

GRUPO BANCOLOMBIA: UNA ENTIDAD FINANCIERA HUMANA

ERIKA JOHANNA SERNA JARAMILLO

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PRÁCTICAS ACADÉMICAS
PEREIRA
2011**

GRUPO BANCOLOMBIA: UNA ENTIDAD FINANCIERA HUMANA

ERIKA JOHANNA SERNA JARAMILLO

INFORME DE PRACTICA ACADÉMICA

TUTOR

VIVIANA RACERO

TRABAJADORA SOCIAL

MSC. ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO HUMANO ORGANIZACIONAL

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRÁCTICAS ACADÉMICAS

PEREIRA

2011

AUTORIZACIÓN

Yo, Erika Johanna Serna Jaramillo, mayor de edad, vecino de Pereira, identificado con la Cédula de Ciudadanía N° 1.093.218.746 de Santa Rosa de Cabal actuando en nombre propio, en mi calidad de autor del informe de práctica empresarial, denominado: Grupo Bancolombia: Una entidad financiera humana presentado como requisito para optar el título de Administrador de Empresas , en el año 2011 , hago entrega del ejemplar respectivo y de sus anexos de ser el caso, en formato digital o electrónico (CD-ROM) y autorizo a LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA, para que en los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas sobre la materia, utilice y use en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) y los demás derechos comprendidos en aquellos, que me corresponden como creador de la obra objeto del presente documento. También autorizo a que dicha obra sea incluida en bases de datos. Esta autorización la hago siempre que mediante la correspondiente cita bibliográfica se le de crédito a mi trabajo como autor.

Con todo, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada con arreglo al artículo 30 de la Ley 23 de 1982. PARÁGRAFO: La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato virtual, electrónico, digital, óptico, usos en red, internet, extranet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

EL AUTOR - ESTUDIANTES, manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y la realizó sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de su exclusiva autoría y tiene la titularidad sobre la misma. PARÁGRAFO: En caso de presentarse cualquier reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión, EL ESTUDIANTE - AUTOR, asumirá toda la responsabilidad, y saldrá en defensa de los derechos aquí autorizados; para todos los efectos la Universidad actúa como un tercero de buena fe.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Dra. Sonia Helena Cardona por la oportunidad de realizar mi práctica empresarial en el Grupo Bancolombia, por su confianza, acompañamiento y asesoría en mi formación profesional.

A Anyi Johana Sánchez por su apoyo y colaboración.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	16
1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	17
1.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	17
1.1.1 Antecedentes	17
Bancolombia.....	18
Conavi	18
Corfinsura	19
1.2 MISIÓN.....	19
1.3 VISIÓN	19
1.4 VALORES	20
1.5 SERVICIOS QUE PRESTA.....	20
2. DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE INTERVENCIÓN.....	24
3. EJE DE INTERVENCIÓN.....	33
4. JUSTIFICACIÓN DEL EJE DE INTERVENCIÓN	35
5. OBJETIVOS	36
5.1 OBJETIVO GENERAL	36
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	36
6. BIENESTAR LABORAL: NUEVO RETO DE LAS EMPRESAS HUMANAS.....	37
7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PLANEADAS	43
8. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	45
8.1 ESFERA FÍSICA	45
8.1.1 TORNEO DE BOLOS	45
8.1.1.1 Objetivo General	45
8.1.1.2 Metodología	45
8.1.1.3 Participación.....	46
8.1.1.4 Resultados	48
8.1.2 PAUSAS ACTIVAS	57

8.1.2.2 MASAJE TAILANDÉS	57
8.1.2.2.1 Metodología	57
8.1.2.2.2 Participación	57
8.1.2.3 FISIOTERAPIA.....	58
8.1.2.3.1 Metodología	58
8.1.2.3.2 Participación	58
8.1.3 TALLER ALIMENTACIÓN Y VIDA SALUDABLE	60
8.1.3.1 Objetivo General	60
8.1.3.2 Metodología	60
8.1.3.3 Participación.....	60
8.1.3.4 Resultados	61
Los funcionarios opinan.....	65
8.1.4 MUNDIALITO	67
8.1.4.1 Objetivo General	67
8.1.4.2 Metodología	67
8.1.4.3 Participación.....	67
8.1.4.4 Resultados	73
8.1.5 VACACIONES RECREATIVAS	76
8.1.5.1 Objetivo General	76
8.1.5.2 Metodología	76
8.1.5.3 Participación.....	76
8.1.6 JORNADA DE SALUD Y ACONDICIONAMIENTO FISICO.....	78
8.1.6.1 Objetivo General	78
8.1.6.2 Metodología	78
8.1.6.3 Participación.....	78
8.1.7 JORNADA PSICOFISICA	80
8.1.7.1 Objetivo General	80
8.1.7.2 Metodología	80
8.1.7.3 Participación.....	80
8.1.8 TAMIZAJE NUTRICIONAL	81

8.1.8.1 Objetivo General	81
8.1.8.2 Metodología	81
8.1.8.3 Participación.....	81
8.1.9 FIESTA NAVIDEÑA INFANTIL	82
8.1.9.1 Objetivo General	82
8.1.9.2 Metodología	82
8.1.9.3 Participación.....	82
8.2 ESFERA MENTAL.....	83
8.2.1 TALLER DE SERVICIO PARA APRENDICES SENA.....	83
8.2.1.2 Objetivo General	83
8.2.1.3 Metodología	83
8.2.1.4 Participación.....	83
8.2.2 TALLERES DE MANUALIDADES	84
8.2.2.1 Objetivo General	84
8.2.2.2 Metodología	84
8.2.2.3 Participación.....	84
8.2.3 TALLER COMUNICACIÓN ASERTIVA	85
8.2.3.1 Objetivo General	86
8.2.3.2 Metodología	86
8.2.3.3 Participación.....	86
8.2.3.4 Resultados	87
Los funcionarios opinan.....	92
8.2.4 CAPACITACIÓN EN HABILIDADES SOCIALES Y FORTALECIMIENTO DEL VÍNCULO LABORAL	94
8.2.4.1 Objetivo General	94
8.2.4.2 Objetivos Específicos	94
8.2.4.3 Metodología	94
8.2.4.4 Participación.....	95
8.2.4.5 Desarrollo	95
8.2.4.6 Resultados	96
8.2.5 TALLER PNL.....	110

8.2.5.1 Objetivo General	110
8.2.5.2 Metodología	110
8.2.5.3 Participación.....	110
8.3 ESFERA SOCIAL	112
8.3.1 CARRUSEL LÚDICO	112
8.3.1.1 Participación	112
8.3.2 RECOGIENDO FRUTOS DE SOLIDARIDAD	114
10. RECOMENDACIONES.....	116
11. REFERENCIAS.....	117
11. APÈNDICES.....	120

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Estructura Organizacional Vicepresidencia Gestión de lo Humano Grupo Bancolombia.....	23
Ilustración 2. Generadores del conflicto en el hogar	24
Ilustración 3. ¿Considera que la nutrición en su hogar es adecuada	25
Ilustración 4. Índice de masa corporal.....	25
Ilustración 5. Actividades deportivas y/o culturales en el tiempo libre que realiza actualmente-hombres.....	26
Ilustración 6. Actividades deportivas y /o culturales en el tiempo libre que le gustaría realizar- Hombres.....	26
Ilustración 7. Actividades deportivas y/o culturales en el tiempo libre que realiza actualmente- mujeres.....	27
Ilustración 8. Actividades deportivas y/o culturales en el tiempo libre que le gustaría realizar- Mujeres.....	27
Ilustración 9. Cursos de preferencia.....	28
Ilustración 10. Distribución por riesgo cardiovascular según perímetro abdominal de los trabajadores.....	29
Ilustración 11. Distribución según hábitos desfavorables de los trabajadores	30
Ilustración 12. Distribución por resultado de índice de masa corporal de los trabajadores	30
Ilustración 13. Recomendaciones realizadas a los trabajadores examinados	31
Ilustración 14. Esquema de la materialización de los objetivos de bienestar	39
Ilustración 15. Programa de bienestar laboral Grupo Bancolombia Julio a Diciembre de 2011- Desagregado por esferas.....	43
Ilustración 16. Programa de Bienestar laboral Grupo Bancolombia Región Sur Eje Cafetero- Julio a Diciembre 2011	44
Ilustración 17. Metodología torneo de bolos.....	46
Ilustración 18. Participación por ciudades: Torneo de Bolos región sur eje cafetero	47
Ilustración 19. Participación porcentual por ciudad: Torneo de bolos región sur eje cafetero	47
Ilustración 20. ¿Esta actividad contribuye al mejoramiento de la calidad de vida? Pereira- Armenia y Manizales	49
Ilustración 21. ¿Esta actividad facilita la integración con sus compañeros de trabajo? Pereira- Armenia y Manizales	50

Ilustración 22. ¿Esta actividad genera beneficios personales y/o grupales? Pereira-Armenia y Manizales	51
Ilustración 23. ¿El lugar es apropiado para el desarrollo de la actividad? Pereira-Armenia y Manizales	52
Ilustración 24. ¿El servicio ofrecido por la bolera fue apropiado? Pereira- Armenia y Manizales	53
Ilustración 25. ¿La logística del evento fue apropiada? Pereira, Armenia y Manizales	54
Ilustración 26. Imagen 1. Torneo de Bolos Manizales	56
Ilustración 27. Imagen 2. Torneo de Bolos Pereira	56
Ilustración 28. Sucursales que participaron en el programa de pausas activas masaje tailandés	58
Ilustración 29. Sucursales que participaron en el programa de pausas activas fisioterapia.....	59
Ilustración 30. Sucursales que participaron en el taller de alimentación saludable	60
Ilustración 31. Participación en términos porcentuales en el taller de alimentación saludable	61
Ilustración 32. ¿Esta actividad contribuye a su formación profesional?	62
Ilustración 33. ¿Esta actividad contribuye a su vida personal?	62
Ilustración 34. ¿Considera que este tipo de actividades aporta al mejoramiento de su calidad de vida?.....	63
Ilustración 35. ¿El conferencista muestra dominio del tema y actualización del conocimiento?	64
Ilustración 36. ¿El conferencista estimula la participación entre los asistentes y responde adecuadamente?.....	64
Ilustración 37. Talleres que le gustaría recibir en el futuro	65
Ilustración 38. Imagen 3. Equipo de futbol masculino de Pereira: Colombia.....	68
Ilustración 39. Imagen 4. Equipo de futbol masculino de Pereira: Francia.....	68
Ilustración 40. Imagen 5 equipo masculino de futbol Pereira: España	69
Ilustración 41. Imagen 6 equipo masculino de futbol Pereira: Argentina	69
Ilustración 42. Imagen 7. Equipo femenino de futbol Pereira	70
Ilustración 43. Imagen 8 equipo masculino de futbol armenia: Alemania.....	70
Ilustración 45. Imagen 9. Equipo masculino de futbol del valle: Inglaterra	71
Ilustración 44. Imagen 10 equipo femenino de futbol armenia: Colombia	71
Ilustración 46. Imagen 11 equipo femenino de futbol dle valle: Brasil	71
Ilustración 47. Imagen 11 equipo femenino de futbol del valle: Brasil	72
Ilustración 48. Imagen 12. Ganadores Mundialito Pereira.....	73
Ilustración 49. Imagen 13. Campeón equipo femenino Armenia.....	74
Ilustración 50. Imagen 14 campeón equipo masculino armenia.....	74

Ilustración 51. Imagen 15. Visita a la Escuela de Carabineros Alejandro Gutiérrez	77
Ilustración 52. Imagen 16 Show canino escuela de carabineros Alejandro Gutiérrez	77
Ilustración 53. Imagen 17. Jornada de salud y acondicionamiento físico en Pereira	79
Ilustración 54. Imagen 18. Clase de baile en Sante Bleu Pereira.....	79
Ilustración 55. Sucursales que participaron en el tamizaje nutricional en Armenia	81
Ilustración 56. Imagen 19. Taller de servicios para aprendices Sena	83
Ilustración 57. Participación primer taller 2 agujas Manizales	84
Ilustración 58. Participación taller 2 agujas en la ciudad de Pereira.....	85
Ilustración 59. Imagen 20. Taller de manualidades Pereira	85
Ilustración 60. Sucursales que participaron en el taller de comunicación asertiva	86
Ilustración 61. ¿Esta actividad contribuye a su formación profesional?	87
Ilustración 62. ¿Esta actividad contribuye al mejoramiento de sus relaciones laborales?.....	88
Ilustración 63. ¿Esta actividad contribuye a su vida personal?	88
Ilustración 64. ¿Considera que este taller facilita la integración con sus compañeros de trabajo?.....	89
Ilustración 65. ¿Considera que este tipo de actividades aporta al mejoramiento de su calidad de vida?.....	90
Ilustración 66. ¿El conferencista muestra dominio del tema y actualización del conocimiento?	90
Ilustración 67. Actitud del facilitador frente a los participantes y compromiso con el grupo	91
Ilustración 68. ¿El conferencista estimula la participación entre los asistentes y responde adecuadamente?.....	91
Ilustración 69. ¿Qué taller le gustaría recibir en un futuro?	92
Ilustración 70. ¿Cómo califica la contribución de la actividad a su formación profesional?.....	97
Ilustración 71. ¿Cómo califica la contribución de la actividad al mejoramiento de sus relaciones laborales?.....	98
Ilustración 72. ¿Cómo califica la contribución de esta actividad a su vida personal?	98
Ilustración 73. Cordialidad, amabilidad, respeto y disposición de los capacitadores	99
Ilustración 74. Dominio de los profesionales sobre los temas tratados	99
Ilustración 75. Calificación del acompañamiento por los profesionales en los espacios de reflexión y de pareja	100

Ilustración 76. ¿Cómo califica la creatividad de las actividades empleadas en el taller?	100
Ilustración 77. Infraestructura y servicio del Spa sin estrés- sabor y presentación del menú.....	101
Ilustración 78. Calificación de la logística del evento	102
Ilustración 79. ¿Qué tan satisfecho se siente con el taller al que asistió?	103
Ilustración 80. ¿Considera que este programa le agregó valor al desempeño de su rol?	103
Ilustración 81. Nivel de cumplimiento de los objetivos, relevancia de los temas tratados, ejemplos y ejercicios utilizados en el taller	104
Ilustración 82. Aplicación de los conocimientos aprendidos.....	105
Ilustración 83. Actitud de los facilitadores frente a los participantes y compromiso con el grupo.....	106
Ilustración 84. Dominio del tema y actualización del conocimiento	107
Ilustración 85. Estimula la participación entre los asistentes y responde adecuadamente.....	108
Ilustración 86. Logística y cumplimiento	109
Ilustración 87. Sucursales que participaron en el taller de PNL en la ciudad de Pereira.....	110
Ilustración 88. Imagen 21. Taller PNL oficina principal Pereira	111
Ilustración 89. Imagen 21. Funcionarios y sus familias en la vereda Caimalito...	112
Ilustración 90. Imagen 22. Niños disfrutando de las actividades del carrusel lúdico	113
Ilustración 91. Imagen 23. Mi negocio haciendo entrega de los kits escolares con los que apoya la campaña	114
Ilustración 92. Imagen 23 Grupo Bancolombia: una entidad financiera humana	117

TABLA DE APENDICES

Apéndice 1. Encuesta de satisfacción Torneo de bolos	120
Apéndice 2. Encuesta de satisfacción taller alimentación saludable.....	121
Apéndice 3. Encuesta de satisfacción taller comunicación asertiva.....	122
Apéndice 4. Encuesta de satisfacción taller en habilidades y fortalecimiento del vínculo laboral Zona Risaralda y norte del valle	123
Apéndice 5. Encuesta de satisfacción taller en habilidades sociales y fortalecimiento de vínculos laborales zona Quindío y centro del valle	124

SINTESIS

La nueva visión del Grupo Bancolombia: "Ser una entidad financiera más humana", es la clara muestra del interés de la compañía por su cliente interno, sus necesidades, su desarrollo y su bienestar en el trabajo.

Es así como desde la Gerencia de Gestión de lo Humano de la Región Sur Eje Cafetero se plantean y ejecutan programas que procuran el equilibrio emocional y laboral de los trabajadores, desde las esferas fundamentales del Ser Humano: física, mental y social, que tienen como finalidad el mejoramiento continuo de la calidad de vida de los funcionarios.

PALABRAS CLAVES

Bienestar laboral, necesidades humanas, cultura organizacional, calidad de vida en el trabajo, clima organizacional, satisfacción laboral

ABSTRACT

The new vision of Bancolombia "Being a financial institution more humane" is a clear indication of the interest of the company for its internal customers, their needs, their development and welfare at work.

Thus, from the Human Management is planning and implementing programs that seek emotional balance and employment of workers from the key areas of human being: physical, mental and social, which have as purpose of continuous improvement of quality of life for employees.

KEYWORDS

Labour Welfare, human needs, organizational culture, quality of work life, organizational climate, job satisfaction

GRUPO BANCOLOMBIA

UNA ENTIDAD FINANCIERA HUMANA

En 2011 declaramos que queremos ser un Grupo Financiero más humano, donde las relaciones entre individuos estén basadas en la confianza y nuestros líderes obren con respeto y amor hacia sus equipos y sus clientes.

Dr. Augusto Restrepo

Vicepresidente Gestión de lo Humano

Grupo Bancolombia

INTRODUCCION

El Grupo Bancolombia es una entidad financiera preocupada por sus grupos de interés entre ellos los clientes externos e internos, en este orden de ideas se prioriza el servicio al cliente y el bienestar de los funcionarios.

Es así como surge la necesidad de diseñar un programa de bienestar laboral para la Región Sur Eje Cafetero que garantice la intervención en las esferas humanas fundamentales a saber: física, mental y social propiciando mejores condiciones laborales en búsqueda de un mejoramiento continuo de la calidad de vida de los colaboradores.

El presente informe sustenta la práctica empresarial de la estudiante Erika Johanna Serna Jaramillo del programa de Administración de Empresas de la Universidad Católica de Pereira en el segundo semestre de 2011; dónde se desarrolla el programa de bienestar social que tiene impacto en el eje cafetero.

1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

El 14 de septiembre de 2004 los accionistas principales de Bancolombia, Conavi y Corfinsura, decidieron promover el inicio de los estudios encaminados a determinar la conveniencia de la integración, en una sola entidad, de estas empresas. Es así como se da inicio a un proceso de fusión, el cual contó con el aval definitivo de la Superintendencia Bancaria de Colombia el 22 de julio de 2005.

Posteriormente el 30 de julio de 2005, ante el notario número 29 de Medellín, los doctores Jorge Londoño Saldarriaga, Presidente de Bancolombia, Rodrigo Velásquez Uribe en representación de Corfinsura y Luis Fernando Muñoz Serna en representación de Conavi, firmaron la escritura pública por la cual se perfeccionó la fusión entre estas tres entidades.

Con la firma de la escritura pública comenzó a operar una Organización líder que tiene al servicio de los colombianos una amplia red de oficinas y cajeros automáticos en todo el país a disposición de sus clientes y cerca de 12 mil empleados comprometidos con la excelencia, para garantizar el mejor servicio.

1.1.1 Antecedentes

Suramericana de Inversiones directamente y a través de sus filiales, participa en más de 100 empresas de gran variedad de sectores, como los seguros, seguridad social, financiero, cementos, alimentos, comercio y textil, entre otros, y su inversión también está presente en la comunidad Andina y en Centro América.

En ese sentido, para enfrentar los retos que hoy demanda la globalización en el mercado financiero, durante 2004 la Junta Directiva de Suramericana de Inversiones S.A. principal accionista de Bancolombia, Conavi y Corfinsura, analizó la posibilidad de promover los estudios encaminados a determinar la conveniencia de la integración de estas tres compañías en una sola entidad. Finalmente esta decisión se anunció públicamente el 14 de septiembre de 2004.

Este proyecto tienen como propósito aprovechar al máximo las sinergias y complementariedades naturales entre los tres negocios, cuyas marcas tienen un altísimo reconocimiento en el mercado. La integración permitió conformar un solo banco, más fuerte, con mejores servicios para sus clientes, mayor rentabilidad

para sus accionistas y nuevas oportunidades de crecimiento para sus empleados.

Con la integración, sin duda, se aprovechó el conocimiento, la experiencia y la calidad del equipo humano de cada compañía, y dio origen a una nueva cultura fundamentada en sólidos principios y valores, que sumados a la excelencia en el servicio que caracteriza a las tres empresas, conformaron las mayores fortalezas de la nueva entidad.

Bancolombia

En 1875 el entonces Banco de Colombia abrió sus puertas como una respuesta para atender las necesidades de servicios financieros que surgían en la economía colombiana. En ese momento fue catalogado como la entidad líder en la promoción del ahorro entre los colombianos, servicio en el que atendió más de un millón de personas.

La institución se consolida en 1998 con la fusión del Banco Industrial Colombiano y del Banco de Colombia, y con la posterior integración estratégica del Banco y su grupo de filiales, permitiéndole constituir una Organización con el conocimiento, el tamaño, la red y la infraestructura necesaria para asumir una posición de liderazgo en la industria financiera colombiana.

Conavi

En octubre de 1972, directivos de empresas antioqueñas gestan la idea de crear una Corporación de Ahorro y Vivienda, que se cristaliza el 14 de febrero de 1974 con el nacimiento de la “Corporación Nacional de Ahorro y Vivienda Conavi” y la posesión, ante la Superintendencia Bancaria, del doctor Luis Alberto Villegas Moreno, como primer gerente de Conavi

El 1 de abril de 1974, se abre al público la primera oficina Conavi en Junín, ubicada en el centro de la ciudad de Medellín. En ese momento se inicia la historia de un banco que se ha caracterizado por su proyección y cercanía con los colombianos.

Con paso firme y seguro y con el lema ser "la primera empresa de servicios del país", Conavi fue pionera, en el sistema financiero nacional, en cuanto a la introducción e implementación de tecnología para ofrecer el mejor y más

avanzado servicio a los clientes. En febrero de 2000 se aprobó la conversión de Corporación a Banco y fue en abril de 2001 cuando se cambió la denominación y se identifica como Banco Comercial y de Ahorros con la sigla Conavi.

Corfinsura

El 1 de julio de 1993 nació la Corporación Financiera Nacional y Suramericana S.A. **Corfinsura**, como resultado de la fusión de la Corporación Financiera Nacional S.A. que ya venía prestando sus servicios desde 1959, y la Corporación Financiera Suramericana S.A.

A través de su actividad de más de cuarenta años, **Corfinsura** ha adquirido un buen nombre en el medio, gracias a su amplio conocimiento del sector financiero y empresarial, así como de la economía del país y de su entorno regulatorio.

Durante su trayectoria **Corfinsura** alcanzó liderazgo y proyección en el sector financiero colombiano así como un importante reconocimiento por la excelencia y la seriedad en el manejo de sus negocios.

1.2 MISIÓN

Somos el mejor aliado de los clientes en la satisfacción de sus necesidades financieras. Proveemos una amplia gama de productos y servicios con innovación, eficiencia y amabilidad, y generamos valor a nuestros clientes, colaboradores, accionistas y a la comunidad.

1.3 VISIÓN

Ser una Organización comprometida con la excelencia, que satisface las necesidades financieras de los clientes, con soluciones integrales e innovadoras.

1.4 VALORES

- Integridad: actuamos dentro de los más rigurosos principios éticos y legales.
- Transparencia: actuamos de manera clara, consistente y oportuna.
- Respeto por las personas: damos un trato digno a las personas y valoramos sus diferencias.
- Responsabilidad social: somos un factor de desarrollo de las comunidades en donde estamos presentes.
- Actitud de servicio: somos amables, oportunos y eficaces en la prestación de nuestros servicios.
- Trabajo en equipo: valoramos y fomentamos el aporte de las personas para el logro de los objetivos comunes.
- Alto desempeño: superamos continuamente nuestras metas y optimizamos el uso de recursos, para crear valor.
- Orientación al cliente: construimos relaciones de largo plazo con nuestros clientes, que son nuestra razón de ser.
- Actitud positiva: disfrutamos de lo que hacemos y estamos en una búsqueda permanente de posibilidades.
- Confianza: generamos credibilidad y manejamos responsablemente la información.

1.5 SERVICIOS QUE PRESTA

A partir de la integración entre Bancolombia, Conavi, Corfinsura y sus filiales, nació para el país un Grupo sólido, que ha crecido para ofrecer un amplio portafolio de productos y servicios, se compromete con la generación de valor y la

solución a las necesidades financieras de sus clientes en diferentes países del mundo.

El Grupo Bancolombia cuenta con negocios especializados que permite ofrecer a los clientes soluciones integrales, innovadoras y asesoría personalizada sobre la mejor forma de invertir o administrar su dinero.

El Grupo Bancolombia como entidad bancaria presta servicios en: captación de dinero por medio de cuentas de ahorro, CDT y fiducias; además servicios de colocación de dinero como: prestamos de libre inversión, vivienda, vehículos o educación.

Servicios enfocados en el desarrollo económico del país, por medio de préstamos a los diferentes sectores económicos, entre ellos el sector de la construcción, el sector agrícola entre otros. También brinda asesoría en banca de inversión por medio de su filial Valores Bancolombia.

Asesoría en comercio internacional, asesoría en régimen cambiario y consultoría lo que facilita un manejo integral y eficiente de la tesorería. Además cuenta con la banca virtual facilitando el proceso, siendo este más ágil y cómoda para los clientes. Servicio de recaudo y compra de facturas, recepción y envío de remesas desde y hacia el exterior.

El Grupo Bancolombia cuenta con líneas especializadas de negocio y filiales en el exterior.

Líneas Especializadas de Negocio:

- Fiduciaria Bancolombia- Sociedad Fiduciaria
- Banca de Inversión Bancolombia S.A -Corporación Financiera
- Factoring Bancolombia S.A- Compañía de Financiamiento Comercial
- Renting Colombia S.A
- Valores Bancolombia S.A - Sociedad Comisionista de Bolsa
- Valores Bancolombia Panamá S.A
- Leasing Bancolombia S.A- Compañía de Financiamiento Comercial y sus Subfiliales:
- Sutecnología
- Suleasing Internacional

Filiales del exterior:

- Bancolombia Panamá- Cayman
- Bancolombia Miami Agency
- Bancolombia Puerto Rico

1.6 NÚMERO DE EMPLEADOS

El Grupo Bancolombia es una organización con presencia en todo el territorio Nacional, además de las oficinas en Panamá, Cayman, Puerto Rico, Peru y Miami. Cuenta con alrededor de 30.000 empleados: Funcionarios Bancolombia, filiales, Sodexo, temporales y aprendices.

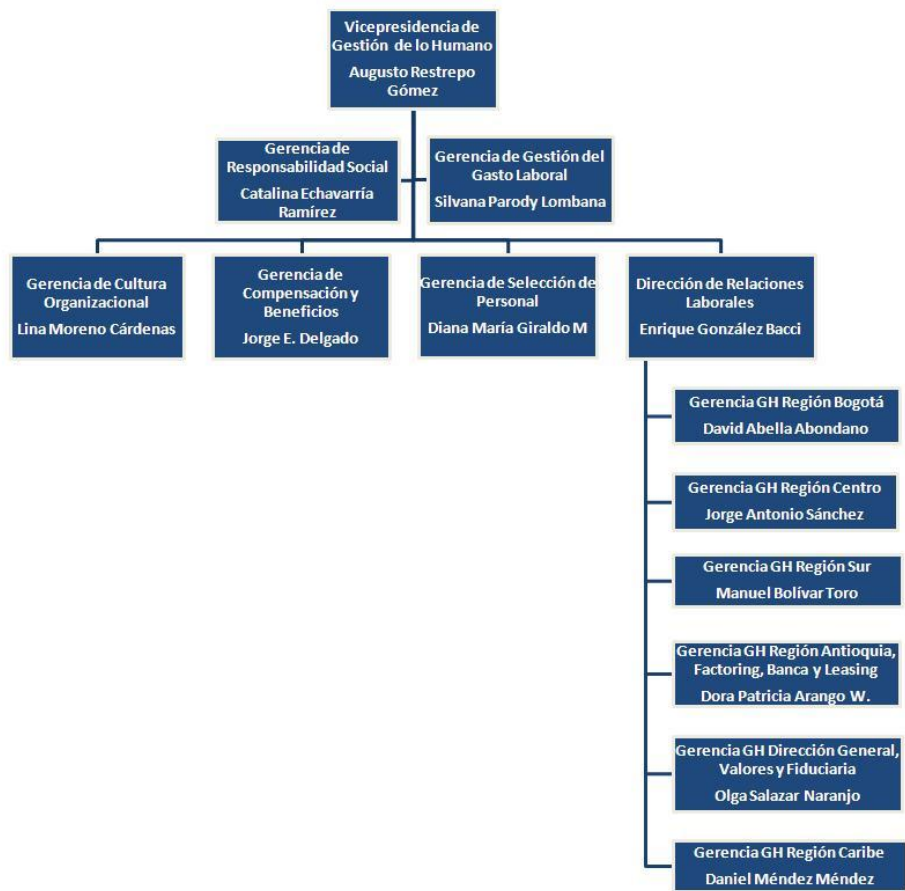
1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional del Grupo Bancolombia es extensa, cuenta con seis vicepresidencias a saber: jurídica y secretaria general, ejecutiva, auditoria, financiera, gestión de lo humano y riesgos; estas a su vez se componen de gerencias

La vicepresidencia de lo humano, área a la cual estoy vinculada en mi practica académica, está conformada por la gerencia de responsabilidad social y la gerencia del gasto laboral que a su vez se componen de la gerencia de cultura organizacional, la gerencia de compensación y beneficios, la gerencia de selección de personal y la dirección de relaciones laborales, ésta última se divide en gerencia de gestión de lo humano de las cinco regiones del país más valores y fiduciaria. (Ver ilustración 1).

La zona eje cafetero, norte y centro de valle pertenece a la región sur, conformada por la analista: Dra. Sonia Helena Cardona y Anyi Johana Sánchez, auxiliar de departamento.

Ilustración 1 Estructura Organizacional Vicepresidencia Gestión de lo Humano Grupo Bancolombia



Fuente: Intranet Grupo Bancolombia

2. DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE INTERVENCIÓN

Para la realización del diagnóstico del área de intervención fue necesario recurrir a fuentes primarias y secundarias utilizando dos herramientas a saber: revisión documental y entrevista. Se presenta a continuación la información recolectada.

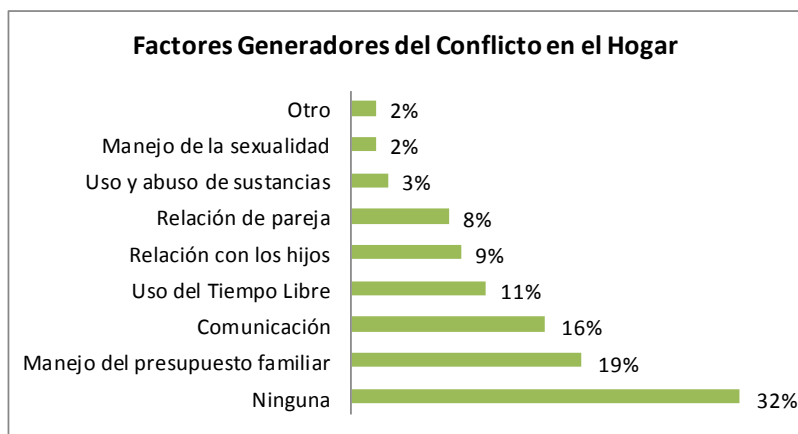
El estudio realizado por Confamiliares Caldas en el año 2009, se proyectó de manera censal contemplando el universo de colaboradores (207), sin embargo dadas las condiciones del proceso sólo se contó con la participación de 104 funcionarios.

Un porcentaje de la información fue recolectada por Confamiliares a través de auxiliares de investigación con formación profesional, mediante formulario estructurado, otro porcentaje estuvo a cargo de los directores de servicio de las oficinas de Bancolombia Manizales.

Entre la información más relevante para la construcción del Plan de Práctica, encontramos datos que permiten identificar el estado actual de aspectos familiares, físicos y de actividades deportivas y lúdicas.

En el aspecto familiar se encuentra que el 32% de los funcionarios de Bancolombia S.A encuestados consideran que no existen factores generadores de conflictos en sus hogares, sin embargo se observa una participación considerable de otros factores a saber: manejo del presupuesto familiar, comunicación, uso del tiempo libre, relación con los hijos y relación de pareja. (Ver ilustración 2)

Ilustración 2. Generadores del conflicto en el hogar

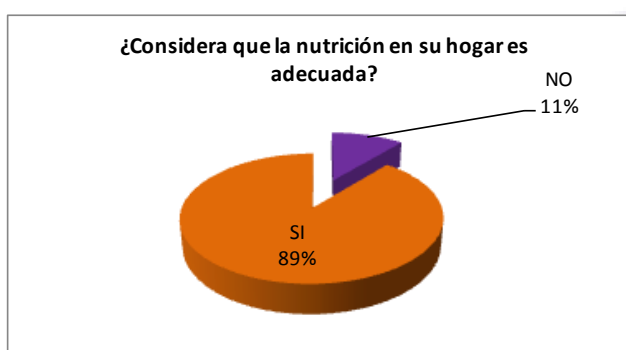


Fuente: Condiciones de bienestar y calidad de vida de los colaboradores de Bancolombia-Confamiliares Caldas 2009

En cuanto a las condiciones físicas y nutricionales, el 89% de los funcionarios encuestados consideran que la nutrición en su hogar es adecuada, mientras un 11% considera que no es adecuada (Ver ilustración 3). Por otro lado el índice de masa corporal en el 73% de los funcionarios encuestados es normal, sin embargo el 22% presenta sobrepeso, lo que evidencia un factor crucial a tratar en los programas de bienestar laboral. (Ver ilustración 4).

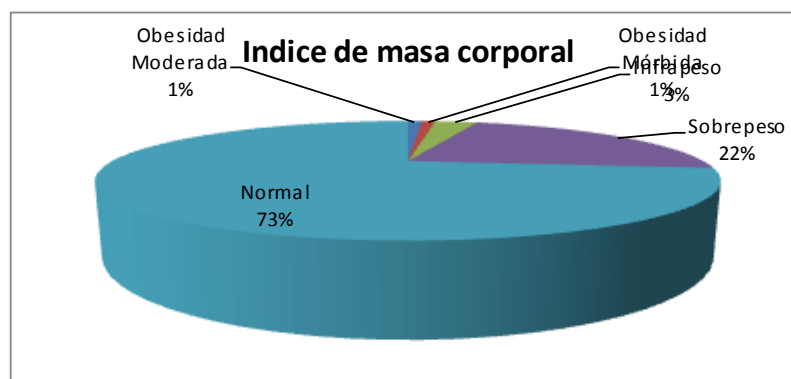
Si se relaciona esta información podría concluirse que a pesar de que los funcionarios consideran que la nutrición en sus hogares es buena, es necesario reforzar la información educando con programas de alimentación y vida saludable que permita disminuir el porcentaje de personas con sobrepeso.

Ilustración 3. ¿Considera que la nutrición en su hogar es adecuada



Fuente: Condiciones de bienestar y calidad de vida de los colaboradores de Bancolombia-Confamiliares Caldas 2009

Ilustración 4. Índice de masa corporal



Fuente: Condiciones de bienestar y calidad de vida de los colaboradores de Bancolombia-Confamiliares Caldas 2009

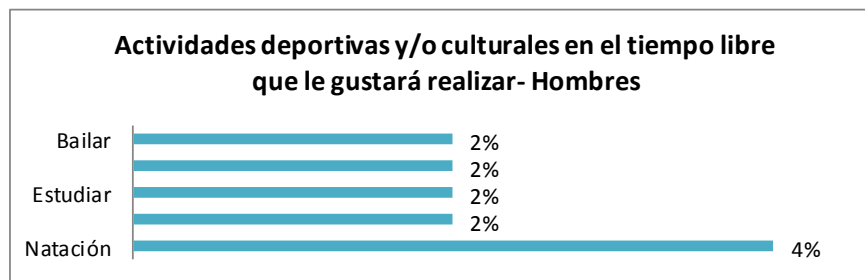
Se evidencia además la baja participación en actividades deportivas y/o culturales tanto en hombres como en mujeres. En cuanto a los hombres el 8% de los encuestados practica el futbol, mientras el 4% cine y caminar; entre las actividades que le gustaría realizar en un futuro, la natación tiene la mayor participación, sin embargo ésta sigue siendo muy baja. (Ver ilustraciones 5 y 6).

Ilustración 5. Actividades deportivas y/o culturales en el tiempo libre que realiza actualmente-hombres



Fuente: Condiciones de bienestar y calidad de vida de los colaboradores de Bancolombia-Confamiliares Caldas 2009.

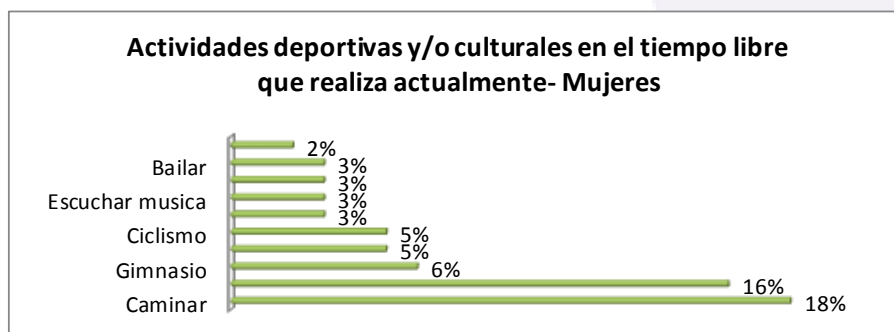
Ilustración 6. Actividades deportivas y /o culturales en el tiempo libre que le gustaría realizar- Hombres



Fuente: Condiciones de bienestar y calidad de vida de los colaboradores de Bancolombia-Confamiliares Caldas 2009

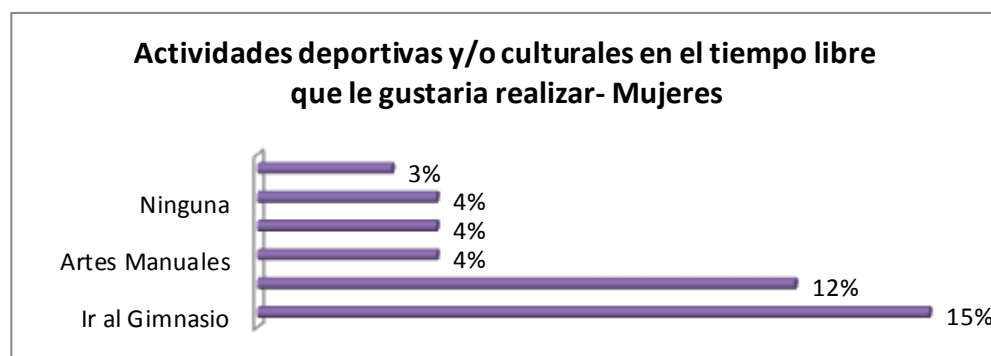
De acuerdo a la información encontrada en la ciudad de Manizales la mayoría de las mujeres no realiza ninguna actividad deportiva y/o cultural, sin embargo algunas optan por caminar o ir al gimnasio. Entre las actividades que le gustaría realizar en el futuro encontramos en orden de participación: ir al gimnasio y natación. (Ver ilustraciones 7 y 8)

Ilustración 7. Actividades deportivas y/o culturales en el tiempo libre que realiza actualmente- mujeres



Fuente: Condiciones de bienestar y calidad de vida de los colaboradores de Bancolombia-Confamiliares Caldas 2009

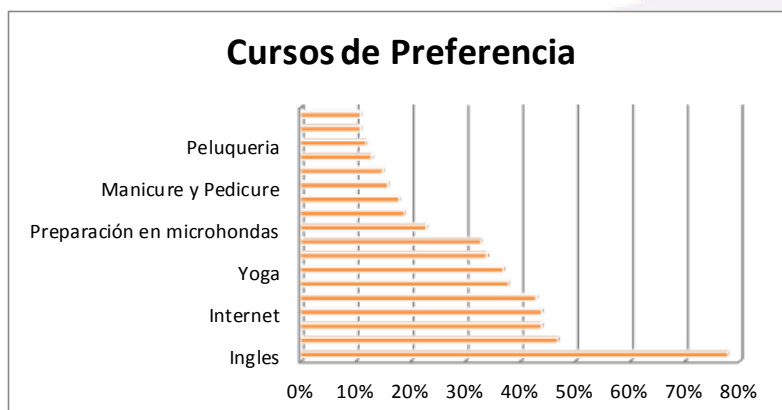
Ilustración 8. Actividades deportivas y/o culturales en el tiempo libre que le gustaría realizar- Mujeres



Fuente: Condiciones de bienestar y calidad de vida de los colaboradores de Bancolombia-Confamiliares Caldas 2009

Se indagó además por los cursos de preferencia, encontrando que los cursos de inglés se encuentran en el primer lugar, seguido de carnes y ensaladas, conducción, yoga y masajes. (Ver ilustración 9).

Ilustración 9. Cursos de preferencia



Fuente: Condiciones de bienestar y calidad de vida de los colaboradores de Bancolombia-Confamiliares Caldas 2009

Esta información sirve de insumo para el diseño del plan de práctica que responda a las necesidades evidenciadas, permitiendo un mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios de Bancolombia S.A.

Otra fuente importante consultada fue el Diagnóstico de condiciones de salud exámenes médicos periódicos con énfasis osteomusculares y cardiovascular, realizado por Previsión Prevención Integral en Salud Ocupacional.

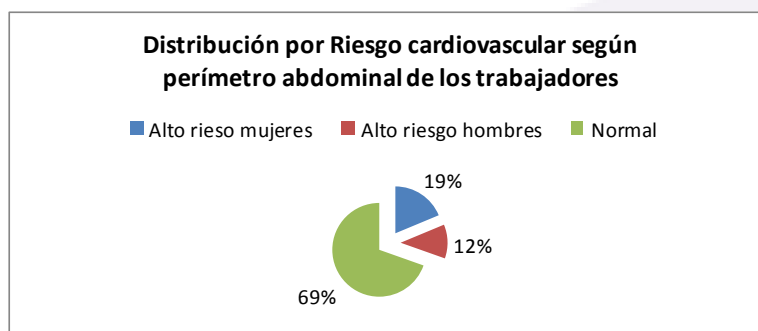
Durante los meses de octubre y noviembre de 2010, se realizaron los exámenes médicos ocupacionales periódicos de los trabajadores de Bancolombia S.A sucursales Pereira. Estas evaluaciones fueron realizadas por Previsión, a través de sus médicos especialistas en salud ocupacional, doctora Adriana Judith Ochoa Rincón y doctor Néstor Javier Velásquez. En total asistieron 246 trabajadores al examen médico

Para registrar los datos y hallazgos médicos se utilizó el formato de Historia Clínica Ocupacional de Previsión y se basó en las necesidades expresadas por salud ocupacional de Bancolombia, específicamente a los énfasis osteomuscular y cardiovascular.

Entre la información más sobresaliente se encuentra la distribución del riesgo cardiovascular, se evidencian los hábitos desfavorables de los funcionarios, al igual que el índice de masa corporal; siendo lo más importante de este estudio las recomendaciones finales que hace la empresa contratada al departamento de gestión humana de Bancolombia.

Como lo muestra la ilustración 10, el 69% de los funcionarios encuestados presentan un riesgo cardiovascular normal, sin embargo el 19% de las mujeres y el 12% de los hombres presenta alto riesgo cardiovascular de acuerdo al perímetro abdominal, de esta manera es necesario invitar y motivar a los funcionarios a iniciar actividades físicas que mantengan o mejoren las condiciones de salud.

Ilustración 10. Distribución por riesgo cardiovascular según perímetro abdominal de los trabajadores

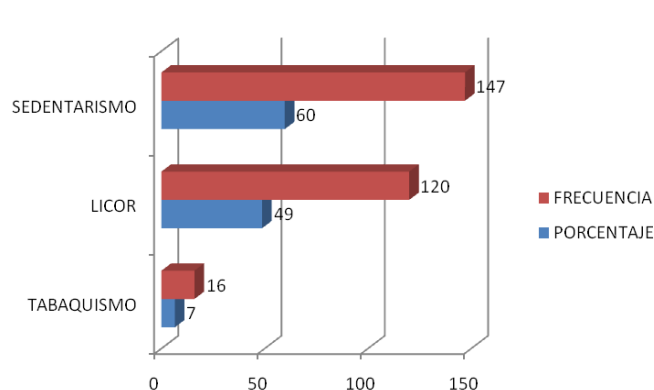


Fuente: Diagnostico de condiciones de salud, exámenes médicos periódicos con énfasis osteomuscular y cardiovascular- Previsión 2010

Esta información podría cruzarse con el alto porcentaje de sedentarismo que se evidencia en los funcionarios, el 60% de los encuestados se encuentra en esta categoría, el 49% en licor y el 7% en tabaquismo (Ver ilustración 11). Sumado a esto se encuentra que a pesar de que el 63% de los encuestados presenta un índice de masa corporal, es preocupante el 28% que presenta sobrepeso (Ver ilustración 12).

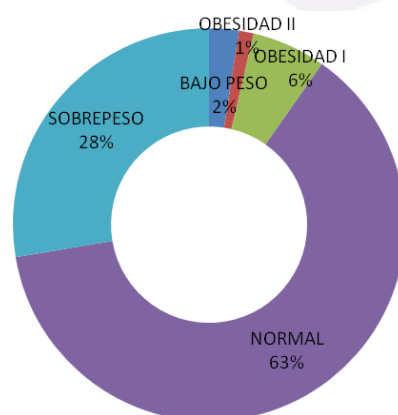
De esta manera la tendencia encontrada en las dos ciudades es similar y podría resumirse en altos porcentajes de sedentarismo, poca actividad física, un porcentaje considerable de sobrepeso y de riesgo cardiovascular tanto en mujeres como en hombres.

Ilustración 11. Distribución según hábitos desfavorables de los trabajadores



Fuente: Diagnostico de condiciones de salud, exámenes médicos periódicos con énfasis osteomuscular y cardiovascular- Previsión 2010

Ilustración 12. Distribución por resultado de índice de masa corporal de los trabajadores



Fuente: Diagnostico de condiciones de salud, exámenes médicos periódicos con énfasis osteomuscular y cardiovascular- Previsión 2010

Como resultado final de este estudio, la empresa contratada presenta una serie de recomendaciones ordenadas de mayor a menor frecuencia, siendo las más destacadas: educar en higiene postural, realizar ejercicio físico/deportivo, educar en manejo de estrés, disminuir peso, educar en salud visual, educar en pausas activas, entre otras. (Ver ilustración 13).

Ilustración 13. Recomendaciones realizadas a los trabajadores examinados

RECOMENDACIONES	PORCENTAJE	FRECUENCIA
Educación en Higiene postural	100%	246
Realizar ejercicio físico/deporte	86%	211
Educación en manejo de estrés	67%	164
Disminuir peso	65%	161
Educación en salud visual	51%	126
Educación en pausas activas	40%	99
Continuar manejo por EPS	37%	90
Realizar exámenes complementarios	22%	54
Remisión a EPS	22%	53
Realizar examen Optométrico	20%	49
Verificar esquema de vacunación (influenza o antitetánica)	15%	36
Realizarse citología cérvico-vaginal	14%	35
Requiere seguimiento por salud ocupacional	13%	31
Educación en prevención de varices	8%	19
Análisis ergonómico del puesto de trabajo	5%	13
Readecuación ergonómica del puesto de trabajo	4%	9
Revisar puesto de trabajo	2%	5
Afinamiento de tensión arterial	2%	5
Revisar disconfort térmico	1%	3
Determinar exposición ocupacional a ruido	1%	2
Examen ergonómico y psicosocial de puesto de trabajo	1%	2
Análisis psicosocial del puesto de trabajo	0.5%	1
Controles prenatales y/o curso psicoprofiláctico	0.5%	1
Debe continuarse con restricciones laborales definidas	0.5%	1
Realizar yoga	0.5%	1

Fuente: Diagnostico de condiciones de salud, exámenes médicos periódicos con énfasis osteomuscular y cardiovascular- Previsión 2010

Adicional a la información obtenida por medio de las fuentes secundarias, el diagnóstico del área de intervención se enriqueció con varias entrevistas a profundidad sostenidas con la analista de gestión humana para la región sur eje cafetero Dra. Sonia Helena Cardona, donde se evidenciaron las necesidades de los funcionarios y el interés de llevar a cabo varios programas encaminados a mejorar la calidad de vida de los funcionarios. Adicional a esto es necesario que la selección y contratación de aprendices Sena y de los empleados temporales tengan un manejo y atención especial.

3. EJE DE INTERVENCIÓN

De acuerdo a las necesidades evidenciadas, es fundamental diseñar un programa de bienestar laboral que responda a las exigencias de la organización en busca del mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios de Bancolombia región sur eje cafetero.

Es necesario entender cuál es la esencia y finalidad de un programa de bienestar; éste compromete el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social. (Vigoya, 2002, 25).

De esta manera el bienestar se concibe como parte integrante de la gerencia de recursos humanos y su objetivo se orienta a garantizar el desarrollo integral de los funcionarios y de la entidad, teniendo en cuenta que el factor humano es el principal activo de una organización y que la eficiencia y la efectividad de ella dependen, en gran medida, de la contribución de las políticas de gerencia del recurso humano para el logro de los objetivos propuestos. (Vigoya, 2002, 26).

El área de gestión de lo humano, debe garantizar aparte de las actividades operativas y su constante labor en salud ocupacional, espacios lúdicos, recreativos y educativos en pro del mejoramiento continuo de la calidad de la vida de los funcionarios.

Los programas de bienestar no son estáticos, por el contrario, son dinámicos y flexibles, ajustándose a las necesidades de los funcionarios; bienestar laboral debe entenderse como un proceso de construcción permanente y participativo, que busca crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo del funcionario, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, y que a su vez incremente los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo. (Vigoya, 2002, 26).

Un programa de bienestar laboral integral debe velar por la salud de los funcionarios. La salud laboral tiene la finalidad de fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de trabajo, protegerles en su empleo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. (Camacaro, 2010).

Es así como el programa de bienestar laboral de Grupo Bancolombia región sur eje cafetero se estructura en tres dimensiones fundamentales en la salud del ser

humano, teniendo como base la definición de salud de la organización mundial de la salud (OMS).

“La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”.

De esta manera, el ser humano debe visualizarse desde tres esferas fundamentales: física, mental y social, garantizando su salud e integridad que no se reduce a ausencias de enfermedades, sino a atención especial de sus necesidades como ser pensante, activo, emocional, y social.

Se debe tener presente que las condiciones positivas del ambiente laboral influyen notoriamente en la salud física y mental de los trabajadores, es decir sobre las condiciones positivas: físicas, psicológicas y sociológicas. (Camacaro, 2010). Según el departamento de salud mental y abuso de sustancias de la OMS; para todas las personas, la salud mental y física y el bienestar social son componentes vitales inextricablemente ligados.

La salud física comprende la alimentación, nutrición, estado físico, actividades recreativas y lúdicas; la salud mental se define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad. (OMS) y finalmente la salud social responde a las habilidades de relacionarse con los compañeros de trabajo, amigos, familiares y actualmente cobra gran importancia el impacto social.

En consecuencia; se elaborará un programa de bienestar laboral para los funcionarios del Grupo Bancolombia región sur eje cafetero, que responda a las necesidades evidenciadas y se fundamente en las tres esferas vitales del ser humano: físico, mental y social.

Las funciones delegadas por el jefe inmediato para llevar a cabo el eje de intervención son el diseño y ejecución del plan de bienestar laboral para los meses de Julio a Diciembre de 2011. Además de la selección y contratación de los aprendices Sena y los empleados temporales.

4. JUSTIFICACIÓN DEL EJE DE INTERVENCIÓN

Partiendo de la premisa que funcionarios con mayores niveles de motivación presentan mejores índices de productividad, menor nivel de ausentismo y más compromiso con su trabajo, es necesario brindar a los funcionarios del Grupo Bancolombia Región Sur Eje Cafetero programas que respondan a sus necesidades físicas, mentales y sociales.

De esta manera se ha diseñado el programa de bienestar laboral Julio a Diciembre de 2011 ofreciendo a los funcionarios diversas actividades lúdicas, recreativas, deportivas y de aprendizaje que facilita el mejoramiento de la calidad de vida, teniendo en cuenta no solo al funcionario sino a su familia.

A pesar de que el departamento de gestión de lo humano ha venido desarrollando actividades de este tipo, la atención ha sido reducida ya que no se contaba con una persona dedicada tiempo completo a estas actividades, es así como la práctica académica brinda un apoyo fundamental en la atención de las necesidades de bienestar de los funcionarios.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar el programa de bienestar laboral de Julio a Diciembre de 2011 para los funcionarios del grupo Bancolombia región sur eje cafetero.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar e implementar actividades deportivas, lúdicas y recreativas que respondan a las necesidades físicas de los funcionarios del Grupo Bancolombia Región Sur Eje Cafetero.
- Generar espacios de aprendizaje y reflexión favoreciendo la salud mental de los funcionarios del Grupo Bancolombia Región Sur Eje Cafetero.
- Propiciar la reflexión y acción social de los funcionarios apoyando las actividades de la Fundación Bancolombia en el eje cafetero y diseñando e imprimiendo programas de conciencia ciudadana.

6. BIENESTAR LABORAL: NUEVO RETO DE LAS EMPRESAS HUMANAS

Hace algunos años la teoría económica dio un giro interesante, se empezó a preocupar por algo más que el crecimiento económico, las discusiones giraron en torno al desarrollo humano como dinamizador de la economía y como vía para el tan anhelado crecimiento, superando las limitaciones de las teorías clásicas.

De esta manera no solo la economía, sino una diversidad de ramas del conocimiento han adelantado discusiones sobre el desarrollo humano como pilar fundamental de la nueva era, la época del humanismo. Desde la administración de empresas se habla de la escuela humanista como precursora en esta temática, con su gran exponente Elton Mayo y sus primeras aproximaciones a los conceptos ahora tan popularizados como: organización informal, liderazgo, motivación, entre otros.

“Y es que en diferentes niveles se ha entendido que un desarrollo a escala humana, orientado en gran medida hacia la satisfacción de las necesidades humanas, exige un nuevo modo de interpretar la realidad. Nos obliga a ver y a evaluar el mundo, las personas y sus procesos, de una manera distinta a la convencional”. (Max Neef, 1998,38). El ser humano visto no solo como una parte más del gran engranaje de la fábrica sino como un cliente interno dotado de cualidades y destrezas encaminados a la mejora continua de la organización, pero también un ser con necesidades y aspiraciones.

De esta manera, “el mejor proceso de desarrollo será aquel que permita elevar más la calidad de vida de las personas. La pregunta siguiente se desprende de inmediato: ¿Qué determina la calidad de vida de las personas? La calidad de vida dependerá de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales. Surge la tercera pregunta ¿Cuáles son esas necesidades fundamentales?” (Max Neef, 1998,40)

La persona es un ser de necesidades múltiples e interdependientes. Por ello “las necesidades humanas deben entenderse como un sistema en que las mismas se interrelacionan e interactúan. Simultaneidades, complementariedades y compensaciones (trade-offs) son características de la dinámica del proceso de satisfacción de las necesidades”. (Max Neef, 1998,41). El ser humano en su

complejidad, presenta una serie de necesidades, sin embargo cada una tiene uno o varios satisfactores.

Existe una amplia literatura sobre necesidades humanas, sin embargo, nos centraremos solo en una, que se expondrá a continuación. Se ha considerado que las necesidades humanas son inacabadas, siempre presentes y medianamente satisfechas, ya que cada vez que una necesidad es satisfecha, aparece una nueva o por lo menos se asciende en las escala de necesidades, de esta manera, el objetivo último de vida es ir satisfaciendo necesidades.

Max Neef (1998,42), presenta una versión diferente de la situación, él considera que las necesidades humanas fundamentales son finitas, pocas y clasificables. Las necesidades humanas fundamentales son las mismas en todas las culturas y en todos los periodos históricos. Lo que cambia a través del tiempo y de las culturas, es la manera o los medios utilizados para la satisfacción de éstas. De esta manera, las necesidades son universalizadas, el reto está en propiciar los mecanismos para que sean satisfechas.

Estas necesidades humanas pueden desagregarse conforme múltiples criterios, según Max Neef (1998,41) existen dos criterios posibles de desagregación: según categorías existenciales y según categorías axiológicas. Esta combinación permite operar con una clasificación que incluye, por una parte las necesidades del ser, tener, hacer y estar; y, por la otra, las necesidades de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad. En este orden de ideas, un satisfactor contribuye a varias necesidades o una necesidad requiere de varios satisfactores.

Las políticas de Estado deben propiciar estos satisfactores en la búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad y la empresa como una institución conformada por seres humanos, debe velar por el bienestar de sus funcionarios.

“El Bienestar Social dentro de la concepción de Desarrollo a Escala Humana, compromete el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social”. (Vigoya, 2002, 25)

Es así, como todas las instituciones conformadas por seres humanos, deben adelantar programas y acciones que garanticen el bienestar del grupo.

“La Teoría de la Función de la producción social establecida por Verbrugge identifica los dos objetivos últimos que todo individuo procura optimizar: por una parte el bienestar físico y, por otra, el bienestar social. Para satisfacerlos, las personas se procuran cinco objetivos instrumentales. Estos son los siguientes: estímulo, confort, estatus, confirmación de la conducta y el afecto. Los dos primeros satisfacen el bienestar físico, y los tres últimos, el bienestar social”. (Requena, 14)

Lo anteriormente expuesto se resumen en la ilustración 14 de esta manera se materializan los objetivos de bienestar, el físico conformado por el estímulo y el confort y a su vez cada uno de ellos con una serie de actividades y condiciones a saber: actividades físicas y mentales, ausencia de dolor y fatiga, bienes materiales, bienestar social, seguridad. Por su lado el bienestar social conformado por el estatus, confirmación y afecto; para los cuales es necesario la aprobación, el apoyo emocional, la ocupación, el estilo de vida.

Ilustración 14. Esquema de la materialización de los objetivos de bienestar

	Bienestar				
Objetivos Universales	Bienestar Físico		Bienestar Social		
Objetivos Instrumentales	Estímulo	Confort	Estatus	Confirmación	Afecto
Significado	Actividades físicas y mentales que producen estímulo	Ausencia de dolor y fatiga. Bienes materiales. Buena casa, bienestar social, seguridad	Ocupación. Estilo de vida. Nivel social	Aprobación. Confirmación de que las cosas están bien hechas	Apoyo emocional
Variable que la mide (en el contexto empresarial)	Esfuerzo mental óptimo en el trabajo	Ingresos	Posición social	Mi jefe valora mis sugerencias	Buenas relaciones entre compañeros

Tomado de: Requena, Félix. Satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo. Universidad de Santiago de Compostela

En términos organizacionales para el logro de estos objetivos se entremezclan varias variables, entre ellas, la cultura organizacional, el clima laboral, la satisfacción laboral, salud laboral y la calidad de vida en el trabajo. Abordaremos cada uno de estos temas, evidenciando su influencia en el bienestar social y laboral.

“La Cultura Organizacional se define como el conjunto de valores (lo que es importante), creencias (cómo funcionan las cosas) y entendimientos que los integrantes de una organización tienen en común y su efecto sobre el comportamiento (cómo se hacen las cosas); esto significa que la cultura es el enlace social o normativo que mantiene unida a una organización. La cultura se traduce en valores o ideales sociales y creencias que los miembros de la organización comparten y que se manifiestan como mitos, principios, ritos, procedimientos, costumbres, estilos de lenguaje, de liderazgo y de comunicación que direccionan los comportamientos típicos de las personas que integran una entidad”. (Chacón, Gómez y Vigoya, 2005, 15)

La cultura organizacional demarca el imaginario de bienestar de los funcionarios ya que reúne los mitos, costumbres, principios, modos de operar, además facilita o entorpece los programas encaminados al mejoramiento de la calidad de vida.

Por su parte, “el Clima Laboral ha sido definido como el conjunto de percepciones y sentimientos compartidos que los funcionarios desarrollan en relación con las características de su entidad, tales como políticas, prácticas y procedimientos formales e informales y las condiciones de la misma, como por ejemplo el estilo de dirección, horarios, autonomía, calidad de la capacitación, relaciones laborales, estrategias organizacionales, estilos de comunicación, procedimientos administrativos, condiciones físicas del lugar de trabajo, ambiente laboral en general; elementos que la distinguen de otras entidades y que influyen en su comportamiento”. (Chacón, Gómez y Vigoya, 2005, 27)

El clima organizacional así entendido, interviene entre la organización y los seres humanos que la conforman, ya que determina patrones importantes en la cotidianidad de la labor, los medios de comunicación y la importancia de este en la búsqueda del bienestar de los funcionarios, de esta manera el clima organizacional es el conducto del bienestar, contribuye a la satisfacción personal propiciando equilibrio entre la vida laboral y personal; si los funcionarios se sienten

a gusto, se formaran círculos virtuosos que contribuyen a generar ventajas competitivas a largo plazo. Es así como la calidad de vida en el trabajo cobra más fuerza en el mundo globalizado y competitivo.

Otro tema de actualidad, dada su importancia es la salud laboral, ya no es suficiente con ofrecer condiciones de iluminación, ventilación y seguridad apropiadas, el bienestar físico, social y mental es fundamental en las organizaciones de hoy. En este orden de ideas, “la salud laboral se preocupa de la búsqueda del máximo bienestar posible en el trabajo, tanto en la realización del trabajo como en las consecuencias de éste, en todos los planos, físico, mental y social”. (Parra, 2003, 3)

“La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.), consideran que: La salud laboral tiene la finalidad de fomentar y mantener el más alto de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de trabajo, protegerles en su empleo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. En suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo”. (Camaraco, 2006, 161)

Es así como las condiciones favorables del ambiente laboral influyen en la salud física, mental y social de los funcionarios, de esta manera, los programas de salud ocupacional, seguridad en el trabajo, higiene en el trabajo y bienestar laboral son esenciales para el logro de los objetivos empresariales, ya que colaboradores satisfechos son más productivos, además de la disminución de incapacidades, rotación de personal, fraudes y aumento del sentido de pertenencia de los funcionarios.

Es así como “el bienestar social debe ser entendido como un proceso de construcción permanente y participativo, que busca crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo del servidor público, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, y que a su vez incremente los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad social de las entidades estatales”. (Vigoya, 2002, 26).

El programa de bienestar social se concibe como parte fundamental de la gerencia de gestión humana de las organizaciones garantizando el desarrollo integral de los colaboradores, siendo el factor humano el pilar de la organización.

“Las acciones que se emprendan en este sentido deben estar enfocadas a actividades artísticas, ecológicas, intelectuales, artesanales y deportivas para que el servidor pueda tener alternativas variadas y diversas, que respondan a necesidades de integración, identidad cultural institucional y pertenencia, a las cuales les pueda dedicar su energía y potencialidad para obtener esparcimiento que lo integre con su grupo familiar y social”. (Vigoya, 2002, 38).

Los programas de bienestar laboral tienen como fin último el mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios, cabe entonces mencionar algunas definiciones de calidad de vida en el trabajo. “La Calidad de Vida en el Trabajo que se refiere a: un proceso planificado, evolutivo y cooperativo que implica acciones tendientes a crear condiciones laborales favorables al desarrollo de las capacidades y las potencialidades de las personas para mejorar los niveles de satisfacción en el lugar de trabajo y fortalecer la identificación de los integrantes con la institución, así como alcanzar mejor desempeño laboral, generando un impacto positivo al interior de la organización” (Camaraco, 2006, 117)

Por su parte Vigoya (2002, 28) considera que la calidad de vida laboral se expresa como el nivel o grado en el cual se presentan condiciones endógenas y exógenas en el ambiente de trabajo, que contribuyen a enriquecer, madurar y potencializar las cualidades humanas de los miembros de una organización.

Dicha calidad de vida laboral tiene repercusiones en la vida personal del funcionario, en su vida emocional, efectiva, facilitando el desarrollo de sus habilidades y competencias.

7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PLANEADAS

El programa de bienestar laboral del Grupo Bancolombia Julio a Diciembre 2011, está diseñado atendiendo a las necesidades de los funcionarios en las tres esferas fundamentales del ser humano: física, mental y social como lo muestra la ilustración 15.

Estas actividades se desarrollarán durante los seis meses, distribuidas mensualmente como lo muestra la ilustración 16.

**Ilustración 15. Programa de bienestar laboral Grupo Bancolombia Julio a Diciembre de 2011-
Desagregado por esferas**

BIENESTAR LABORAL		
FISICA	MENTAL	SOCIAL
Torneo de Bolos	Taller Sena	Voluntariado
Mundialito	Taller 2 Agujas	Celebración Navideña
Convenios	Renovacion Votos Matrimoniales	
Vacaciones Recreativas	Taller Comunicación Acertiva	
Alimentación y Vida Saludable	Programa Pensionados	
Pausas Activas	Pausas Activas	
Fiesta Niños Fin de Año	Escuela de Padres	
	Taller macramé	
	Taller Navideño	

Fuente: Elaboración Propia

**Ilustración 16. Programa de Bienestar laboral Grupo Bancolombia Región Sur Eje Cafetero-
Julio a Diciembre 2011**

Actividades	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Conocimiento del lugar de trabajo																								
Identificación de necesidades																								
Visita a Oficinas																								
Inspeccion Salud Ocupacional																								
Reunion Cajas de Compensacion y Proveedores de servicios																								
Torneo de Bolos																								
Taller Sena																								
Taller 2 Aguja																								
Renovacion de votos matrimoniales																								
Mundialito Bancolombia																								
Reactivacion Convenios																								
Voluntariado																								
Taller Macramé																								
Taller Comunicación Asertiva																								
Taller Alimentación Saludable																								
Jornada de salud y acondicionamiento físico																								
Vacaciones Recreativas																								
Cartelera																								
Taller Navideño																								
Escuela de Padres																								
Celebración Navideña																								
Fiesta Niños Fin de Año																								

Fuente: Elaboración Propia

8. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

8.1 ESFERA FÍSICA

8.1.1 TORNEO DE BOLOS

8.1.1.1 Objetivo General

Propiciar la integración de los funcionarios por oficina u área, por zona y por región; por medio del deporte y la recreación.

8.1.1.2 Metodología

El Torneo de Bolos Bancolombia Región Sur Eje Cafetero se ha diseñado en tres momentos como lo muestra la ilustración 17, la primera eliminatoria propicia la integración por oficina u área, siendo un momento de recreación y esparcimiento. En la segunda fase participan todas las oficinas y áreas de esta manera se integra la zona. En la gran final participan los 2 representantes de cada zona, para tener como resultado final los ganadores de la Región Sur Eje Cafetero

Ilustración 17. Metodología torneo de bolos



Fuente: Elaboración Propia

8.1.1.3 Participación

Como se muestra la ilustración 18, en la primera eliminatoria participaron 96 funcionarios en Pereira, 52 funcionarios en Armenia y 68 funcionarios en Manizales.

En la segunda eliminatoria jugaron los ganadores de la primera eliminatoria así: 26 funcionarios en Pereira, 14 funcionarios en Armenia, 24 funcionarios en Manizales como lo muestra el grafico.

La gran final aún no se ha llevado a cabo, está programada para el próximo año.

Ilustración 18. Participación por ciudades: Torneo de Bolos región sur eje cafetero

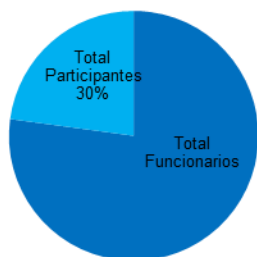
PRIMERA ELIMINATORIA		SEGUNDA ELIMINATORIA	
CIUDAD	JUGADORES	CIUDAD	JUGADORES
Pereira	96	Pereira	26
Armenia	52	Armenia	14
Manizales	68	Manizales	24
TOTAL	216	TOTAL	64

Fuente: Elaboración Propia

Para dimensionar el impacto de la actividad es necesario conocer el porcentaje de participación de cada ciudad, como se observa en la ilustración 19, del total de los funcionarios participaron en esta actividad en Pereira el 30%, en Manizales el 35% y en Armenia el 35%.

Ilustración 19. Participación porcentual por ciudad: Torneo de bolos región sur eje cafetero

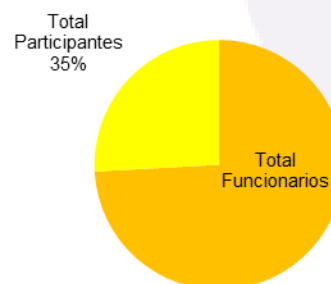
Participación Pereira



Participación Manizales



Participación Armenia



Fuente: Elaboración Propia

8.1.1.4 Resultados

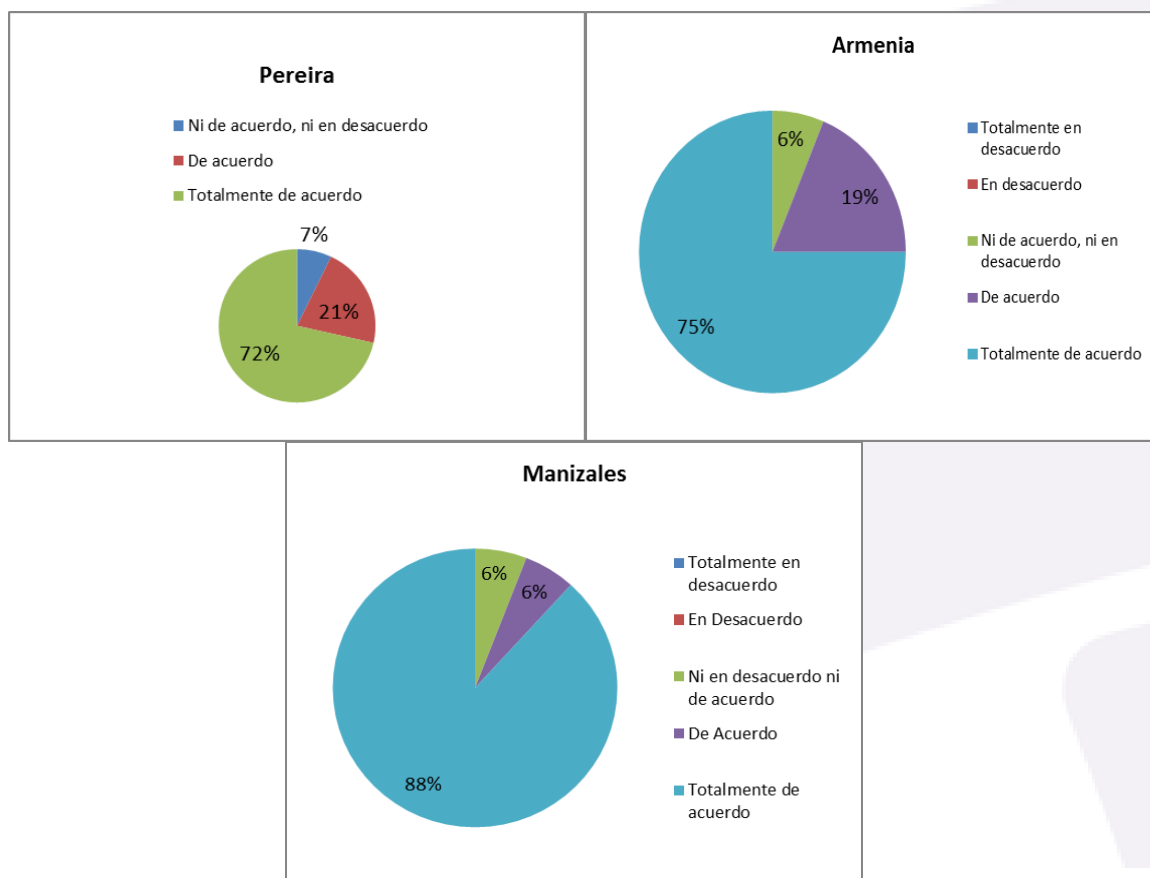
Por medio de una encuesta de satisfacción (Ver apéndice 1), se evaluó la actividad en cada ciudad, de esta manera se evidencian las fortalezas y debilidades del proceso que permiten hacer sugerencias para posteriores actividades deportivas.

Como lo muestra la ilustración 20, el 72% de los funcionarios encuestados de la ciudad de Pereira están totalmente de acuerdo en que esta actividad contribuye al mejoramiento de su calidad de vida, el 21% de los encuestas están de acuerdo y un 7% tiene una posición neutra frente a esta pregunta. En la ciudad de Armenia el 75% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que esta actividad contribuye al mejoramiento de su calidad de vida, el 19% de los encuestas están de acuerdo y un 6% tiene una posición neutra frente a esta pregunta. De esta manera la tendencia en estas dos ciudades es similar.

En la ciudad de Manizales el 88% de los funcionarios encuestados están totalmente de acuerdo en que esta actividad contribuye al mejoramiento de su calidad de vida, el 6% de los encuestas están de acuerdo y un 6% tiene una posición neutra frente a esta pregunta.

De esta manera un gran porcentaje de los funcionarios ve el torneo de bolos como una actividad que contribuye al mejoramiento de su calidad de vida. El porcentaje de funcionarios que son indiferentes revela la necesidad de impulsar más este tipo de actividades, comunicando el objetivo de la actividad y el impacto favorable en la vida laboral y personal.

Ilustración 20. ¿Esta actividad contribuye al mejoramiento de la calidad de vida? Pereira-Armenia y Manizales



Fuente: Elaboración Propia

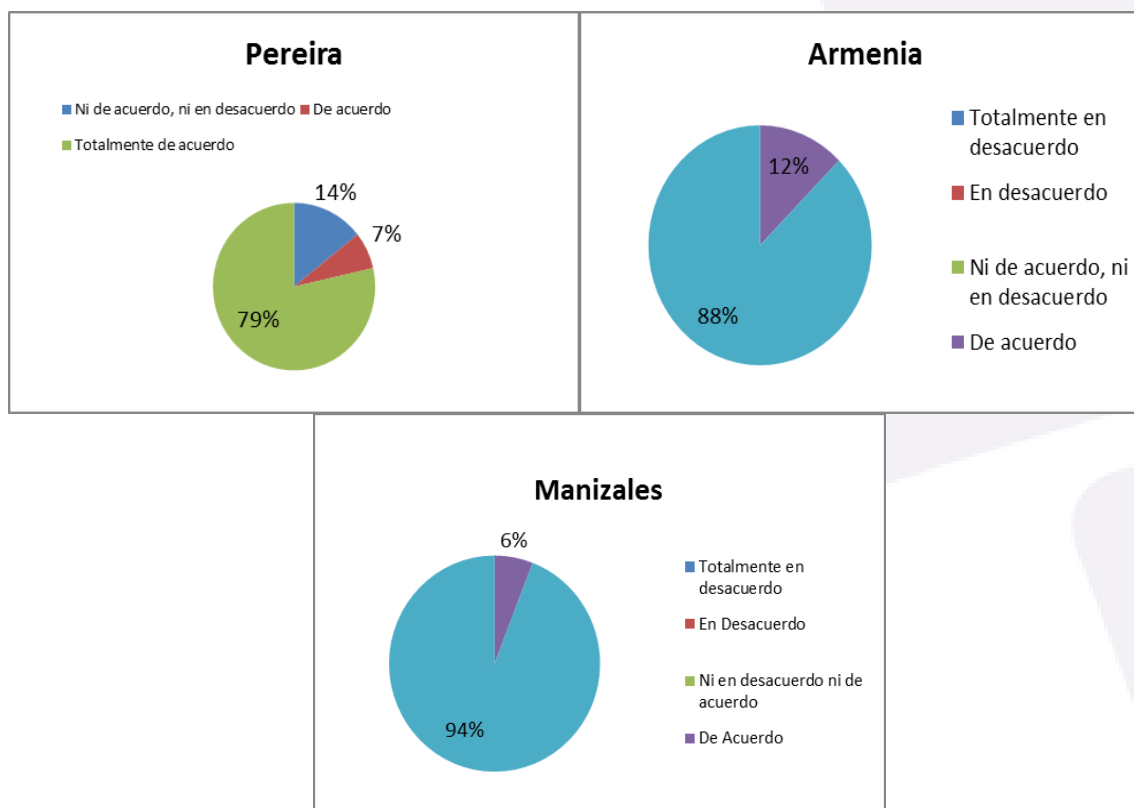
Como lo muestra la ilustración 21, el 79% de los funcionarios encuestados de la ciudad de Pereira consideran que esta actividad facilita la integración con sus compañeros de trabajo, el 7% de los funcionarios está de acuerdo, y el 14% de los encuestados son indiferentes.

En la ciudad de Armenia el 88% de los funcionarios encuestados están totalmente de acuerdo en que esta actividad facilita la integración con sus compañeros de trabajo, el 12% de los funcionarios están de acuerdo. En Manizales el 94% de los funcionarios están totalmente de acuerdo en que esta actividad facilita la

integración con los compañeros de trabajo y el 6% de los funcionarios está de acuerdo.

De esta manera se observa que un alto porcentaje de la población que participó en la actividad considera que se facilitó la integración con sus compañeros de trabajo, dando cumplimiento al objetivo de esta actividad.

Ilustración 21. ¿Esta actividad facilita la integración con sus compañeros de trabajo?
Pereira- Armenia y Manizales

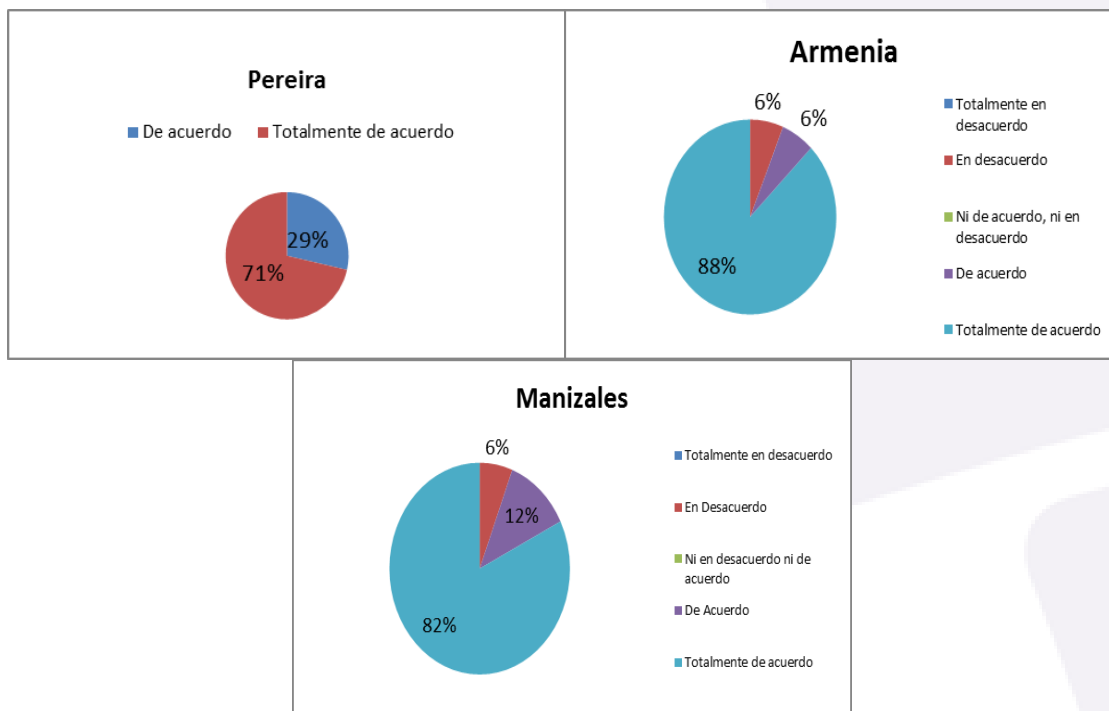


Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a la pregunta ¿Esta actividad genera beneficios personales y/o grupales?, los funcionarios encuestados en la ciudad de Pereira contestaron: 71% totalmente de acuerdo, 29% de acuerdo; en Armenia: 88% totalmente de acuerdo, 6% de acuerdo, 6% en desacuerdo; en la ciudad de Manizales: 82% de acuerdo, 12% de acuerdo, 6% en desacuerdo. (Ver ilustración 22)

Los resultados reflejan que en la ciudad de Pereira el 100% de los encuestados considera que el torneo de bolos generó beneficios personales y /o grupales. En Armenia y Manizales un porcentaje muy pequeño (6%) considera que esta actividad no generó este tipo de beneficios.

Ilustración 22. ¿Esta actividad genera beneficios personales y/o grupales? Pereira- Armenia y Manizales

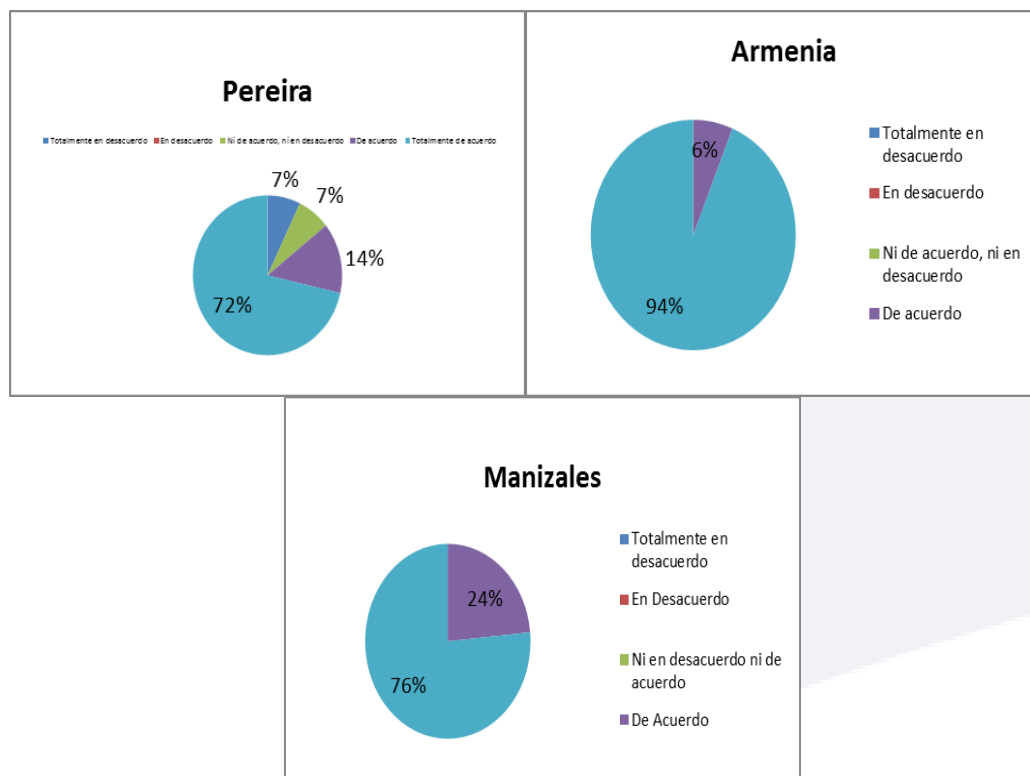


Fuente: Elaboración propia

Otro factor importante a evaluar es el lugar donde se desarrolló la actividad y el servicio ofrecido, frente a esta pregunta se observa que en la ciudad de Armenia y Manizales el total de los funcionarios encuestados está de acuerdo con que el lugar fue apropiado.

El panorama en la ciudad de Pereira es diferente; el 7% de los funcionarios están totalmente en desacuerdo y otro 7% es indiferente. (Ver ilustración 23)

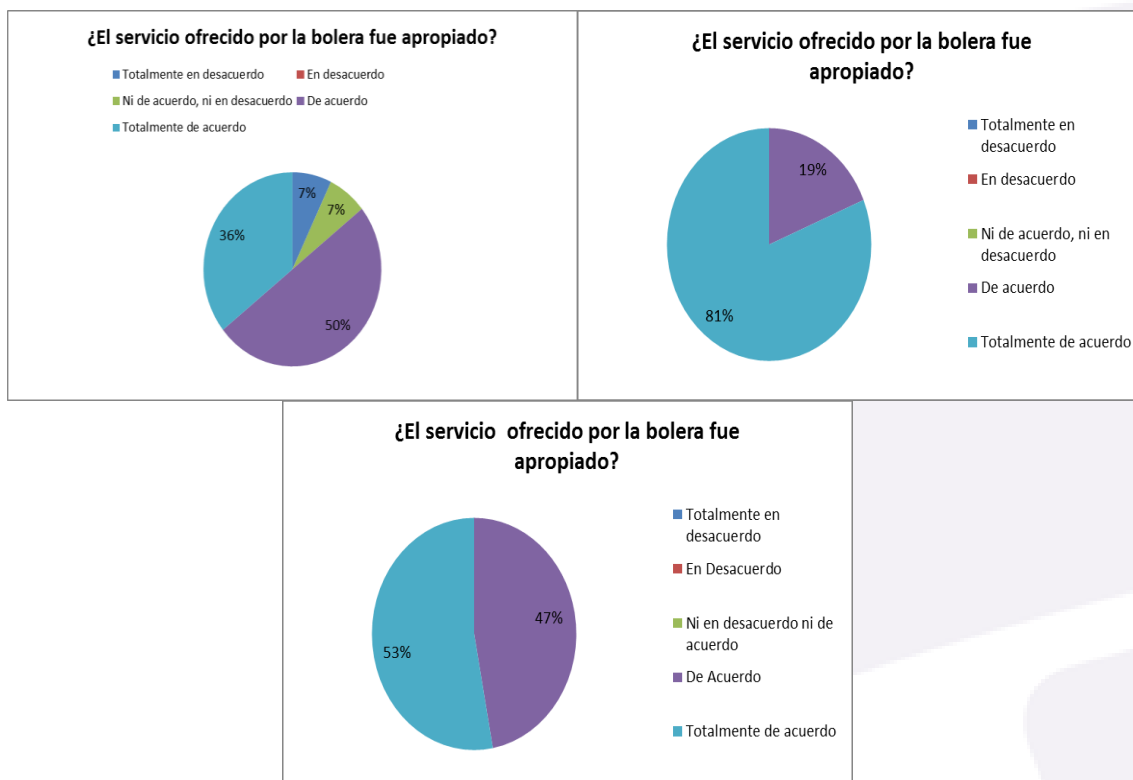
Ilustración 23. ¿El lugar es apropiado para el desarrollo de la actividad? Pereira- Armenia y Manizales



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto al servicio ofrecido por las boleras de cada ciudad, la tendencia es similar a las instalaciones analizadas anteriormente, en la ciudad de Armenia y Manizales el total de los funcionarios están satisfechos, frente a un porcentaje del 7% insatisfecho y un 7% indiferente en la ciudad de Pereira. (Ver ilustración 24)

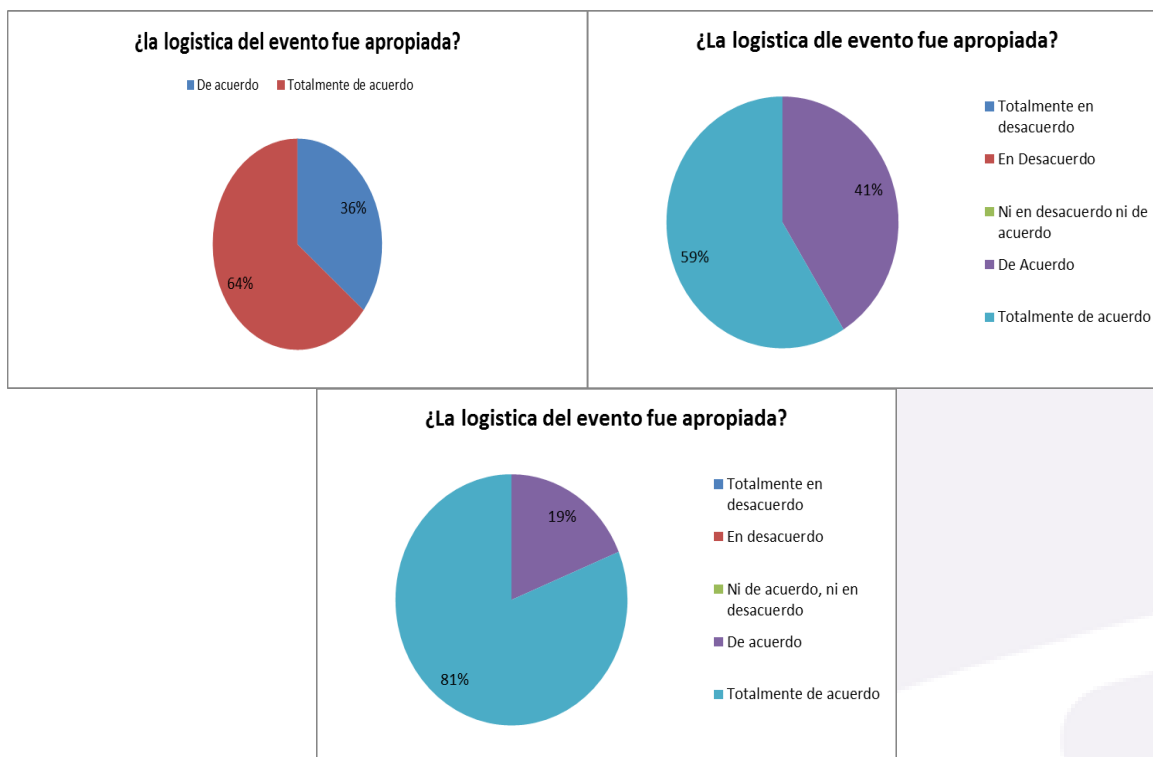
Ilustración 24. ¿El servicio ofrecido por la bolera fue apropiado? Pereira- Armenia y Manizales



Fuente: Elaboración Propia

Como lo muestra la ilustración 25 en las tres ciudades, el total de los funcionarios encuestados consideran que la logística del evento fue apropiada, las calificaciones están en los 2 rangos superiores de la escala utilizada en la encuesta: totalmente de acuerdo, de acuerdo.

Ilustración 25. ¿La logística del evento fue apropiada? Pereira, Armenia y Manizales



Fuente: Elaboración propia

Es necesario también conocer la percepción de los participantes de la actividad, de esta manera la encuesta abre la posibilidad de que las personas hagan sus observaciones y comentarios, los funcionarios del Grupo Bancolombia opinan del Torneo de Bolos Región Sur Eje Cafetero lo siguiente:

- “Se deberían realizar eventos de este tipo más seguido para permitir la integración con los compañeros de trabajo
- La actividad sirvió mucho para compartir un espacio diferente y conocer otros compañeros de la gran familia Bancolombia
- Me gustaría que este tipo de actividades se realizaran más a menudo ya que ayudan a salir un poco de la cotidianidad y nos integra como equipo de trabajo

- Excelente, que bueno que durante todo el año se desarrollen actividades deportivas para integrarnos
- Me pareció espectacular poder participar y disfrutar de esta actividad
- Estos eventos se deben realizar más seguido porque propicia la integración entre compañeros
- Es bueno estos tipos de espacios ya que es una faceta diferente que se puede desarrollar con el grupo de trabajo
- Gracias a Bancolombia por permitirnos este tipo de actividades que contribuye a la integración de los empleados
- Muy buena la actividad gracias por promover estos espacios tan agradables
- Gran espacio para compartir con los compañeros de trabajo. Muchas gracias”

Tomado de la encuesta de satisfacción del Torneo de Bolos Región Sur Eje Cafetero 2011 Pereira, Armenia y Manizales

Ilustración 26. Imagen 1. Torneo de Bolos Manizales



Ilustración 27. Imagen 2. Torneo de Bolos Pereira



8.1.2 PAUSAS ACTIVAS

8.1.2.1 Objetivo General

Propiciar al funcionario un espacio de relajación, atendiendo las partes del cuerpo involucradas en la realización de su trabajo.

El programa de pausas activas, se desarrolló en dos etapas y con dos metodologías diferentes de acuerdo a la población atendida.

8.1.2.2 MASAJE TAILANDÉS

El masaje tailandés es un tipo de masaje al estilo thai, que consiste en un masaje de estiramiento y de profundidad. Esta forma de trabajo corporal se realiza generalmente en el suelo, con el cliente vestido con ropa cómoda que permite el movimiento y no se utilizan aceites.

8.1.2.2.1 Metodología

Sesiones de 20 a 30 minutos por cada funcionario, dirigidas por el profesional Juan Fernando Vásquez. El programa se desarrolló en tres meses, destinando los días jueves de cada semana para esta actividad.

8.1.2.2.2 Participación

El programa de pausas activas se desarrolló en las oficinas que se muestran en la ilustración 28, cumpliendo con el 100% de la población meta.

Ilustración 28. Sucursales que participaron en el programa de pausas activas masaje tailandés

Cartago
Centro de Pagos Cartago
Roldanillo
La Unión
Quimbaya
Calarcá
Montenegro
Sevilla
Caicedonia
Tulúa
La Herradura
Bugalagrande

8.1.2.3 FISIOTERAPIA

La fisioterapia tiene como finalidad la prevención de la enfermedad y promoción de la salud, por medio de la termoterapia (calor y frío), el masaje sedativo y/o energizante, el ultrasonido clínico, el estiramiento de grandes u pequeños grupos musculares, fortalecimiento muscular, higiene y educación postural y ejercicios respiratorios.

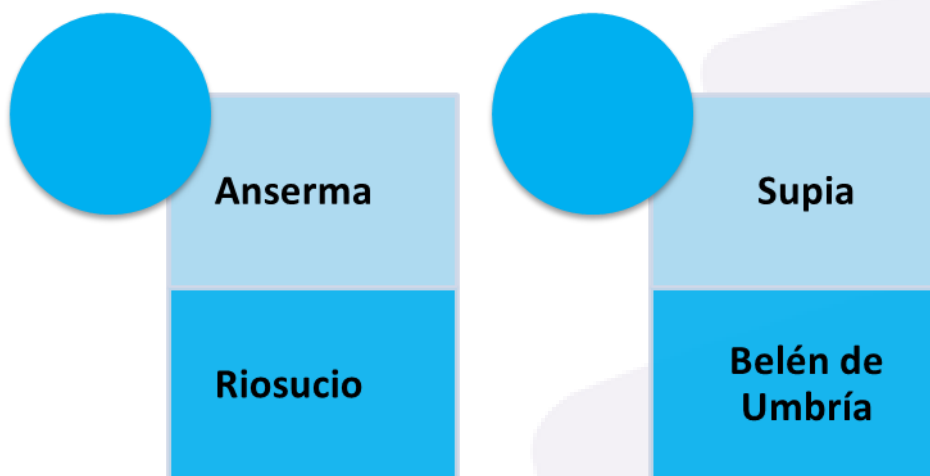
8.1.2.3.1 Metodología

Sesiones por cada funcionario de 15 a 20 minutos, dirigidos por la fisioterapeuta Susana Guevara

8.1.2.3.2 Participación

Este programa se desarrolló en las oficinas que se muestran en la ilustración 29 , garantizando el 100% de la población objetivo.

**Ilustración 29. Sucursales que participaron en el programa de pausas activas
fisioterapia**



8.1.3 TALLER ALIMENTACIÓN Y VIDA SALUDABLE

8.1.3.1 Objetivo General

Orientar y educar a los funcionarios en temas de importancia en promoción de la salud con el fin de generar hábitos de vida saludable.

8.1.3.2 Metodología

Sesiones de 45 minutos, de 7:00am a 7:45am por oficinas en la ciudad de Manizales. Estas sesiones fueron guiadas por una enfermera profesional y una nutricionista

8.1.3.3 Participación

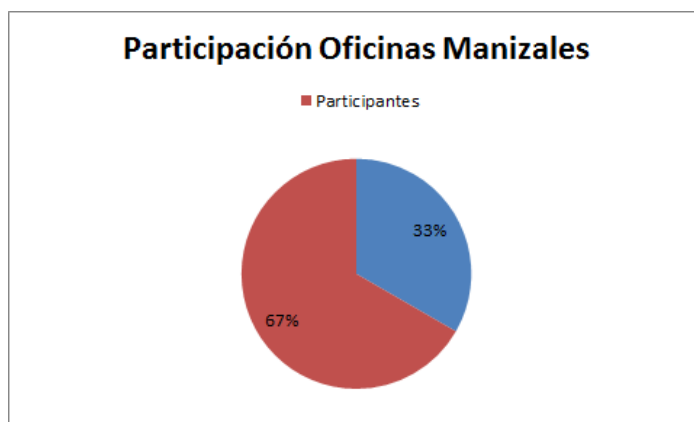
En esta actividad participaron las oficinas que manifestaron interés en el tema; cubriendo el 67% de la población objetivo como lo muestra la ilustración 31.

Se dictaron en total seis talleres, en las sucursales que muestra la ilustración 30.

Ilustración 30. Sucursales que participaron en el taller de alimentación saludable



Ilustración 31. Participación en términos porcentuales en el taller de alimentación saludable



Fuente: Elaboración propia

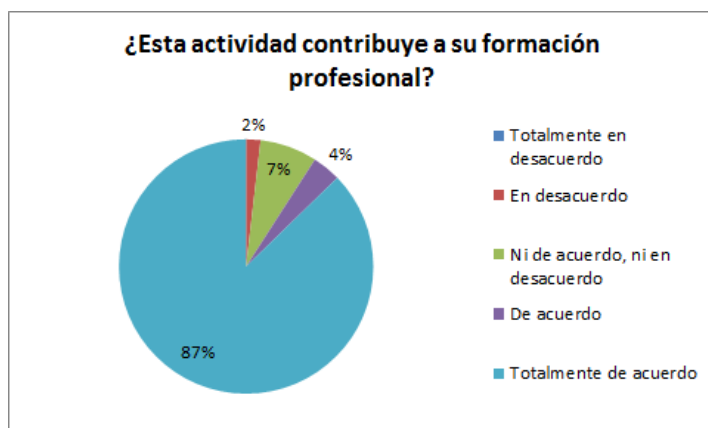
8.1.3.4 Resultados

Por medio de una encuesta de satisfacción se evaluó esta actividad con el objetivo de evidenciar las fortalezas y debilidades del programa. (Ver apéndice N°2). Los resultados se relacionan a continuación.

Como lo muestra la ilustración 32, el 87% de los funcionarios está totalmente de acuerdo en que esta actividad contribuye a su formación profesional, el 4% está de acuerdo, el 7% es imparcial a esta pregunta y el 2% está en desacuerdo.

De esta manera, un alto porcentaje de los funcionarios encuestados considera que la actividad contribuye a la formación profesional, dado el contenido técnico y la información ofrecida.

Ilustración 32. ¿Esta actividad contribuye a su formación profesional?

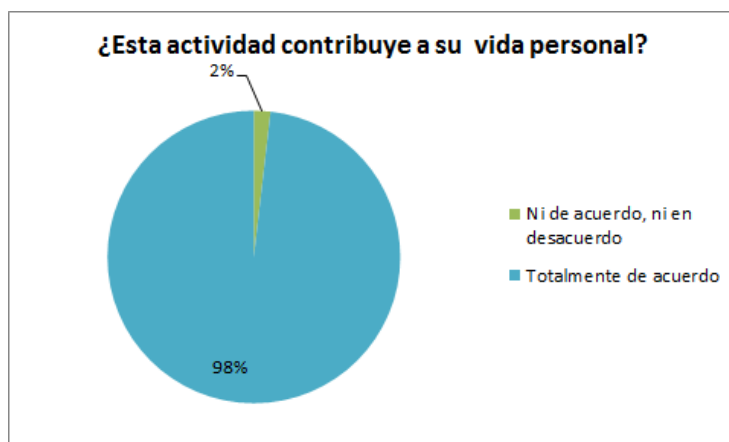


Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, el 98% de los funcionarios está totalmente de acuerdo en que esta actividad contribuye a su vida personal. (Ver ilustración 33)

Este resultado, permite evidenciar, que esta clase de actividades tienen un gran aporte y significancia en los funcionarios, ellos se sienten a gusto con la actividad y consideran que hay un aporte importante en sus actividades diarias.

Ilustración 33. ¿Esta actividad contribuye a su vida personal?



Fuente: Elaboración propia

Es necesario conocer si cada actividad contribuye al cumplimiento del objetivo fundamental de los programas de bienestar laboral, por tal motivo, se desea conocer si los funcionarios consideran que este tipo de actividad contribuye al mejoramiento de su calidad de vida. Frente a este cuestionamiento, el 98% de los funcionarios está totalmente de acuerdo con esta contribución y el 2% restante está de acuerdo, como lo muestra la ilustración 34.

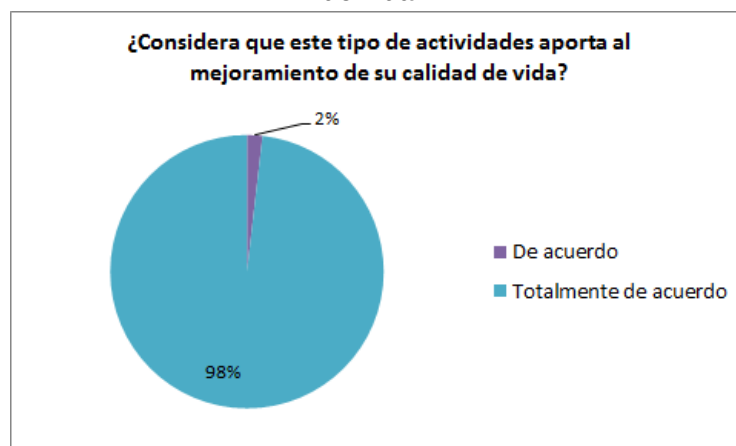
De esta manera, se evidencia que el total de los funcionarios considera que este tipo de actividades está mejorando su calidad de vida, ya que la organización no solo se interesa por su productividad, sino por su salud y sus hábitos alimenticios.

Otra de las variables a evaluar son las concernientes al facilitador: dominio del tema, actualización del conocimiento, actitud, facilidad por despertar interés en los participantes. Como lo muestra la ilustración 35 el 93% de los funcionarios encuestados está totalmente de acuerdo y el 7% está de acuerdo en que el conferencista muestra dominio del tema y actualización del conocimiento.

Por otro lado, el 93% de los participantes está totalmente de acuerdo en que el conferencista estimula la participación entre los asistentes y responde adecuadamente, frente a 4% que está de acuerdo y un 3% que no está de acuerdo, ni de acuerdo. (Ver ilustración 36)

De esta manera se evidencia, que el personal a cargo del taller, es capacitado e idóneo para realizar este tipo de actividades, además estimula la participación respondiendo adecuadamente las inquietudes de los asistentes.

Ilustración 34. ¿Considera que este tipo de actividades aporta al mejoramiento de su calidad de vida?



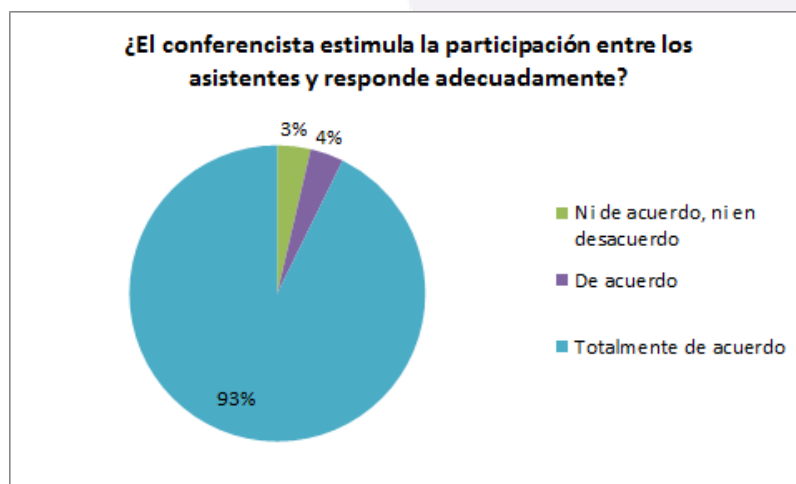
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 35. ¿El conferencista muestra dominio del tema y actualización del conocimiento?



Fuente: Elaboración propia

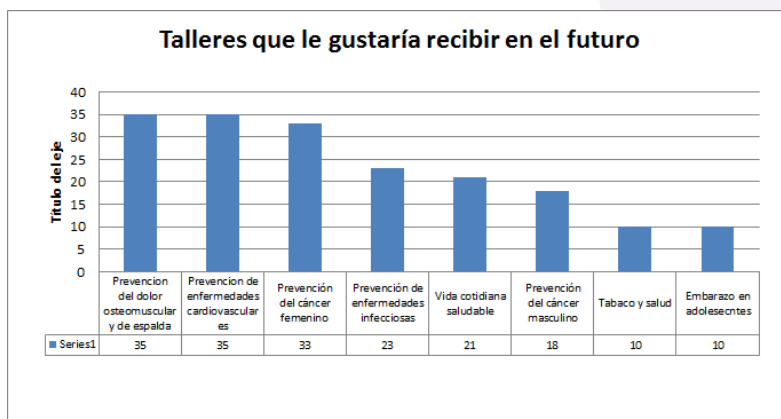
Ilustración 36. ¿El conferencista estimula la participación entre los asistentes y responde adecuadamente?



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a las respuestas obtenidas por los funcionarios, los talleres de preferencia para recibir en un futuro son: prevención del dolor osteomuscular y de espalda, prevención de enfermedades cardiovasculares, prevención del cáncer femenino y prevención de enfermedades infecciosas. (Ver ilustración 37)

Ilustración 37. Talleres que le gustaría recibir en el futuro



Fuente: Elaboración propia

Los funcionarios opinan...

- Estas actividades son formadoras y ayudan a nuestro diario vivir
- Muy buena la capacitación para reflexionar sobre el habito alimenticio
- Todo muy interesante
- Excelente charla
- Excelente dominio del tema, muy interesantes, apto para propiciar hábitos saludables
- Me encanto, lastima lo corto
- Un taller muy agradable y sobretodo temas cotidianos con prácticas interesantes que ayudan a una vida más saludable
- Bastantes beneficios que nos aportan estos temas para nuestra vida
- Realizar en lo posible estos talleres con más frecuencia

- Importante que se profundice en temas puntuales
- Estos talleres deberían realizarse con más cotidianidad, ya que los empleados de este sector son personas demasiado sedentarias
- Podría incluirse más información nutricional y vitaminas
- Felicitaciones por esta clase de actividades
- Se deberían hacer con más frecuencia

8.1.4 MUNDIALITO

Se realizó el torneo interno de fútbol denominado Mundialito Bancolombia, en las tres ciudades capitales del Eje Cafetero: Pereira, Armenia y Manizales

8.1.4.1 Objetivo General

Generar un espacio de diversión, integración y esparcimiento por medio del deporte en las ciudades de Pereira, Armenia y Manizales.

8.1.4.2 Metodología

En la ciudad de Pereira se programaron 5 fechas para la primera eliminatoria “todos contra todos” y 2 fechas más para la semifinal y final.

En Manizales se jugaron 3 fechas: 3 partidos de hombres y 2 de mujeres, definiendo los campeones por puntos.

En Armenia se jugó un torneo relámpago con los funcionarios del Valle así: 3 equipos masculinos y dos femeninos. Se jugaron 3 partidos de hombres y 1 de mujeres, definiendo los campeones por puntos.

8.1.4.3 Participación

En la ciudad de Pereira se conformaron 5 equipos: Colombia, España, Argentina, Brasil y Francia y un equipo femenino que tuvo su participación en la gran final.

En Armenia se formaron 2 equipos masculino: Alemania, Afganistán y uno femenino: Colombia. En el Valle se formó un equipo masculino: Inglaterra y uno femenino Brasil.

En Manizales se formaron 2 equipos masculino: Brasil y Argentina y 2 equipos femenino: Colombia y España.

Ilustración 38. Imagen 3. Equipo de futbol masculino de Pereira: Colombia



Ilustración 39. Imagen 4. Equipo de futbol masculino de Pereira: Francia

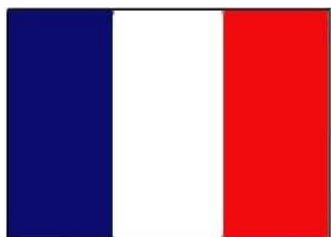


Ilustración 40. Imagen 5 equipo masculino de futbol Pereira: España



Ilustración 41. Imagen 6 equipo masculino de futbol Pereira: Argentina



Ilustración 42. Imagen 7. Equipo femenino de futbol Pereira



Ilustración 43. Imagen 8 equipo masculino de futbol armenia: Alemania



Ilustración 45. Imagen 9. Equipo masculino de futbol del valle: Inglaterra



Ilustración 44. Imagen 10 equipo femenino de futbol armenia: Colombia



Ilustración 47. Imagen 11 equipo femenino de futbol del valle: Brasil



8.1.4.4 Resultados

En la ciudad de Pereira se obtuvieron los siguientes resultados:

- Campeón: Colombia
- Subcampeón: España
- Tercer puesto: España
- Goleador: Carlos- Colombia
- Valla menos vencida: Fabio- Colombia
- Mejor jugador: Víctor- Colombia

Ilustración 48. Imagen 12. Ganadores Mundialito Pereira



En la ciudad de Armenia se obtuvieron los siguientes resultados:

Campeón Masculino: Alemania

Subcampeón Masculino: Afganistán

Campeón Femenino: Brasil

Ilustración 49. Imagen 13. Campeón equipo femenino Armenia



Ilustración 50. Imagen 14 campeón equipo masculino armenia



En Manizales se obtuvieron los siguientes resultados:

Campeón Masculino: Brasil

Campeón Femenino: España

8.1.5 VACACIONES RECREATIVAS

8.1.5.1 Objetivo General

Realizar una actividad especial con los hijos de los funcionarios de 4 a 10 años de edad en la semana de receso escolar en las ciudades de Pereira, Armenia y Manizales

8.1.5.2 Metodología

En cada una de las actividades se extendió la invitación de los hijos de los funcionarios de 4 a 10 años de edad con un acompañante.

En la ciudad de Pereira se realizó una visita guiada al Estadio Hernán Ramírez Villegas, los niños y sus acompañantes pudieron disfrutar de la historia del Estadio, como se realizó la remodelación, como se prepararon para el Mundial Sub 20, recorrido por todas las instalaciones, disfrutar de la cancha, los camerinos, la sala de control y disfrutar un delicioso refrigerio en la zona V.I.P

En la ciudad de Armenia los niños y sus acompañantes estuvieron visitando el Aeropuerto el Edén, los niños cumplieron su sueño de ser pilotos por un día, en esta visita conocieron todas las áreas y las funciones del aeropuerto, recorrido por la pista, aprendieron a maniobrar un avión y el carro de bomberos, finalizando la sesión con un paseo en el carro de bomberos.

En la ciudad de Manizales visitaron la escuela de carabineros Alejandro Gutiérrez, pudieron disfrutar de la granja, los caballos, el show canino, montar a caballo y conocer un poco más de la labor que desempeña la escuela.

8.1.5.3 Participación

En cada ciudad se contó con la participación de 60 personas aproximadamente entre niños y acompañantes.

Ilustración 51. Imagen 15. Visita a la Escuela de Carabineros Alejandro Gutiérrez



Ilustración 52. Imagen 16 Show canino escuela de carabineros Alejandro Gutiérrez



8.1.6 JORNADA DE SALUD Y ACONDICIONAMIENTO FISICO

8.1.6.1 Objetivo General

Concientizar a los funcionarios de la importancia del deporte en el mejoramiento de sus condiciones físicas y calidad de vida

8.1.6.2 Metodología

Se realizó una actividad lúdico- deportiva en la ciudad de Pereira en el gimnasio Sante Bleu y en la ciudad de Manizales en el gimnasio Enforma.

En ambas ciudades el itinerario fue el siguiente: Charla sobre salud, nutrición e importancia del deporte, valoración físico deportiva, consulta nutricional, actividades cardiovasculares, clase de baile y aeróbicos.

8.1.6.3 Participación

En la ciudad de Pereira participaron 15 funcionarios y en la ciudad de Manizales 10.

Ilustración 53. Imagen 17. Jornada de salud y acondicionamiento físico en Pereira



Ilustración 54. Imagen 18. Clase de baile en Sante Bleu Pereira



8.1.7 JORNADA PSICOFISICA

8.1.7.1 Objetivo General

Despertar el interés de los funcionarios de la ciudad de Armenia en el cuidado de su salud física y mental por medio de la práctica de yoga

8.1.7.2 Metodología

Se realizaron 3 sesiones por grupos de 15 personas de una hora y media cada una, donde se realizaron ejercicios de respiración abdominal, gimnasia anti-estrés, ducha técnica, relajamiento y yoga, guiadas por un profesional

8.1.7.3 Participación

En esta actividad participaron 45 funcionarios

8.1.8 TAMIZAJE NUTRICIONAL

8.1.8.1 Objetivo General

Realizar un tamizaje y consulta nutricional a los funcionarios de la ciudad de Armenia, en pro del cuidado de su salud física y mejoramiento de su calidad de vida.

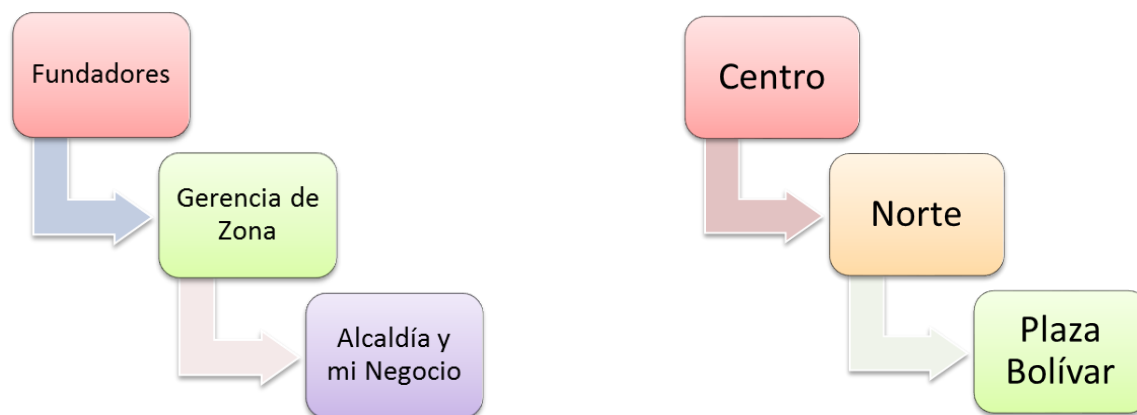
8.1.8.2 Metodología

Se realizó un tamizaje y consulta nutricional en sesiones de 15 a 20 minutos por cada funcionario. El tamizaje consta de medir el peso, masa, grasa y estatura por medio de una báscula de última tecnología y con base en los resultados brindar una asesoría en nutrición, deporte y hábitos saludables a cada funcionario.

8.1.8.3 Participación

En esta actividad participaron las siguientes sucursales:

Ilustración 55. Sucursales que participaron en el tamizaje nutricional en Armenia



8.1.9 FIESTA NAVIDEÑA INFANTIL

8.1.9.1 Objetivo General

Celebrar la alegría de la navidad con los hijos de los funcionarios

8.1.9.2 Metodología

Se celebra una fiesta navideña infantil a los hijos de los funcionarios de 0 a 10 años de edad en cada una de las ciudades capitales del Eje Cafetero: Pereira, Armenia y Manizales. Cada niño asiste en compañía de un adulto, disfruta de las atracciones del lugar, recibe un regalo y un delicioso refrigerio

En la ciudad de Pereira se realizó en Karting Cross, en Armenia en el Parque Nacional del Café y en Manizales en el Centro Comercial Cable Plaza

8.1.9.3 Participación

En esta actividad participo el total de los invitados.

8.2 ESFERA MENTAL

8.2.1 TALLER DE SERVICIO PARA APRENDICES SENA

8.2.1.2 Objetivo General

Generar un espacio de capacitación entorno a los valores del grupo Bancolombia: Actitud de servicio, actitud positiva, alto desempeño, orientación al cliente, respeto por las personas

8.2.1.3 Metodología

Se realizó una sesión de 2 horas con los aprendices Sena de la ciudad de Pereira, espacio en el cual se recibió una capacitación dictada por el Líder de servicio de la Zona Risaralda y Norte del Valle Sergio Arias y una evaluación a las funciones y el rol dirigida por la Dra. Sonia Cardona.

8.2.1.4 Participación

En esta actividad participaron el total de los aprendices Sena de la ciudad de Pereira.

Ilustración 56. Imagen 19. Taller de servicios para aprendices Sena



8.2.2 TALLERES DE MANUALIDADES

8.2.2.1 Objetivo General

Propiciar espacios de integración y aprendizaje que aporte al mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios y sus familiares.

8.2.2.2 Metodología

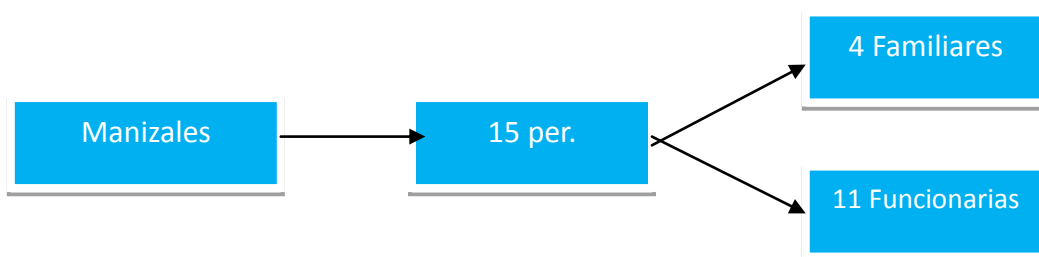
Cada taller consta de 4 clases, de 3 horas cada una. Se llevaron a cabo los sábados de 9:00am a 12:00m.

En la ciudad de Pereira se realizaron 3 talleres: 2 agujas, macramé y navideño; en la ciudad de Manizales se realizaron 2 talleres de 2 agujas.

8.2.2.3 Participación

En el primer taller 2 agujas en la ciudad de Manizales se contó con la participación de 15 personas como lo muestra la ilustración 57. En el segundo taller este grupo aumentó a 20 personas.

Ilustración 57. Participación primer taller 2 agujas Manizales



Fuente: Elaboración propia

En el primer taller 2 agujas en la ciudad de Pereira se contó con la participación de 22 personas como lo muestra la ilustración 58. Este grupo se mantuvo constante en los otros dos talleres.

Ilustración 58. Participación taller 2 agujas en la ciudad de Pereira

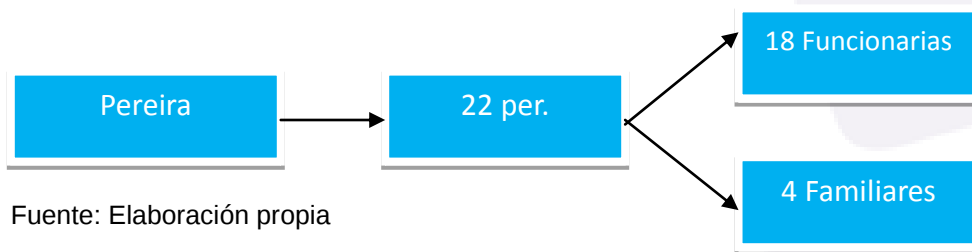


Ilustración 59. Imagen 20. Taller de manualidades Pereira



8.2.3 TALLER COMUNICACIÓN ASERTIVA

8.2.3.1 Objetivo General

Realizar un taller de capacitación socializando algunas herramientas para la comunicación asertiva, resolución de conflictos y habilidades sociales.

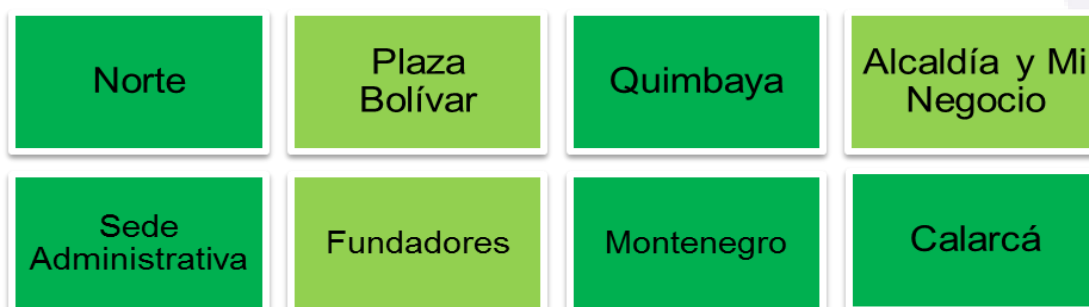
8.2.3.2 Metodología

Sesiones de 45 minutos, de 7:00am a 7:45am por oficinas en la ciudad de Armenia. Estas sesiones fueron guiadas por un psicólogo profesional.

8.2.3.3 Participación

En esta actividad participaron 8 sucursales como lo muestra la ilustración 60:

Ilustración 60. Sucursales que participaron en el taller de comunicación asertiva



8.2.3.4 Resultados

Esta actividad fue evaluada por medio de una encuesta de satisfacción (ver apéndice 3), la cual permitió evidenciar la percepción que tuvieron los participantes, midiendo varias variables como: contribución a la vida profesional, personal, relaciones laborales, integración, habilidades del conferencista y conocer los intereses en cuanto a temáticas que se desarrollaran en un futuro.

A continuación se relacionan los resultados de esta encuesta.

El 92% de los funcionarios encuestados están totalmente de acuerdo en que esta actividad contribuye a su formación profesional, el 8% restante está de acuerdo con esta afirmación. (Ver ilustración 61).

Como lo muestra la ilustración 62, el 90% de los asistentes está totalmente de acuerdo en que esta actividad contribuye al mejoramiento de sus relaciones laborales, el 10% restante está de acuerdo.

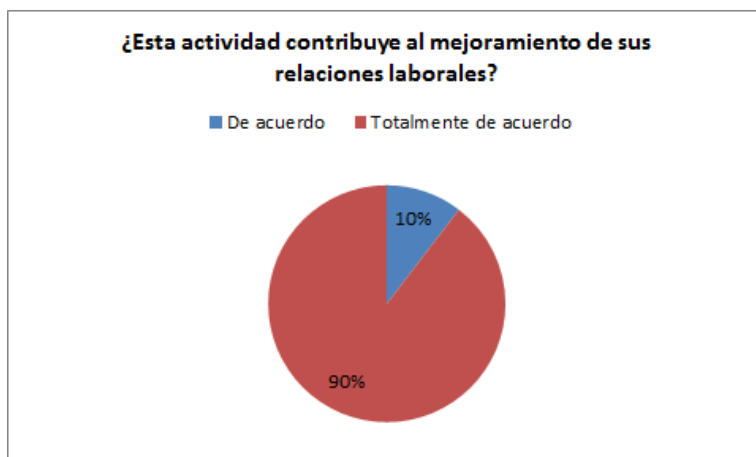
El 92% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que esta actividad contribuye a su vida personal, el 6% está de acuerdo y el 2% restante es indiferente. (Ver ilustración 67)

Ilustración 61. ¿Esta actividad contribuye a su formación profesional?



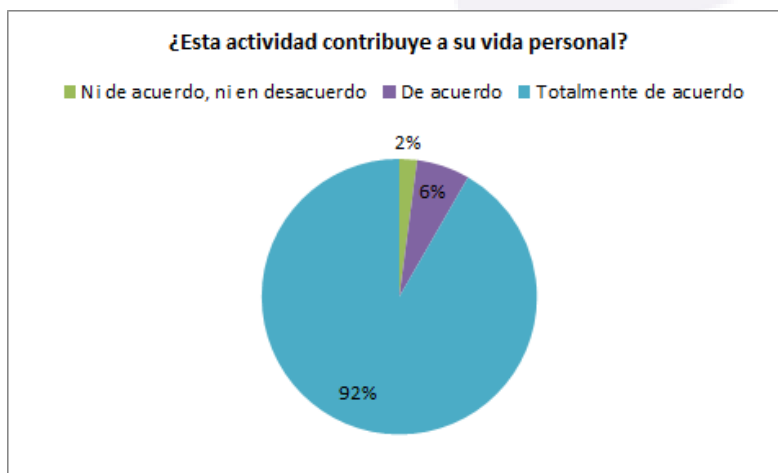
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 62. ¿Esta actividad contribuye al mejoramiento de sus relaciones laborales?



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 63. ¿Esta actividad contribuye a su vida personal?

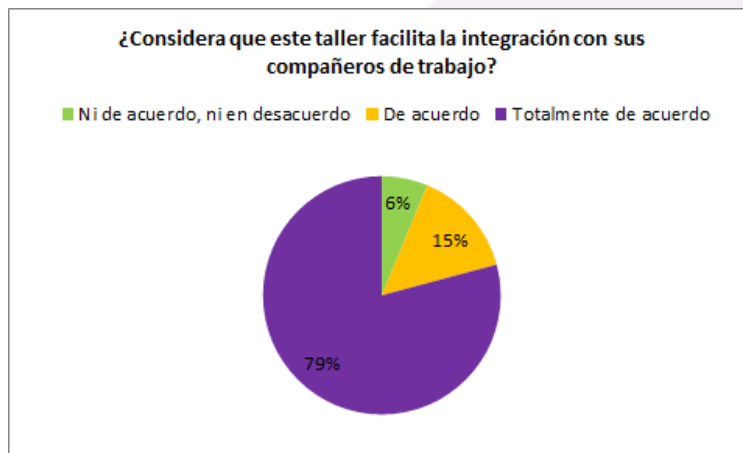


Fuente: Elaboración propia

Como lo muestra la ilustración 64, el 79% de los funcionarios encuestados está totalmente de acuerdo en que el taller facilita la integración con los compañeros de trabajo, el 15% está de acuerdo y el 6% restante es indiferente.

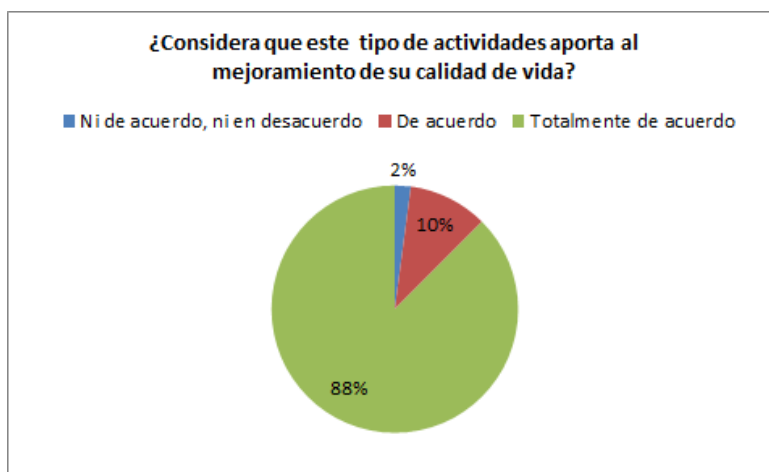
En cuanto al mejoramiento de la calidad de vida, el 88% los encuestados está totalmente de acuerdo en que esta actividad aporta al mejoramiento de su calidad de vida, el 10% está de acuerdo y el 2% restante es indiferente. (Ver ilustración 65)

Ilustración 64. ¿Considera que este taller facilita la integración con sus compañeros de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

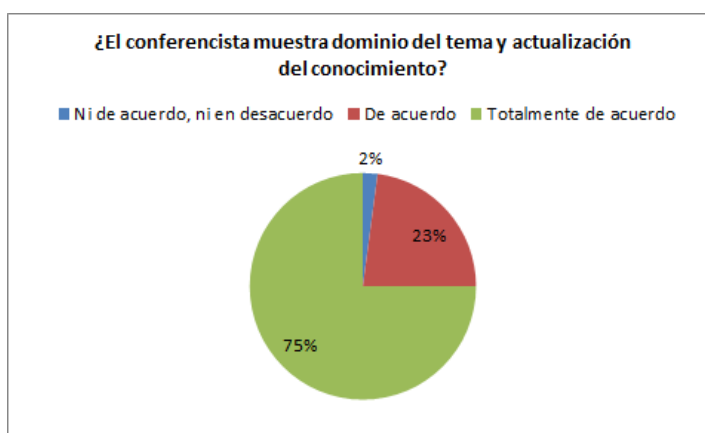
Ilustración 65. ¿Considera que este tipo de actividades aporta al mejoramiento de su calidad de vida?



Fuente: Elaboración propia

Como lo muestra la ilustración 66, el 75% de los funcionarios encuestados está totalmente de acuerdo en que el conferencista mostró dominio del tema y actualización del conocimiento, el 23% está de acuerdo y el 2% restante es indiferente.

Ilustración 66. ¿El conferencista muestra dominio del tema y actualización del conocimiento?

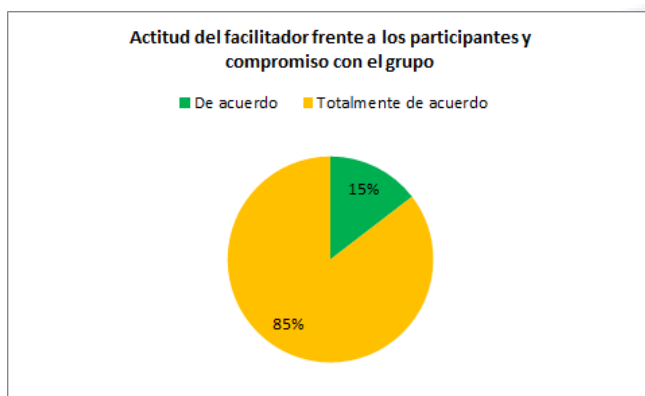


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la actitud del facilitador frente a los participantes y compromiso con el grupo, el 85% de los funcionarios está totalmente de acuerdo en que fue el adecuado y el 15% restante está de acuerdo. (Ver ilustración 67).

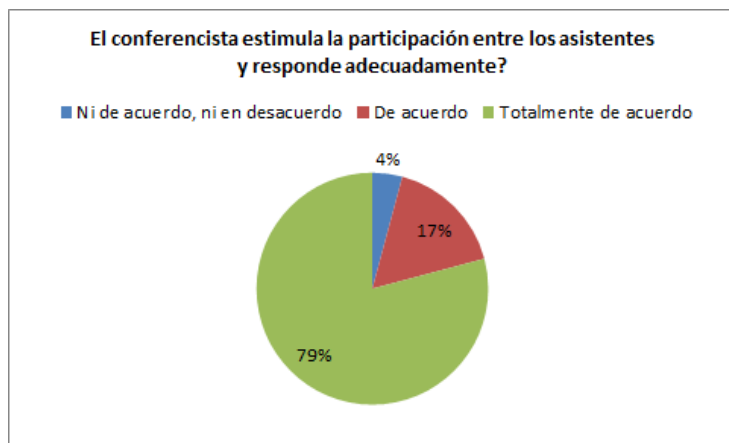
Finalmente, como lo muestra la ilustración 68, el 79% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que el conferencista estimuló la participación entre los asistentes y respondió adecuadamente, el 17% está de acuerdo y el 4% restante es indiferente.

Ilustración 67. Actitud del facilitador frente a los participantes y compromiso con el grupo



Fuente: Elaboración propia

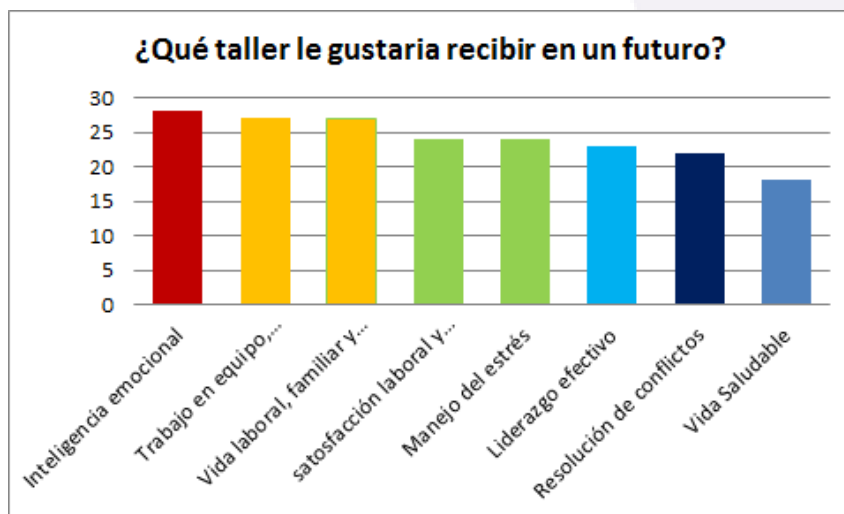
Ilustración 68. ¿El conferencista estimula la participación entre los asistentes y responde adecuadamente?



Fuente: Elaboración propia

Como lo muestra la ilustración 69, los talleres de preferencia para recibir en un futuro son: inteligencia emocional, trabajo en equipo, vida laboral y familiar, satisfacción laboral y manejo del estrés.

Ilustración 69. ¿Qué taller le gustaría recibir en un futuro?



Fuente: Elaboración propia

Los funcionarios opinan...

- Son talleres que nos ayudan a mejorar aquellas cosas que a veces son triviales pero que no nos concientizamos de ellas.
- Excelente actividad, es un gran aporte para la vida cotidiana
- A manera de sugerencia que los talleres fueran en un periodo más largo de tiempo
- Me gustaría que estos talleres se realizaran con más frecuencia
- Muy bueno el taller
- Excelente, muy poco tiempo

- Excelente, es muy importante continuar con estos procesos
- Me parece que nos sirvió mucho para nuestro diario vivir y nuestro trabajo
- Estos cursos deben ser con más frecuencia ya que hacen el ambiente laboral más agradable
- Me gustaría que se le dedicar más tiempo a estos talleres para poder profundizar en los temas.

8.2.4 CAPACITACIÓN EN HABILIDADES SOCIALES Y FORTALECIMIENTO DEL VÍNCULO LABORAL

8.2.4.1 Objetivo General

Generar un espacio de capacitación y entrenamiento en aspectos relacionados con el buen mantenimiento de las relaciones interpersonales en el sentido laboral, asimilado al mantenimiento de vínculos intrafamiliares e interfamiliares como conjuntos de acción y organización.

8.2.4.2 Objetivos Específicos

- Realizar un taller de capacitación con metodología reflexiva que tenga como fin la socialización de algunas herramientas para la comunicación asertiva, resolución de conflictos y habilidades sociales.
- Llevar a cabo actividades de entrenamiento cognitivo- conductual que permita asociar las temáticas de capacitación a las vivencias personales/ laborales respecto a vínculos de pareja y grupo familiar/ laboral.
- Generar un espacio de mediación familiar/laboral, que posibilite identificar falencias y/o fortalezas evidenciadas en los vínculos con interiorización de acuerdos y modelos de acción correctiva, para el fortalecimiento de los mismos

8.2.4.3 Metodología

La metodología utilizada se considera de carácter teórico- práctico, dado su sentido de capacitación y entrenamiento en facetas no solo individuales, sino aquellas que implican parejas laborales y grupos en ámbitos empresariales. Por tanto se parte de la presentación de exposiciones magistrales de tiempos cortos, acompañados de programas de entrenamiento, caracterizados por actividades aplicadas acordes a las temáticas desarrolladas en cada uno de los momentos de la propuesta presente.

Además se tiene la intervención de un grupo de Sketch como herramienta metodológica para llevar a cabo los procesos de sensibilización, capacitación e intervención en las diferentes temáticas que se encuentran relacionadas con los diversos ámbitos de acción del Ser Humano.

El sketch es una escena teatral de duración corta en la que participan pocos actores, el sketch se encuentra diseñado con anterioridad buscando que cumpla con las herramientas necesarias para los procesos a llevar a cabo, al generar entre otros aspectos, un espacio propicio de sensibilización e identificación de las personas participantes en los procesos con los temas a desarrollar.

Este taller fue desarrollado por la empresa SERES- Consultoría Psicológica.

8.2.4.4 Participación

En esta actividad participación los gerentes y directores de servicios de la Zona Risaralda y Norte del Valle y Zona Quindío y Centro del Valle.

8.2.4.5 Desarrollo

En el primer momento se desarrolló la capacitación y entrenamiento en habilidades generales para las relaciones personales. Los temas abordados fueron: comunicación efectiva, habilidades sociales y asertividad y resolución de conflictos.

En relación con la participación en las actividades prácticas que componen esta acción psicoeducativa se percibió en el grupo de personas disposición e interés en torno a las temáticas ofrecidas; lo cual posibilitó la interiorización y movilización de los contenidos en torno a su comprensión y puesta en práctica.

Al partir de elementos básicos en procesos de comunicación, tales como la categorización de comunicación verbal y comunicación no verbal, se logró el objetivo de profundizar en la comprensión de cada uno de ellos y los diferentes canales que posibilitan su aparición en las relaciones humanas; así mismo el desarrollo de actividades de pre- entrenamiento en el manejo práctico de conceptos referidos a la escucha activa, empatía, parafraseo, refuerzos y cumplidos, capacidad de retroalimentación, proxemia, contacto visual, posición corporal, gesticulación e inflexiones de la voz.

Respecto al grupo de personas, se observa óptima capacidad de asimilación y puesta en práctica de los conceptos expuestos; se percibe comprensión en su generalidad de la importancia de los mismos dentro de los procesos comunicativos tanto a nivel personal como a nivel laboral y la necesidad de llevarlos a su cotidianidad para su total dominio y uso como herramienta efectiva de comunicación con su pareja laboral. De igual manera se construye en conjunto un entramado de aspectos relevantes en cualquier relación humana, donde mediante la capacitación y actividades prácticas se concientiza y sensibiliza en la utilidad de los comportamientos asertivos y la resolución de conflicto.

El segundo momento lo compone la capacitación y actividades prácticas dirigidas a la pareja laboral. Los temas abordados fueron: cuidado del vínculo relacional, falencias y fortalezas en los vínculos relacionales, pacto de funcionamiento y compromiso matrimonial en el ámbito laboral

Se generó un espacio de concientización y sensibilización frente a los diferentes aspectos que se hallan en una relación de pareja laboral y los cuales generalmente se encuentran transversalizados por procesos de comunicación tanto verbal como no verbal.

De este modo se dio apertura a la capacitación en los diversos aspectos que de modo intrínseco tienen sentido en una pareja laboral o de otro orden; entre ellos los pactos encargados de regular los cuidados del vínculo relacional. Si bien en una primera instancia se complejiza un poco la comprensión total de los mismos y su aplicabilidad, se logra en una segunda instancia la identificación entre las parejas laborales de los aspectos que les hace fuertes y de aquellos por mejorar; dichos aspectos fueron consignados en un documento denominado pacto mediacional, esclareciéndose además compromisos y modos de acción.

Finalmente mediante el acompañamiento individual efectuado por el grupo de profesionales de SERES –Consultoría Psicológica- se percibieron resultados positivos en torno al reconocimiento y problematización de algunas parejas laborales frente a su quehacer diario, hallando nuevos compromisos e identificando las características de liderazgo frente a su grupo de trabajo.

8.2.4.6 Resultados

El taller de habilidades sociales y fortalecimiento del vínculo laboral en la zona Risaralda y norte de valle fue evaluado mediante una encuesta de satisfacción (Ver apéndice 4), donde se evalúan varias variables que permiten identificar las fortalezas y debilidades del mismo.

Obteniendo como resultados los siguientes:

Como lo muestra la ilustración 70, el 94% de los funcionarios encuestados consideran que la contribución de la actividad a su formación profesional es excelente y el 6% considera que es muy buena. De esta manera la totalidad de los asistentes están de acuerdo con que la actividad contribuyó a la formación profesional.

Ilustración 70. ¿Cómo califica la contribución de la actividad a su formación profesional?



Fuente: Elaboración propia

Los funcionarios encuestados respondieron a la pregunta ¿cómo califica la contribución de la actividad al mejoramiento de sus relaciones laborales? Así: 94% excelente, 6% muy bueno, siendo ambas las dos calificaciones más altas en la escala de medición. Los gerentes y directores de la zona Risaralda y norte del valle en su totalidad están de acuerdo con que la actividad contribuye al mejoramiento de las relaciones laborales. (Ver ilustración 71)

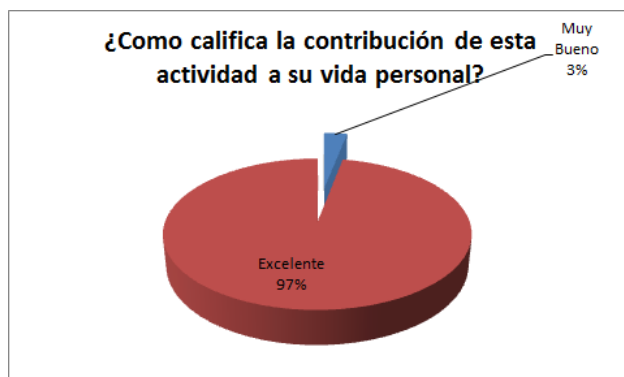
Ilustración 71. ¿Cómo califica la contribución de la actividad al mejoramiento de sus relaciones laborales?



Fuente: Elaboración propia

Este taller tuvo como finalidad no solo contribuir al mejoramiento de las relaciones laboral sino tener también incidencia en la vida personal, considerando al funcionario como un ser integral, que necesita vivir en equilibrio emocional, familiar, espiritual que se vea reflejado en su productividad. En este orden de ideas fue necesario conocer que pensaban los asistentes en cuanto a la contribución de la actividad a su vida laboral. El 97% de los encuestados califica la contribución del taller a su vida personal como excelente y el 3% la califica como muy buena. (Ver ilustración 72)

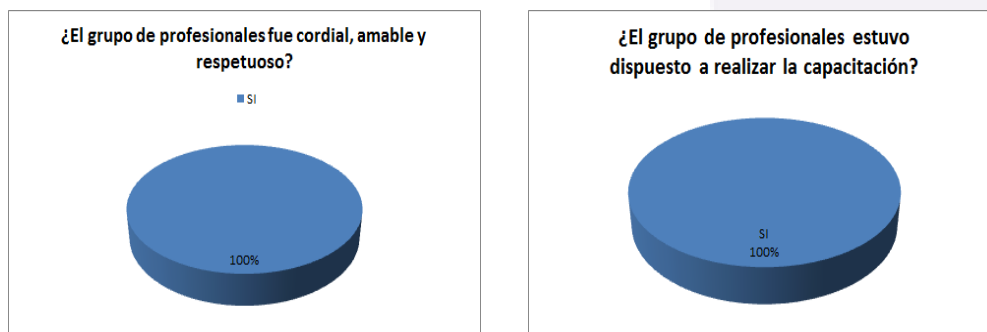
Ilustración 72. ¿Cómo califica la contribución de esta actividad a su vida personal?



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los capacitadores los gerentes y directores de la zona Risaralda y norte del valle consideran en su totalidad que el grupo de profesionales de la empresa SERES- Consultoría Psicológica fue cordial, amable y respetuoso. La disposición por parte de los psicólogos para desarrollar la capacitación fue excelente. (Ver ilustración 73)

Ilustración 73. Cordialidad, amabilidad, respeto y disposición de los capacitadores



Fuente: Elaboración Propia

Como lo muestra la ilustración 74, el 85% de los funcionarios encuestados califica excelente el dominio que tienen los profesionales de los temas tratados, frente a un 15% que lo considera muy bueno. Es decir, los capacitadores de la empresa SERES, son profesionales capacitados con un alto manejo de los temas que se desarrollaron en el taller.

Ilustración 74. Dominio de los profesionales sobre los temas tratados



Fuente: Elaboración Propia

Uno de los aspectos fundamentales en este tipo de actividad es el acompañamiento de los profesionales en los diferentes momentos de la actividad, ya que esto facilita la interiorización de los temas, la reflexión y el análisis de fortalezas y debilidades que posteriormente se verán evidenciadas en los contratos mediacionales. El 94% de los gerentes y directores de servicios encuestados consideran que este acompañamiento fue excelente, frente a un 6% que lo considera muy bueno. (Ver ilustración 75)

Ilustración 75. Calificación del acompañamiento por los profesionales en los espacios de reflexión y de pareja



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a la parte práctica del taller, fue necesaria evaluar la creatividad de dichas actividades, el 88% de los funcionarios encuestados consideran que fueron excelentes y el 12% muy buena. (Ver ilustración 76)

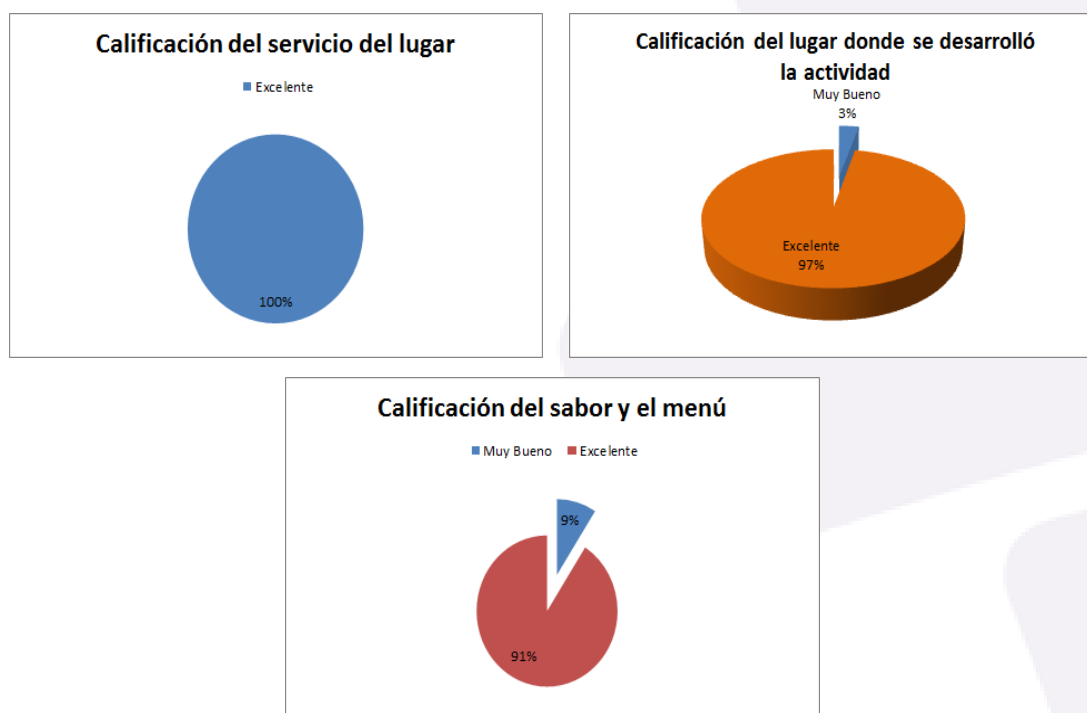
Ilustración 76. ¿Cómo califica la creatividad de las actividades empleadas en el taller?



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto al lugar donde se desarrolló la actividad, el 97% de los asistentes al taller consideran que el lugar es excelente y el 3% considera que es muy bueno. El 100% de los asistentes califica excelente el servicio recibido por el personal del Spa Sin Estrés. El 91% de los funcionarios encuestados consideran que el sabor y la presentación del menú fue excelente, y el 9% la considera muy buena. (Ver ilustración 77)

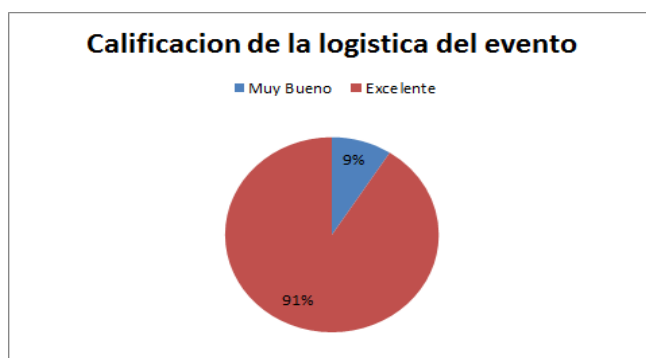
Ilustración 77. Infraestructura y servicio del Spa sin estrés- sabor y presentación del menú



Fuente: Elaboración Propia

Como lo muestra la ilustración 78, el 91% de los gerentes y directores de servicios de la zona Risaralda y norte del valle consideran que la logística del evento fue excelente y el 9% considera que fue muy buena.

Ilustración 78. Calificación de la logística del evento



Fuente: Elaboración Propia

En términos generales el objetivo de la actividad se cumplió, garantizando la capacitación de los asistentes.

Las calificaciones fueron las más altas: excelente y muy buena en todas las variables medidas. Los asistentes consideran que la actividad contribuyó a su formación profesional, al mejoramiento de las relaciones laborales y a su vida personal.

Consideran que el grupo de profesionales de Seres Consultoría Psicológica estuvo dispuesto, fue amable, cordial y respetuoso; tienen dominio del tema y brindó acompañamiento en los espacios de reflexión individual y de pareja.

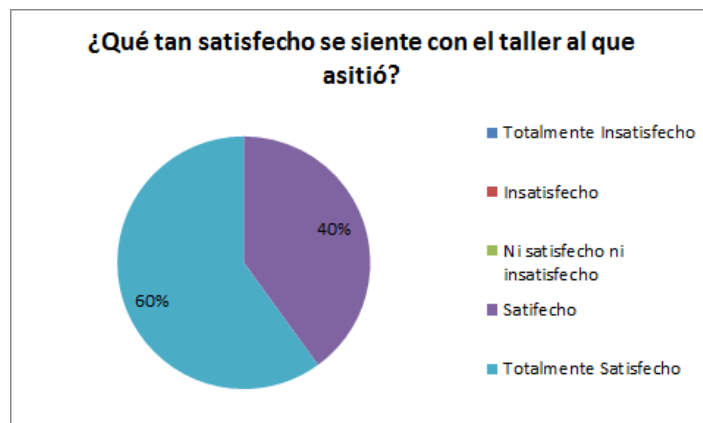
El Spa sin Estrés es un lugar apropiado para el desarrollo de estas actividades, el menú y el sabor son adecuados y brindan un excelente servicio

En cuanto a la capacitación en habilidades sociales y fortalecimiento del vínculo laboral de los gerentes y directores de servicios de la Zona Quindío y Centro del Valle se elaboró una encuesta de satisfacción incluyendo nuevas variables y se modificó el formato del instrumento con el objetivo de ser más concretos en la información obtenida. (Ver apéndice 5)

A continuación se relacionan los resultados obtenidos:

Como lo muestra la ilustración 79, el 60% de los gerentes y directores de servicios de la zona Quindío y centro del valle se sienten totalmente satisfechos con el taller y el 40% se sienten satisfechos. El nivel de satisfacción está en los dos rangos más altos de la escala de medición.

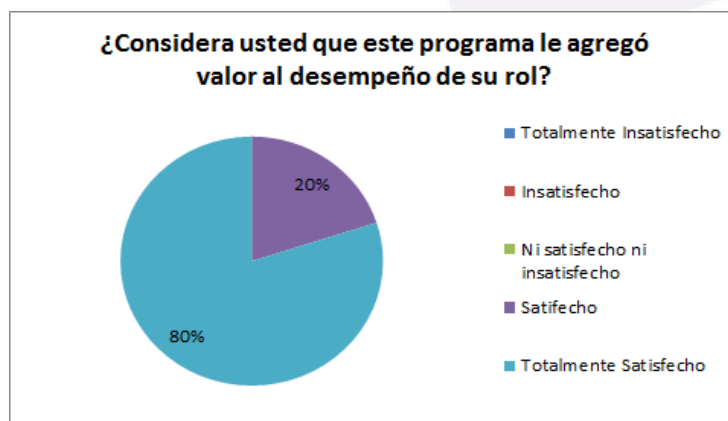
Ilustración 79. ¿Qué tan satisfecho se siente con el taller al que asistió?



Fuente: Elaboración propia

El 80% de los asistentes al taller están totalmente de acuerdo en que el programa le agregó valor al desempeño de su rol, el 20% de los funcionarios está de acuerdo. (Ver ilustración 80)

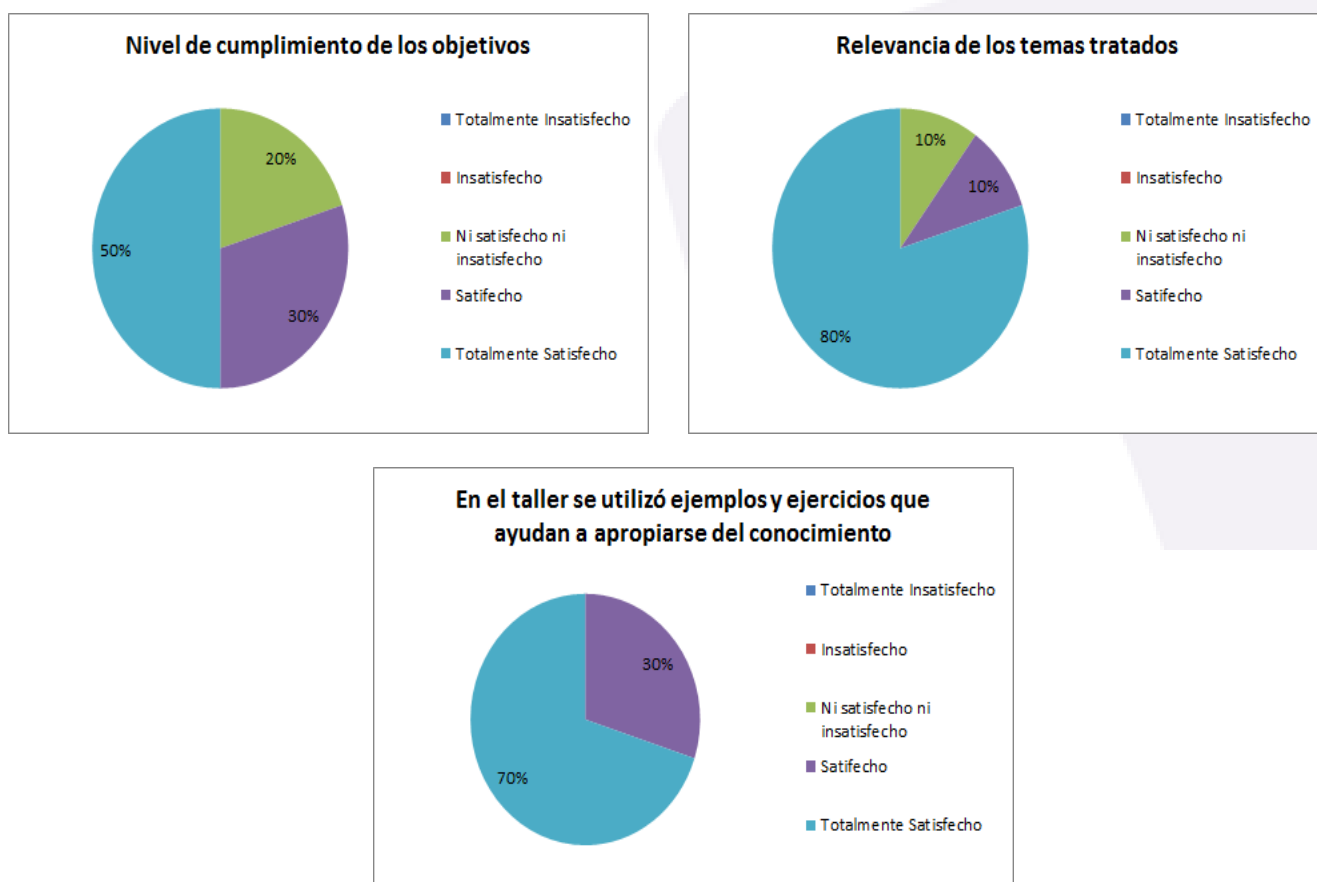
Ilustración 80. ¿Considera que este programa le agregó valor al desempeño de su rol?



Fuente: Elaboración propia

En la categoría: nivel de satisfacción se evaluó el nivel de cumplimiento de los objetivos, la relevancia de los temas tratados y los ejemplos y ejercicios así: el 50% de los asistentes está totalmente satisfecho con el nivel de cumplimiento de los objetivos, el 30% está satisfecho y el 20% restante no están satisfecho ni insatisfecho. En cuanto a la relevancia de los temas tratados: el 80% de los funcionarios está totalmente satisfecho, un 10% satisfecho y un 10% es indiferente. Por su parte, el 70% de los encuestados esta totalmente satisfecho con los ejemplos y ejercicios utilizados en el taller y el 30% restante está satisfecho. (Ver ilustración 81)

Ilustración 81. Nivel de cumplimiento de los objetivos, relevancia de los temas tratados, ejemplos y ejercicios utilizados en el taller



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 82. Aplicación de los conocimientos aprendidos



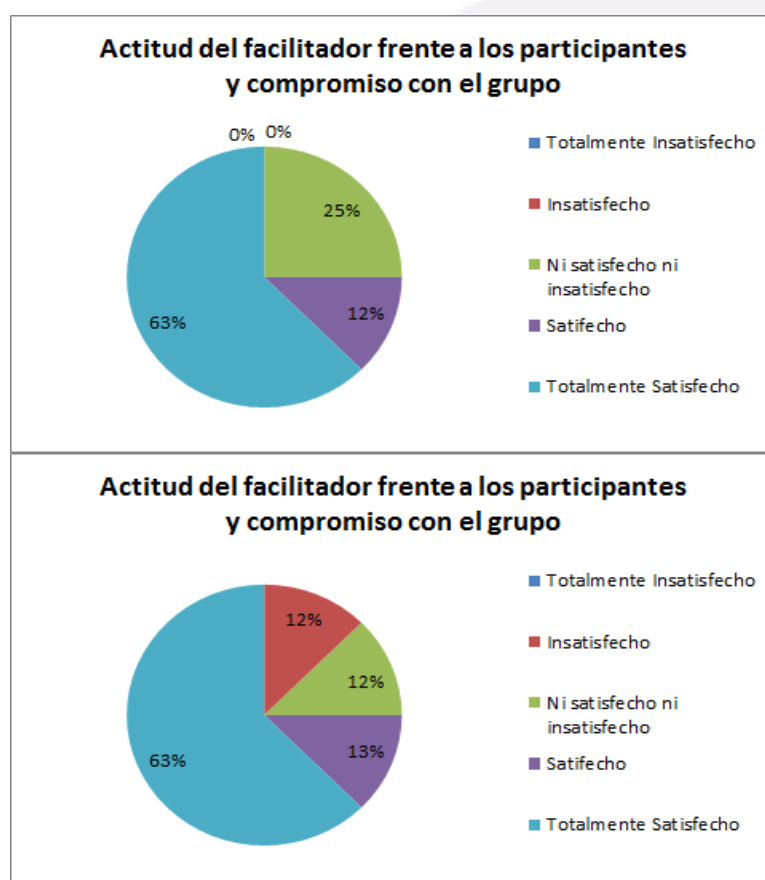
Fuente: Elaboración propia

Como lo muestra la ilustración 82, el 90% de los gerentes y directores de la zona Quindío y centro de valle están totalmente de acuerdo en que pueden aplicar los conocimientos aprendidos en el desempeño de su rol en general, en la calidad del

servicio, en las funciones del cargo, en el relacionamiento con el equipo y en el desarrollo de las competencias, el 10% restante está de acuerdo.

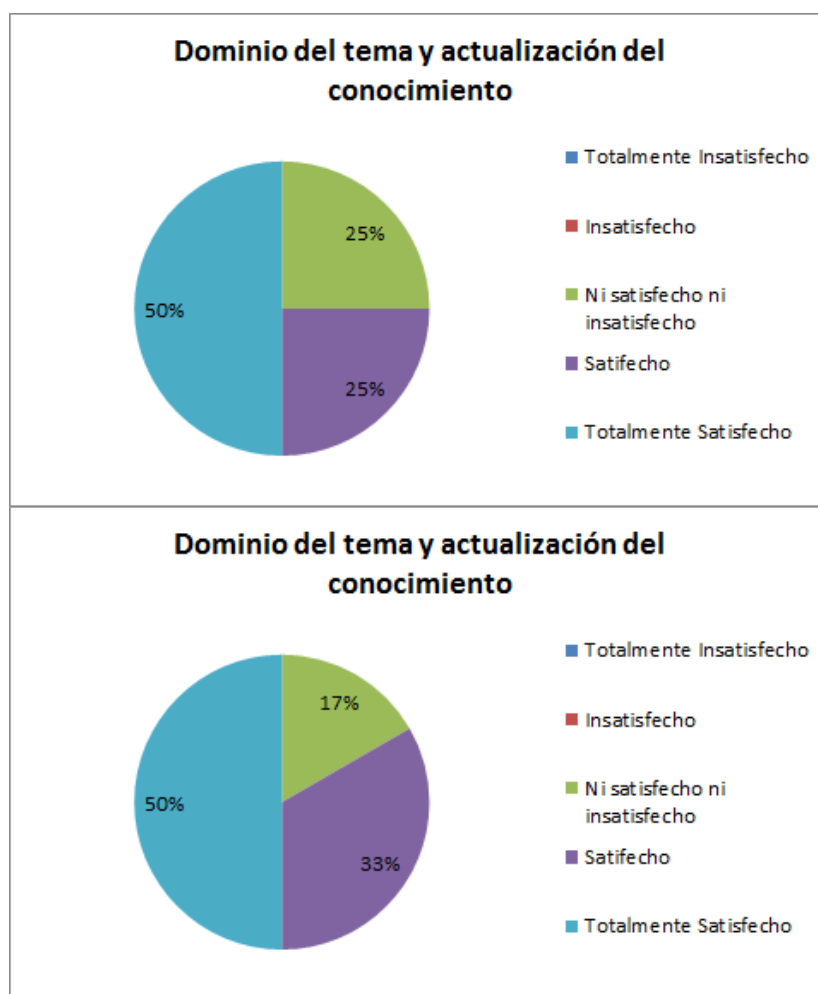
Para medir el desempeño de los facilitadores, estos han sido evaluados individualmente teniendo los siguientes resultados: el 63% de los funcionarios encuestados esta totalmente satisfecho con la actitud de los facilitadores frente a los participantes y compromiso con el grupo, el 12% está satisfecho con el facilitador 1 y el 13% con el facilitador 2; el 25% no está ni satisfecho ni insatisfecho con el facilitador 1 y el 12% con el facilitador 2 y finalmente el 12% de los gerentes y directores de servicios de la zona Quindío y centro del valle están insatisfechos con el facilitador 2. (Ver ilustración 83)

Ilustración 83. Actitud de los facilitadores frente a los participantes y compromiso con el grupo



Fuente: Elaboración propia

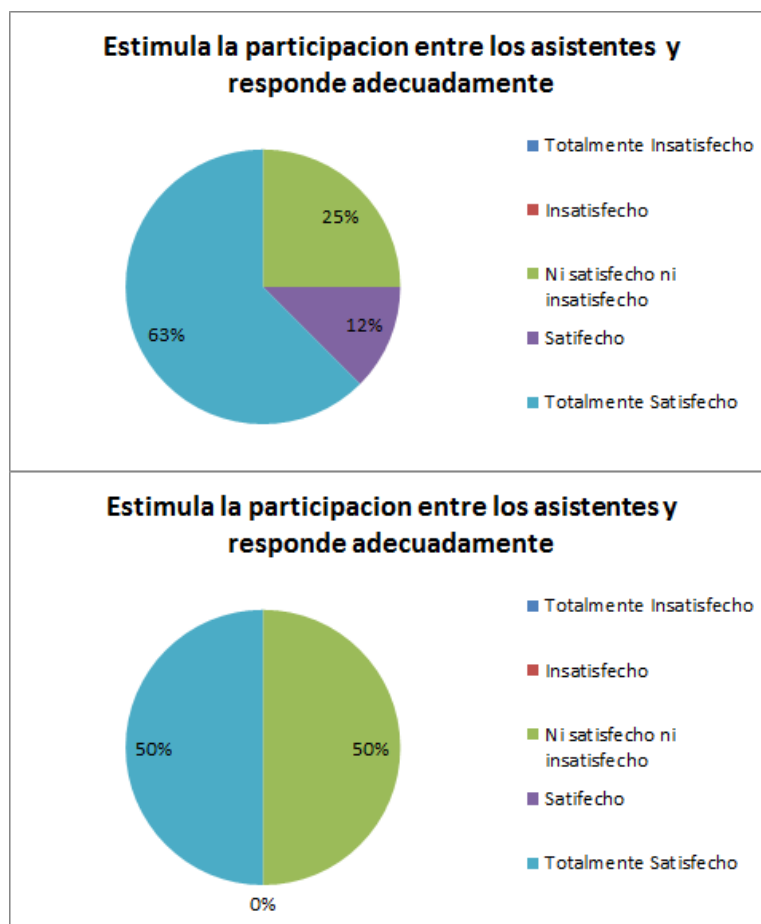
Ilustración 84. Dominio del tema y actualización del conocimiento



Fuente: Elaboración propia

Como lo muestra la ilustración 84, el 50% de los funcionarios está totalmente satisfecho con el dominio del tema y actualización del conocimiento de las dos facilitadores, el 52% está satisfecho con la facilitadora 1 y el 33% con la facilitadora 2; el 25% no está ni satisfecho ni insatisfecho con la facilitadora 1 y el 17% con la facilitadora 2.

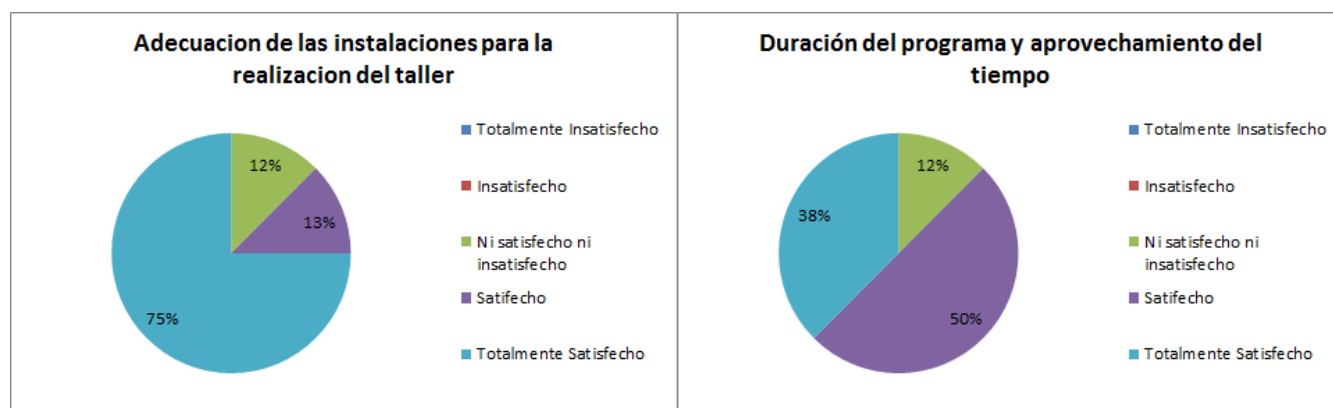
Ilustración 85. Estimula la participación entre los asistentes y responde adecuadamente



Fuente: Elaboración propia

El 63% de los gerentes y directores de servicios de la zona Quindío y centro del valle está totalmente satisfecho con la capacidad para estimular la participación de los asistentes y las respuestas del facilitador 1, mientras que el 50% está totalmente satisfecho con el facilitador 2; el 12% está satisfecho con el facilitador 1 y el 25% es indiferente; frente al 50% que no está ni satisfecho ni insatisfecho con el facilitador 2. (Ver ilustración 85)

Ilustración 86. Logística y cumplimiento



Fuente: Elaboración propia

Como lo muestra la ilustración 86, el 75% de los funcionarios está totalmente satisfecho con la adecuación de las instalaciones para la realización del taller, el 13% está satisfecho y el 12% es indiferente. El 38% está totalmente de satisfecho con la duración del programa y aprovechamiento del tiempo, el 50% está satisfecho y el 12% es indiferente.

8.2.5 TALLER PNL

8.2.5.1 Objetivo General

Capacitar a los funcionarios de la ciudad de Pereira en Programación Neurolingüística explicando el modelo y su implicación en el éxito personal.

8.2.5.2 Metodología

Sesiones de 45 minutos, de 7:00am a 7:45am por oficinas en la ciudad de Pereira. Estas sesiones fueron guiadas por un profesional en el tema.

8.2.5.3 Participación

En este taller participaron 6 sucursales como lo muestra la ilustración 87.

Ilustración 87. Sucursales que participaron en el taller de PNL en la ciudad de Pereira



Ilustración 88. Imagen 21. Taller PNL oficina principal Pereira



8.3 ESFERA SOCIAL

8.3.1 CARRUSEL LÚDICO

Se hizo entrega de dotación a la Institución Educativa Gabriel Trujillo, Sede el Azufral (Vereda Caimalito). Además se realizaron actividades lúdicas con los estudiantes de primaria y se entregaron textos y material deportivo y didáctico para recuperar los que se perdieron en la Institución a causa de la ola invernal.

8.3.1.1 Participación

En esta actividad participaron 27 funcionarios de la ciudad de Pereira y 21 acompañantes, para un total de 48 personas.

Ilustración 89. Imagen 21. Funcionarios y sus familias en la vereda Caimalito



Ilustración 90. Imagen 22. Niños disfrutando de las actividades del carrusel lúdico



8.3.2 RECOGIENDO FRUTOS DE SOLIDARIDAD

Recogiendo frutos de solidaridad es la campaña navideña de la Fundación Bancolombia que tiene como objetivo ayudar a los niños afectados por la ola invernal, en la ciudad de Pereira se desea beneficiar a 220 niños de la Fundación caritas en el barrio Tokio y en la Virginia entregando kits escolares y regalos navideños.

Ilustración 91. Imagen 23. Mi negocio haciendo entrega de los kits escolares con los que apoya la campaña



9. CONCLUSIONES

El torneo de bolos dio cumplimiento al objetivo general integrando los funcionarios en varios momentos, los participantes consideran que esta actividad contribuyó al mejoramiento de su calidad de vida en el trabajo, propició beneficios personales y grupales y contó con una buena logística.

Los talleres con temáticas de interés cotidiano representan un gran valor para los funcionarios ya que estos consideran que contribuyen a su vida personal y al mejoramiento de su calidad de vida

Éxito de las actividades deportivas

Involucrar a los hijos de funcionarios en las actividades de bienestar laboral los funcionarios lo valoran

A pesar de la importancia de las actividades deportivas y de salud se debe otorgar, crear cultura, los funcionarios no van

Bien recibidas las actividades de salud mental y física (yoga)

Éxito taller de manualidades, actividades que involucran la familia

10.RECOMENDACIONES

En el primer semestre de 2012 realizar la gran final del torneo de bolos y Mundialito.

De acuerdo a los resultados de la encuesta de satisfacción del torneo de bolos en la ciudad de Pereira, se recomienda buscar otro lugar para el desarrollo de esta actividad en el futuro.

Se recomienda al departamento de gestión de lo humano continuar con eventos deportivos durante todo el año dado los beneficios que ofrecen a los funcionarios y el disfrute e integración que propician.

Se recomienda a la organización programar torneo deportivos de voleibol, baloncesto, natación, tenis o billar.

Es necesario contar con un reglamento para los eventos deportivos.

De acuerdo a los intereses de los funcionarios se recomienda tratar temáticas como: prevención del dolor osteomuscular y de espalda, prevención de enfermedades cardiovasculares, prevención del cáncer femenino y prevención de enfermedades infecciosas

Metodología del mundialito

Programar actividades para los hijos de los funcionarios en abril y en la semana de receso escolar.

Hacer la escuela de padres

Promocionar mas los ginasios y convenios.

Tener como minimo 2 talleres para aprendices sena

Continuar con los talleres de manualidades

Taller de habilidades soiales en al zona caldas

Ilustración 92. Imagen 23 Grupo Bancolombia: una entidad financiera humana



11. REFERENCIAS

- CAMACARO, Pedro Rafael. *Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana. (Caso: aviación militar venezolana)*". Tesis para optar el título de doctor en ciencias administrativas. Edición electrónica gratuita. Caracas: 2006. Texto completo en www.eumed.net/tesis/2010/prc/
- CHACON, Piedad Cecilia; GOMEZ, Eduardo y VIGOYA, Angélica. *Guía de intervención para la cultura organizacional, el clima laboral y el cambio organizacional*. Departamento administrativo de la función pública. Bogotá: 2005
- Confamiliares Caldas. *Condiciones de bienestar y calidad de vida de los colaboradores de Bancolombia*. Manizales: 2009
- Departamento de Salud Mental y Abuso de Sustancias, Organización Mundial de la Salud, ginebra suiza 2004 invertir en salud mental. 6
- MAX NEEF, Manfred. *Desarrollo a escala humana: conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*. Barcelona: Editorial Nordan Comunidad , 1998.
- OCHOA, Adriana y VELASQUEZ, Néstor. *Diagnóstico de condiciones de salud exámenes médicos periódicos con énfasis osteomuscular y cardiovascular*. Pereira: 2010
- Organización Mundial de la Salud (OMS). Texto completo en http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/index.html
- PARRA, Manuel. *Conceptos básicos en salud laboral*. Oficina internacional del trabajo (OIT). 2003

- REQUENA, Félix. *Satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo*. Universidad de Santiago de Compostela
- VIGOYA, Angélica. *Bienestar Social Laboral*. Departamento Administrativo de la Función Pública. República de Colombia: 2002

11. APÉNDICES

Apéndice 1. Encuesta de satisfacción Torneo de bolos

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TORNEO DE BOLOS- MANIZALES

Fecha: _____

Cordial Saludo

En el grupo BANCOLOMBIA nos interesa conocer la opinion de nuestros colaboradores sobre las actividades deportivas. Por este motivo, el agradecemos su objetividad y disposición para contestar algunas preguntas. Utilizando una escala de 1 a 5 califique esta actividad: Indicando que en 1 usted esta totalmente insatisfecho y en 5 totalmente satisfecho.

	EVALUACIÓN					OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
1. ¿ Esta actividad contribuye al mejoramiento de su calidad de vida?						
2. ¿Esta actividad facilita la integración con sus compañeros de trabajo?						
3. ¿Esta actividad genera beneficios personales y/o grupales?						
4. ¿El lugar es apropiado para el desarrollo de la actividad?						
5. ¿El servicio ofrecido por la bolera fue apropiado?						
6. ¿La logistica del evento fue apropiada?						

OBSERVACIONES GENERALES

Muchas gracias por los aportes que nos está brindando en esta evaluacion
Su honestidad en las respuestas nos permitirá ofrecer programas formativos de mejor calidad

Apéndice 2. Encuesta de satisfacción taller alimentación saludable

ENCUESTA DE SATISFACCION Taller Alimentación Saludable

Fecha _____

Cordial Saludo

El objetivo de la siguiente encuesta es evaluar el grado de pertinencia y satisfacción del taller Alimentación Saludable ofrecido por el Departamento de Gestión Humana en colaboración con la EPS Sura, evidenciando las fortalezas y debilidades del mismo.

Favor marcar con una X la respuesta que considere apropiada

		EVALUACION					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
1	¿Esta actividad contribuye a su formación profesional?						
2	¿Esta actividad contribuye a su vida personal?						
3	¿Considera que este tipo de actividades aporta al mejoramiento de su calidad de vida?						
4	¿El conferencista muestra dominio del tema y actualización de conocimiento?						
5	Actitud del facilitador frente a los participantes y compromiso con el grupo						
6	¿El conferencista estimula la participación entre los asistentes y responde adecuadamente?						

7 Marque con una X los talleres que le gustaria recibir en un futuro:

☐ Vida cotidiana saludable	☐ Prevencion de cancer masculino
☐ Tabaco y salud	☐ Prevencion de enfermedades infecciosas
☐ Embarazo en adolescentes	☐ Prevención del dolor osteomuscular y de espalda
☐ Prevención de cáncer femenino	☐ Prevencion de enfermedades cardiovasculares

OBSERVACIONES GENERALES

Apéndice 3. Encuesta de satisfacción taller comunicación asertiva

ENCUESTA DE SATISFACCION

Taller Comunicación Asertiva

Fecha _____

Cordial Saludo

El objetivo de la siguiente encuesta es evaluar el grado de pertinencia y satisfaccion del taller Comunicación Asertiva ofrecido por el Departamento de Gestión Humana en colaboración con la EPS Sura, evidenciando las fortalezas y debilidades del mismo.

Favor marcar con una X la respuesta que considere apropiada

		EVALUACION					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
1	¿Esta actividad contribuye a su formación profesional?						
2	¿Esta actividad contribuye al mejoramiento de sus relaciones laborales?						
3	¿Esta actividad contribuye a su vida personal?						
4	¿Considera que este taller facilita la integracion con sus compañeros de trabajo?						
5	¿Considera que este tipo de actividades aporta al mejoramiento de su calidad de vida?						
6	¿El conferencista muestra dominio del tema y actualizacion de conocimiento?						
7	Actitud del facilitador frente a los participantes y compromiso con el grupo						
8	El conferencista estimula la participacion entre los asistentes y responde adecuadamente						

9 Marque con una X los talleres que le gustaria recibir en un futuro:

☐ Vida Saludable	☐ Resolucion de conflictos
☐ Manejo del estrés	☐ Vida familiar, laboral y social
☐ Satisfaccion laboral y personal	☐ Inteligencia emocional
☐ Liderazgo efectivo	☐ Trabajo en equipo, trabajo efectivo

OBSERVACIONES GENERALES

Apéndice 4. Encuesta de satisfacción taller en habilidades y fortalecimiento del vínculo laboral Zona Risaralda y norte del valle

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Capacitación en Habilidades Sociales y Mantenimiento de Vínculos Laborales

Fecha: _____

Aspectos a Valorar	Evaluación					Observaciones
	1	2	3	4	5	
1) ¿Esta actividad contribuye a su formación profesional?						
2) ¿Esta actividad contribuye al mejoramiento de sus relaciones laborales?						
3) ¿Esta actividad contribuye a su vida personal?						
4) ¿El grupo de profesionales fue cordial, amable y respetuoso?						
5) ¿Considera que el grupo de profesionales estuvo dispuesto a realizar la capacitación?						
6) ¿Los profesionales tienen dominio sobre los temas tratados?						
7) ¿Las actividades desarrolladas por los profesionales fueron lúdicas y creativas?						
8) ¿Se sintió acompañado por los profesionales en los espacios de reflexión individual y de pareja?						
9) ¿Considera que el lugar es adecuado para el desarrollo de la actividad?						
10) ¿Considera que el servicio del lugar es apropiado?						
11) ¿Considera que la presentación y el sabor del menú son adecuados?						
12) ¿Considera que la logística del evento fue la adecuada?						
Sugerencias:						
Observaciones generales:						

Apéndice 5. Encuesta de satisfacción taller en habilidades sociales y fortalecimiento de vínculos laborales zona Quindío y centro del valle

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
TALLER EN HABILIDADES SOCIALES Y FORTALECIMIENTO DE VINCULOS LABORALES
ZONA QUINDIO Y CENTRO DEL VALLE**

Fecha: _____

Cordial Saludo

En el grupo BANCOLOMBIA nos interesa conocer la opinion de nuestros colaboradores sobre los programas formativos. Por este motivo, el agradecemos su objetividad y disposición para contestar algunas preguntas. Utilizando una escala de 1 a 5 califique esta actividad: Indicando que en 1 usted esta totalmente insatisfecho y en 5 totalmente satisfecho.

	EVALUACIÓN					OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
1. ¿Qué tan satisfecho se siente con el taller al que asistió?						
2. Considera usted que este programa le agregó valor al desempeño de su rol?						

Nivel de Satisfacción	EVALUACIÓN					OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Nivel de cumplimiento de los objetivos						
Relevancia de los temas tratados						
En el taller se utilizó ejemplos y ejercicios que ayudan a apropiarse del conocimiento						

Nivel de Aplicación	EVALUACIÓN					OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
1. ¿Esta actividad contribuye a su formación profesional?						
2. ¿Esta actividad contribuye al mejoramiento de sus relaciones laborales?						
3. ¿Esta actividad contribuye a su vida personal?						

4. ¿En qué aspectos percibe usted que puede aplicar los conocimientos aprendidos?

	EVALUACION					OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
En sus funciones del cargo						
En el desarrollo de las competencias						
Calidad del servicio						
El relacionamiento con el equipo						
En su desempeño en general						

Desempeño del facilitador

Evalúe a cada uno de los facilitadores del taller en los diferentes enunciados

	Facilitador 1					Facilitador 2				
	EVALUACIÓN					EVALUACIÓN				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Dominio del tema y actualización del conocimiento										
Actitud del facilitador frente a los participantes y compromiso con el grupo										
Estimula la participación entre los asistentes y responde adecuadamente										

	EVALUACIÓN					OBSERVACIONES
Logística y Cumplimiento	1	2	3	4	5	
Adecuación de las instalaciones para la realización del taller						
Duración del programa y aprovechamiento del tiempo						

OBSERVACIONES GENERALES

Muchas gracias por los aportes que nos está brindando en esta evaluación
Su honestidad en las respuestas nos permitirá ofrecer programas formativos de mejor calidad