

## **CARACTERIZACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR ORGANIZACIONAL ENFOCADO AL ESTUDIO DE EMPRESAS TECNOLÓGICAS DEL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES EN PARALELO COLOMBIA- MÉXICO.**



### **Descripción del curso o grupo de investigación**

Este documento de trabajo ha sido realizado por estudiantes del programa de Administración de Empresas de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Cali.

Este documento de trabajo ha sido realizado por investigadores del grupo Semilleros de investigación de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Cali, del programa de Administración de Empresas. El proyecto del que surge el documento se titula “Caracterización de los programas de bienestar organizacional enfocado al estudio de empresas tecnológicas del sector de las telecomunicaciones en paralelo Colombia- México”

### **Perfil de los autores**

**Estefanía Estrada Montoya**, Candidata al título profesional de Administradora de Empresas de la Universidad Cooperativa de Colombia, Campus Cali.

Correo-e: [estefania.estradam@campusucc.edu.co](mailto:estefania.estradam@campusucc.edu.co)

**Angie Paola Reyes Mosquera**, Candidata al título profesional de Administradora de Empresas, de la Universidad Cooperativa de Colombia, Campus Cali.

Correo-e: [angie.reyesmo@campusucc.edu.co](mailto:angie.reyesmo@campusucc.edu.co)

### **Asesor**

**Carlos Humberto Castrillón Vargas**, Máster en Gerencia del Talento Humano, Administrador de Empresas, profesor tiempo completo de la Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Contables de la Universidad Cooperativa de Colombia, Cali.

Correo-e: [carlos.castrillonv@campusucc.edu.co](mailto:carlos.castrillonv@campusucc.edu.co)

## Resumen

En el mundo actual, las telecomunicaciones juegan un papel muy importante, debido a que todos los días los seres humanos necesitan de esta herramienta para estar conectados a internet, para comunicarse, obtener nuevos conocimientos, realizar actividades académicas y laborales adecuadamente.

En el mismo sentido, las compañías que brindan servicios de telecomunicaciones, al igual que toda empresa en el mundo, debe abordar de manera adecuada el bienestar organizacional, ya que, es de vital importancia para el buen desempeño de todos los miembros de una empresa, de esta forma los colaboradores trabajan motivados hacia objetivos comunes y el cumplimiento de metas específicas que beneficien a todos en los ámbitos personales y laborales.

Es por ello, que con la caracterización de los programas de bienestar laboral en empresas de telecomunicaciones en Colombia- México abordado en la presente investigación se pretende evidenciar, las diversas razones para entender la importancia de los programas dentro de las organizaciones a investigar, y este será ejemplificado en empresas del sector de las telecomunicaciones en paralelo a los países ya mencionados, tomando como referencia tres grandes empresas del sector en cada uno de los países e identificar cómo estas empresas incentivan y valoran a sus colaboradores. Del mismo modo, se analizaron las leyes entorno al bienestar laboral que rige en cada país y lograr el comparativo deseado.

*Palabras clave:* Bienestar laboral, capital humano, gestión humana, telecomunicaciones, Colombia, México.

## Tabla de contenido

Introducción.....	5
Planteamiento del problema.....	6
Justificación de la Investigación.....	8
Objetivos.....	9
Antecedentes.....	10
Marco teórico.....	13
Marco Conceptual.....	18
Marco Legal.....	21
Normativa vigente en Colombia.....	21
Normativa vigente en México.....	24
Metodología.....	26
Programas de bienestar en Empresas de Telecomunicaciones de México.....	29
Programas de bienestar en Telcel México.....	30
Programas de bienestar en Movistar México.....	33
Programas de bienestar en AT&T México.....	38
Programas de bienestar en Empresas de Telecomunicaciones de Colombia.....	42
Programas de bienestar en Claro Colombia.....	46
Programas de bienestar en Movistar Colombia.....	51
Programas de bienestar en Tigo Colombia.....	56

Análisis Comparativo.....	58
Discusión.....	61
Opinión personal.....	62
Conclusiones.....	63
Recomendaciones.....	65
Bibliografía.....	66

## **Introducción**

El presente trabajo de investigación se realiza en base a los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación profesional como Administradoras de Empresas de la Universidad Cooperativa de Colombia, el cual tiene como finalidad optar al título profesional con la presente investigación como proyecto de grado.

Se toma como referencia los países de Colombia y México, debido a que, se pretende internacionalizar el proyecto de grado con un paralelo de ambos países, a fin de valer el intercambio realizado por una de las estudiantes que conforman este equipo, el cual fue en Ciudad de México, en la Universidad Nacional Autónoma de México-UNAM, ajustándolo a una mirada global e internacional de la investigación aplicando en conjunto los conocimientos obtenidos por el equipo de trabajo.

En consecuencia, se investigará diferentes referencias bibliográficas que definen el bienestar laboral u organizacional, logrando una definición e identificando su importancia dentro de la organización, se consultará las leyes vigentes relacionadas al bienestar laboral en países como Colombia y México logrando así reconocer un contraste y diferencia en cada uno de los países. Tomando como ejemplo de aplicación empresas líderes de telecomunicaciones colombianas y mexicanas que sea útil como ejemplificación de objeto de estudio, posterior, se realizara un análisis comparativo donde se pueda evidenciar el abordaje de cada país al respecto.

### **Planteamiento del Problema.**

En la actualidad, las empresas de las telecomunicaciones juegan un papel importante, debido a la gran necesidad que suplen, para que esta logre su funcionamiento, al igual que en cualquier organización es de vital importancia el capital humano que allí se desarrolla. En el mismo sentido, en esta era de globalización las empresas y las organizaciones se vienen preocupando cada vez más por diseñar programas de bienestar en la organización, la justificación no puede ser otra que la de mejorar la calidad y las condiciones de vida de los empleados y el clima dentro de la misma (Bernstein & Raman, 2015).

Los programas de bienestar organizacional definen estrategias y metas que orientan el desarrollo de programas, proyectos, y metas de bienestar dentro de la organización, que al tiempo permiten el desarrollo integral de las personas y de los diferentes grupos de trabajadores que conforman la organización, mediante el progreso de un buen clima organizacional. Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central E.T. (2017).

Ahora bien, los estudios sobre los programas de bienestar organizacional enfocado al estudio de empresas tecnológicas del sector de las telecomunicaciones son aún muy incipiente, es decir, se encuentra todavía en una etapa de construcción y estudio. Estas investigaciones serían de gran importancia para el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados y por consiguiente a la calidad de los servicios prestados por este tipo de organizaciones. Por lo anteriormente mencionado, se hace necesario realizar una investigación que permita caracterizar los programas de bienestar organizacional enfocado al estudio de empresas tecnológicas del sector de las telecomunicaciones, en paralelo Colombia y en México debido a que ambos países tienen en común una gran empresa de telecomunicaciones, además de sus similitudes culturales, es importante hacerlo de manera paralela para lograr una perspectiva diferente a la de nuestro país.

Por lo anterior, se investigará acerca de, las actividades de bienestar laboral en ambas organizaciones, la normativa vigente y lograr una diferenciación en las actividades en los programas de bienestar laboral que redundan en beneficios para los colaboradores de las empresas de servicios tecnológicos en telecomunicaciones en paralelo Colombia- México.

### **Justificación de la investigación.**

En la actualidad, el término de bienestar laboral u organizacional se torna como punto importante dentro de la planeación estratégica en las empresas, siendo factor fundamental para el desarrollo de la misma. En los últimos años y según estudios especializados, se comprueba que los trabajadores tienden a sufrir cada vez más de enfermedades laborales. Aunque existen normativas legales a nivel global que protegen al colaborador de ciertos abusos que se puedan llegar a presentar, estas leyes no siempre son acatadas por las empresas, sin embargo, el objeto de estudio del presente escrito es de conocer cómo abordan las empresas del sector tecnológico, específicamente las organizaciones de telecomunicaciones los programas de bienestar laboral en países como Colombia y México y a su vez, identificando las normativas vigentes acerca del bienestar organizacional y protección a los colaboradores en cada uno de estos países, logrando así reconocer cómo está siendo abordada esta ley y la diferenciación de ambas.



### **Objetivo General**

Caracterizar los programas de bienestar laboral existentes en empresas de telecomunicaciones en Colombia- México y sus normativas vigentes.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar las actividades que se realizan actualmente como parte del bienestar laboral en empresas de telecomunicaciones en Colombia y México.
- Analizar las leyes que rigen el bienestar de los colaboradores dentro de una organización en Colombia y México.
- Presentar un análisis comparativo de los indicadores con más relevancia en las empresas de telecomunicaciones Colombia- México

## **Antecedentes**

En el año de 1953 se establece el decreto 259 del 6 de febrero, el cual el Gobierno Nacional de Colombia, determinó que a partir del 1° de febrero de ese mismo año, el Ministerio de Correos y Telégrafos en adelante se denominaría Ministerio de Comunicaciones, reestructurándolo y estableciendo su funcionamiento con base en los departamentos de Correos, Telecomunicaciones y Giros.

Ya en el año de 1976, y mediante el decreto 129, el Ministerio de Comunicaciones fue objeto de una nueva reestructuración con el fin de atender las necesidades resultantes de los cambios producidos por las tecnologías aplicadas a las telecomunicaciones y conformar el respectivo sector en la rama ejecutiva del poder público. Los cambios tecnológicos obligaron al Ministerio no solo a flexibilizar acerca de su normatividad, sino a adecuar su planta física de acuerdo con las exigencias arquitectónicas de la última década. Desde 2008 se adelanta una remodelación total del edificio que incluye reforzamiento estructural antisísmico y la recuperación de elementos como la bóveda de cañón que ilumina la primera planta.

Los programas de bienestar organizacional la masificación, el impulso a la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y, en especial, el fortalecimiento de la protección de los derechos de los usuarios. (MinTic, 2018)

Según investigación en relación con el MINTIC los servicios de Telecomunicaciones son la utilidad o provecho que resulta de la prestación., uso y aplicación del conjunto de capacidades y facilidades de las telecomunicaciones destinadas a satisfacer intereses y necesidades de los usuarios y al mejoramiento de la calidad de vida de la población. Para todos los efectos legales las actividades de telecomunicaciones.

Por otro lado, decimos que la Comisión de Regulación de Comunicaciones es el órgano encargado de promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios de telecomunicaciones, con el fin de que la prestación de los diferentes servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad.

Según la ley 142 de 1994, determina que para estos efectos la Comisión de Regulación de Comunicaciones adoptara una regulación que incentive la construcción de un mercado competitivo que incentiven los principios orientadores de esta ley.

En cambio, la Universidad Externado, apunta que el coeficiente previsto por The Competitive Intelligence Unit para el sector de las telecomunicaciones continuará creciendo en el 2020. Esto se apoya en el panorama latinoamericano del sector. Por tanto, el crecimiento continuará en las telecomunicaciones colombianas debido a “la mayor cobertura de servicios, el despliegue de redes de nueva generación, la profundización en la demanda y consumo de servicios”, aseguró. “Gabriel Levy (2019, enero 8)”

Por otro lado, y desde el enfoque de las capacidades de Amartya Sen, (Bustamante, 2019) realiza una investigación con el propósito de conceptualizar lo que es la gestión humana socialmente responsable en el contexto de tres cooperativas de trabajo asociados en Colombia. En ella, se busca comprender como la gestión humana desarrolla diferentes capacidades de los asociados y como por medio de la información, la formación, la participación, las condiciones de trabajo, la salud y seguridad laboral, la igualdad de oportunidades y el balance trabajo-familia, se asumen nuevos significados, como prácticas de empoderamiento de los asociados, prácticas de bienestar de los asociados y prácticas de proyección a la comunidad, pues atienden a una finalidad: el desarrollo de las capacidades de los asociados.

En adición a lo anterior, (Polek-Duraj, 2018) en la 31<sup>a</sup> Conferencia de la Asociación Internacional de Gestión de la Información Empresarial, expuso un estudio de caso en la región de Opole Silesia (Polonia) en la que se analiza las condiciones de trabajo y las circunstancias que afectan la calidad de las condiciones de trabajo. Un aspecto importante de la conferencia es que pone de manifiesto la necesidad de humanizar el trabajo en muchas empresas, desde la seguridad del trabajo para los empleados en las diferentes operaciones de la empresa y el bienestar social integral de cada uno de ellos.

Las investigaciones descritas anteriormente, nos ayudan como punto de inicio y de contexto para la presente investigación, encaminada a identificar los programas de bienestar laboral aplicados a las empresas de Telecomunicaciones Colombia- México, identificando aquellas prácticas entre las cuales en ellas se encuentran la formación, la participación, las condiciones de trabajo-Familia, las cuales se analizan en esta investigación.

## Marco Teórico

Con el fin de enmarcar el presente escrito en un contexto teórico que permita desarrollar la investigación como elemento para el mejoramiento y aplicación en una empresa real de servicio, el cual logre comprender a la misma, la importancia del bienestar laboral dentro de una organización y su desarrollo adecuado como factor clave para el crecimiento de la compañía.

El entorno organizacional que rodea el bienestar laboral en las empresas de telecomunicación incluye diferentes variables que deben analizarse e interpretarse continuamente; por ello para comprender esta interacción entre organización e individuo se revisaron diferentes fuentes bibliográficas, las cuales se describen en el siguiente marco teórico.

El bienestar laboral es; “Un estado que depende del contexto y de la situación que comprende aspectos básicos para una buena vida: libertad y capacidad de elección, salud y bienestar corporal, buenas relaciones sociales, seguridad y tranquilidad de espíritu”. También, se puede definir como el grado de satisfacción de las necesidades de los colaboradores de la organización mediante su actividad en ella (Aguilar, Díaz, & Escandon, 2012).

Asimismo, el bienestar laboral, se relaciona directamente con la cultura organizacional que se desarrolla dentro de la compañía. Entendiendo que, parte fundamental de la gestión dentro de una organización se centra en comprender los elementos técnicos y socioculturales de los colaboradores, los cuales son; el bienestar y la satisfacción de los mismos, elementos que repercuten positiva o negativamente en la calidad del trabajo o actividad a desarrollar (Calderón Hernández, Murillo Galvis, & Torres Narváez, 2003).

Es por ello que, el recurso humano dentro de una organización son un pilar fundamental para llevar a cabo el cumplimiento de objetivos, y son, este recurso los únicos capaces de lograr resultados

extraordinarios los cuales conllevan al éxito de la compañía y crecimiento sostenible (Aguilar, Díaz, & Escandon, 2012).

Las organizaciones son un sistema el cual se compone de elementos, técnicos y psicosociales, ya que se radican en el comportamiento del individuo y su actuar en sus labores diarias (Calderón Hernández, Murillo Galvis, & Torres Narváez, 2003).

Por tanto, las empresas están en la obligación de entender que el bienestar laboral de las organizaciones es responsabilidad de las personas quienes dirigen la misma, ya que implica comprender la relación existente entre la organización y sus colaboradores (Calderón Hernández, Murillo Galvis, & Torres Narváez, 2003).

Desde la antigüedad se ha observado como el trabajador en una organización era considerado un insumo más del proceso productivo (Herrera, Betancourt, Salazar Jiménez, & Mora Martínez, 2017). Pero, Hoy en día los negocios han comprendido la gran importancia y el valor que tienen sus trabajadores ya que para ellos son estos el activo más importante que poseen las organizaciones, son colaboradores estratégicos, la clave para el éxito en la organización que dan apoyo a todos los procesos y en cada una de la especialidades y designaciones.

El enfoque principal va en observar ese colaborador un poco más allá, analizando su seguridad laboral, su parte emocional, espiritual y familiar, y un ambiente sano y seguro dentro de la organización. Es posible que en el transcurrir del tiempo adquiera posibles riesgos de estrés que pueda presentarse a causa de la carga laboral adquirida, a una insatisfacción con el empleo o a la poca recompensa que el trabajo puede dar, esto debido a factores relacionados con el bienestar laboral que no son tomados en cuenta y que afectan la salud física y mental del mismo (Herrera, Betancourt, Salazar Jiménez, & Mora Martínez, 2017).

“El bienestar no consiste en ser feliz. Tampoco se trata únicamente de gozar de buena salud o de tener éxito. Y, desde luego, no se limita al buen estado físico o a la comodidad. Si nos esforzamos por conseguir cualquiera de estos privilegios por separado, lo más probable es que solo consigamos frustrarnos y sentirnos fracasados. Para alcanzar el bienestar debemos ser capaces de interconectar cinco elementos esenciales en los que se basa el bienestar: el bienestar profesional, el bienestar social, el bienestar económico, el bienestar físico y, por último, el bienestar comunitario” (Harter & Rath, 2011).

Según el autor el bienestar laboral es una combinación de los cinco elementos ya citados, que se relacionan con el hacer de lo que nos apasiona cada día y la satisfacción que se siente cuando se cumple un objetivo o una tarea en la empresa, lo que realmente es importante es permanecer comprometido en la ocupación asignada.

“La gente con alto bienestar profesional se levanta cada mañana con la expectativa de hacer algo concreto ese día. Trabajan en casa, en un aula o en un cubículo de oficina, cuentan con la posibilidad de usar sus aptitudes cada día para evolucionar. Tienen una meta clara en sus vidas y un plan para conseguirla. En la mayor parte de los casos, tienen un superior que los motiva y amigos con los que comparten su pasión. Aunque creas que las personas con alto bienestar profesional pasan mucho tiempo trabajando, en realidad dedican más tiempo a disfrutar de la vida, a tener mejores relaciones y a no subestimar las cosas. Y, sobre todo, adoran lo que hacen cada día” (Harter & Rath, 2011).

De acuerdo con la “Dra. Amanda Allisey, “investigadora especialista en el tema del bienestar laboral en el Deakin Business School” menciona el cómo se puede entender la importancia del bienestar laboral y se da “cuando los trabajadores disfrutan de un entorno laboral agradable y feliz, los negocios funcionan mejor y aumenta la innovación”.

Si bien es cierto, el empleado dentro de una organización es necesario para el cumplimiento de labores en áreas y tareas asignadas, estas están siendo remuneradas económicamente por el empleador para esto la empresa, sin embargo, es de vital importancia plantear y promover condiciones de trabajo que contribuyan a un entorno laboral agradable, feliz, dispuesto, conectado física y mentalmente para atender las necesidades que se presenten.

Según “la ley 1616 de 2013, en el artículo 9° Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral, afirma que las Administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.”

Es necesario entender la importancia de generar programas de bienestar que den soluciones a necesidades reales, que están relacionados con tramites, viajes, apoyo legal, medico, educativo, financiero, y psicológico, para disminuir el ausentismo por problemas de salud, y así habrá un incremento en la productividad con personal más sano y motivado (Herrera, Betancourt, Salazar Jiménez, & Mora Martínez, 2017).

Lo anterior, no quiere decir que las personas no sientan cansancio, fatiga, estrés, o que sean inmunes al trabajo cuando se trabaja comprometido, pero si existe la posibilidad de un riesgo menor de ausentismo laboral, al hacer o ejercer lo que le gusta, a esto le llamamos empleados felices con resultados positivos, entre estos elementos se destacan resultados motivacionales de distintos factores posibles como el de un jefe estar pendiente de las aptitudes de sus colaboradores motivándoles, y reconociéndoles el trabajo realizado bajo horas extensas de trabajo, de no ser así



podrá existir la posibilidad de sentirse desmotivados frente a su responsabilidad, y el sentido de pertenencia por la empresa no sería la misma.

Según Rath y Harter, se necesitan de 6 horas diarias para establecer un vínculo social, la cantidad de tiempo que se pasa relacionándose socialmente es importante ya que se crea un buen clima laboral dentro de la organización, esto ayuda a que juntos contribuyan al logro de planes y objetivos planteados por parte de los superiores.

Aprender a percibir la realidad, aceptar a los otros y a sí mismos, compromiso y colaboración, identificación con los compañeros de trabajo y con el negocio, sentido del humor, valores, creatividad e innovación, entre otros. Lo anterior propende el bienestar de las personas que se expresa la armonía entre las necesidades, aspiraciones y expectativas del personal y productividad en el trabajo (Harter & Rath, 2011).

Sin embargo, se debe tener en cuenta la importancia y el papel fundamental del área de gestión humana juega un papel muy importante para mantener la integración de todos los miembros de la empresa para que trabajen y participen unidos en la consecución de un propósito en común.

Fidel Duque Ramírez, gran conocedor del bienestar laboral en Colombia y filósofo, afirma que; “el desarrollo de las organizaciones es el desarrollo de las personas que allí trabajan” (Ramirez, 2014).

## **Marco conceptual**

En este apartado se desarrollan conceptos específicos sobre lo que rodea las empresas de telecomunicaciones, el bienestar laboral dentro de las organizaciones y los programas de bienestar laboral que se desarrollan en las mismas. Estos conceptos nos permitieron tener un punto de partida desde el cual se realizó el análisis de los programas de bienestar organizacional enfocado en empresas de telecomunicaciones en casos colombianos y mexicanos.

- **Telecomunicaciones**

En la Constitución de la Unión Internacional de Telecomunicaciones en el año de 1992 se definió las telecomunicaciones como toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos (Rec. UIT-R V.662-2, UIT, 1992).

Por otro lado, y de acuerdo con el glosario de MinTic Se entiende por telecomunicaciones toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos y sonidos, datos o información de cualquier naturaleza, por hilo, radio, medios visuales u otros sistemas electromagnéticos.

- **Servicios de Telecomunicaciones**

Acorde la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT (Citado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, MinTic), organismo especializado en telecomunicaciones de la Organización de las Naciones Unidas, los Servicios de Telecomunicación son:

“La utilidad o provecho que resulta de la prestación, uso y aplicación del conjunto de capacidades y facilidades de la telecomunicación, destinados a satisfacer intereses y necesidades de los usuarios y al mejoramiento de la calidad de vida de la población.”

En Colombia, el artículo 33 de la Ley 80 de 1993 entiende por servicios de telecomunicaciones:

Aquellos que son prestados por personas jurídicas, públicas o privadas, debidamente constituidas en Colombia, con o sin ánimo de lucro, con el fin de satisfacer necesidades específicas de telecomunicaciones a terceros, dentro del territorio nacional o en conexión con el exterior.

- **Actividades de comunicación**

Por otro lado, la misma Ley 80 de 1993 en su artículo 33 entiende por actividad de telecomunicaciones:

El establecimiento de una red de telecomunicaciones, para uso particular y exclusivo, a fin de satisfacer necesidades privadas de telecomunicaciones, y sin conexión a las redes conmutadas del Estado o a otras redes privadas de telecomunicaciones. Para todos los efectos legales las actividades de telecomunicaciones se asimilan a servicios privados.

- **Bienestar Laboral**

Ahora es bien, es importante definir qué es eso de Bienestar Laboral y que implicaciones tienen frente a los programas de bienestar organizacional. Según Chiavenato (2004).

El bienestar laboral se refiere a la protección de los derechos e intereses sociales de los empleados en la organización, buscando la realización personal mediante el ejercicio del derecho al trabajo en condiciones de seguridad económica y personal, y el adecuado funcionamiento del trabajador dentro del medio laboral.

La definición anterior pone de manifiesto los beneficios que se presentan como una solución a las muchas necesidades de la persona dentro de la empresa, reconociéndolos como elementos importantes dentro de una organización funcional a la que el individuo pertenece, reconociendo así que este forma parte de un entorno social.

- **Programas de bienestar Laboral**

Ahora es importante destacar que son los programas de bienestar laboral y por qué son importantes, según el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior ICETEX (2008) los programas de bienestar laboral:

Propician condiciones para el mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios, generando espacios de conocimiento, esparcimiento e integración familiar, a través de programas que fomenten el desarrollo integral y actividades detectadas a través de las necesidades de los funcionarios.

Así pues, los programas de bienestar laboral se presentan como beneficios que se encaminan como solución a las necesidades del trabajador, que influyen directamente dentro de una organización funcional a la que el individuo pertenece, reconociendo; además, que forma parte de un entorno social.

## Marco Legal

- **Normativa vigente en Colombia**

Las normas vigentes para la implementación de planes de laboral en las empresas del sector público y privado en Colombia son:

NORMAS	DESCRIPCIÓN
Decreto 614 de 1984: Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en el País	Propende por el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones de vida y salud de la población trabajadora, previniendo todo daño para las personas derivados de las condiciones en sus espacios de trabajo y proteger a las personas de todo riesgo, físico, químico, biológico psicosocial que puedan afectar la salud del trabajador.
Ley 100 de 1993: Crea el sistema de seguridad social integral, para la protección y servicios sociales a los habitantes del territorio nacional.	Garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten. El sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico, de salud y servicios complementarios, materia de esta Ley, u otras que se incorporen normativamente en el futuro.
Decretos 1567 de 1998 y 1083 del 2015: Crea el	Reglamentan los programas de Bienestar Social dirigidos a los funcionarios y su grupo familiar. Estos

<p>sistema de Estímulos, los programas de Bienestar y los programas de Incentivos.</p>	<p>decretos contemplan que los programas de Bienestar Social, deben organizarse como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, mejorando así su nivel de vida y el de su familia</p>
<p>Ley 1616 del 2013: Por la cual se expide la ley de salud mental la cual afecta a los trabajadores.</p>	<p>Garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 49 de la Constitución.</p>
<p>Ley 1857 del 2017: Por el cual se determina la creación de una jornada familiar semestral obligatoria para que los trabajadores puedan cumplir con sus deberes familiares y pasar tiempo con sus familias.</p>	<p>Fortalecer y garantizar el desarrollo integral de la familia, como núcleo fundamental de la sociedad. Es deber del Estado proveer a las familias y a sus integrantes, herramientas para potenciar sus recursos afectivos, económicos, culturales, de solidaridad y criterios de autoridad democrática, de manera que los programas de atención a la familia y a sus miembros prioricen su unidad y la activación de recursos para que funcione como el instrumento protector por excelencia de sus integrantes.</p>

<p>Ley 909 de 2004: Expide normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa y la gerencia pública.</p>	<p>Regula el sistema de empleo público y el establecimiento de los principios básicos que deben regular el ejercicio de la gerencia pública.</p>
<p>Ley 1010 de 2006: Adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.</p>	<p>Define, previene, corrige y sanciona las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.</p>
<p>Ley 1341 de 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones</p>	<p>Determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico.</p>

*Fuente: Elaboración Propia*

- **Normativa vigente en México**

Las normas vigentes para la implementación de planes de laboral en las empresas del sector público y privado en México son:

NORMAS	DESCRIPCION
Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2019 por la cual se presenta el proyecto de ley para la prevención e identificación de los factores de riesgo psicosocial	Propende por la identificación y el análisis de factores de riesgo psicosocial, con el fin de evaluar el entorno organizacional, con el fin de adoptar medidas para prevenir y controlar, promover un entorno organizacional favorable para los colaboradores.
Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-030-STPS-2009 por la cual se dicta proyectos para los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo.	Establecer funciones y actividades que se deben realizar dentro de una organización acerca de los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo que busca evitar enfermedades laborales y accidentes.
Norma Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011 la cual establece parámetros en los centros de trabajo relacionados con la constitución, integración, organización, higiene y debido funcionamiento de las comisiones de seguridad en los mismos.	Pretende establecer comisiones dentro de las organizaciones las cuales velen por la integridad de los colaboradores, buscando la protección ante cualquier situación de riesgo (psicológicos, físicos, biológicos, químicos) y atender adecuadamente las situaciones ya existentes de riesgo.
Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 por cual establece requisitos para las empresas de cualquier sector, público y privado, independiente de su tamaño o actividad, la integración, implementación y ejecución de procesos dentro del	Establece requisitos para la implementación y fomento de la igualdad y equidad de género dentro de las organizaciones, buscando así, que las áreas de gestión del talento humana o gestión humana, añadan a sus procesos políticas internas que

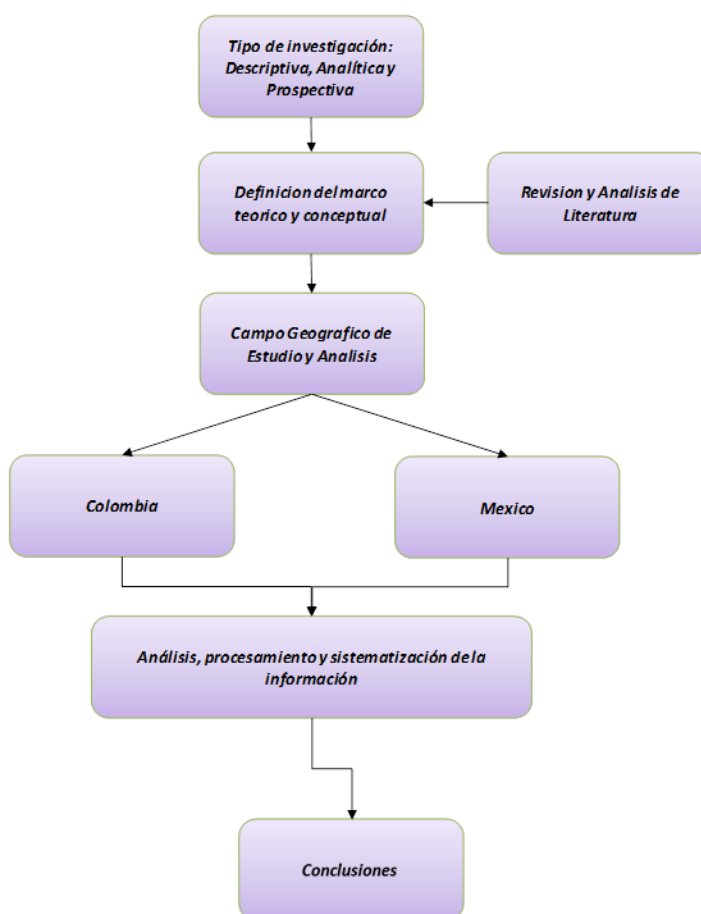


<p>área de recursos humanos, la igualdad laboral y condiciones igualitarias para hombres y mujeres dentro de una organización.</p>	<p>fomenten equidad de género, al igual, establece normas para evitar la desigualdad de género, tanto para hombres como para mujeres dentro de una organización, esta norma aplica para cualquier tipo de empresa.</p>
--	--

*Fuente: Elaboración Propia*

## Metodología

La figura No. 1 ilustra el proceso metodológico que se siguió para el desarrollo de esta investigación. El proceso parte primeramente de la definición del tipo de investigación, posteriormente se aborda el enfoque de investigación que se utilizó, así como también el análisis bibliográfico que se llevó a cabo y las fuentes de información que sirvieron como soporte del mismo. Posteriormente se define el campo geográfico de estudio y análisis, se realiza el respectivo análisis, procesamiento y sistematización de la información. Finalmente se presentan las conclusiones y las recomendaciones asociadas al trabajo de investigación.



*Figura 1. Diseño metodológico. Fuente: Elaboración Propia.*

- **Enfoque de investigación**

Esta investigación se desarrollará en torno a los ejes investigativos de tipo descriptivo, y analítico, lo que permite el alcance de los objetivos propuestos ya que estos implican consultar, documentar, analizar, caracterizar e identificar lo concerniente a los programas de bienestar laboral existentes en empresas de telecomunicaciones en Colombia y México.

- **Fuentes de información y revisión bibliográfica**

La fuente de datos utilizados fueron principalmente fuentes de información secundaria, dentro de las cuales se realizó una revisión y análisis bibliográfico. Esta información se obtuvo a partir de las diferentes fuentes de información gubernamental oficial de Colombia y México. Para el caso colombiano y mexicano se consultaron las diferentes normas, leyes y decretos asociados con los programas de bienestar laboral. Además de lo anterior, también se indagó en cada una de las páginas correspondientes a las empresas de telecomunicaciones Claro, Movistar y Tigo en Colombia, y Telcel AT & T y Movistar en México con el fin de conocer y analizar sus programas de bienestar laboral, Historia, misión, visión, valores, políticas, productos, servicios y estructura organizacional con el fin de tener un marco de referencia y de análisis para la investigación.

- **Área geográfica de estudio y análisis**

Aprovechando el intercambio académico de una de las compañeras que conforman el grupo de trabajo a México, en la Universidad Nacional Autónoma de México-UNAM, se decidió que la investigación se podría enriquecer si se realizara una investigación sobre programas de bienestar laboral en empresas de telecomunicaciones; comparando y analizando la situación propuesta entre organizaciones de dos países, para este caso particular fue entonces entre Colombia y México.

- **Análisis, procesamiento y sistematización de la información**

Finalmente, con la información recopilada en los pasos anteriores, se procedió con Análisis, procesamiento y sistematización de la información respectiva lo cual dio como resultado la identificación de las actividades que se realizan actualmente como parte del bienestar laboral en empresas de telecomunicaciones en Colombia y México, el análisis de las leyes que rigen el bienestar de los colaboradores dentro de una organización en Colombia y México y el análisis de los indicadores de bienestar de los colaboradores con más relevancia en las empresas de telecomunicaciones Colombia- México.

### Programas de bienestar en Empresas de Telecomunicaciones de México

En la actualidad, México también cuenta con muchas empresas de telefonía móvil que brindan servicios a toda la población mexicana, sin embargo, no todas son acogidas de la misma manera por los ciudadanos, unas más que otras tienen mayor aceptación, es por ello que se tomara como objeto de estudio tres empresas de telecomunicaciones con el fin de identificar los planes de acción respecto al bienestar laboral que allí promulgan.

Según la revista mexicana TeleSemana en su artículo acerca de “Estadísticas, telecomunicaciones en México” del portal Web, posiciona a tres empresas de telecomunicaciones como las líderes en México con mayor presencia, presentando el siguiente comparativo:

<b>Operador</b>	<b>Propietario</b>	<b>Servicios</b>	<b>Facturación en US\$</b>	<b>Participación de mercado</b>
Telcel	América Móvil	Telefonía y Banda Ancha Móvil	10.040.999.936,0	62,5
Movistar	Telefónica	Telefonía y Banda Ancha Móvil	1.339.789.952,0	21,2
AT&T	AT&T	Telefonía y Banda Ancha Móvil	1.700.999.936,0	14,8

*Fuente:* (Revista TeleSemana, 2018)

- **Telcel- México**

### **Misión**

“Ser Líderes en el mercado de las comunicaciones de México, ofreciendo productos y servicios de excelencia, generando bienestar para nuestros clientes, equipo humano, inversionistas, socios de negocios y comunidad.”

### **Visión**

“Mejorar la vida de nuestros clientes, ayudando a personas, negocios y comunidades a estar más y mejor conectados con el mundo.”

### **Valores**

Los valores corporativos descritos en el portal web de Telcel son:

- Honestidad
- Respeto
- Servicio
- Austeridad
- Contribución social
- Desarrollo humano
- Creatividad

### **Programas de bienestar en Telcel México**

Telcel es una empresa de telecomunicaciones mexicana, con presencia en 25 países de América y tiene alrededor de 363 millones de clientes, cuenta con una cobertura en el 90% del territorio nacional. Telcel cuenta con trascendencia a nivel mundial, operando bajo los principios de honestidad, trabajo y servicio.

La misión de Telcel, es; “Ser Líderes en el mercado de las comunicaciones de México, ofreciendo productos y servicios de excelencia, generando bienestar para nuestros clientes, equipo humano, inversionistas, socios de negocios y comunidad.” (Telcel, s.f.)

Por otro lado, su visión “Mejorar la vida de nuestros clientes, ayudando a personas, negocios y comunidades a estar más y mejor conectados con el mundo.” (Telcel, s.f.) además se identifican con valores tales como; Honestidad, Respeto, Servicio, Austeridad, Contribución social, Desarrollo humano, Creatividad.

Por consiguiente, para Telcel es muy importante sus colaboradores y el ambiente laboral de los mismos. Es por ello que tiene muy en cuenta el tiempo de sus colaboradores como factor determinante en su bienestar y el de sus familias, de este modo, ofrece flexibilidad de horarios, con el fin de brindar mayores y mejores opciones para atraer talentos potenciales, que generen felicidad en el colaborador, repercutiendo directamente en la productividad laboral.

“Hoy en día, muchos de los talentos a contratar buscan beneficios tangibles en sus trabajos, siendo uno de los más solicitados la flexibilidad laboral, es decir, la capacidad de trabajar en horarios que se adapten a sus necesidades. Lo que es aún mejor acerca de darles a los empleados horarios de trabajo flexibles es que, si se hace correctamente, ello puede ser igualmente beneficioso y positivo para tu compañía.” (Telcel, s.f.)

Además de la importancia que se le presta a la flexibilidad laboral en horarios, también, esta, muy ligado otro factor que Telcel tiene muy en cuenta, y es; el trabajo a distancia, el cual va muy en relación a la flexibilidad, y se trata de que los colaboradores logren trabajar desde la comodidad de otro lugar que no sea la empresa física como tal, entendiendo, que el colaborador tiene unas horas y horarios disponibles los cuales se deben notificar. Esto se debe a que la empresa solo

requiere dos cosas de sus colaboradores; que se cumpla la cantidad de horas acordadas y que realicen el trabajo asignado.

“Si bien este tipo de programación puede ser bastante difícil de implementar en la mayoría de las industrias, eso no significa que no sea posible permitir que los empleados trabajen sus horas preferidas.” (Telcel, s.f.)

“En cierto sentido, una buena manera de ofrecer tiempo flexible es permitir que los empleados envíen su disponibilidad para que puedan informarte a qué horas prefieren trabajar, si es posible.” (Telcel, s.f.)



- **Movistar/ Telefónica- México.**

### **Misión**

Brindar a través de nuestros productos y servicios en el sector de las telecomunicaciones la óptima satisfacción a nuestros distribuidores y clientes. Sustentados por una empresa económicamente prospera comprometida con el desarrollo de su personal y de la sociedad donde se ubica.

### **Visión**

Situarnos como altos líderes en el mercado de telecomunicaciones, a través de nuestro producto, servicio, calidad e innovación. Teniendo como meta la satisfacción de nuestros clientes. Siempre guiados por una actitud ética y honesta. Nuestro personal es calificado y ha sido inculcado con la directriz de prestar servicios de alta calidad.

### **Valores**

En nuestra empresa consideramos que la promoción de valores en nuestra gente, y nuestras acciones y actitud están vinculadas a nuestro progreso integral. “Por ello, fomentamos y practicamos diariamente nuestros valores”:

1. **Honestidad y Honradez** Actuamos con sinceridad hacia nosotros mismos, hacia nuestros compañeros, nuestros clientes y nuestros proveedores.
2. **Trabajamos con eficiencia** y no desperdiciamos ni abusamos de los recursos de la empresa.
3. **Confiableidad** Damos a nuestros clientes y proveedores internos y externos, la seguridad de ser una empresa que brinda un servicio de calidad.

4. **Responsabilidad**, Cumplimos puntual, eficaz y eficientemente las tareas y obligaciones que se nos asignan respondiendo por nuestras acciones y asumiendo las consecuencias de éstas.
5. **Compromiso**, Tenemos la firmeza y convicción para lograr los objetivos y metas organizacionales contribuyendo con nuestro trabajo y participando activamente en la toma de decisiones.
6. **Lealtad**, Amamos nuestro trabajo, nos identificamos con las metas y objetivos de la empresa y procuramos también la lealtad recíproca de nuestros clientes y proveedores, contribuyendo al desarrollo común.
7. **Disponibilidad**, Somos personas con espíritu de servicio hacia nuestros clientes, proveedores y compañeros de trabajo.
8. **Solidaridad**, Vivir un compromiso de beneficio y apoyo mutuo entre la empresa, su personal y la sociedad
9. **Equidad**, Tratamos con igualdad de ánimo a todo el personal en una relación de pares, procuramos una justa remuneración y buscamos la constante superación de nuestros colaboradores para que tengan acceso a diversas oportunidades de desarrollo.
10. **Calidad Humana**, Reconocemos la dignidad y valor de cada compañero y respetamos las diferencias de credo, género, discapacidad y clase social de nuestra gente.
11. **Ética**, Actuar conforme al sentido del deber ser, con fundamento en los valores universales del Hombre, procurarla en todos los ámbitos de la empresa, buscar de manera habitual la verdad, la honradez y la congruencia.

12. **Participación**, Fomentar la Integración de equipos de trabajo para el desarrollo óptimo del talento de todo el personal como un elemento fundamental de la competitividad de Globalred.

### **Programas de bienestar en Movistar México**

Movistar / Telefónica es una empresa de telecomunicaciones con presencia en 24 países, en promedio con 120.138 empleados y más de 356 millones de clientes. Telefónica es una empresa que entiende los nuevos retos del mundo actual facilitando la comunicación entre las personas, con el gran potencial tecnológico que poseen. “Telefónica es una empresa totalmente privada que cuenta con más de 1,3 millones de accionistas y cotiza en varios de los principales mercados bursátiles del mundo.” (Telefónica, 2020)

Movistar tiene como misión; “Queremos hacer nuestro mundo más humano, conectado la vida de las personas” “Creemos en el enorme potencial que la tecnología puede brindar a las personas, a las empresas y a la sociedad.” (Telefónica, 2020)

“La tecnología debería unirnos No separarnos, Debería mejorar nuestras vidas... No tomar el control. Debería permitirnos compartir experiencias y opiniones... no escondernos ni permanecer en el anonimato.” (Telefónica, 2020)

Lon anterior, basándose en tres principios, que integran un negocio responsable; integridad, compromiso y transparencia.

En la página web de Movistar-Telefónica, en la sección de “empleados” se describe la importancia que tiene los colaboradores para su compañía

“El compromiso de Telefónica con nuestros empleados, según los Principios de Negocio Responsable, es favorecer su desarrollo profesional, entregarles una compensación justa y velar por el respeto de los derechos humanos.” (Telefónica, 2020)

Plantean además la importancia de estar a la vanguardia de la gestión del capital humano, con relación avances tecnológicos, los cambios sociales, el envejecimiento de la población y las expectativas de los jóvenes hoy en día.

“No tenemos todas las respuestas a los retos, pero estamos preparados para abordarlos con integridad, transparencia y compromiso. Como dice Peter Druker, el mejor modo de predecir el futuro es crearlo.” (Telefónica, 2020)

Para la organización es importante, la motivación de los equipos basados en el modelo llamado “Telefónica Wall” la cual tiene por objetivo el empoderamiento de los colaboradores de la empresa, en búsqueda de “mentalidad de crecimiento” mediante aprendizaje continuo a cada uno de ellos, generando un estilo de trabajo más ágil y aportando conocimientos a la organización.

Movistar, se compromete con el bienestar de los colaboradores teniendo por objetivo, un ambiente laboral más inclusivo y diverso, que permita un ambiente sano dentro de las personas sin espacio a discriminación bajo ninguna circunstancia dignificando a los seres humanos que aportan valor a la compañía.

Telefónica, quiere que sus empleados sean embajadores que transmitan su felicidad de laborar allí, buscando que recomienden a las demás personas como un buen lugar para trabajar.

Los planes de acción son importantes para el cumplimiento de objetivos dentro de la organización, sus accionistas y colaboradores, aumentando el sentimiento de pertenencia. La compañía entiende la importancia de sus proveedores los cuales son sus aliados para la prestación de un buen servicio a sus clientes.

Para telefónica movistar el bienestar, es fundamental dentro de la organización, ya que, esto influye directamente en su motivación, creatividad y productividad del personal, y esto, no solo depende de condiciones que vayan relacionados con el bienestar físico, relacionadas con los espacios, posturas y la reducción de las de accidente laborales, si no que va más allá, contemplando aspectos de suma importancia que brinden un equilibrio emocional mental, con un balance entre trabajo y vida personal.

Comprometidos con sus colaboradores Movistar cuenta con el programa Feel Good, el cual busca una buena calidad de vida por medio de la actividad física, nutrición y la salud física y mental de sus trabajadores. Además, el diálogo social que tiene en cuenta los derechos humanos de las personas.

- **AT&T- México**

### **Misión**

Conectar a la gente con su mundo, en los lugares donde vive, trabaja y juega... y hacerlo mejor que nadie.

### **Visión**

Un mundo conectado que funcione para ti.

### **Valores**

- Vive con integridad, Haz siempre lo correcto.
- Mantente presente. Cuando los clientes y colegas más te necesitan.
- Piensa en grande. Sé innovador y siempre el primero.
- Apoya la equidad. Que tus acciones hablen por ti.
- Busca la excelencia. En todo y en cada momento.
- Celebra la libertad. De prensa, expresión, creencias.
- Inspira imaginación. Dale a las personas lo que no esperan.
- Marca la diferencia. Haz un impacto en tu mundo.

Programas de bienestar en AT&T México.

La empresa de telecomunicaciones AT&T es una multinacional estadounidense dedicada a brindar soluciones telefónicas y de navegación, con servicios móviles avanzados para personas y empresas. Lo que motiva a AT&T es una conectividad rápida y segura, reflejo de su misión

empresarial: “Conectar a la gente con su mundo, en los lugares donde vive, trabaja y juega... y hacerlo mejor que nadie.” (AT&T, s.f.) AT&T conecta cerca de 100 millones de personas en todo México y cerca de 400 millones en norte américa, generando empleo a casi 18 millones de personas dentro de la compañía. AT&T se visiona como una compañía que funcione en pro de las personas. Además de ser una de las empresas de telecomunicaciones líder en México cuenta con una enorme cobertura en Estados Unidos, además de ser una empresa, con gran sentido social, en la actualidad cuenta con la fundación “AT&T Foundry” la cual se encarga de impulsar pequeños proyectos de tecnología que fomenten la innovación de la población mexicana. (AT&T abre en México su primer centro de innovación en América Latina, 2020)

Con relación al bienestar laboral que se practica en esta empresa, es de resaltar el gran compromiso que tienen con la integridad de sus colaboradores, ya que han creado diversos programas para las necesidades de muchos grupos de cuales hacen parte los colaboradores, reconociendo la importancia de una vida balanceada y buscando hábitos laborales positivos, que promuevan, innovación, liderazgo y diversidad entre sus colaboradores, eso incluye la salud física y mental de todas las personas que hacen de la compañía en búsqueda constante de inspirar a más mexicanos a la generación de acciones positivas.

Al mismo tiempo, la compañía busca, por medio de diversos programas no solo ayudar a la comunidad interna, si no también, externa, esto con la implementación de diferentes programas, algunos de ellos, como;

El programa “Piedra, Papel y Tijera” tiene por objetivo solucionar algunas de las necesidades o problemáticas que viven ciertas comunidades, involucrando así a los colaboradores a la participación colectiva de actividades con alto impacto social. Con este programa se pretende

transformar espacios públicos, como lo son, escuelas, hogares comunitarios entre otros con el firme propósito de mejorar la calidad de vida de las poblaciones más vulnerables.

También está el programa; “Agente de Cambio” este, busca crear consciencia en cada uno de los colaboradores del poder que tiene cada uno como individuo para la generación del cambio positivo que genera impacto a las comunidades del país beneficiándolas significativamente con cada acto que se realiza, en este programa, cada colaborador es voluntario social de su comunidad contribuyendo a causas benéficas por diferentes ONG’s que los apoyan mediante diferentes actividades, como; colectas para el banco de Alimentos ayuda para las personas discapacitadas, limpieza de playas y otras, las cuales tienen un impacto positivo en cada comunidad.

Para AT&T es muy importante el rol que desarrollan las mujeres, es por eso que hoy en día la compañía es liderada por casi el 34% de las mujeres en México, y cerca del 38% representa los puestos que ocupan las mujeres. La compañía promete seguir trabajando para aumentar la población femenina dentro de su organización. Para la empresa, es importante impulsar el desarrollo integral de la mujer mediante condiciones necesarias para un buen desempeño laboral y productivo, buscando así que las mujeres cada día puedan acceder a mayores niveles de bienestar y competitividad, generan un significativo progreso en sus vidas laborales y personales.

Otro factor muy importante es la no discriminación generacional, ya que para lo que la compañía es de suma importancia, el valor que tienen las personas de avanzada edad y aun hacen parte de la empresa, para que sigan compartiendo su conocimiento y aprendizaje sea transmitido a las demás personas, y la organización sigue brindando oportunidad a jóvenes para que se desarrollen en el campo laboral aprovechando el conocimiento adquirido y sus ganas de aprender, AT&T busca que los colaboradores se enriquezcan de experiencias compartidas entre generaciones.



Además de todo ello, AT&T busca la constante inclusión, promoviendo la no discriminación e impulsando la cultura generando ambientes laborales sanos. Es por ello, que la compañía cuenta con equipos que incluyen personas con alguna discapacidad, personas pertenecientes a algún grupo étnico, personas de la tercera edad o mujeres en condición de vulnerabilidad, buscando crear equipos diversos e inclusivos lo cual permite atraer talentos y mentes brillantes, con el fin de crear soluciones y productos innovadoras que se adapten a la necesidad de todos los clientes.

## **Programas de bienestar en Empresas de Telecomunicaciones de Colombia**

De acuerdo con el boletín trimestral de las Tic, para el cuarto trimestre del 2019 el balance del sector de las comunicaciones estaba de la siguiente manera:

Acceso fijo a Internet. Al final del trimestre, el proveedor con mayor número de accesos fijos a Internet fue Comcel (2,66 millones), seguido por UNE EPM (1,51 millones), Movistar (990.000) y ETB (630.000). El proveedor con mayores ingresos fue Comcel (\$344.900 millones), seguido por UNE EPM (\$306.900 millones), Movistar (\$153.200 millones) y ETB (\$103.300 millones).

Acceso móvil a Internet: Al final del trimestre, el proveedor con mayores ingresos producto de la prestación del servicio de acceso móvil a Internet, fue Claro (\$1,102 billones), seguido por Movistar (\$363.000 millones), TIGO (\$266.000 millones) y Avantel (\$70.000 millones). Por otro lado, al término del año, la principal tecnología de acceso a Internet móvil fue 4G con 21,3 millones de accesos; seguida por la tecnología 3G, con 8,2 millones, y la tecnología 2G, con 1,3 millones.

Acceso móvil a Internet por demanda: Finalizado el 2019, el total de accesos por demanda a Internet móvil en Colombia alcanzó los 18,28 millones, 2,58 millones de accesos más que los registrados en el mismo trimestre del año inmediatamente anterior, cuando alcanzaron una cifra de 15,7 millones. La tecnología 4G de acceso móvil a Internet por demanda ha presentado un crecimiento trimestral por encima del 5 % durante los últimos dos años. De esta manera, y con un aumento del 16,4 % en el último trimestre, fue la tecnología que registró la mayor expansión.

El proveedor con mayores ingresos corrientes por la prestación del servicio de acceso móvil a Internet por demanda fue Claro (\$ 335.000 millones), seguido por TIGO (\$ 104.300 millones), Movistar (\$ 53.800 millones) y Virgin (\$ 14.800 millones).

Acceso móvil a Internet por suscripción: La tecnología 4G de acceso móvil a Internet por suscripción presentó una variación del 3,3% con respecto al trimestre anterior. Finalizando el 2019,

el proveedor con mayor número de accesos a Internet móvil por suscripción fue Claro (6,7 millones), seguido por Movistar (3,8 millones), TIGO (1,5 millones) y Avantel (500.000 accesos).

Durante el cuarto trimestre de 2019, el proveedor con mayores ingresos en pesos colombianos, producidos por la prestación del servicio de acceso móvil a Internet por suscripción fue Claro (\$ 767.200 millones), seguido por Movistar (\$ 308.900 millones), TIGO (\$ 162.000 millones) y Avantel (\$ 65.100 millones).

Telefonía fija: A diciembre de 2019, el proveedor con mayor número de líneas de telefonía fija fue Comcel (2,5 millones), seguido por UNE - EPM (1,6 millones), Movistar (1,2 millones) y ETB (1 millón). Por otro lado, el servicio de telefonía fija presentó un tráfico local de 2.200 millones de minutos; seguido por el tráfico de Larga Distancia Nacional (LDN) con cerca de 500 millones de minutos; Larga Distancia Internacional entrante (LDI - entrante), 400 millones de minutos; Larga Distancia Internacional saliente (LDI – saliente), más de 100 millones de minutos y Local Extendida, con cerca de 80 millones de minutos.

Telefonía móvil: A diciembre de 2019, el proveedor con mayor número de líneas de telefonía móvil fue Claro (31,1 millones), seguido por Movistar (16,1 millones), TIGO (11,6 millones) y Virgin (3,0 millones). Por otro lado, durante el cuarto trimestre de 2019, el proveedor con mayores ingresos operacionales en pesos colombianos por concepto de tráfico de voz fue Claro (\$ 385.500 millones), seguido por Movistar (\$ 155.900 millones), TIGO (\$ 138.900 millones) y Avantel (\$ 44.700 millones).

Podemos decir entonces que la tendencia del sector de las comunicaciones va en aumento, las cifras respaldan que cada vez son más los suscriptores que acceden a estos servicios, y las principales empresas se encuentran en una constante expansión por llevar sus servicios a más personas.

De otro lado, podemos llegar a la conclusión de las empresas Claro, Movistar y Tigo son las que mayor cobertura tienen y las que mayores ganancias poseen sobre las otras, siendo Claro la que tiene un firme dominio por encima de las demás empresas en casi todos los servicios de telecomunicaciones, con una mayor cobertura a nivel nacional y la que mayores dividendos tiene por prestación de servicios frente a las demás.

También podemos decir que el servicio que más se demanda y se presta en el servicio de acceso fijo, móvil y por suscripción a internet, convirtiéndolo así en uno de los mercados principales y más competitivos del sector de las comunicaciones en Colombia.

Otra tendencia marcada dentro del sector de las comunicaciones es el potencial de nueva tecnología 5G en el mundo. Es así como en 2016 fue publicada la Recomendación UIT-R M.2083-0 (UIT, 2015) “Concepción de las IMT – Marco y objetivos generales del futuro desarrollo de las IMT para 2020 y en adelante”, en esta recomendación

Se define el marco y los objetivos generales del futuro desarrollo de las Telecomunicaciones Móviles Internacionales (IMT) para 2020 y en adelante, habida cuenta del papel que las IMT podrá desempeñar para atender mejor las necesidades futuras de la sociedad interconectada, tanto en los países en desarrollo como en los desarrollados (UIT, 2015).

Por su parte, en el 2018 fue publicado el Reporte “Sentando las bases para la 5G: Oportunidades y desafíos” (UIT, 2018), el cual describe las oportunidades y los retos que la tecnología 5G trae consigo para los operadores de redes, así como para los reguladores.

Para Colombia apenas se está trabajando en el tema de la red 5G. En la actualidad se está intentando establecer lineamientos de políticas y estrategias para el despliegue de 5G en el país que facilite el uso de nuevas tecnologías, transformando la vida de los colombianos (MinTic, 2019). El plan de acción denominado Plan 5G planteado por el MinTic, busca entre otras cosas identificar los retos

que requieran posibles medidas regulatorias, normativas o técnicas vinculadas al despliegue de 5G, promover el despliegue de redes 5G para asumir la demanda y características de nuevos servicios y promover la actualización y simplificación del marco normativo y regulatorio para el adecuado despliegue de 5G.

Finalmente, con la tendencia en crecimiento de las empresas de telecomunicaciones y con la posible llegada a futuro de la red 5G, se esperaría importantes mejoras en materia de telecomunicaciones en el país, así como en la empleabilidad de personas en este sector.

Si bien en los últimos años se ha puesto encima de la mesa la importancia de los programas de gestión de personas centrados en la salud y bienestar, ejemplificándose en muchas iniciativas, vamos a ver algunas de las que consideramos más importantes y que marcan un hito en programas de gestión.

- **Claro – Colombia.**

“Desde junio 26 de 2012 las marcas Telmex y Comcel se consolidaron como una única marca llena de entretenimiento, innovación, cobertura y servicio; nuestras operaciones serán independientes y nos fortaleceremos como una mega marca, para así siempre ofrecerle lo mejor a nuestros clientes.

Con Claro los clientes podrán obtener lo que más desean: entretenimiento, diversión, mejores oportunidades de negocios, cercanía con sus seres queridos y sentir más próxima la realización de sus sueños; con Claro podremos brindarles a los clientes todas las soluciones de tecnología, comunicación y la mejor experiencia de servicio en un solo lugar.

Nuestros colaboradores, a su vez, podrán compartir internamente herramientas e información para facilitar su trabajo, contribuyendo definitivamente a los resultados positivos que nos harán crecer y fortalecernos como empresa, ayudando además en nuestra proyección.

Claro es una subsidiaria de América Móvil, el proveedor líder de servicios de telecomunicaciones en América Latina con operaciones en 18 países del Continente Americano y del Caribe.

Un excelente conocimiento de la región... Una sólida estructura de capital... Eficiencia que se sustenta en nuestra vasta experiencia operacional... Esto nos ha permitido consolidar nuestra posición como la empresa líder en el sector de telecomunicaciones móviles de América Latina y la cuarta más grande del mundo en términos de suscriptores proporcionales.

América Móvil cuenta con: Operaciones en 18 países del Continente Americano, Más de 225 millones de clientes celulares, más de 28 millones de líneas fijas, 13 millones de accesos de banda ancha, Más de 10 millones de suscriptores de televisión para una población de más de 823 millones de personas, productos de punta y servicios de calidad

Compromiso con la región, proximidad a sus clientes y la capacidad de aprovechar las oportunidades que se le presentan, permitirán a América Móvil continuar creciendo de manera rentable.” (Claro)

### **Misión**

“Lograr que la población de cada uno de los países en donde operamos tenga acceso a productos y servicios de calidad con la más avanzada tecnología en telecomunicaciones, a precios accesibles, para acercar cada día más a las personas.” (claro)

### **Visión**

“Claro será reconocida por ser la empresa líder en el mercado de telecomunicaciones y servicios digitales, obsesionada por sus clientes, ciento por ciento digital y soportada en nuevas formas de trabajo para responder oportunamente a los cambios del mercado y brindar siempre experiencias únicas, simples y confiables.” (claro)

### **Valores y Principios**

Honestidad, desarrollo Humano, respeto, creatividad Empresarial, productividad, optimismo y actitud positiva. Legalidad, austeridad, responsabilidad social. Sustentabilidad.

### **Políticas De Calidad**

“Con la finalidad de ofrecer a los clientes internos y externos estándares altos de servicio y satisfacción permanente de sus necesidades, Conecel establece como compromisos orientados a garantizar el Sistema de Gestión de Calidad, los siguientes lineamientos enmarcados en un modelo de Calidad mundial y Normas Internacionales ISO.

- Ofrecer soluciones de conectividad y tecnologías de la información que satisfagan las Necesidades de la población.

- Contar con un equipo humano competente y comprometido con la innovación y el mejoramiento continuo.
- Brindar un servicio que cumpla con las expectativas de nuestros clientes en oportunidad y calidad.
- Establecer la identificación y comprensión de las necesidades de nuestros clientes como un generador de mejora continua de nuestros productos y servicios.” (claro)

### **Programas De Bienestar En Claro Colombia**

Para Claro es muy importante el bienestar de sus colaboradores por lo que toman en cuenta la dedicación, el esfuerzo, y compromiso para con sus trabajadores a través de espacios sanos de esparcimiento, con la iniciativa de buscar una mejor calidad de vida que permita fortalecer vínculos con sus familiares con espacios de recreación, formación, y desarrollo integral.

Por lo tanto, ofrecen unos programas de formación personal y familiar como lo son finanzas familiares que ayudan a la práctica del ahorro y a darle un buen manejo al dinero, con esto se apoya a una alternativa que la compañía ofrece como lo es el incentivo del ahorro que ayuda a concientizar a cada persona sobre la importancia de ahorrar a corto, mediano, y largo plazo.

El programa “Taller de Resolución de Conflictos” es una dinámica que ayuda a que las personas puedan tener un espacio donde puedan hablar sobre los problemas que puedan tener en diferentes situaciones, el objetivo de este programa es resolver los conflictos que no tienen solución inmediata. En este caso el objetivo es la regulación que permita vivir lo más constructiva posible.

Sobre este programa “El mes de la familia” es el mes donde se preparan actividades amenas y divertidas para reflexionar sobre la importancia que tiene la familia como unión aplicado a la formación del individuo en la sociedad, donde se aprende a conversar, dialogar, escuchar manifestando sus emociones.



Por otro lado, existe un programa llamado “Taller para parejas” Es una actividad de entrenamiento para la vida en pareja, esto ayuda a que las personas expresen sus sentimientos de una manera más razonable para fortalecer los sentimientos.

Otro programa que se ofrece es “Taller de cocina o Manualidades” ofrece programas de prácticas culinarias o manualidades mediante redes sociales y presenciales para el fortalecimiento personal en cada una de estas áreas.

### **Recreación Y Cultura:**

Programa “Celebración del mes de los Niños y Niñas” esta actividad está diseñada para los niños que quieran participar en diferentes actividades que se planean cada año con el fin de regalarles un espacio de sano esparcimiento donde los homenajeados son ellos.

También está establecido el programa de “Vacaciones Recreativas” son actividades recreativas, lúdicas, artísticas, culturales, y deportivas con el fin de recrear a jóvenes que quieran participar de ellas para adquirir seguridad física y emocional a través de estos ejercicios que convierten las experiencias en reflexión y vivencias significativas.

Por otro lado, existe el programa “un día para adolescentes” es un tiempo libre considerado como un espacio de relajación donde se disponen actividades que a los adolescentes más les gusta disfrutar.

### **Salud Formativa:**

Aquí aplican una serie de actividades que son planteadas por la organización como:

- Técnicas De Relajación, Mes de la Salud, Jornada Visual, Donación de Sangre.

En esta actividad aplican técnicas saludables y humanas para todos los trabajadores para que sientan la necesidad de lograr excelentes resultados hacia niveles de compromiso, productividad,

eficiencia, sentido de pertenencia y desempeño para con la organización. El trabajador debe sentirse valorado y cuidado por la empresa que lo contrata, mediante acciones incentivadoras que reactivan su salud.

Otras Actividades implementada son “Programa de Promoción y Prevención de Jóvenes”  
Caminatas” “Ciclo paseo” “Torneo Deportivos”

Esto con el fin de aportar elementos para el desarrollo humano integral, a través de la introspección y las transformaciones constantes (claro)

- **Telefónica Movistar - Colombia**

La entrada de Telefónica en México se hizo visible luego de adquirir cuatro operadoras en el norte del país (en el año 2001) y posteriormente a la operadora mexicana Pegaso (en el 2002). Tras la integración de estas empresas, se formó Telefónica México y la marca Telefónica Movistar (en el 2003), hasta que en abril de 2005 se lanzó la nueva imagen de movistar, misma que está presente en 13 países.

Desde la llegada de Telefónica México al mercado mexicano se abrió la posibilidad de acercar la telefonía móvil a más personas. Se creó un marco para ofrecer servicios de calidad con tarifas accesibles. Hoy, gracias a los esfuerzos realizados, Telefónica México y la marca movistar han logrado la democratización de la telefonía móvil.

Con la creación de más y mejores servicios movistar ha impulsado el desarrollo de las telecomunicaciones en México, para que cada vez más usuarios puedan encontrar diferentes soluciones de comunicación que respondan a sus necesidades.

### **Globalred Telefonía & Móviles**

En el año de 2002 el consejo directivo de Corporativo Hersymac decide abrir un nuevo segmento de negocios en la telecomunicaciones siendo atendido en sus inicios por Tecnoware de Occidente y hasta finales del 2005 pasa a ser manejado por Globalred Telefonía & Móviles SA de CV, esta empresa cierra filas con el operador de telefonía Móvil TELEFONICA MOVISTAR, con la cual se expande en los estados de Jalisco, Colima, Nayarit, Michoacán, Guanajuato, Zacatecas, Aguascalientes, entre otros con más de 140 puntos de ventas a mediados del año 2008.

## **¿Quiénes Somos?**

Globalred es una empresa que se creó en el año de 1999 con la finalidad de atender al mercado de las telecomunicaciones, nace en la ciudad de Guadalajara expandiéndose a los estados de Guanajuato, Nayarit, Michoacán, Colima, Zacatecas, Aguascalientes y tomando fuerte presencia en todos los altos de Jalisco, contando con presencia en más de 27 poblaciones y ciudades con más de 140 puntos de venta operando entre tiendas propias y subagentes, GlobalRed se ubica dentro de los primeros 20 distribuidores a nivel Nacional de toda la cadena de Telefónica Movistar y en la actualidad somos el distribuidor con mayor crecimiento y con los mejores indicadores de Calidad de venta

Nuestro corporativo cuenta con equipo de trabajo comprometido con su red de distribución apoyándoles para su crecimiento con asistencia personalizada en todas sus áreas desde el área de atención a clientes hasta las direcciones, nuestra capacidad de respuesta es inmediata ya que contamos con estructura regional en todos los lugares donde tenemos operación buscando colocarles el toque local a todas las necesidades de nuestra red de distribución.

El Corporativo de Globalred tiene su base en Guadalajara y cuenta con centros de distribución en los poblados y ciudades de: Puerto Vallarta, León, Tepatitlan, Jalostotitlan, Aguascalientes, Colima, Ocotlan, Tepic y Manzanillo lugares donde contamos con oficinas Regionales.

## **¿Quién es Telefónica Movistar?**

Grupo Telefónica se sitúa entre las primeras operadoras de telecomunicaciones en el mundo, es líder global y operador de referencia en los mercados de habla hispana y portuguesa.

Su actividad se centra principalmente en los negocios de telefonía fija, telefonía móvil e Internet.

La empresa tiene operaciones en 23 países y suma a más de 200 millones de clientes en todo el mundo. Tan sólo en telefonía móvil, Grupo Telefónica, cuenta con más de 138.4 millones de usuarios.

Movistar es la marca de Grupo Telefónica que engloba todas las operaciones de telefonía móvil en 13 países: España, México, Guatemala, El Salvador, Panamá, Nicaragua, Venezuela, Colombia, Perú, Ecuador, Argentina, Chile y Uruguay.

Telefónica México es la operadora de Grupo Telefónica para el mercado mexicano y engloba todas sus operaciones de telefonía móvil bajo la marca movistar.

Telefónica México ofrece, a través de movistar, las más atractivas ofertas comerciales del mercado y permite que cada vez más mexicanos puedan disfrutar de los mejores servicios de telefonía móvil.

Líder en la innovación de productos y servicios de telecomunicaciones, Telefónica México crea soluciones que hacen más fácil la vida de las personas.

En México, movistar tiene más 15 millones de clientes. “telefonía, movistar”

### **Misión**

“Brindar a través de nuestros productos y servicios en el sector de las telecomunicaciones la óptima satisfacción a nuestros distribuidores y clientes. Sustentados por una empresa económicamente próspera comprometida con el desarrollo de su personal y de la sociedad donde se ubica”

### **Visión**

“Situarnos como altos líderes en el mercado de telecomunicaciones, a través de nuestro producto, servicio, calidad e innovación. Teniendo como meta la satisfacción de nuestros clientes. Siempre

guiados por una actitud ética y honesta. Nuestro personal es calificado y ha sido inculcado con la directriz de prestar servicios de alta calidad”

## **Valores**

“En nuestra empresa consideramos que la promoción de valores en nuestra gente, y nuestras acciones y actitud están vinculadas a nuestro progreso integral. Por ello, se fomenta y se practica diariamente los valores:

- **Honestidad y Honradez:** Actuamos con sinceridad hacia nosotros mismos, hacia nuestros compañeros, nuestros clientes y nuestros proveedores.
- **Trabajamos con eficiencia y no desperdiciamos ni abusamos de los recursos de la empresa.**
- **Confiabilidad:** Damos a nuestros clientes y proveedores internos y externos, la seguridad de ser una empresa que brinda un servicio de calidad.
- **Responsabilidad:** Cumplimos puntual, eficaz y eficientemente las tareas y obligaciones que se nos asignan respondiendo por nuestras acciones y asumiendo las consecuencias de éstas.
- **Compromiso:** Tenemos la firmeza y convicción para lograr los objetivos y metas organizacionales contribuyendo con nuestro trabajo y participando activamente en la toma de decisiones.
- **Lealtad:** Amamos nuestro trabajo, nos identificamos con las metas y objetivos de la empresa y procuramos también la lealtad recíproca de nuestros clientes y proveedores, contribuyendo al desarrollo común.
- **Disponibilidad:** Somos personas con espíritu de servicio hacia nuestros clientes, proveedores y compañeros de trabajo.
- **Solidaridad:** Vivir un compromiso de beneficio y apoyo mutuo entre la empresa, su personal y la sociedad
- **Equidad:** Tratamos con igualdad de ánimo a todo el personal en una relación de pares, procuramos una justa remuneración y buscamos la constante superación de nuestros colaboradores para que tengan acceso a diversas oportunidades de desarrollo.
- **Calidad Humana:** Reconocemos la dignidad y valor de cada compañero y respetamos las diferencias de credo, género, discapacidad y clase social de nuestra gente.

- Ética: Actuar conforme al sentido del deber ser, con fundamento en los valores universales del Hombre, procurarla en todos los ámbitos de la empresa, buscar de manera habitual la verdad, la honradez y la congruencia.
- Participación: Fomentar la Integración de equipos de trabajo para el desarrollo óptimo del talento de todo el personal como un elemento fundamental de la competitividad de Globalred.

- **Tigo - Colombia**

**Misión**

“Liderar la adopción del estilo de vida digital en Colombia.”

**Visión**

“Facilitar la construcción de una vida de prosperidad y bienestar.”

**Valores**

Pasión, Confianza, Innovación, Integridad y Simplicidad.

Para Tigo Une las personas son la clave para el buen desempeño de la Compañía, por lo que estamos orientados a seleccionar, desarrollar e inspirar el talento de la organización, en un marco de diversidad; y a construir e inspirar una cultura poderosa, de alto desempeño y mérito, en un entorno digital. Al cierre de 2018, UNE y sus filiales contaban con un total de 4.406 colaboradores.

**Programas De Bienestar en Tigo Colombia**

El 89% de cierre promedio de las brechas de las dimensiones culturales (9 dimensiones culturales).

- ✓ Generación de espacios de integración y esparcimiento en torno a la Copa Mundial de Fútbol en 15 sedes administrativas de 11 ciudades.
- ✓ Actividades de Halloween para los colaboradores y para más de 800 niños.
- ✓ Actividad de fin de año en 9 ciudades principales, 11 intermedias y 10 municipios impactando positivamente a nuestros colaboradores.
- ✓ Entrega de 2.500 regalos de fin de año, a los hijos de los colaboradores.

También aplicaron la actividad de Formación y desarrollo profesional que consta de un plan de desarrollo de competencias organizacionales dentro de la campaña “El protagonista de tu



desarrollo eres tú” a través de la Universidad Tigo Une, como la plataforma de entrenamiento virtual, que ofrece más de 6.000 recursos formativos (videos, cursos, libros, charlas, etc.) de libre acceso para todos los colaboradores directos. Adicionalmente, se impartió formación normativa sobre los temas Internos de la compañía en los temas de Gestión de Riesgos, Habeas Data, Sarlaft, Canales Digitales Tigo Une, La integridad empieza contigo - City Compliance y Seguridad de la Información.

También a nivel presencial, realizan talleres de alineación estratégica para lograr la definición de objetivos alineados en toda la compañía, brindando oportunidades de formación alineadas con nuestra estrategia en temas como SCRUM, Digital Literacy, actualización técnica en impuestos, Excel Básico e Intermedio, Office 365, SOX, Ritel, Lean sigma – Yellow Belt, Customer Journeys y Secop, entre otros.

Con esto fortalecen la conexión entre cultura, desarrollo y estrategia, con la cual se apalanca el crecimiento de la Compañía, asimismo realizamos la alineación de objetivos en toda la empresa, logrando establecer focos y logros en equipo a través de todas las áreas.

Otra actividad puesta en marcha es la seguridad y salud en el trabajo esto con el fin de que cuenten con garantías asociadas a las condiciones adecuadas de trabajo para los colaboradores y grupos de interés, de conformidad con lo establecido en la legislación nacional y políticas internas que apalanca la continuidad de los objetivos propuestos por la compañía. (Tigo)

<http://sites.une.com.co/informe2018/grupos.html>

<http://movistar-tuxtepec.blogspot.com/p/historia.html>

### Análisis Comparativo

EMPRESA	MEXICO	COLOMBIA
MOVISTAR	<p>El compromiso de Movistar con los empleados, según los Principios de Negocio Responsable, es favorecer su desarrollo profesional, entregarles una compensación justa y velar por el respeto de los derechos humanos.</p> <p>Movistar quiere que sus nuestros empleados sean embajadores y recomienden Telefónica como un buen lugar para trabajar</p> <p>La retribución variable de sus profesionales incorpora aspectos de sostenibilidad</p> <p>Los Planes de Acciones nos permiten alinear los objetivos del equipo con el de los accionistas y aumentar el sentimiento de pertenencia</p>	<p>En movistar se ofrecen salarios y beneficios competitivos y flexibles para todos los empleados, promoviendo la meritocracia y el reconocimiento de los colaboradores con más talento y distribución. Movistar cuida de sus empleados, del equilibrio entre su vida personal, profesional y ambiente laboral.</p>
Claro	<p>En México Claro busca la movilización productiva como estrategia sindical, ruptura de las prácticas de confrontación y canalización del esfuerzo productivo a partir de las mejores experiencias y prácticas de los trabajadores.</p>	<p>Claro hace reconocimiento a sus más de 8.127 colaboradores directos, y a las más de 50.000 personas que hacen parte de nuestros aliados y redes de distribución, quienes se esfuerzan día a día por satisfacer a nuestros clientes y adaptar nuestro portafolio</p>

		<p>de productos y servicios a las necesidades del mercado.</p> <p>En claro 3.011 jóvenes cursaron programas de formación en el 2018 a través de la plataforma Capacítate para el Empleo y se vincularon a diferentes entidades del Estado en todo el territorio nacional, en el marco de una alianza establecida con el Ministerio de Trabajo, el Servicio Público de Empleo y el Departamento Administrativo de la Función Pública</p>
Tigo	<p>En México Tigo se enfoca en que sus colaboradores sean felices, tenemos que estar comprometidos para que nuestros equipos se conecten con la organización, teniendo en cuenta 3 aspectos: inspirar, conectar y, trascender, y que estos conceptos tienen un elemento común: un propósito, el cual es el conector, y el trabajo que hemos hecho es conectar el propósito de nuestra organización con el de cada uno de nuestros colaboradores</p>	<p>Tigo ofrece a sus empleados recompensas por hacer bien su trabajo. En la actualidad, existen beneficios e incentivos adicionales que se conceden a los funcionarios destacados por su buen desempeño como pagos extras; regalos por ventas; bonificaciones en compras de mercado, viajes, planes, equipos de celular, entre otros.</p>
Telcel	<p>Telcel ofrece flexibilidad de horarios brinda mayores opciones para atraer talentos, y mantener</p>	

	<p>contentos al trabajador, lo que conlleva a un mayor nivel de productividad.</p> <p>Telcel también tiene la política de felicidad en el trabajo, permitiendo trabajar en tiempo parcial, por ejemplo, un empleado que trabaje turnos de 10 horas cuatro días a la semana, no tendrá que trabajar el quinto día.</p> <p>También Telcel ofrece un equilibrio trabajo- vida, motivando a los empleados que sigan sus pasiones personales y se desarrollen personal y profesionalmente</p>	
A T & T	<p>AT&amp;T reconoce la importancia de una vida balanceada y busca crear un ámbito laboral positivo que promueva el liderazgo, la diversidad y la innovación, creando beneficio para las comunidades en la que estamos presentes y reforzamos la identidad y el compromiso de los colaboradores en AT&amp;T, todo para inspirar a más mexicanos a generar acciones positivas.</p>	

*Fuente: Elaboración propia.*

## Discusión

El Bienestar laboral en las empresas de telecomunicaciones se debe fundamentar en dos pilares: en las políticas estabilizadoras y de regulación, de una parte, y en las políticas orientadas a la redistribución de la renta o política de bienestar social, de otra. Por lo tanto, la democratización en las relaciones laborales y políticas, deben encaminarse hacia la redistribución de los recursos en el bienestar y crecimiento de los colaboradores de estas empresas.

El Verdadero Bienestar Laboral de las empresas debe ser concebido como el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del trabajador dentro de la empresa y que es proyectado hacia la familia y la comunidad.

Para cumplir éste gran objetivo se debe realizar una revisión estructural del paradigma democrático centralista en México y Colombia, hacia una sociedad descentralizada, profundamente democrática y participativa; para alcanzar una economía capitalista de mercado y, finalmente garantizarle al ciudadano un Estado mínimo de Bienestar, buscando la satisfacción las necesidades de los colaboradores, y el desarrollo humano desde una perspectiva de calidad de vida. El termino bienestar laboral se debe enfocar en cinco dimensiones: física, mental, emocional, social y espiritual, e incluye también, la integración familiar, participación comunitaria activa y el lograr establecer estilos de vida, adecuados, según el contexto social en el que se desarrolla.

Las empresas de telecomunicaciones deben tener el rol de bienestar laboral donde los colaboradores se expresan en la armonía entre las necesidades, aspiraciones y expectativas del personal y productividad de la entidad. Por ello, las empresas deben proyectar en su planificación, las exigencias y los nuevos retos que trae consigo la dinámica de la unidad empresarial en su conjunto.

### **Opiniones Personales**

- Un programa de bienestar laboral en las empresas de telecomunicaciones mexicanas y colombianas debe estar encaminado a ofrecer un desarrollo armónico e integral, elevando los niveles de la calidad de vida de los trabajadores y su grupo familiar, mediante actividades que respondan a la satisfacción de sus necesidades individuales de: educación, recreación, cultura, protección y aprendizaje. Lo anterior con el fin de crear un ambiente de trabajo propicio, con un alto sentido de pertenencia, en un entorno sano y con un clima organizacional adecuado que permita a los empleados crecer permanentemente en todos los sentidos, creando de esta manera un factor de distinción en el comportamiento de sus integrantes, lo cual permite introducir cambios en la conducta de los trabajadores y su satisfacción en la empresa.
- La gerencia de las empresas de telecomunicaciones es la encargada de incentivar y generar un mejoramiento en el clima laboral implementando políticas adecuadas que permitan mejorar la eficiencia y eficacia de toda la empresa, brindando mayores oportunidades y desarrollando altos niveles de participación para que sus trabajadores hagan de sus actividades una ocasión de dignificación y aporten al cumplimiento de los objetivos organizacionales y apropiación de los valores de la empresa.

## Conclusiones

- Los empleados de una empresa son el factor más importante que permite a las empresas de telecomunicaciones mexicanas y colombianas ser más competitivos en el mercado. De esta manera las personas constituyen la razón de ser o eje central y por ende se deben dirigir todos los esfuerzos hacia el desarrollo laboral y personal de sus empleados, para satisfacer las necesidades y con ello lograr autorrealización laboral.

- El programa de bienestar laboral en las empresas de telecomunicaciones pretenden lograr que la organización tenga un ambiente laboral sano, el personal motivado y con calidad de vida laboral, lo cual se refleja en una mayor productividad, eliminando la resistencia al cambio, minimizando prevenciones, negativismo y otras actitudes que afectan las relaciones laborales y el trabajo mismo, incluyendo actividades que le apuntan a generar sentido de pertenencia, en donde se implementan planes de capacitación, se eliminan los factores de estrés y de malestar, haciendo que el trabajo sea más agradable, productivo y alegre. En pocas palabras que se genere un ambiente armonioso y se propenda por un equilibrio en todo el entorno empresarial, que propicie una excelente atención al cliente.

- Los modelos de Bienestar laboral se originan en la forma como una empresa organiza sus recursos y sus objetivos para buscar el progreso y la satisfacción de necesidades originadas por los puestos donde laboran las personas. De esta manera, el bienestar de las personas surge como la forma de garantizar estándares mínimos de ingreso, alimentación, salud, vivienda, educación y seguridad social a cada ciudadano, sin discriminación alguna, como derecho de sus facultades de trabajo y de asocio con la actividad que realiza.

- Es de gran importancia para las empresas de telecomunicaciones identificar las necesidades de los empleados, así como sus motivaciones y expectativas en la organización, lo cual se va a materializar en un programa de bienestar laboral, que actualmente se encuentra en la etapa de mejoramiento continuo, superando las dificultades en el manejo de personal que se presenten y disminuir la rotación de personal.



## Recomendaciones

- Las empresas de telecomunicaciones en México y Colombia deben promover que todos sus colaboradores desarrollen sentido de pertenencia de una manera relativamente rápida, vinculándose a las actividades de planificación y toma de decisiones con más frecuencia, consiguiendo que el desempeño grupal se vea impactado de manera positiva. En Colombia y México no existe hasta el momento una política de igualdad y bienestar que proporcione un marco legal para las empresas en términos de desarrollo de programas que vinculen esas dos variables tan importantes. Por lo tanto, es fundamental diseñar un programa de bienestar laboral con principios de igualdad sobre los cuales se construya una estabilidad empresarial y personal que involucre a todos los miembros de la organización.
- El enfoque de todo plan de bienestar laboral en las empresas de telecomunicaciones mexicanas y colombianas debe ser la calidad de vida, considerada dentro de una perspectiva cultural, cambiando el entorno laboral de los colaboradores y logrando la humanización del trabajo, por medio de puestos de trabajo cómodos, condiciones seguras y saludables con organizaciones democráticas y participativas y oportunidades de crecimiento profesional y personal.

## Bibliografía

Aguilar Díaz, L. O., Díaz Lindao, L., & Escandón Heredia, A. (2013). Diseño de un modelo de bienestar para mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores de la Corporación de Educación Tecnológica-Colsubsidio.

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/984/Dise%C3%B1o%20de%20un%20modelo%20de%20bienestar%20para%20mejorar%20la%20calidad%20de%20vida%20laboral%20Colsubsidio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Aguilar, L. O., Diaz, L., & Escandón, A. (2012). Diseño de un modelo de bienestar para mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores de la corporación de educación tecnológica-COLSUBSIDIO. Especialización en Gerencia De Talento Humano. Bogotá, D.C, Colombia: Universidad Sergio Arboleda -Escuela De Postgrados.

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/984/Dise%C3%B1o%20de%20un%20modelo%20de%20bienestar%20para%20mejorar%20la%20calidad%20de%20vida%20laboral%20Colsubsidio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bernstein, A., & Raman, A. (2015). The great decoupling: An interview with Erik Brynjolfsson and Andrew McAfee. Harvard Business Review, 93(6), 66-74. <https://hbr.org/2015/06/the-great-decoupling>

Bustamante, A.M. (2019): “Gestión humana socialmente responsable en cooperativas de trabajo asociado colombianas”, CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 95, 217-255. DOI: 10.7203/CIRIEC-E.95.10433.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85078157483&doi=10.3790%2fsfo.68.11.847&origin=inward&txGid=706f8124f15ff5cf8cfbee4521eb968f>

Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, S. M., & Torres Narváez, K. Y. (enero- junio de 2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. Cultura organizacional y bienestar laboral. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Cuadernos de Administración- Pontificia Universidad Javeriana. <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>

Chiavenato, I. (2004). Calidad de vida laboral. Gestión del talento humano. Colombia: McGraw Hill.

Colombia, L. (1996). Ley 100 de 1993: por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Bogotá: Ministerio de Salud. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0100\\_1993.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html)

Colombia, L. (80). de 1993, por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, 41094 Diario Oficial, 28 de octubre de 1993. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0080\\_1993.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0080_1993.html)

Colombia. Congreso de la República de Colombia. (2009). Ley 1341 de 2009 (julio 30): "Por La Cual Se Definen Principios Y Conceptos Sobre La Sociedad De La Información Y La Organización De Las Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones - Tic-, Se Crea La Agencia Nacional De Espectro Y Se Dictan Otras Disposiciones. [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3707\\_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3707_documento.pdf)

Colombia. Congreso de la República de Colombia. (201). Decreto 1616 de 2013 (enero 21): Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1616\\_2013.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1616_2013.html)

Colombia. Congreso de la República de Colombia. (201). Decreto 1616 de 2013 (enero 21): Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1616\\_2013.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1616_2013.html)

Colombia. Congreso de la Republica de Colombia. (2017). Decreto 1857 de 2017 (julio 26): “por medio de la cual se modifica la ley' 1361 de 2009 para adicionar y complementar las medidas de protección de la familia y se dictan otras disposiciones”. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=82917>

Colombia. Congreso de la República de Colombia. (1994). Ley 142 de 1994 (julio 11). Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0142\\_1994.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0142_1994.html)

Colombia. Congreso de la República de Colombia. (2006) Ley 1010 de 2006 (enero 23). Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1010\\_2006.htm](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.htm)

Colombia. Congreso. (2004). Ley 909 de 2004, 23 de septiembre, por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia publica y se dictan otras disposiciones. Congreso de Colombia. <http://wp.presidencia.gov.co/sitios/normativa/leyes/Documents/Juridica/ley%20909%20de%2023%20de%20septiembre%20de%202004.pdf>

Colombia. Presidencia de la República de Colombia. (1953). Decreto 259 de 1953 (febrero 06). Por el cual se señala el personal y asignaciones de las Oficinas del Ministerio de Correos y Telégrafos y se dictan otras disposiciones. <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1058667>

Colombia. Presidencia de la República de Colombia. (1976). Decreto 129 de 1976 (enero 26). Por el cual se reorganiza el Ministerio de Comunicaciones. <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1028789>

Colombia. Presidencia de la Republica. (1984). Decreto 614 de 1984 (marzo 14): por el cual se determinan las bases para la organización y administración de salud ocupacional en el país. [http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto\\_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf](http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf)

Colombia. Presidencia de la Republica. (1998). Decreto 1567 de 1998 (agosto 5): Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246>

Colombia. Presidencia de la Republica. (2015). Decreto 1083 de 2015 (mayo 26): Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866#1083>

Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central E.T. (2017). Programa De Bienestar Laboral Y Estímulos Para Los Funcionarios. <http://www.itc.edu.co/archives/progbienestarlab17.pdf>

Gabriel Levy. (2019) en: segcyc.com. Cuál es el futuro de las telecomunicaciones en Colombia. <https://www.segcyc.com/cual-es-el-futuro-de-las-telecomunicaciones-en-colombi>

Gómez, A., Porras, K., & Barahona, H. (2012). Diseño Programa de Bienestar Laboral. Bogotá. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1628/T199.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Harter, J., & Rath, T. (2011). La Ciencia Del Bienestar: Los 5 Elementos Esenciales. Barcelona: ALIENTA.

Herrera, Y. C., Betancur, J., Jiménez, N. L. S., & Martínez, A. M. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. Revista Electrónica Psyconex, 9(14), 1-13. [https://www.academia.edu/36406928/BIENESTAR\\_LABORAL\\_Y\\_SALUD\\_MENTAL\\_EN\\_LAS\\_ORGANIZACIONES](https://www.academia.edu/36406928/BIENESTAR_LABORAL_Y_SALUD_MENTAL_EN_LAS_ORGANIZACIONES)

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX) (2018). Talento Humano, Plan de Bienestar 2018. <https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/talento-humano/planes/plan-de-bienestar-social-2018.pdf?sfvrsn=2>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, (MINTIC). Servicios de Telecomunicaciones. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/5237:Servicios-de-Telecomunicaciones>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, (MINTIC). Glosario. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTic) (2018). Nuestra Historia. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Ministerio/Acerca-del-MinTIC/Historia/>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTic). (2020). Boletín Trimestral De Las Tic, Cifras Cuarto Trimestre de 2019. [https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-135691\\_archivo\\_pdf.pdf](https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-135691_archivo_pdf.pdf)

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTic). (2019). Plan 5G. [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-101369\\_plan\\_5g\\_v20190626.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-101369_plan_5g_v20190626.pdf)

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTic). (2020). Boletín Trimestral De Las Tic, Cifras Cuarto Trimestre de 2019. [https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-135691\\_archivo\\_pdf.pdf](https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-135691_archivo_pdf.pdf)

Polek-Duraj, K. Humanization of work and working conditions on regional basis (case study) (2018) Proceedings of the 31st International Business Information Management Association Conference, IBIMA 2018: Innovation Management and Education Excellence through Vision 2020, pp. 2966-2974. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85060801842&origin=inward&txGid=2d141f5925f375b8b2c0646d3c36ffff>

Ramírez, F. D. (2014). En Universal Service. El Bienestar De Los Empleados. [https://www.universalservice.com.co/sitio/contenidos\\_mo.php?it=1035](https://www.universalservice.com.co/sitio/contenidos_mo.php?it=1035)

Revista TeleSemana. (2018). Panorama De Mercado - México. Recuperado el 12 de marzo de 2020, de Panorama del mercado en México: <https://www.telesemana.com/panorama-de-mercado/mexico/>

Telcel. (s.f.). Telcel. Recuperado el 2020, de Empresas: <https://www.telcel.com/empresas>

Telefónica. (2020). Empleados. Recuperado el 12 de marzo de 2020, de Movistar: <https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/nuestros-compromisos/empleados>

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). (1992). Recomendación UIT-R V.662-2. Términos y Condiciones. [https://www.itu.int/dms\\_pubrec/itu-r/rec/v/R-REC-V.662-2-199304-S!!PDF-S.pdf](https://www.itu.int/dms_pubrec/itu-r/rec/v/R-REC-V.662-2-199304-S!!PDF-S.pdf)

Claro. (2018). Informe de sostenibilidad. Recuperado el 31 de diciembre de 2018, de Claro: [https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legalregulatorio/pdf/Informe\\_de\\_sostenibilidad\\_2018.pdf](https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legalregulatorio/pdf/Informe_de_sostenibilidad_2018.pdf)

Tigo (2020). Ética y Cumplimiento. Recuperado el 06 de junio 20 de 2020, de Tigo: <https://comunicacionestigo.com/eticaycumplimiento/?p=508>

A T & T. (2020). Salud y Bienestar. Recuperado el 14 de octubre de 2020, de A T & T: <https://www.att.com.mx/acerca-de-att/salud.html>

Gobierno de México (2020). Secretaria de salud. Recuperado el 28 de Julio de 2020, de Presidencia: <https://www.gob.mx/salud/en/archivo/documentos>