



**CREACIÓN DEL PLAN DE FIDELIZACIÓN PARA COLABORADORES
EN MISIÓN DE LA EMPRESA EFICACIA S.A QUE ATIENDEN EL CLIENTE
COMERCIAL NUTRESA 2019**

CAROLINA PATIÑO MORENO

Informe de gestión Practica Profesional
para optar por el título de
Trabajadora Social

Asesora académica
Diana Elena Bedoya Bustamante
Trabajadora social, psicóloga y magíster en coaching

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
MEDELLÍN
2019

RESUMEN

El siguiente informe da cuenta de la gestión realizada en el marco del proceso de práctica profesional II y III de Trabajo Social en el área de formación bienestar y desarrollo de la ciudad de Medellín en la empresa Eficacia S.A. Dicha práctica fue realizada en la modalidad regular y tuvo una duración de 8 meses, en los cuales la intervención estuvo materializada fundamentalmente en el diseño del primer plan de beneficios para colaboradores en misión para el cliente comercial Nutresa además de brindar apoyo y acompañamiento a la gestión de los programas de formación – bienestar y desarrollo de Eficacia.

Dentro de esta práctica, Trabajo Social tuvo como base fundamental, contribuir al fomento del bienestar social laboral y la calidad de vida laboral, buscando conservar y optimizar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los empleados, buscando aportar a la transformación del área de Formación Bienestar y Desarrollo, acompañando el ciclo de vida laboral de los colaboradores en tres diferentes momentos: inducción, desarrollo y fidelización.

El presente informe, dará cuenta del proceso de práctica, incluirá los aprendizajes y logros tanto a nivel formativo como personal, la descripción y el registro fotográfico de los principales momentos de la práctica y las actividades que permitieron que esta experiencia fuera enriquecedora. y, finalmente, algunas conclusiones y recomendaciones que pueden ser útiles tanto para la institución como para futuros campos de práctica.

PALABRAS CLAVE

Fidelización, Formación, Bienestar, Desarrollo, Plan de Beneficios, Ciclo de vida laboral.

ABSTRACT

The following account report of the management carried out within the framework of the professional practice process II and III of Social Work in the area of welfare and development training of the city of Medellín in the company Eficacia SA This practice was carried out in regular practice and It lasted 8 months, in which the intervention was materialized fundamentally in the design of the first plan of benefits for collaborators in mission for the commercial client Nutresa in addition to providing support and accompaniment to the management of training programs - welfare and development of efficiency.

Within this practice, Social Work had as a fundamental basis, contributed to the promotion of social welfare and the quality of work life, seeking to preserve and improve in the field of work the conditions that favor the integral development of employees, seeking to contribute to the transformation of the Welfare and Development Training area, accompanying the work life cycle of employees at three different times: induction, development and loyalty.

This report, will receive the account of the practice process, will include the learning and achievements at both the training and personal level, the description and the photographic record of the main moments of the practice and the activities that allow this experience to be enriching. and, finally, some conclusions and recommendations that can be useful both for the institution and for future fields of practice.

KEYWORDS

Loyalty, Training, Welfare, Development, Benefit Plan, Work life cycle.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	2
PRESENTACIÓN DEL PROCESO DE PRÁCTICA PROFESIONAL	6
OBJETIVOS	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
FUNDAMENTOS QUE SUSTENTARON LAS ACCIONES REALIZADAS	9
ACERCAMIENTO A LOS TRES PROCESOS FUNDAMENTALES.....	10
MEMORIA DEL PLAN DE BENEFICIOS	15
CONCLUSIONES	15
APRENDIZAJES	16
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	18

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Elaboración propia	10
Ilustración 2 Elaboración propia	10
Ilustración 3 Elaboración propia	10
Ilustración 4 Elaboración propia	10
Ilustración 5 Elaboración propia	12
Ilustración 6 Elaboración propia	12
Ilustración 7 Elaboración propia	12
Ilustración 8 Elaboración propia	12
Ilustración 9 Elaboración propia	12
Ilustración 10 Elaboración propia	12
Ilustración 11 Elaboración propia	13
Ilustración 12 Elaboración propia	13
Ilustración 13 Elaboración propia	13
Ilustración 14 Elaboración propia	13
Ilustración 15 Elaboración propia	14
Ilustración 16 Elaboración propia	14

PRESENTACIÓN DEL PROCESO DE PRÁCTICA PROFESIONAL

La práctica profesional realizada en el área de Formación Bienestar y Desarrollo de la empresa Eficacia S.A, tenía como propósito Apoyar el diseño, construcción e implementación de material de formación, desarrollar, coordinar e implementar actividades y eventos de Bienestar para colaboradores en misión que atienden el cliente Comercial Nutresa, además de generar planes de acción según las necesidades.

Se pudo identificar la necesidad de fortalecer el Área, específicamente en el ámbito del Bienestar, por lo cual, la práctica se enfocó en la creación del plan de fidelización para colaboradores; inició con la caracterización del equipo, teniendo en cuenta que “Cada individuo tiene motivaciones diferentes a las de otros seres humanos, e incluso un mismo actor puede modificar esos deseos o necesidades a lo largo de las distintas etapas de su vida, modificando lo que cree necesitar a medida que pasan los años o a medida que cambia de lugar de trabajo, de posición jerárquica o ambas cosas” (Nazario, 2006)pág. 13, por lo tanto este análisis permitió obtener insumos fundamentales para generar la propuesta de beneficios acordes con las necesidades y características de los colaboradores, y de esta forma buscar resultados positivos, con alto impacto.

Para lograr que el plan de fidelización se estructurara como una estrategia organizacional capaz de fomentar el sentido de pertenencia y la fidelización en los equipos de trabajo, se realizó una referenciación con los beneficios que ofrecen otras empresas, recopilando propuestas llamativas que impactan las diferentes esferas de la vida del colaborador y que con pocos recursos han impactado positivamente la motivación y el desempeño de los colaboradores, además de disminuir problemáticas como los ausentismos y la deserción no deseada.

Posteriormente, se dio el proceso de diseñar el plan de beneficios, tomando como base el marco estratégico de la organización, el ciclo de vida laboral del colaborador, la caracterización del equipo y la referenciación antes mencionada, se estructuró el plan de fidelización con 6 beneficios para los colaboradores con labores en campo (Coordinadores

punto de venta, Mercaderistas y Asesoras), tales beneficios, buscan contribuir al fomento del bienestar social laboral y la calidad de vida laboral de los colaboradores, además de optimizar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan su desarrollo integral.

En términos generales, trabajar en el desarrollo, bienestar y satisfacción de las personas en su ámbito laboral, son aspectos sumamente relevantes, pues inciden en variables claves del ser humano como las condiciones y la calidad de vida, ya que están directamente relacionadas con los derechos humanos y el respeto a la dignidad, lo cual está en línea con los objetivos de Trabajo Social en las organizaciones, pues busca el mejoramiento de las condiciones de vida de la población, ya sea desde el sector público o privado.

OBJETIVOS

Objetivo general

Crear el primer plan de fidelización para colaboradores en misión que prestan servicio al cliente Comercial Nutresa acompañando en el ciclo de vida del colaborador dentro de la organización con 6 beneficios otorgados por eficacia S.A y 3 beneficios otorgados por aliados estratégicos, para fomentar el bienestar social laboral y la calidad de vida laboral, buscando conservar y optimizar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los empleados.

Objetivos específicos

- Diseñar los beneficios para la fidelización de los empleados teniendo en cuenta el ciclo de vida del colaborador en la organización.
- Consolidar una ruta de solicitud de los beneficios de fácil acceso, donde se proporcionen las orientaciones básicas de solicitud y de términos y condiciones además de dejar registro de los beneficios otorgados.

En esta práctica, el propósito obedece a que Trabajo Social en su ejercer profesional desde la gerencia social busca aportar a la transformación de las áreas encargadas del bienestar laboral de los colaboradores, asumiendo críticamente los procesos con miras a contribuir con la mejora constante y el fortalecimiento interno de las empresas. Pudo identificarse durante la intervención, que la organización ha puesto su mirada y su esfuerzo en potenciar este equipo, ya que presta el servicio para uno de los principales clientes de Eficacia S.A y a su vez uno de los más desafiantes, ya que se debe buscar constantemente, conservar el equilibrio entre la exigencia y la gratificación que recibe el personal.

En términos prácticos, permitió aportar los elementos teóricos, metodológicos, técnicos y operativos adquiridos durante la formación profesional, para intervenir frente a un tema tan complejo como lo es la calidad de vida de los empleados visto desde las empresas, permitiendo afrontar nuevos retos del entorno laboral, desde una perspectiva crítica ante la interrelación de los colaboradores con la organización, buscando garantizar sus intereses y sus necesidades en función de los objetivos planteados.

El aporte del trabajo social se centró principalmente en el análisis de la información obtenida y de las condiciones actuales de los colaboradores, para diseñar una propuesta con acciones encaminadas al objeto de intervención, con retroalimentación constante a lo largo del proceso. Al mismo tiempo, aportó desde las formas de ver el mundo y comprender las problemáticas sociales, poniendo a conversar constantemente la teoría y la práctica. El trabajo social como profesión que se nutre de otras disciplinas, contribuyó en la posibilidad de abordar búsqueda de garantías laborales, estudiando y analizando la influencia del bienestar social en las más recientes formas de empleo como las empresas de tercerización, posibilitando la planeación de programas encaminados al bienestar laboral y contribuyendo así las condiciones de vida de los empleados.

FUNDAMENTOS QUE SUSTENTARON LAS ACCIONES REALIZADAS

Para el análisis de la información es necesario contar con herramientas conceptuales que orienten las interpretaciones, para el análisis y la generación de propuestas de los aspectos ya mencionados, la teoría de Max Neef; Desarrollo a escala humana, apporto conceptos interesantes ya que plantea una interpretación amplia del desarrollo con una visión diferente, que señala la importancia del ser humano por encima del desarrollo económico, pertinente, teniendo en cuenta en el enfoque humanístico de la organización, permitiendo leer las problemáticas sociales desde otro enfoque y proponiendo a las diferentes disciplinas diseñar nuevas propuestas y metodologías:

- ✓ Plantea: el desarrollo está basado en las personas mas no en los objetos.
- ✓ Propone una articulación orgánica entre desarrollo sostenible (naturaleza, ser humano y tecnología)
- ✓ Parte del desarrollo local (Equipos de campo, equipos administrativos, equipos directivos)
- ✓ Promueve la participación activa y dinámica de todos los actores.

El reconocimiento por ejemplo es una de las necesidades básicas del ser humano planteada por Max Neef, quienes obtienen reconocimientos por su labor se sienten más comprometidos con la empresa y los resultados. Dicha perspectiva teórica y conceptual posibilita tener una mirada global y holística en el análisis de significados, percepciones y vivencias de las situaciones reales de los Colaboradores, en cuanto a su satisfacción laboral y la interacción que tienen dentro de la organización con sus líderes y equipos, su participación y sus sentires, en la búsqueda de alcanzar los objetivos propuestos en la intervención.

ACERCAMIENTO A LOS TRES PROCESOS FUNDAMENTALES

Formación: tenía como objetivo, dar a conocer al personal que ingresa por primera vez, la información general de la empresa, que incluye, explicación del marco estratégico (misión, visión, principios corporativos); además de la explicación del rol específico de la persona que ingresa, funciones, responsabilidades, metas, salario y conocimiento del portafolio del cliente. En este aspecto el Área se encuentra bastante estructurada, cuenta con amplio material de estudio y apoyos para brindar una experiencia interactiva al colaborador, sin embargo, desde la practica se pudo aportar una propuesta diferente para que la bienvenida a este espacio iniciara con la hoja de vida de formación, una actividad donde se indaga acerca de la parte personal del colaborador, sus metas, gustos y sueños, permitiendo al formador iniciar la interacción de forma más cercana para dar al colaborador una experiencia positiva, humana y motivadora desde el primer día.

REGISTRO FOTOGRAFICO FORMACIÓN



Ilustración 1 Elaboración propia



Ilustración 2 Elaboración propia



Ilustración 3 Elaboración propia



Ilustración 4 Elaboración propia

Bienestar: en Eficacia S.A son conscientes de la importancia y del deber que tienen de garantizar el bienestar de los empleados, brindando garantías laborales, calidad de vida y condiciones de vida favorables, interviniendo no solo en lo que tiene que ver con su labor, sino también otros escenarios que incidan positivamente en su vida personal, familiar y social, a pesar de esto, el área se encuentra desarrollándose en este ámbito, por el momento se vienen implementando celebraciones de fechas especiales como: día de la mujer, fiesta de navidad, actividad volver a ser niños, actividad automotivación, día de las madres y padres; reconocimientos a los asesores o mercaderistas destacados.

A pesar de lo anteriormente mencionado, durante la práctica pudieron identificarse algunos de los factores que afectan el bienestar y desempeño laboral de los colaboradores, ya que las celebraciones y reconocimientos son muy importantes, pero en la actualidad al hablar de salario emocional, las empresas están implementando planes de fidelización, que otorguen beneficios a todos los colaboradores y no solo a quienes presenten resultados sobresalientes.

El salario emocional se ha implementado en diferentes compañías con el fin de conciliar la vida laboral con la personal de los trabajadores. La literatura ha demostrado que la aplicación de medidas como la flexibilidad laboral mejora indicadores relacionados con el ausentismo y la rotación en las empresas, así como la productividad de los trabajadores” (Fedesarrollo, 2017) pg. 7.

Es por lo anterior, que la práctica se enfocó en Diseñar el plan de beneficios para el personal del Equipo al servicio de Comercial Nutresa, el cual tiene como objetivo impactar positivamente variables como la Rotación, ya que constantemente se presentan renuncias por diferentes causales relacionadas con la satisfacción laboral; la Motivación es un aspecto clave para aumentar la productividad de los equipos, puesto que las personas aumentan su rendimiento cuando se sienten bien remuneradas tanto económica como emocionalmente, para lograr impactar los colaboradores en misión se hizo necesario realizar esta intervención para que el área en este aspecto pueda desarrollarse, logrando así que los colaboradores puedan sentirse a gusto en la empresa, sintiendo que su esfuerzo y dedicación es retribuido justamente, ya que la exigencia es alta y amerita esfuerzos superiores para lograr el impacto esperado

REGISTRO FOTOGRAFICO BIENESTAR



Ilustración 5 Elaboración propia



Ilustración 6 Elaboración propia

DIA INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS DE LA MUJER



Ilustración 7 Elaboración propia



Ilustración 8 Elaboración propia

DIA DE LAS MADRES EFICACIA



Ilustración 9 Elaboración propia

VOLVER A SER NIÑOS, JUEGOS Y DULCES



Ilustración 10 Elaboración propia

VOLVER A SER NIÑOS JUEGOS Y DULCES



Ilustración 11 Elaboración propia

RECONOCIMIENTOS



Ilustración 12 Elaboración propia

RECONOCIMIENTOS



Ilustración 13 Elaboración propia

RECONOCIMIENTOS



Ilustración 14 Elaboración propia

RECONOCIMIENTOS

Desarrollo

En cuanto al desarrollo, el área apoya el objetivo de Eficacia S.A de asegurar un talento de alto desempeño en el equipo, a través de la gestión de las responsabilidades que tiene cada líder dentro del modelo de desarrollo de sus colaboradores, realizando las evaluaciones de desempeño y generando los planes de desarrollo individual, para ayudar

a los colaboradores a cerrar las brechas que existan en cuanto al desempeño y la cultura de la organización, pero este modelo también se encuentra en maduración, por lo cual desde la práctica y teniendo en cuenta las ideas y pensamientos de los colaboradores, se propuso tener en cuenta que los beneficios sociales son de gran relevancia para la calidad de vida y el desarrollo de los colaboradores, puesto que pueden contribuir también a la reducción de las brechas de desempeño y cultura, por lo tanto, el plan de beneficios busca también desarrollar el talento dentro de la compañía, por medio de esta estrategia, mejora la satisfacción laboral de los colaboradores y se genera sentido de pertenencia hacia Eficacia S.A como Organización Humana, comprometida con sus colaboradores y que busca contribuir a su estabilidad, y crecimiento de las personas tanto a nivel personal como laboral.

FOTOGRAFIAS DESARROLLO



Ilustración 15 Elaboración propia



Ilustración 16 Elaboración propia

LLUVIAS DE IDEAS

MEMORIA DEL PLAN DE BENEFICIOS

Este es el principal proceso, ya que es el producto a entregar de la práctica, es el documento que da cuenta por medio de la presentación powerpoint y el esquema general del proyecto, los detalles de la caracterización del equipo, la referenciación de las otras empresas, la justificación, objetivos y metas del proyecto, además de los detalles del plan de fidelización, con el listado de beneficios, términos y condiciones, además de los posibles beneficios que obtendrá la organización al implementarlo.

CONCLUSIONES

El sector obrero ha sido escenario de injusticias e irregularidades durante décadas, tanto en la aplicación como en el planteamiento de las Leyes y Normas establecidas por el Estado, perjudicando el desarrollo social y la calidad de vida de las personas. La tarea que implica conseguir una sociedad más equitativa en este aspecto ya ha sido iniciada, pero hace falta que las áreas y los programas de bienestar laboral en las empresas colombianas, sean fortalecidos para continuar logrando mejores condiciones de vida y garantías para los colaboradores.

Es evidente que se han logrado avances significativos para los colaboradores de las Empresas de tercerización como Eficacia S.A, pues se preocupan cada vez más por ejecutar actividades recreativas, celebrar días especiales y realizar reconocimientos, entre otros, esto para cumplir con la norma que establece la obligación legal de velar por el bienestar de los empleados, pero aun es posible realizar mejoras importantes, pues durante la practica se pudo evidenciar la importancia de diferenciar entre Beneficios para los colaboradores y celebraciones o reconocimientos, pues al pensar en políticas y prácticas de fidelización del talento, se deben considerar las necesidades, gustos, preferencias de la población, para crear programas equitativos que ofrezcan beneficios significativos y al alcance de todos ya que las estrategias adecuadas pueden permitir que los empleados mejoren su calidad de vida y generen sentido de pertenencia por la organización donde trabajan, sintiendo que obtienen

privilegios que fueron creados pensando en ellos y que no son sólo estrategias genéricas que se realizan por cumplir una norma.

La teoría de Desarrollo a Escala Humana en relación al desarrollo de las potencialidades de los colaboradores de la empresa Eficacia S.A que laboran en misión para el cliente Comercial Nutresa, permitió comprender, cómo por medio de las diferentes actividades y procesos que realiza el área de Formación Bienestar y Desarrollo, aportan al desarrollo social basándose en las personas, teniendo en cuenta que las nuevas generaciones son cada día más exigentes, lo cual plantea importantes desafíos para la organización, ya que deben adaptarse y preocuparse por identificar los factores motivacionales que permitan impactar positivamente aspectos como la satisfacción laboral y el nivel de retención, al diseñar propuestas más atractivas para los colaboradores que involucren las condiciones familiares, laborales, económicas, de salud y de desarrollo personal de los individuos, para ayudarlos a tener mejores logros a nivel individual y aportar su desarrollo integral .

La perspectiva que aportó la Gerencia social, fue indispensable para analizar la importancia de optimizar los recursos, que se puede impactar el bienestar laboral, la motivación y el reconocimiento dentro la organización con bajas inversiones si se detectan correctamente las necesidades de la población, además de que al influir en la disposición de los colaboradores, estos tienden a ser más responsables para alcanzar sus propias metas, así como las de la empresa, disminuyendo los sobrecostos que generan los reprocesos causados por colaboradores desmotivados y/o con bajo desempeño . En este orden de ideas, se promueve el desarrollo personal individual a fin de que la organización cuente con una fuerza de trabajo de alto rendimiento, y con un óptimo uso de los recursos disponibles.

APRENDIZAJES

Todo el proceso de practica estuvo lleno de aprendizajes, de momentos de reflexión y análisis frente a las diferentes situaciones y retos que viven los colaboradores de las empresas en cuanto su bienestar laboral, visto desde la perspectiva de trabajo social; esta experiencia me permitió ampliar la forma de ver y de actuar en la vida profesional, con mayor

observación y orientación a los detalles, pues cada interacción con las personas, puede brindar grandes aportes en la construcción colectiva de conocimientos.

Fue muy significativo ser la primera trabajadora social en formación en realizar práctica profesional en eficacia S. A, donde la profesión no es muy reconocida y no había tenido presencia; estar en este contexto desde lo privado, permitió desde el ejercer profesional posibilitar un cambio en la forma de ver a los colaboradores dentro de la organización y también en la forma de actuar hacia ellos teniendo en cuenta sus particularidades y contemplando nuevas posibilidades.

Otro de los aprendizajes de este proceso fue la importancia de tener clara la intencionalidad de trabajo social en la intervención, buscando siempre aportar y construir con los diferentes grupos poblacionales e instituciones sin importar si es desde el sector público o privado, pues los pilares y la ética de la profesión prevalecen en nuestro accionar.

Por último, reconocer la importancia que tiene la rigurosidad en los procesos, pues aumentan la credibilidad en las apuestas que desde la profesión podemos aportar para la transformación positiva de las diferentes realidades y contextos donde se realicen intervenciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blumer, H. (1982). El interaccionismo simbólico: perspectiva y método. Barcelona: Hora S.A.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Colombia: McGraw Hill.
- Deconceptos.com. (28 de 03 de 2019). Obtenido de <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/beneficio>
- Equipo multidisciplinario de investigación de la Universidad EAFIT. (2017). Los Millennials en Colombia. Una aproximación a su perfil y caracterización organizacional. Medellín: Alta dirección conocimiento aplicado.
- Especial BBVA. (20 de 11 de 2014). Empleados felices, empresas más productivas. Obtenido de El Espectador: <https://www.elespectador.com/especiales/empleados-felices-empresas-mas-productivas-articulo-528650>
- Fedesarrollo. (2017). Informe Mensual del Mercado Laboral SALARIO EMOCIONAL. Bogota: Graficas Ducal.
- La Torella, M. (28 de 03 de 2019). Biblioteca digital Econ. Obtenido de “Beneficios laborales:Una herramienta de gestión estratégica en puestos medios y altos”: http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0730_LaTorellaM.pdf
- Nazario, R. (2006). BENEFICIOS Y MOTIVACIÓN DE LOS EMPLEADOS. INVENIO, 133-145.

ANEXOS

INFORME INSTITUCIONAL EFICACIA S.A.

INTRODUCCIÓN

Ser una organización humana es uno de los principios corporativos de Eficacia S.A, considera que dar valor al ser humano y respetar sus derechos es indispensable para alcanzar los resultados, ya que los colaboradores son el eje central de la organización, por lo cual debe trabajar constantemente en desarrollarlos personal y profesionalmente, promoviendo el equilibrio de su vida personal y laboral.

El desarrollo, bienestar y satisfacción de las personas en su ámbito laboral, son aspectos sumamente relevantes para Trabajo Social, pues inciden en variables claves del ser humano como las condiciones y la calidad de vida, ya que están directamente relacionadas con los derechos humanos y el respeto a la dignidad, además de que su fortalecimiento en las organizaciones, promueve la autonomía y la participación de las personas.

Una de las variables anteriormente mencionadas y que tiene una estrecha relación con el bienestar social laboral, es la calidad de vida laboral, que busca conservar y optimizar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los empleados. En la actualidad la mayoría de las empresas se encuentran innovando en cuanto a las estrategias para tratar de satisfacer las necesidades de sus empleados y de esta forma disminuir los casos de fenómenos como la rotación de personal y bajo rendimiento.

Este primer acercamiento a la empresa Eficacia S.A se está realizando específicamente en el área de formación, bienestar y desarrollo, con la intención de analizar dentro del contexto organizacional, las dinámicas de la comunicación y condiciones de bienestar laboral, para orientar la fundamentación e intencionalidad de la intervención con los Equipos de punto de venta que trabajan en misión con el cliente comercial Nutresa: Coordinadores, asesoras y mercaderistas.

La importancia de la intervención, radica en que hasta el momento no se están realizando estrategias consistentes para aportar a su bienestar y calidad de vida laboral desde beneficios otorgados por la organización; es responsabilidad de la Organización trabajar en aportar a su bienestar, crecimiento humano y profesional, garantizando así sus derechos y aumentando la posibilidad de que su relacionamiento con los equipos de trabajo sea correcto y productivo, encaminándolo al logro de los objetivos comunes manteniéndolos motivados y fidelizados con la organización.

1. ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA INSTITUCIÓN

En 1984 en Cali Colombia, 2 mujeres emprendedoras Liliana Estrada y Elsa Gomez, fundaron Extras Cali Ltda. una empresa familiar, pionera en dedicarse al suministro de personal temporal, con sedes en Cali y Bogotá en corto tiempo se complementaron con la apertura de las oficinas en Pereira, Barranquilla, Medellín y Bucaramanga. En 1991 con el propósito de dar valor a los clientes y más allá del suministro de personal, se constituye Eficacia S.A., orientada a la prestación de servicios integrales, con contenido de talento humano y tecnología de vanguardia, y conformando junto con Extras el Grupo Corporativo Eficacia como resultado de la evolución del Outsourcing en Colombia y permaneciendo presente en el mercado laboral desde hace treinta y cuatro años.

Extras y Eficacia han llegado a tener cubrimiento nacional con 17 oficinas a nivel Nacional y cubrimiento en más de 800 municipios, fueron las primeras compañías en Colombia y América Latina en certificarse en este tipo de industria, obteniendo en el año de 1999 la certificación de calidad de ICONTEC ISO 9000 y 9002, posteriormente recibe la actualización ISO 9000 versión 2000.

el Grupo Corporativo Eficacia ha generado millones de empleos formales en el país buscando siempre brindar condiciones laborales de calidad, bienestar social institucional, formación y posibilidades de desarrollo. En el año 2003 inicia la apertura hacia nuevos mercados internacionales, abriendo oficinas en las ciudades de Quito y Guayaquil en Ecuador.

La Presidencia de la República de Colombia le otorgó el reconocimiento del programa Jóvenes en acción en el año 2005 y en el 2006, ocupó el puesto treinta y dos de las empresas con mayores ventas en el Valle del Cauca, ciento noventa y ocho entre las empresas más grandes de Colombia (Revista Semana Edición 1304)

En 2008 era reconocida en la revista dinero como la Empresa más grande del país en servicios de tercerización y pioneros en recibir la recertificación del Icontec ISO 9001. A partir del año 2011 se da la implementación de programas orientados a impactar positivamente el bienestar social laboral de los colaboradores e influir de esta manera en las condiciones de vida de los mismos

En 2014 decidió consolidar sus unidades de negocio en búsqueda del crecimiento y la consolidación de la compañía para proyectarse hacia el mercado internacional. En febrero de 2015 fue elaborada la política integral de gestión, además de la creación de la fundación llamada “Liliana Estrada, Elsa Gómez” en donde se otorgan becas a los hijos de los colaboradores.

"(...) entre los retos trazados por Eficacia S.A. se resalta el cuidado de los clientes y un crecimiento sostenible de su operación en Colombia y fuera de ella, donde brindar oportunidades tempranas de trabajo formal y contribuir al bienestar de sus miles de colaboradores y de sus familias son el principal foco de atención, como ha sido desde sus orígenes". (Londoño, M. 2016, p.48).

Está ubicada como la cuarta mejor empresa a nivel nacional, siendo líderes en las certificaciones otorgadas por el ICONTEC, con las certificaciones ISO hasta el año 2018 garantizando así calidad en la prestación de todos sus servicios. La empresa cuenta con más de sesenta mil colaboradores en misión, en todo el país, siendo en su mayoría aquellos contratados para trabajar en otras organizaciones, desempeñando diferentes labores.

CARÁCTER DE LA INSTITUCIÓN

En una entidad privada que brinda servicios Comerciales de gestión humana, en Eficacia S.A los colaboradores deben adaptarse a los cambios en las condiciones económicas y avances tecnológicos que cada vez requieren incrementar la velocidad en la comunicación y las acciones para responder a las necesidades del mercado, dicha exigencia ocupa su tiempo

y pensamiento durante la mayor parte del día lo cual puede causar que las personas tengan menos oportunidades de realización personal trayendo efectos negativos a nivel personal y familiar. Ante esto es necesario que la entidad cuente con estrategias que permitan el fortalecimiento de factores determinantes en la calidad de vida y el bienestar; tales como sentirse bien en el lugar de trabajo, el reconocimiento, tener mayores oportunidades y obtener mejores condiciones en aspectos como salud, educación, vivienda y motivación, ya que no es suficiente solo con obtener remuneración económica.

RAZON SOCIAL.

Eficacia S.A

Nit.800137960-7

Dirección: Ubicada en el municipio de Itagüí, limitando con Medellín, su dirección es calle 50 número 40-02

Teléfono: 6051009

Actividad económica: “Otras actividades de servicio de apoyo a las empresas n c p”.

Dirección electrónica: www.eficacia.com.co. (Eficacia, 2016).

1. SECTOR DE LA ECONOMIA

Su actividad productiva pertenece al sector terciario o sector de servicios

2. REFERENTE LEGAL

En Colombia se ha realizado contratación a terceros desde la década de los 80, sin ningún tipo de regulación hasta 1990 cuando fueron reglamentadas por la ley 50 de reforma laboral. La ley 50 de 1990 reforma el código sustantivo de trabajo para las empresas de tercerización que realizan contratos de prestación de servicios a personas naturales para desarrollar actividades en diferentes empresas, las cuales son llamados clientes.

Ley	
Ley 50 de 1990	<p data-bbox="480 300 1386 394">ARTÍCULO 71. La empresa que contrata el servicio de la persona natural adquiere el carácter de empleador.</p> <p data-bbox="480 432 1386 575">ARTÍCULO 73. Se denomina usuario, toda persona natural o jurídica que contrate los servicios de las empresas de servicios temporales.</p> <p data-bbox="480 613 1386 926">ARTÍCULO 74. Los trabajadores vinculados a las empresas de servicios temporales son de dos (2) categorías: Los trabajadores de planta son los que desarrollan su actividad en las dependencias propias de las empresas de servicios temporales. Trabajadores en misión son aquellos que la empresa de servicios temporales envía a las dependencias de sus clientes a prestar el servicio contratado por éstos.</p> <p data-bbox="480 963 1386 1106">ARTÍCULO 76. Los trabajadores en misión tienen derecho a la compensación monetaria por vacaciones y primas de servicios proporcional al tiempo laborado, cualquiera que éste sea.</p> <p data-bbox="480 1144 1386 1239">ARTÍCULO 77. Los usuarios de las empresas de servicios temporales sólo podrán contratar con éstas en los siguientes casos:</p> <ol data-bbox="480 1276 1386 1801" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="480 1276 1386 1419">1. Cuando se trate de las labores ocasionales, accidentales o transitorias a que se refiere el artículo 6o del Código Sustantivo del Trabajo. <li data-bbox="480 1457 1386 1554">2. Cuando se requiere reemplazar personal en vacaciones, en uso de licencia, en incapacidad por enfermedad o maternidad. <li data-bbox="480 1591 1386 1801">3. Para atender incrementos en la producción, el transporte, las ventas de productos o mercancías, los períodos estacionales de cosechas y en la prestación de servicios, por un término de seis (6) meses prorrogables hasta por seis (6) meses más.

ARTÍCULO 78. La empresa de servicios temporales es responsable de la salud ocupacional de los trabajadores en misión, en los términos de las leyes que rigen la materia para los trabajadores permanentes.

ARTÍCULO 79. Los trabajadores en misión tendrán derecho a un salario ordinario equivalente al de los trabajadores de la empresa usuaria que desempeñen la misma actividad, aplicando para el efecto las escalas de antigüedad vigentes en la empresa. Igualmente, tendrán derecho a gozar de los beneficios que el usuario tenga establecidos para sus trabajadores en el lugar de trabajo, en materia de transporte, alimentación y recreación.

ARTÍCULO 81. Los contratos celebrados entre las empresas de servicios temporales y los usuarios, deberán:

1. Constar por escrito.
2. Hacer constar que la empresa de servicio temporal se sujetará a lo dispuesto por la ley para efectos del pago de salarios, prestaciones sociales, horas extras, recargos diurnos y nocturnos, dominicales y festivos.
3. Especificar la compañía aseguradora, el número de la póliza, vigencia y monto con la cual se garantiza el cumplimiento de las obligaciones laborales de las empresas de servicios temporales con los trabajadores en misión.
4. Determinar la forma de atención de las obligaciones que en materia de salud ocupacional se tiene para con los trabajadores en misión, cuando se trate de las circunstancias establecidas en el artículo 78. de la presente ley.

ARTÍCULO 82. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social aprobará las solicitudes de autorización de funcionamiento a las

empresas de servicios temporales que cumplan con los requisitos exigidos en esta ley.

ARTÍCULO 83. Para efectos de la autorización contemplada en el artículo anterior, a las solicitudes se deben acompañar los siguientes requisitos:

1. Escritura pública de constitución y certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio.

2. Acreditar un capital social pagado igual o superior a trescientas (300) veces el salario mínimo legal mensual vigente en el momento de la constitución.

3. El reglamento interno de trabajo de qué trata el artículo 85 de esta ley.

4. Allegar los formatos de los contratos de trabajo que celebren con sus trabajadores y con los usuarios del servicio.

5. Constituir una garantía con una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, en favor de los trabajadores de la respectiva empresa, en cuantía no inferior a quinientas (500) veces el salario mínimo mensual vigente, para asegurar salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales de los trabajadores, en caso de iliquidez de la empresa. La póliza correspondiente debe depositarse en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, el cual podrá hacerla efectiva por solicitud de los trabajadores beneficiarios de la garantía.

La cuantía de esta garantía debe actualizarse anualmente, tomando como base las modificaciones al salario mínimo legal vigente.

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social podrá exigir una cuantía mayor cuando así lo amerite el número de trabajadores en misión vinculados a la empresa de servicios temporales.

	<p>Una vez cumplidos los anteriores requisitos, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social autorizará el funcionamiento de la respectiva empresa de servicios temporales, mediante resolución motivada.</p> <p>ARTÍCULO 91. Además de sus funciones ordinarias, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, ejercerá el control y la vigilancia de las empresas de servicios temporales, a efectos de garantizar el cumplimiento de las normas contenidas en el Código Sustantivo del Trabajo y la presente ley.</p>
<p>Decretos Reglamentario</p>	<p>Se expidieron los Decretos Reglamentarios 1707 de julio de 1991 que reglamenta los artículos del 70 al 91, 024 de enero de 1998 y el 503 de marzo de 1998, donde se define el alcance de la temporalidad al referirse a ésta como al servicio contratado por la empresa usuaria y no al contrato laboral de la Empresa de Servicios Temporales con sus trabajadores, de los cuales es su verdadero empleador, y por lo mismo, responde no sólo del pago de sus salarios sino de todas sus prestaciones, proporcional al tiempo laborado cualquiera que éste sea, y demás prerrogativas que concede la legislación laboral a cualquier trabajador. Mediante el Decreto 4369 de diciembre de 2006, se actualizó la normatividad basada en criterios de Protección Socio-Laboral, flexibilización de mercado de trabajo y descentralización de competencias del Ministerio, donde se reglamenta todo lo referente a las actividades de las Empresas de Servicios Temporales. (Ministerio de protección social, 2008, p.7). Decreto 1567 de 1998 En 1998 se firmó el decreto 1567 en los artículos 20 y 24 se precisa sobre el bienestar laboral y la calidad de vida de los trabajadores, incluyendo de igual manera el tema de la tercerización sin incluir los empleados en</p>

misión. Decreto Reglamentario 024 de 1998 Se reglamenta el ejercicio de las EST (Empresas de servicios temporales), el ámbito de aplicación, los derechos de los trabajadores bajo esta modalidad y los requisitos para su constitución. Decreto Reglamentario 503 de 1998 Modificadorio del Decreto Reglamentario 024 de 1998. Se precisan las obligaciones de las EST y la definición de la cuota de aprendices. Decreto 4369 de 2006 Actualización de la normatividad de las EST, en aspectos centrales como protección social, protección laboral, flexibilización del mercado. Decreto 2025 de 2011 Se elimina la tercerización, quedando únicamente las EST en aspectos centrales como los contratos de prestación de servicios y las actividades y tiempos específicos a realizar.

Se eliminan las empresas de tercerización y se dejan con esta modalidad solo las EST, reguladas y definidas como aquellas que realizan contratos de prestación de servicios.

3. POLITICA GENERAL

Política integral de gestión: Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo de nuestro sistema de gestión en la prestación de nuestros servicios. Promovemos la calidad de vida laboral y la prevención de accidentes, enfermedades laborales, daño a la propiedad e impacto socio ambiental, asignando los recursos necesarios.

Política de Alcohol Drogas y Tabaco: Estamos comprometidos con mantener y promover lugares de trabajo seguros, saludables y productivos. Por tal motivo se prohíbe la posesión, uso, distribución o venta de bebidas alcohólicas, drogas psicoactivas y tabaco en nuestras instalaciones y/o en las empresas donde laboramos; debido a los efectos negativos para la salud del individuo y la seguridad de los ambientes de trabajo”.

Política de seguridad vial: Eficacia se compromete a establecer actividades de promoción y prevención para mitigar y controlar factores de riesgos asociados al tráfico vial,

durante el desarrollo de sus actividades, por ello todos los colaboradores y contratistas son responsables de participar en las actividades que desarrolle la compañía y dar cumplimiento a las normas de tránsito vial.

Política de Servicio: En Eficacia S.A. ofrecemos con pasión un servicio de alto valor, aseguramos el cumplimiento de nuestros acuerdos y compromisos. Somos aliados y sostenibles, brindamos relaciones de confianza, cercanía y calidad, honrando nuestro propósito de transformar vidas.

Política de Comunicaciones: establece las directrices generales que aseguran la alineación de la Organización frente al direccionamiento estratégico de la misma, a través de un sistema y un modelo operativo de comunicación que contribuye al logro de sus focos estratégicos; lo anterior nos permite alcanzar mayores niveles de productividad en el marco de la sostenibilidad. Es política de Eficacia S.A. mantener y garantizar la comunicación y el relacionamiento con los grupos de interés dentro del marco estratégico, dando soporte a la cultura organizacional y contribuyendo a elevar los niveles de reputación de la empresa.

Política de Sostenibilidad: En Eficacia S.A. están comprometidos con el propósito corporativo de transformar vidas, en el marco de la dinámica del valor compartido, entendido como reconectar el éxito de los negocios con el progreso social a través de una gestión sostenible, en su dimensión económica, social y ambiental.

Para dar respuesta a nuestros grupos de interés a quienes nos debemos, en la Compañía hemos establecido un compromiso transversal a nuestra cadena de valor bajo los focos de empleabilidad y educación, articulando esfuerzos para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible adoptados por las Naciones Unidas y las agendas de los gobiernos. Este compromiso tiene una clara alineación con nuestro Código de Ética y está basado en el respeto a los derechos humanos, privilegiando la erradicación del trabajo infantil y todas las formas de trabajo forzado.

Eficacia S.A. y Extras S.A. aseguran el cumplimiento de esta Política de Sostenibilidad a partir del liderazgo de su gerencia general, y el compromiso de todos y cada uno de sus colaboradores. En consideración, se materializan nuestros compromisos con los grupos de interés.

4. POBLACION A LA QUE ATIENDE

Colaboradores: Somos una Organización Humana, comprometida con el desarrollo y crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores, transformando sus vidas y asegurando la sostenibilidad de la empresa. Compromiso con la generación de empleo que se ajuste a las competencias de cada ciudadano y contribuya a la estabilidad de sus familias; aportando tanto a su desarrollo personal como a la alineación de nuestra promesa de valor con los objetivos establecidos por nuestros clientes.

Velamos porque nuestros colaboradores tengan un trabajo digno con buenas condiciones de salud y seguridad, interactuamos con ellos para conocer sus apreciaciones respecto al desarrollo de su trabajo, entre otros.

Clientes: a través del cumplimiento de las propuestas de valor acordadas con nuestros clientes y sus métricas, contribuyendo al propósito de transformar vidas.

Accionistas: Vibramos con pasión por la excelencia y los resultados, asegurando la solidez, viabilidad, rentabilidad y sostenibilidad del negocio.

Proveedores: Celebramos la vocación por un servicio de alto valor, actuamos de manera íntegra al cumplir con las obligaciones contractuales; somos transparentes y su desarrollo a través de la confianza y equidad.

Comunidad: Compromiso con la empleabilidad y la educación como aspectos transversales en la transformación de vidas y entornos.

Estamos conscientes de que debemos contribuir al desarrollo económico sostenible de los países donde desarrollamos nuestra operación. Esto significa, beneficiar los entornos

locales y retribuir a la sociedad la oportunidad de desarrollo y crecimiento institucional. En nuestras relaciones con la comunidad, promovemos diálogos respetuosos e incluyentes, aceptando las diferencias de raza, cultura y religión.

En la base de nuestro actuar está el respeto y la promoción de los derechos humanos. Por eso, creemos que el fin no justifica los medios y por encima del logro de los resultados organizacionales esperados, garantizamos una operación responsable.

Junta directiva: En aras de asegurar la generación de valor y viabilidad de la Organización, estamos comprometidos con el establecimiento y cumplimiento de los lineamientos estratégicos y nuestra cadena de valor.

5. SERVICIOS QUE OFRECE LA ORGANIZACIÓN

Eficacia S.A es una entidad privada que brinda soluciones comerciales, cuidado de las marcas, operación retail y procesos de gestión humana, está dividida en tres unidades de negocio: la primera es Talento y soluciones en la cual se potencializan los procesos operativos de las áreas de gestión humana por medio de programas de formación, procesos de selección de acuerdo a la necesidad y estrategia del cliente y la administración de procesos de nómina con altos estándares de calidad.

La segunda unidad de negocio es Go to Market, en esta unidad son expertos cuidando y defendiendo el valor de las marcas de los clientes en todos los canales de distribución generando experiencias memorables a los consumidores y ejecutando de forma impecable las estrategias del cliente.

La tercera unidad de negocio es Retail, aliado para el crecimiento rentable de los canales de comercialización.

6. MISION, VISION Y PROPOSITO DE LA ORGANIZACIÓN

Misión: Creamos soluciones que generan competitividad.

Visión: Ser el aliado estratégico elegido por aportar valor a los resultados.

Propósito: Transformar vidas

7. OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

Crecimiento inteligente: construir propuestas de valor innovadoras que atraigan nuevos clientes de alto retorno y desarrollen los actuales. Llevándonos al EBTDA (rentabilidad) propuesta.

Cuidado de los clientes: garantizar la permanencia y lealtad de los clientes estratégicos mediante un servicio impecable y la interacción cercana y confiable, que consoliden relaciones perdurables en el tiempo.

Ciclo de efectivo: Disminuir el tiempo desde el desembolso del dinero (pagos realizados) hasta su recuperación, facturando y recaudando oportunamente para impactar favorablemente la rentabilidad.

Bien desde el principio: generara una dinámica de trabajo correcta, practica y ágil que evite reprocesos que destruyen valor a la organización, siendo conscientes del impacto que generamos en cada acción que ejecutamos desde nuestro rol.

Talento de alto desempeño: nos hemos planteado un objetivo que responde a la parte humana, pero enfocada en el desarrollo para lograr el mejor desempeño de nuestra gente, aquí es donde entran los planes de desarrollo, la formación y liderazgo de líderes, las evaluaciones de desempeño bajo el marco conductual.

8. INDICADORES SOCIALES

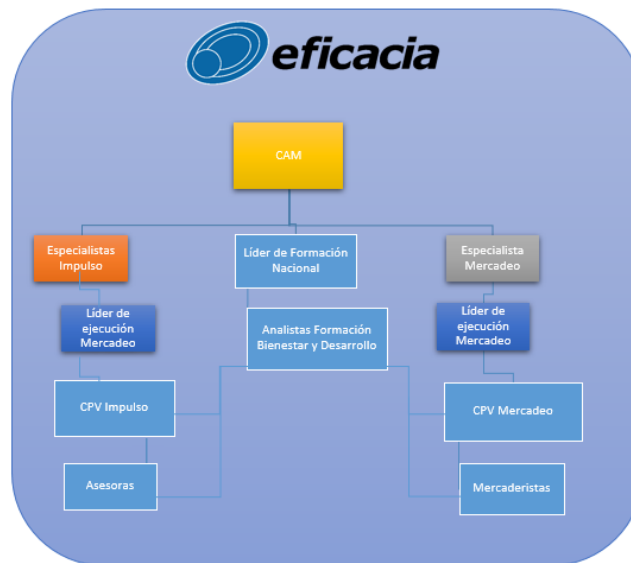
Retención del personal, los factores de medición son el índice de estabilidad que tienen los empleados, esta no debe ser mayor al 20% de los colaboradores que se encuentren activos.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: INTRANET-Grupo Corporativo Eficacia.

- 8.1 El equipo que atiende el cliente Comercial Nutresa, pertenece a la gerencia Go to Market.



Fuente: INTRANET-Grupo Corporativo Eficacia.

El flujo de la información es fundamental para mantener alineados a todos los colaboradores con referencia a la estrategia corporativa, por lo tanto, Los Especialistas y Líder de Formación Nacionales deben velar por la coherencia en el diálogo con los líderes de ejecución y Analistas de Formación Bienestar y Desarrollo, ya que son los encargados de

transmitir toda la información y las estrategias a los equipos de campo Mercaderistas y Asesoras, alineándolos con la cultura de la organización.

Los Analistas de Formación Bienestar y Desarrollo juegan un papel central en el flujo de la información ya que deben estar siempre alineados con la Líder y socializar todos los temas tanto de formación como de bienestar con los Coordinadores punto de venta como con los equipos de Asesoras y Mercaderistas.

9. CANALES DE COMUNICACIÓN

En Eficacia S.A tienen diferentes medios y escenarios de comunicación buscando asegurar un acceso ágil y sencillo a la información.

Página Web: allí todas las personas tienen acceso a información general de la empresa, Noticias, informes y enlaces como el portal de colaboradores o para inscribir la hoja de vida. En el portal de colaboradores los empleados pueden auto gestionar sus necesidades como cartas laborales y comprobantes de pago, evitando desplazamientos y ganando tiempo.

Para acceder, debe ingresar a la página web www.eficacia.com.co y haz clic en el menú “Portal de colaboradores” y luego en la opción “Eficacia en línea”.

Línea de Atención: En este medio se pueden realizar fácilmente diferentes solicitudes como información general, resolver inquietudes y solicitar también la clave de ingreso al portal de colaboradores.

Redes Sociales: son una herramienta fundamental para publicar de forma masiva las ofertas laborales disponibles y ampliar el conocimiento de la empresa para la comunidad en general.

Boletines y Comunicados Corporativos: se publican periódicamente con información de interés para el personal administrativo y colaboradores en misión.

Intranet: es el sistema de red interno donde los colaboradores administrativos pueden acceder a toda la información de la compañía, noticias y novedades además de contar con diferentes herramientas como solicitudes de recursos físicos, información sobre los

procesos, metodologías, fundación Liliana estrada y Elsa Gómez, encuestas y actividades para promover la cultura de la organización como la estrategia de reconocimientos a los compañeros por medio de la intranet. Es importante mencionar que los colaboradores en misión como los coordinadores punto de venta no tienen acceso a este espacio de comunicación.

Comité Primario: Reunión que se realiza de carácter mensual con los líderes de los procesos (personal administrativo) donde se hace seguimiento al cumplimiento de los indicadores para conocer los resultados del equipo y el aporte a la organización, los Líderes de ejecución y Analistas de Formación Bienestar y Desarrollo son los encargados de transmitir la información a los coordinadores punto de venta y equipos de campo.

Mensaje de la Gerencia General: de forma mensual la Gerente envía al correo corporativo un mensaje con la información clave del cumplimiento e incumplimiento de los indicadores y la cultura le dice a la empresa en general como van los negocios y cuáles son los aspectos importantes a mantener o a corregir, usualmente se lee y analiza en los comités primarios.

Cisco: chat interno para todas las personas que tengan correo corporativo, conecta a los colaboradores con todos los compañeros a nivel Nacional y también permite realizar llamadas, videollamadas y compartir información.

10. PARTICIPACIÓN

En eficacia S.A en cuanto a la participación, se observan principalmente Mecanismos de información y aprendizaje ya que se da en reuniones de consulta, y presentaciones, es en estos espacios donde los colaboradores cuestionan, resuelven inquietudes, exponen sus ideas e identifican oportunidades para aportar al mejoramiento de los procesos. Todos estos espacios son realmente valiosos, porque permiten que todos se encuentren informados y alineados con la estrategia de la organización, pero es importante considerar, la necesidad de generar más espacios para escuchar a los colaboradores, para que la organización pueda también comprenderlos real y profundamente, puesto que se requiere interactuar de manera efectiva con ellos, para influir positivamente, fortaleciendo su participación y

empoderamiento a través de diferentes Mecanismos enfocados en la colaboración y en la toma de decisiones en conjunto.

DINAMICA INTERNA DE LA INSTITUCIÓN

Sumamos: se realiza cada 3 meses con acompañamiento de la Gerencia, tiene como objetivo fortalecer el conocimiento de las unidades de negocio, dialogar sobre el quehacer diario de cada área de la organización, buscando que toda la información sea socializada con los equipos, en este espacio cada colaborador puede analizar como el aporte de cada uno “Suma” a los resultados, es un espacio de participación e integración, en él también se presentan los nuevos miembros de la organización y se reconocen los logros como grados, ascensos, entre otros. De este espacio participan los colaboradores administrativos como Especialistas de Mercados, Líderes de ejecución y Analistas de Formación Bienestar y Desarrollo, quienes posteriormente replican la información a los colaboradores en misión como Coordinadores punto de venta y equipos de campo.

Comités de Alineación: lo realizan semanalmente los líderes de ejecución con apoyo de los Analistas de Formación Bienestar y Desarrollo para alinear los equipos de Coordinadores punto de venta con la estrategia del cliente y con la cultura de eficacia.

11. CONFLICTOS INTERNOS

Línea ética: informa@eficacia.com.co

es uno de los medios que está disponible para todos los colaboradores tanto administrativos como en misión, en la cual pueden reportar riesgos, conflictos de interés o incumplimientos a los comportamientos éticos. Antes de reportar a esta línea, los colaboradores deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Asegurarse de estar bien informado.
- Usar el juicio y sentido común para identificar situaciones que vayan en contra de los comportamientos éticos.
- Clarifica su responsabilidad y rol frente al hecho.
- Analiza el problema.

- Reporta cualquier violación a este Código, teniendo seguridad que no habrá ninguna consecuencia.
- Si tienen dudas, siempre pregunte primero y actúe después.

Teniendo en cuenta estas recomendaciones pueden escribir a la línea ética, donde todos los casos serán atendidos y recibirán respuesta lo más pronto posible.

Comité de Convivencia laboral: convivenciaeficacia@eficacia.com.co

Está conformado por dos representantes de la empresa con sus dos respectivos suplentes, adicionalmente, por parte de los colaboradores, tienen igual número de representantes con sus respectivas suplencias, se reúne de manera ordinaria cada 3 meses y de manera extraordinaria cuando las situaciones lo ameriten. Si un colaborador desea reportar una situación al comité de convivencia, puede escribir al correo, se convoca el comité, se analiza la información y se buscan soluciones a las conductas de convivencia laboral.

Procesos Disciplinarios

Cuando los colaboradores cometen faltas consideradas leves, son los líderes de cada proceso los encargados de realizar los llamados de atención verbales o escritos, pero cuando las faltas son consideradas graves, el área jurídica apoya el proceso realizando los respectivos descargos siguiendo el debido proceso escuchando al colaborador y determinando según las normas y leyes las respectivas sanciones.

12. COMUNICACIÓN CON EL MEDIO EXTERNO

Para Eficacia S.A como parte de la Cultura organizacional es fundamental incorporar a su gestión el respeto por los valores y principios éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente, por lo tanto desde la Gerencia existe un compromiso con la construcción de confianza tanto con los colaboradores como con la comunidad; tomando decisiones y realizando actividades que lleven la organización a tener un desempeño ambiental sostenible, ser económicamente viable y socialmente equitativo a través de la generación de empleo digno, la buena utilización de los recursos y el establecimiento de alianzas público-privadas como el proceso Sena.

13. GESTION DEL TALENTO HUMANO

En Eficacia S.A son conscientes de la importancia y del deber que tienen de garantizar el bienestar de los empleados, brindando garantías laborales, calidad de vida, desarrollo social y condiciones de vida favorables, interviniendo no solo en lo que tiene que ver con su labor, sino también otros escenarios que incidan positivamente en su vida personal, familiar y social, apuntando al desarrollo de las personas y al incremento de sus oportunidades, identificando los factores que afectan su bienestar y desempeño laboral, para lograrlo cuentan con el Área de Capital Humano y el Área de Formación Bienestar y Desarrollo.

Capital Humano es un Área bastante desarrollada y activa se encarga de impactar el personal directo de la empresa a través de diferentes iniciativas, actividades y beneficios como:

- ✓ la Tiquetera de días libres tres días libres al año que da la Organización más el día de cumpleaños, buscando que estos tengan equilibrio vida laboral y personal;
- ✓ Días por matrimonio: para quienes contraer nupcias, este beneficio les otorga 3 días hábiles después del matrimonio para que el colaborador pueda disfrutar con su pareja;
- ✓ Quinquenios: Celebraciones especiales para aquellos colaboradores que cumplen 5, 10, 15, 20, 25 y 30 años de servicio con la empresa;
- ✓ Jornada de la salud: asisten diferentes especialistas y personas del área de la salud para realizar revisiones y valoraciones, además se dictan charlas de temas relacionados como comida saludable; entre otras actividades de recreación que realizan durante el año en los días especiales;
- ✓ La fundación “Liliana Estrada y Elsa Gómez” brinda becas para los hijos de los colaboradores, aportando así, al fortalecimiento de las familias, por medio de la obtención de logros académicos, este beneficio también aplica para los colaboradores en misión.

14. **Formación Bienestar y Desarrollo** por su parte es el área encargada de impactar los colaboradores en misión es decir los equipos de campo que atienden los diferentes clientes, específicamente el proceso de bienestar para el equipo del cliente Comercial Nutresa, se encuentra desarrollándose, por el momento se vienen implementando celebraciones de fechas especiales como cumpleaños, fiesta de navidad, día de amor

y amistad, día de las madres y padres; reconocimientos a los asesores o mercaderistas destacados, para los líderes de estos equipos que son los coordinadores punto de venta no se han implementado estrategias de reconocimientos ni de celebración exclusivas que impacten positivamente el bienestar, la motivación y satisfacción laborales, es indispensable realizar una intervención, este aspecto debe mejorarse, ya que como líderes de los equipos de asesoras y mercaderistas deben estar motivados y a gusto en la empresa para transmitir y promover a su vez el bienestar de los colaboradores, así mismo si las personas que coordinan los equipos no perciben que la empresa les brinda bienestar, los esfuerzos que se hagan con las asesoras y mercaderistas puede que no tengan el impacto esperado.

15. COMPONENTES DE INTERVENCIÓN SOCIAL

En un contexto globalizado, cambiante y competitivo como lo es el de las empresas de servicios temporales en Colombia, las compañías como Eficacia S.A deben enfocar todos sus esfuerzos en mantenerse vigentes, sostenibles y rentables a pesar de la competencia, para ello deben dar los mejores resultados y este objetivo solo puede lograrse con equipos de alto desempeño, motivados y felices, en este sentido cobra relevancia el análisis de las condiciones de bienestar laboral y calidad de vida de los equipos punto de venta para identificar oportunidades a través de un proceso que posibilite ampliar las perspectivas de los colaboradores y de la empresa, no sólo en el aspecto económico sino en el social, político, cultural y familiar; ampliando la posibilidad de mejorar el resultado en las empresas y a su vez calidad de vida de los colaboradores.

Es por lo anterior que la intención de esta intervención es mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores en misión, aportando al propósito de la organización, que se enfoca en transformar las vidas de sus colaboradores, siendo humana, logrando el equilibrio vida-trabajo, reconociendo que las personas son lo más importante y requieren estar motivados, además de sentirse valorados permanentemente bajo condiciones que permitan su adecuado desarrollo personal y profesional, contribuyendo a reducir desigualdades.

Los Colaboradores en misión para comercial Nutresa son hombres y mujeres entre los 18 y los 45 años, su principal objetivo es generar resultados sobresalientes, garantizando la ejecución impecable de las iniciativas estratégicas del cliente en todos los puntos de venta en los que se ha asignado servicio. Algunas de sus motivaciones internas están relacionadas con aspectos como el deseo de obtener mejores condiciones económicas para ellos y sus familias, sus aspiraciones profesionales como conocimiento y experiencia, entre otras.

El problema social que será el objeto de intervención es la insatisfacción laboral, la cual puede ser consecuencia de las políticas de empresa en cuanto a las estrategias y programas de bienestar, ya que perciben que para los demás equipos de colaboradores existen y se promueven beneficios como días Libres y reconocimientos, mientras que para ellos no hay actividades ni planes específicos, por tal motivo, el rendimiento laboral se ha visto disminuido y se refleja también en que la rotación del personal ha aumentado y los resultados en el desempeño de la labor no han sido los esperados.

Para el análisis y la generación de propuestas de los aspectos ya mencionados, la teoría de *Max Neef; Desarrollo a escala humana*, aporta conceptos interesantes ya que plantea una interpretación amplia del desarrollo con una visión diferente, que señala la importancia del ser humano por encima del desarrollo económico, permitiendo leer las problemáticas sociales desde otro enfoque y proponiendo a las diferentes disciplinas diseñar nuevas metodologías.

El reconocimiento por ejemplo es una de las necesidades básicas del ser humano planteada por Max Neef, quienes obtienen reconocimientos por su labor se sienten más comprometidos con la empresa y los resultados. Dicha perspectiva teórica y conceptual posibilita tener una mirada global y holística en el análisis de significados, percepciones y vivencias de las situaciones reales de los Coordinadores punto de venta, en cuanto a su satisfacción laboral y la interacción que tienen dentro de la organización con sus líderes y equipos, su participación y sus sentires, en la búsqueda de alcanzar los objetivos propuestos en la intervención.

La Metodología se fundamenta en El Interaccionismo Simbólico, el cual plantea cómo los seres humanos a través de las interacciones sociales construyen la realidad,

asignándole al mundo que los rodea una serie de significados que constituyen la vida cotidiana. Son estas interacciones que se tienen con otras personas o incluso con instituciones las que determinan su actuar y sentir hacia ellas, por lo cual pueden ser diferentes para todos, y para las cuales la comunicación es fundamental.

Los significados que son construidos en la socialización determinan el comportamiento de los individuos, *“El significado determina el modo en que la persona ve el objeto, la manera en que está dispuesta a actuar a partir del mismo y la forma en la cual se dispone a hablar de él”* (1982, p. 8) por lo que podría decirse que, si la percepción que los colaboradores tienen de la organización es negativa, esto tendrá una alta influencia en sus actos y en la forma en la que se refieran a ella, este proceso está mediado por las interacciones sociales que establezcan con sus líderes y equipos de trabajo.

Dentro de las primeras alternativas de acción se encuentra la realización de la Caracterización del equipo para conocer las características específicas y particularidades de sus integrantes, así como la percepción que tienen de varios aspectos de la organización, ya que obtener toda la información posible permite hacer un análisis contextualizado y enfocado en la situación real y necesidades de las personas, con el propósito de enriquecer y contribuir al mejoramiento de la propuesta organizacional que busca aportar al bienestar de los colaboradores a través de nuevas estrategias que impacten el crecimiento profesional y personal de los colaboradores, apoyado en el enfoque humanístico de la organización y mejorando su percepción de la misma.

ESQUEMA GENERAL DEL PROYECTO: CREACIÓN DEL PLAN DE FIDELIZACIÓN PARA COLABORADORES EN MISIÓN DE LA EMPRESA

PRESENTACIÓN

Las nuevas generaciones son cada día más exigentes, lo cual plantea importantes desafíos para las organizaciones, ya que deben adaptarse y preocuparse por identificar los factores motivacionales que permitan diseñar propuestas más atractivas para los colaboradores, que impacten positivamente aspectos como la satisfacción laboral y el nivel de retención. Los llamados Millennials no solo buscan en sus trabajos un buen salario, a pesar

de que es un factor importante, este puede empezar a pasar a un segundo plano, ¿Qué los atrae? comienzan a ser más relevantes asuntos como tiempo libre para actividades familiares, oportunidades educativas, retos, aventuras, líderes motivadores, buenas relaciones con sus equipos de trabajo, entre otros; ¿que tenemos que empezar a hacer en la organización?, investigaciones recientes en Colombia hablan de diferentes tipos de Millennials, mencionan la importancia de conocer el nivel educativo, nivel socioeconómico y responsabilidades familiares, “no se puede hablar de una generación Millennials sin especificar y aclarar las condiciones que repercuten en su actuar en la sociedad y, por lo mismo la manera como se comportan en las organizaciones”. (Equipo multidisciplinario de investigación de la Universidad EAFIT, 2017) pág.43.

Frente a estos diferentes escenarios ¿cómo se vinculan los programas de privilegios? al pensar en políticas y prácticas de fidelización del talento, se deben considerar las necesidades, gustos y preferencias de la población, ya que las estrategias adecuadas pueden permitir que los empleados mejoren su calidad de vida y generen sentido de pertenencia por la organización donde trabajan. Estas preguntas también nos las estamos haciendo en Eficacia, es por esta razón que uno de nuestros principales retos es diseñar un plan de beneficios que considere estos aspectos importantes mencionados anteriormente, para que las estrategias implementadas realmente impacten la población positivamente.

Por medio de este Proyecto se busca permitir la participación y articulación de 4 actores fundamentales principalmente de la Empresa Eficacia S.A al servicio del cliente Comercial Nutresa: *Personal Administrativo*, representado por la KAM (Gerente de la cuenta), Especialistas de negocio, Líderes de ejecución y Coordinadores punto de venta, *Personal en Campo*, representado por los Asesore(a)s y Mercaderistas de la ciudad de Medellín, *Área de Formación Bienestar y Desarrollo*, representado por La Líder Nacional de Formación y un *Actor académico*, representado por Carolina Patiño Moreno practicante de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia.

“El salario emocional se ha implementado en diferentes compañías con el fin de conciliar la vida laboral con la personal de los trabajadores. La literatura ha demostrado que la aplicación de medidas como la flexibilidad laboral mejora indicadores relacionados con el ausentismo y la rotación en las empresas, así como la productividad de los trabajadores”

(Fedesarrollo, 2017) pg. 7. Diseñar el plan de beneficios para el personal del Equipo al servicio de Comercial Nutresa, tiene como objetivo impactar positivamente variables como la Rotación, ya que constantemente se presentan renunciaciones por diferentes causas relacionadas con la satisfacción laboral; la Motivación es un aspecto clave para aumentar la Productividad de los equipos, puesto que las personas aumentan su rendimiento cuando se sienten bien remuneradas tanto económica como emocionalmente. Este propósito obedece a que la organización ha puesto su mirada y su esfuerzo en potenciar este equipo, ya que presta el servicio para uno de los principales clientes de Eficacia S.A y a su vez uno de los más desafiantes, ya que se debe buscar constantemente, conservar el equilibrio entre la exigencia y la gratificación que recibe el personal.

NATURALEZA DEL PROYECTO

El Proyecto de creación del plan de fidelización para colaboradores en misión de la empresa Eficacia S.A que atienden al cliente Comercial Nutresa es una estrategia organizacional capaz de fomentar el sentido de pertenencia y la fidelización en los equipos de trabajo. El desarrollo, bienestar y satisfacción de las personas en su ámbito laboral, son aspectos sumamente relevantes para Trabajo Social y la empresa Eficacia S.A, pues inciden en variables claves del ser humano como las condiciones y la calidad de vida, ya que están directamente relacionadas con los derechos humanos y el respeto a la dignidad, además de que su fortalecimiento en las organizaciones, promueve la autonomía y la participación de las personas.

El propósito del proceso es Diseñar de un plan de beneficios, en aras de contribuir al fomento del bienestar social laboral y la calidad de vida laboral, buscando conservar y optimizar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los empleados.

Por tanto, se hace necesario el compromiso de los actores involucrados en el proceso, con el fin de garantizar su fortalecimiento, permanencia y continuidad en el tiempo.

CONTEXTO INSTITUCIONAL

Ser una organización humana es uno de los principios corporativos de Eficacia S.A, considera que dar valor al ser humano y respetar sus derechos es indispensable para alcanzar los resultados, ya que los colaboradores son el eje central de la organización, por lo cual debe trabajar constantemente en desarrollarlos personal y profesionalmente, promoviendo el equilibrio de su vida personal y laboral.

El desarrollo, bienestar y satisfacción de las personas en su ámbito laboral, son aspectos sumamente relevantes para Trabajo Social, pues inciden en variables claves del ser humano como las condiciones y la calidad de vida, ya que están directamente relacionadas con los derechos humanos y el respeto a la dignidad, además de que su fortalecimiento en las organizaciones, promueve la autonomía y la participación de las personas.

ANTECEDENTES

Se han llevado a cabo diferentes acciones para motivar el personal, la mayoría de ellas relacionadas con reconocimientos por buen desempeño, pero pocas de forma general, en este aspecto se han venido activando celebraciones en las fechas especiales como día de la madre, día del padre, entre otras, pero es evidente que no hay un plan de bienestar estructurado, del cual el personal tenga conocimiento. Uno de los principales retos del equipo administrativo y de formación es la motivación del personal, que a su vez incide en el compromiso y la productividad del equipo, así como en la atracción y fidelización de talentos, se ha identificado que pesar de que existen esfuerzos particulares para el fortalecimiento e intervención en este ámbito como: celebraciones de cumpleaños o fechas especiales, estas no han generado el impacto esperado, pues existen necesidades y problemáticas que requieren un análisis profundo y podrían intervenir desde el desarrollo del plan de beneficios al cual tengan derecho todos los empleados de Eficacia S.A al servicio de Comercial Nutresa en general.

Las problemáticas identificadas son:

- ✓ Insatisfacción laboral:

En encuestas realizadas a los colaboradores se pudo observar que el 80% de los encuestados no perciben o manifiestan no haber recibido beneficios suministrados por la organización, lo cual genera insatisfacción laboral, puesto que sienten que la exigencia es bastante alta comparada con la retribución.

✓ Alta Rotación del personal:

En el periodo 2018-2019 se ha acumulado una rotación del personal del 161%, las principales causales han sido motivos familiares, mejor oferta laboral y crecimiento profesional.

✓ Resultados inferiores a los esperados:

La Gestión comercial de las asesoras no ha logrado la calificación mínima esperada que es del 80%, al mes de marzo de 2019 se mantuvo en un preocupante 65%.

Este proyecto se desarrollará en Eficacia S.A, en articulación con La Universidad de Antioquia, los cuales como actores interesados en el desarrollo social de la Comunidad en general y partiendo de que los beneficios sociales son de gran relevancia para la calidad de vida y el desarrollo de los Empleados, pueden contribuir a la reducción de la problemática, es necesario estructurar un plan de beneficios que más allá del salario, permita fidelizar y desarrollar el talento dentro de la compañía, por medio de estrategias que mejoren la satisfacción laboral de los colaboradores y generen sentido de pertenencia hacia Eficacia S.A como Organización Humana, comprometida con sus colaboradores y que busca contribuir a la estabilidad de sus familias; potenciando las personas tanto a nivel personal como laboral y aportando al cumplimiento de la promesa de valor realizada al cliente.

OBJETIVOS

Objetivo general

Crear el primer plan de fidelización para colaboradores en misión que prestan servicio al cliente Comercial Nutresa acompañando en el ciclo de vida del colaborador dentro de la organización con 6 beneficios otorgados por eficacia S.A y 3 beneficios otorgados por aliados estratégicos, para fomentar el bienestar social laboral y la calidad de vida laboral, buscando conservar y optimizar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los empleados.

Objetivos específicos

- Diseñar los beneficios para la fidelización de los empleados teniendo en cuenta el ciclo de vida del colaborador en la organización.
- Consolidar una ruta de solicitud de los beneficios de fácil acceso, donde se proporcionen las orientaciones básicas de solicitud y de términos y condiciones además de dejar registro de los beneficios otorgados.

METAS

Corto plazo

- Diseñado el plan de beneficios para la fidelización de los colaboradores.

Mediano plazo

- Consolidada la ruta de solicitud de los beneficios de fácil acceso, donde se proporcionen las orientaciones básicas de solicitud y de términos y condiciones además de dejar registro de los beneficios otorgados.
- Realizar la difusión de la información del plan de beneficios por medios impresos como agendas, en las diferentes reuniones y por los medios virtuales como grupos de WhatsApp.

Largo Plazo

- Disminuir la rotación del personal a los niveles proyectados por la organización que es del 4%
- Aumentar la fidelización de los empleados por medio el plan de beneficios.

METAS (corto, mediano y largo plazo)	ACTIVIDADES
CORTO PLAZO	
<ul style="list-style-type: none"> • META 1: Diseñado el plan de beneficios para la fidelización de los colaboradores. 	<p>Realizar la presentación del plan de beneficios al representante instruccional de Eficacia S. A</p>
MEDIANO PLAZO	
<ul style="list-style-type: none"> • META 2: Consolidada la ruta de solicitud de los beneficios de fácil acceso, donde se proporcionen las orientaciones básicas de solicitud y de términos y condiciones además de dejar registro de los beneficios otorgados. 	<p>Impresión de las agendas con la información del plan de beneficios, la ruta de solicitud, y los términos y condiciones</p>
<ul style="list-style-type: none"> • META 3: Realizar la difusión de la información del plan de beneficios por medios impresos como agendas, en las diferentes reuniones y por los medios virtuales como grupos de WhatsApp. 	<p>Entrega de las agendas</p>
	<p>Difusión por medio de los grupos de WhatsApp</p>
	<p>Lanzamiento del plan de beneficios en las reuniones.</p>
LARGO PLAZO	
<ul style="list-style-type: none"> • META 5: Disminuir la rotación del personal a los niveles proyectados por la organización que es del 4% 	<p>Análisis de la rotación comparando los mismos periodos del año anterior cuando aún no se había implementado el plan de beneficios</p>

CARACTERIZACIÓN PÚBLICO OBJETIVO

Se ha dividido el público objetivo en 3 grupos de colaboradores: Administrativos, Asesore(a)s y Mercaderistas, que trabajan en misión para comercial Nutresa.

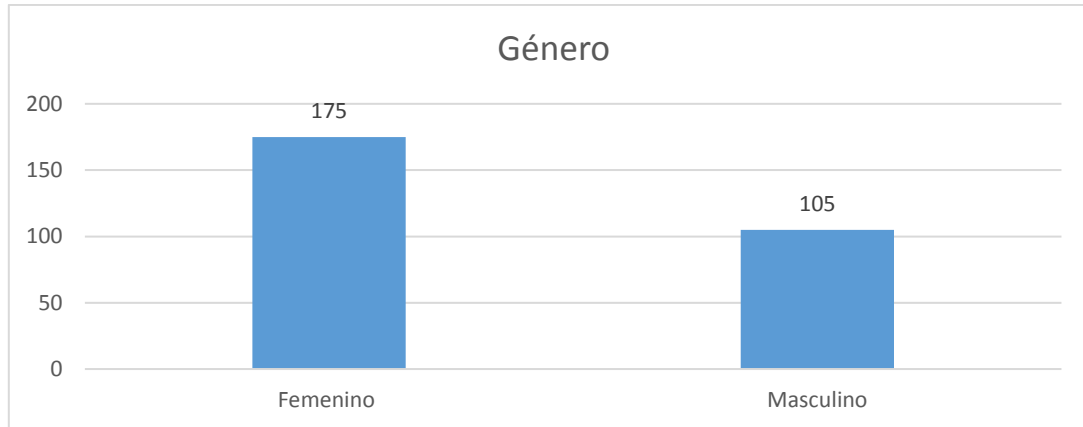
Asesora(e)s: personal encargado de la promoción y venta de los productos de comercial Nutresa en los puntos de venta, cuyo objetivo principal es el de fidelizar los consumidores finales e incrementar la rotación de las marcas por medio del servicio.

Mercaderistas: personal encargado de la correcta implementación de las estrategias de exhibición y visibilidad en los puntos de venta, cumpliendo con los planogramas suministrados por Comercial Nutresa.

Administrativos: personal encargado de acompañar, liderar y desarrollar los equipos de Campo llevándolos a los resultados esperados por medio del proceso constante de formación.

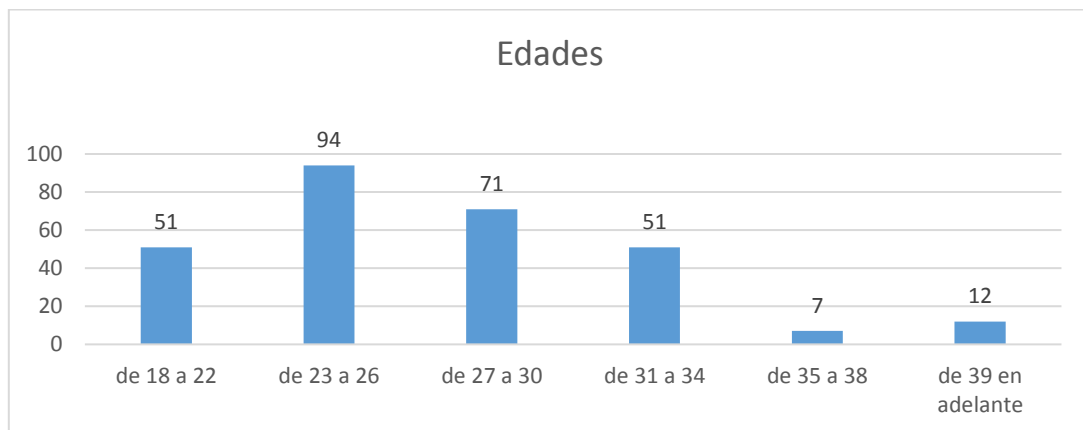
En la regional Antioquia existe una población de aproximadamente 280 personas, de diferentes edades y características, es importante tener en cuenta que “Cada individuo tiene motivaciones diferentes a las de otros seres humanos, e incluso un mismo actor puede modificar esos deseos o necesidades a lo largo de las distintas etapas de su vida, modificando lo que cree necesitar a medida que pasan los años o a medida que cambia de lugar de trabajo, de posición jerárquica o ambas cosas” (Nazario, 2006)pág. 135 a pesar de esto es poco probable que se pueda establecer un plan de beneficios que pueda satisfacer de forma individual a cada colaborador, por lo que se hace indispensable recolectar información que permita realizar una propuesta general más acertada:

Tabla 1 Elaboración propia de acuerdo con la base de datos de Eficacia



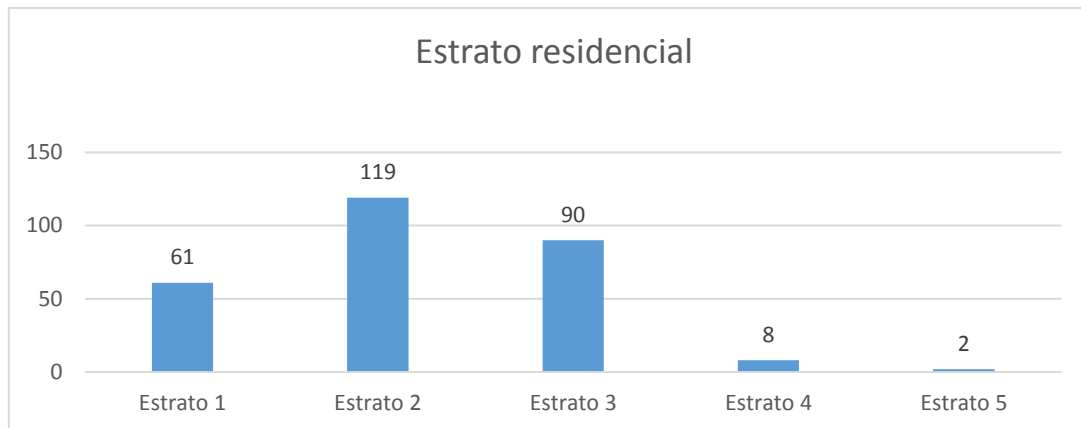
La Regional Antioquia tiene una Población en la cual la mayoría son mujeres, característica común en Eficacia S.A

Tabla 2 Elaboración propia de acuerdo con la base de datos de Eficacia



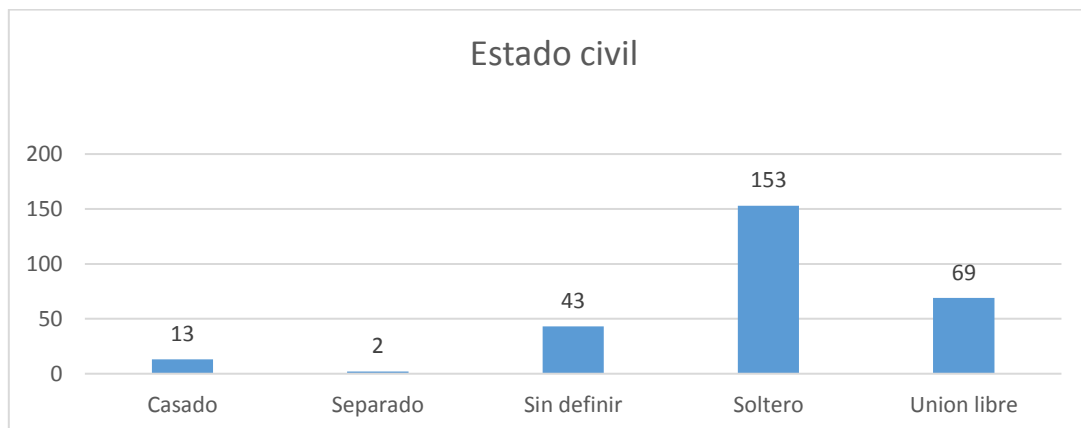
La población se encuentra entre los 18 y los 49 años, siendo más representativa la población entre 23 y 30 años (Millennials), ya que para los equipos de campo este es el rango de edad apropiado para el perfil requerido.

Tabla 3 Elaboración propia de acuerdo con la base de datos de Eficacia



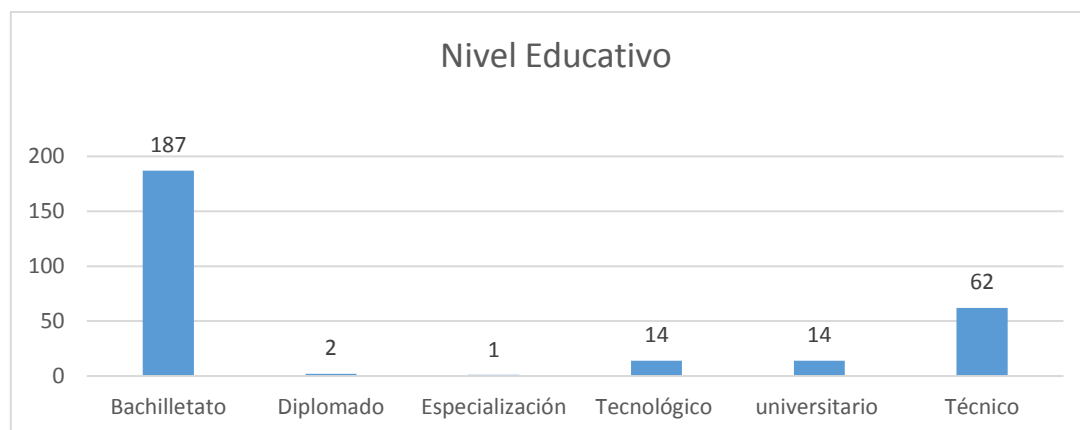
La mayor parte de la población pertenece a los estratos uno, dos y tres, siendo el dos el más representativo.

Tabla 4 Elaboración propia de acuerdo con la base de datos de Eficacia



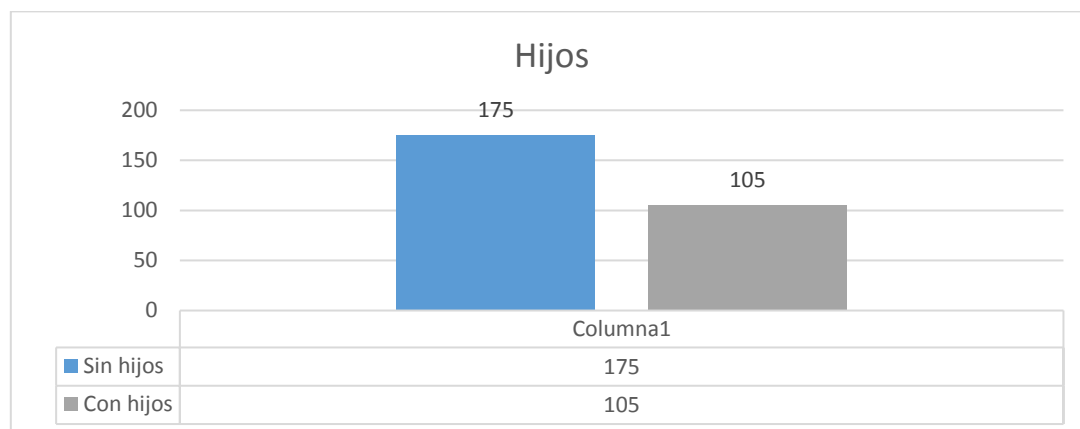
La Mayor parte de la Población es soltera, seguido de la población que vive en unión libre.

Tabla 5 Elaboración propia de acuerdo con la base de datos de Eficacia



La gran Mayoría de la población se encuentra en Nivel educativo Bachiller, seguido del personal con nivel Técnico.

Tabla 6 Elaboración propia de acuerdo con la base de datos de Eficacia



El 62% de la población no tiene hijos, y el 38% si tiene hijos.

Así pues, puede inferirse según los datos recolectados que en la regional Antioquia se cuenta con un público objetivo:

- ✓ en su mayoría joven
- ✓ soltero
- ✓ de nivel socioeconómico medio

- ✓ nivel académico bachiller
- ✓ 38% de ellos con hijos

Estos datos son un insumo fundamental para diseñar las estrategias de beneficios acordes con las necesidades de los colaboradores, y de esta forma lograr resultados positivos, con alto impacto desde un proceso que es vital para el crecimiento de la organización, ya que de ello depende la satisfacción y motivación de los empleados, y un empleado satisfecho es un empleado productivo.

REFERENTE TEORICO

Para el análisis de la información es necesario contar con herramientas conceptuales que orienten las interpretaciones, para el análisis y la generación de propuestas de los aspectos ya mencionados, la teoría de Max Neef; Desarrollo a escala humana, aporta conceptos interesantes ya que plantea una interpretación amplia del desarrollo con una visión diferente, que señala la importancia del ser humano por encima del desarrollo económico, pertinente, teniendo en cuenta en el enfoque humanístico de la organización, permitiendo leer las problemáticas sociales desde otro enfoque y proponiendo a las diferentes disciplinas diseñar nuevas propuestas y metodologías:

- ✓ Plantea: el desarrollo está basado en las personas mas no en los objetos.
- ✓ Propone una articulación orgánica entre desarrollo sostenible (naturaleza, ser humano y tecnología)
- ✓ Parte del desarrollo local (Equipos de campo, equipos administrativos, equipos directivos)
- ✓ Promueve la participación activa y dinámica de todos los actores.

El reconocimiento por ejemplo es una de las necesidades básicas del ser humano planteada por Max Neef, quienes obtienen reconocimientos por su labor se sienten más comprometidos con la empresa y los resultados. Dicha perspectiva teórica y conceptual posibilita tener una mirada global y holística en el análisis de significados, percepciones y vivencias de las situaciones reales de los Colaboradores, en cuanto a su satisfacción laboral y la interacción que tienen dentro de la organización con sus líderes y equipos, su participación y sus sentires, en la búsqueda de alcanzar los objetivos propuestos en la intervención.

REFERENTE CONCEPTUAL

Beneficio: El beneficio es un concepto positivo pues significa dar o recibir algún bien, o sea aquello que satisface alguna necesidad. El beneficio aporta, adiciona, suma, y de él que se obtiene utilidad o provecho. Este beneficio puede ser económico o moral. (Deconceptos.com, 2019)

Beneficios organizacionales: “beneficios son aquellas prestaciones que otorgan las empresas (voluntariamente o por alguna decisión legal o convencional), que persigue como finalidad última solucionarle al empleado situaciones que pueden representar para él algún conflicto, tendiendo a lograr que la asistencia al trabajo y el cumplimiento de sus objetivos laborales con eficiencia y eficacia sean las cuestiones centrales de sus vidas en la esfera profesional”. (Nazario, 2006)pág. 136

Un aspecto importante que debe tenerse en cuenta al diseñar un plan de Beneficios es la afirmación del autor Idalberto Chiavenato afirma que “la remuneración directa -el salario- es proporcional al puesto ocupado, mientras que la indirecta (servicios y beneficios sociales) es común para todos los colaboradores, independientemente del puesto que ocupen en la organización” Como se citó en (Nazario, 2006)pág. 136

“Los beneficios son un conjunto de aportaciones de carácter social, organizadas y reglamentadas adecuadamente y voluntariamente ofrecidas por el empleador más allá de sus obligaciones legales, otorgadas gratuita o semi gratuitamente a sus trabajadores y en forma eventual, a sus familiares, con el objeto de satisfacer necesidades de diversa naturaleza.

“cómo se citó en (La Torella, 2019)pág. 34 a los autores Alfredo Sackmann Bengolea y Miguel A. Suarez Rodríguez en “Administración de recursos humanos – remuneraciones”.

Donde puedo encontrarlos: “Promover un buen clima laboral, mantener la motivación entre los empleados y colaboradores, estimular la innovación, la creatividad y el trabajo colaborativo, ser flexible con los horarios y ofrecer un menú de beneficios que cobijen al funcionario y a su familia son algunas de las características que comparten las empresas consideradas como los mejores lugares para laborar.” (Especial BBVA, 2014) según lo anterior, ofrecer beneficios para los empleados se ha convertido en una de los aspectos más importantes a considerar en las empresas actuales que buscan atraer y fidelizar los mejores talentos, manteniéndose competitivas y vigentes además de aportar al bienestar y la calidad de vida de las personas que hacen parte de ellas.

REFERENCIACIÓN BENEFICIOS QUE BRINDAN OTRAS EMPRESAS

Para tener un referente de lo que ofrecen otras empresas en el mercado se mencionaran 3 planes de beneficios diferentes.

CREST

Primas extralegales: para que sus empleados puedan invertir en sus proyectos, ofrece tres primas extras equivalentes a un salario básico.

Bono de desempeño: año a año se otorga un bono a quienes alcancen sus Metas.

Auxilio de Alimentación: cada mes se otorga un bono para la compra de alimentos en una tarjeta Sodexo

Bono de idiomas: por ser una organización que requiere diferentes niveles idiomáticos, otorga subsidios según el nivel que requiera el cargo que ocupa la persona.

Subsidio pólizas de salud: subsidia el 66 % de la póliza de salud clásica de sura

Seguros de vida: póliza de seguro de vida desde que ingresan a la compañía.

Licencia por Matrimonio: otorga 2 días libres posteriores a la fecha de la boda

Cuponera de permisos: 9 medios días libres para usar durante el año

Vestuario flexible: para que puedan expresar su personalidad por medio de su forma de vestir, son flexibles con el código de vestuario.

Fondo Educativo: Fondo que presta dinero con el fin de que las personas puedan iniciar, retomar o continuar con su educación, y crecer. (video Beneficios CREST)

NESTLÉ:

Su estrategia de motivación a través del programa 'Beneficios flexibles', los empleados cuentan con:

- ✓ un cupo de dinero que pueden gastar en seguro para enfermedades graves.
- ✓ póliza odontológica
- ✓ seguro educativo,
- ✓ regalos (artículo o experiencia que genere bienestar)
- ✓ días libres.

La cifra es igual para todos los trabajadores y está sujeta a los rendimientos de la compañía. (Especial BBVA, 2014)

CUSEZAR:

Su estrategia de motivación la constructora ha implementado algunas ideas prácticas como:

- ✓ el día de la familia Cusezar
- ✓ almuerzos con los líderes y espacios donde la gerencia entrega tarjetas de reconocimiento e invita a compartir un postre a quienes hayan logrado obtener un buen resultado en su desempeño. (Especial BBVA, 2014)

TOTTO:

Su estrategia de motivación cada vez que un trabajador cumple un año en la compañía, todas las jefaturas o direcciones con personal a cargo reciben:

- ✓ un detalle para compartir con sus colaboradores como reconocimiento a su gestión, rol, cargo y responsabilidades. (Especial BBVA, 2014)

TUYA:

Tiempo libre: Medio día para tu salud, Medio día para estar en familia, Medio día para planear tus vacaciones, 1 hora libre a la semana.

Navidad: Regalo de fin de año y Jornada especial en navidad para salir más temprano en las fechas importantes de la temporada

Licencia por Matrimonio: otorga 3 días de licencia por matrimonio

Cine en familia: Boletas para cine para el colaborador y la familia 1 vez al año

Vacaciones extendidas: a solicitud el colaborador puede extender sus vacaciones 5 días

Divide tus vacaciones: se permite dividir las vacaciones en dos momentos diferentes del año, uno de 5 días y otro de 10 días

Cumpleaños: Medio día libre en el cumpleaños y celebración especial por parte de los compañeros con decoración y obsequio en la parte de la jornada a la que asiste. (colaborador directo)

Las propuestas que más llaman la atención tienen que ver con:

- ✓ tiempo libre que involucre las familias y las fechas especiales,
- ✓ tiempo que permita realizar diferentes diligencias como citas médicas, tramites escolares, o espacios de esparcimiento y recreación.

Este tipo de prácticas puede incluso reducir ausentismos como incapacidades innecesarias o renuncias por temor a solicitar un permiso.

Los beneficios deben impactar las diferentes esferas de la vida del colaborador, que en ellos esté inmersa la familia, su vida laboral y su vida personal de una forma práctica y con buena administración de los recursos, para que la rentabilidad de la organización no vaya a verse afectada de ningún modo.

ANEXO PRESENTACIÓN PROYECTO



Qué es ?

Programa que hace parte de la **remuneración indirecta** y es común para todos los colaboradores sin estar sujeto a resultados sobresalientes como en el caso de los reconocimientos, debe contener términos y condiciones.

Nuestro Objetivo

Lograr mayor productividad brindando a los empleados valor agregado para motivarlos y hacerlos sentir importantes para la organización.

A través de...

Beneficios emocionales:
Experiencias mejores para las personas gracias a algo que se les hace o se les brinda, directamente relacionados con sus emociones



Comprometidos Con el Marco estratégico



Propósito:

- ✓ Transformar Vidas



Principios corporativos:

- ✓ Actuamos de manera íntegra
- ✓ Somos una organización humana
- ✓ Celebramos la vocación por un servicio de alto valor
- ✓ Vibramos con pasión por la excelencia y los resultados

Objetivos estratégicos a los que apunta el proyecto:

- ✓ Bien desde el principio
- ✓ Talento de alto desempeño

Plan de Fidelización



Referente Teórico



Desarrollo a Escala Humana

- ✓ Plantea: el desarrollo está basado en las personas más que en los objetos.
- ✓ Propone una articulación orgánica entre desarrollo sostenible (naturaleza, ser humano y tecnología)
- ✓ Parte del desarrollo local (Equipos de campo, equipos administrativos, equipos directivos)
- ✓ Promueve la participación activa y dinámica de todos los actores.

Plan de Fidelización



Enfoque Metodológico



Benchmarking

Es un proceso sistemático, continuo de investigación y aprendizaje para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales.

Empowerment

Significa crear un ambiente en el cual los empleados de todos los niveles sientan que tienen una influencia real sobre los estándares de calidad, servicio y eficiencia del negocio dentro de sus áreas de responsabilidad.

¿Por qué Hablar de Beneficios en el Plan de Fidelización?



Referente Conceptual



¿Que es un beneficio?:

El beneficio es un concepto positivo pues significa dar o recibir algún bien, o sea aquello que satisface alguna necesidad. El beneficio aporta, adiciona, suma, y de él que se obtiene utilidad o provecho. Este beneficio puede ser económico o moral.
(Deconceptos.com, 2019)

Beneficios organizacionales

“beneficios son aquellas prestaciones que otorgan las empresas (voluntariamente o por alguna decisión legal o convencional), que persigue como finalidad última solucionarle al empleado situaciones que pueden representar para él algún conflicto, tendiendo a lograr que la asistencia al trabajo y el cumplimiento de sus objetivos laborales con eficiencia y eficacia sean las cuestiones centrales de sus vidas en la esfera profesional”. (Nazario, 2006)pág. 136

Por qué? Hablar de Plan de Fidelización



Hallazgos



1. Insatisfacción Laboral:

Encuestas realizadas demuestran que los empleados no sienten ganas de continuar a veces en la organización porque sienten alta carga de trabajo sin las justas retribuciones lo que baja el sentido de pertenencia y orgullo.

2. Alta Rotación del Personal:

En el periodo 2018-2019 se ha acumulado una rotación del personal del **161%**, las principales causales han sido motivos familiares, mejor oferta laboral y crecimiento profesional.

3. Resultados inferiores a los esperados:

La Gestión comercial de las asesoras no ha logrado la calificación mínima esperada que es del 80%, al mes de marzo de 2019 se mantuvo en un preocupante 65%.

CICLO DE VIDA DEL COLABORADOR



A cambiar...
desde
Trabajo Social

- ✓ INDUCCIÓN
- ✓ DESARROLLO
- ✓ RETENCIÓN-FIDELIZACIÓN

Ciclo de vida
Del
Colaborador

Momento #1



✓ KIT: Cuaderno – Stiker de Fidelización.



Cumpleaños



Tiempo libre



Aniversario



Navidad



Maxi Semana



Día libre por matrimonio

Bienvenida:

Al firmar el contrato de trabajo con Eficacia S.A se garantiza al colaborador las prestaciones sociales a las cuales tiene derecho: EPS, ARL, CAJA DE COMPENSACIÓN, CESANTIAS, PENSION y SALARIO.

Proceso de inducción: Es la oportunidad de conectar el empleado con la organización, familiarizarlo con la cultura, comunicarle el plan estratégico y el plan de beneficios, este proceso es crucial para la fidelización.

Finalización Inducción y Entrenamiento: (2 meses)

Al finalizar el periodo de prueba, el colaborador ha demostrado **estar calificado** para su rol y comprometido con su labor *(según los indicadores alcanzados y el seguimiento de su jefe directo), es el momento de afianzar su proceso dando acceso a beneficios que en el inicio no tenía, como la posibilidad de tener **tiempo libre**.



- ✓ Asistencia
- ✓ EVALUACIÓN TEORICA conocimiento aspectos basicos
- ✓ Certificación del supervisor.



A cambiar...



Ciclo de vida Del Colaborador



A cambiar...



Ciclo de vida Del Colaborador

Momento # 3



Plan de Desarrollo (+ 6 meses)

Para esta etapa el colaborador cuenta con más confianza en su potencial, para este momento la organización debe estar apoyando su desarrollo, posterior a evaluar competencias y metas, la organización identifica las brechas presentes en el proceso, y a través de actividades puntuales se busca **mejorar el desempeño del colaborador**.

presentando retos diferentes, por medio de Beneficios Educativos y abriendo la posibilidad de acceder al plan carrera. Según Chiavenato 2002 el desarrollo de las personas esta estrechamente relacionado con el desarrollo de sus carreras, que supone la ocupación de cargos cada vez mas elevados y complejos.



A cambiar...



Ciclo de vida Del Colaborador

Momento # 5



Retención (12 meses)

El aniversario debe ser la oportunidad de celebrar la fidelidad del colaborador, el colaborador **debe recibir un agradecimiento por el desempeño** y el tiempo entregado a la organización, además de recibir un beneficio especial. Iniciar de cero con un colaborador implicaría altos costos.



A cambiar...



Ciclo de vida Del Colaborador

Beneficios Otorgados Eficacia



Tiempo Libre



Cumpleaños



Maxi - Semana



Plan de

Fidelización

Navidad



Aniversario



Día libre por matrimonio



Conozcamos los detalles...



BENEFICIOS



1. Tiempo Libre:

4 medios días (tarde o mañana) que el colaborador puede usar para asistir a citas médicas, realizar actividades escolares propias o de sus hijos, realizar trámites personales pendientes o descansar. T y C (personal a partir de 2 meses de labor, redimible 1 media tarde cada 2 meses y hasta noviembre).



2. Maxi semana:

1 vez al año se labora 2 horas diarias más durante 4 días para cumplir con los 48 semanales y obtener un día libre (viernes, por ejemplo) T y C (personal a partir de 6 meses de labor).

Conozcamos los detalles...



BENEFICIOS



3. Aniversario:

Acto simbólico en el que se celebren las personas cuando cumplan años de labor y se premian por ser fieles a la compañía. T y C (personal a partir de 1 año de labor)



4. Día libre por Matrimonio:

Apoyar la familia desde su inicio hace parte de ser una organización humana, se otorga 1 día libre por ocasión del matrimonio (personal a partir de 1 mes de labor)

Conozcamos los detalles...



BENEFICIOS



5. Cumpleaños:

Medio día Libre para celebrar tu cumpleaños en compañía de tu familia y seres queridos, además de un obsequio (merchandising que puede cambiar cada año, como portarretratos mugs termos que refuercen la relación con Eficacia.) por parte de bienestar. T y C (personal a partir de 1 mes de labor)



6. Navidad:

Celebración Navideña para integración del personal, incluye: Cena navideña, obsequios y rifas. T y C (personal a partir de 1 mes de labor) se asigna un presupuesto de 55.000 por persona y se realiza de forma colectiva para todo el equipo.

Beneficios Otorgados aliados



Plan de Fidelización



Nuestras alianzas...



BENEFICIOS



1. Fondo de empleados:

Promueve la cultura del ahorro y realiza préstamos, además de diferentes auxilios para aportar positivamente a la economía de los colaboradores y contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida. Tarifas preferenciales convenios y descuentos en: **Cultura, Deporte, Recreación y turismo, Hogar, Pólizas y Salud, además de diferentes Auxilios.** (personal a partir de la firma del contrato) :



Conozcamos los detalles...

BENEFICIOS



2. Día de la Familia:

Un día de integración familiar en uno de los espacios de la caja de compensación cercanos donde los colaboradores puedan disfrutar de **tiempo de calidad con sus familias, realizar actividades lúdicas y recreativas**, además de integrarse con sus compañeros. T y C (personal a partir de 6 meses de labor)



Conozcamos los detalles...

BENEFICIOS



3. Convenios educativos:

Promover la educación superior por medio de alianzas con el Sena para que ofrezca técnicas y tecnologías en áreas como mercadeo, administración y demás carreras afines. Lograr que otras entidades (privadas) otorguen descuentos. T y C (personal a partir de 1 mes de labor)



Beneficios para la organización



Ruta de solicitud de los beneficios

Que sea de fácil acceso, donde se proporcionen las orientaciones básicas de solicitud y de términos y condiciones además de dejar registro de los beneficios otorgados.

Se proponen opciones como Autogestión en el portal de colaboradores.

Beneficios para la organización



La rotación

En Medellín la rotación se encuentra aproximadamente en 12 personas al mes.
costo mensual aproximado en Medellín :
\$ 9. 815.136

Costo por persona

Procesos internos	\$ 130.000
Exámenes Médicos	\$ 193.280
Dotación	\$ 362.732
Insumos básicos	\$ 38.240
Papelería	\$ 38.265
Formación	\$ 55.411
Total	\$ 817.928

Otros costos para la organización: debe también tomarse en cuenta que la deserción afecta la imagen de la compañía, afecta las curvas de aprendizaje e impide la conformación de equipos solidos

Más Beneficios para la organización



Percepción de Equidad:

Al ofrecer beneficios para todos los empleados y no solo para aquellos que sobresalen



Minimizar la rotación

El plan de beneficios puede disminuir las renuncias voluntarias manteniendo el personal más motivado y diferenciando la organización de otras, las empresas con planes de fidelización atractivos pueden tener rotación por debajo del 1% con una baja inversión.

motivar la puntualidad y disminuir el ausentismo:

Ofrecer tiempo libre que puede obtenerse de forma fácil y sin temor, se pueden disminuir las incapacidades y las ausencias injustificadas.