero ya, ya están proyecto ya están empezando la obra, ojalá sea pronto para pasarnos Todos para allá.”</p> <p>“No pues en sí lo que te había dicho, no hay un programa entonces pues pienso que igual para hacer la aplicación de un programa hay que tener en cuenta el tiempo que se manejan los tiempos que manejan las niñas del call, que son como digamos las principales actores dentro de la compañía, pues con los capacitadores es un poco más complejo porque ellos están todo el tiempo por fuera, pero las actividades serían más para la parte de call center y para la parte</p>	
--	--	---	--

Influencia del bienestar en la rotación del personal

		administrativa, pero pues pienso que hay que tener muy en cuenta más el tema de horarios y tiempos de ellos que los nuestros en el momento de hacer un plan de bienestar.”	
--	--	--	--