

Diseño de un programa de bienestar para mejorar la eficacia y eficiencia del talento humano en la organización Z INVERSIONES SAS.

Informe de Consultoría

Jair Estiven Siabato Castro

Estudiante

Carolyn Diaz García

Directora

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.

Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad

Programa Maestría en Gerencia del Talento Humano

Colombia

2025



Tabla De Contenido

| | |
|--|----|
| RESUMEN EJECUTIVO | 6 |
| INTRODUCCIÓN | 8 |
| FASE FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 9 |
| Contexto Empresarial..... | 9 |
| Antecedentes de la Gestión del Talento Humano | 10 |
| Identificación del Problema | 11 |
| FASE PLANEACIÓN | 12 |
| Justificación | 12 |
| Objetivos del Proyecto | 13 |
| Alcance del Proyecto | 15 |
| Marco de Referencia..... | 16 |
| Metodología de la Consultoría..... | 19 |
| FASE IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO DE LAS ESTRATEGIAS | 23 |
| Desarrollo del Plan de Trabajo | 23 |
| Monitoreo: Matriz Marco Lógico | 25 |
| FASE CIERRE Y CONCLUSIONES | 31 |
| Lecciones Aprendidas..... | 31 |
| Recomendaciones para la Gerencia | 33 |
| Referencias..... | 37 |
| ANEXOS | 42 |



Lista De Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Alcance del proyecto | 15 |
| Tabla 2. Marco normativo..... | 17 |
| Tabla 3. Matriz RACI del proyecto | 22 |
| Tabla 4. Matriz marco logico..... | 26 |
| Tabla 5. Preguntas del cuestionario..... | 41 |
| Tabla 6. Línea estratégica salud y bienestar..... | 70 |
| Tabla 7. Línea estratégica desarrollo personal y profesional..... | 73 |
| Tabla 8. Línea estratégica de reconocimiento..... | 76 |
| Tabla 9. Línea estratégica creatividad e innovación..... | 78 |
| Tabla 10. Línea estratégica equilibrio de vida laboral y personal..... | 80 |
| Tabla 11. Línea estratégica gestión saludable de turnos y horarios..... | 82 |



Lista de Ilustraciones

| | |
|--|----|
| Figura 1. <i>Árbol de problemas</i> | 12 |
| Figura 2. <i>Árbol de objetivos</i> | 14 |
| Figura 3. <i>Estructura organizacional</i> | 19 |
| Figura 4. <i>Plan de trabajo</i> | 23 |



Lista de Anexos

| | |
|---|-----|
| Anexo 1. <i>Política de bienestar</i> | 42 |
| Anexo 2. <i>Instrumento y análisis de la información</i> | 43 |
| Anexo 3. <i>Programa de bienestar</i> | 70 |
| Anexo 4. <i>Actividades de capacitación</i> | 86 |
| Anexo 5. <i>Actividades tendientes a estimular, incentivar y reconocer el compromiso del personal</i> | 96 |
| Anexo 6. <i>Formato acta de reunión</i> | 99 |
| Anexo 7. <i>Formato de pausas activas</i> | 101 |
| Anexo 8. <i>Formato de toma de signos vitales</i> | 102 |
| Anexo 9. <i>Formato de seguimiento a condiciones de salud</i> | 103 |
| Anexo 10. <i>Formato de desayunos</i> | 104 |
| Anexo 11. <i>Formato de inducción y reinducción</i> | 107 |
| Anexo 12. <i>Formato de evaluación de la inducción</i> | 108 |
| Anexo 13. <i>Cronograma de capacitaciones</i> | 111 |
| Anexo 14. <i>Cartelera de bienestar</i> | 112 |
| Anexo 15. <i>Demanda de habitaciones promedio turno</i> | 113 |
| Anexo 16. <i>Ubicación de colaboradores por turno según propuesta prestada</i> | 113 |
| Anexo 17. <i>Reducción horaria semanal</i> | 114 |
| Anexo 18. <i>Gráfico columnas representando la Reducción horaria semanal</i> | 114 |



Resumen ejecutivo

El trabajo realizado en la presente consultoría en la organización Z inversiones SAS, se enfocó en proponer un programa de bienestar para mejorar la eficacia y eficiencia del talento humano, entendiendo las problemáticas del sector y la ausencia de éste en sus metodologías de intervención del personal.

Para el desarrollo del presente proyecto de consultoría se inició compilando información relevante que alimentó el diagnóstico con fundamentos sólidos, basado en la experiencia de los colaboradores actuales en la ejecución de sus actividades diarias en el Motel, para ello se utilizó un instrumento como fue la encuesta por medio del cuestionario que permitió conocer la realidad operativa de los trabajadores en los diferentes aspectos relevantes y demás hallazgos claves para el diseño del programa de bienestar.

Para finalizar se enfatizan las lecciones aprendidas en cada parte del proceso desde la recolección de información por medio del trabajo de campo realizado en las instalaciones de la organización como en el desarrollo del programa de bienestar basado en la tabulación de la información recolectada y la formulación de propuestas alineadas a las necesidades encontradas; Esta experiencia permitió adquirir conocimiento técnico en la elaboración de proyectos de consultoría en el área de talento humano, profundizar en las necesidades del sector de hospedaje por horas y lo más importante por medio de la propuesta presentada del programa de bienestar, mejorar la calidad de vida de manera integral en el lugar de trabajo de aproximadamente 27 colaboradores.

Palabras claves: Consultoría, colaborador, programa de bienestar, talento humano, hospedaje.




Abstract

The work carried out in this consultancy at Z inversiones SAS focused on proposing a wellness program to improve the effectiveness and efficiency of human talent, understanding the problems of the sector and the lack of it in its personnel intervention methodologies.

For the development of this consulting project, we began by compiling relevant information that informed the diagnosis with solid foundations, based on the experience of current collaborators in the execution of their daily activities at the Motel. For this purpose, an instrument such as the survey was used through the questionnaire that allowed to know the operational reality of the workers in the different relevant aspects and other key findings for the design of the wellness program.

Finally, the lessons learned in each part of the process are emphasized, from the collection of information through fieldwork conducted at the organization's facilities to the development of the wellness program based on the tabulation of the collected information and the formulation of proposals aligned with the identified needs. This experience allowed the company to acquire technical knowledge in the development of consulting projects in the area of human talent, to delve deeper into the needs of the hourly lodging sector and, most importantly, through the wellness program proposal presented, to comprehensively improve the quality of life in the workplace for approximately 27 employees.

Keywords: Consulting, collaborator, wellness program, human talent, lodging.

A decorative horizontal bar at the bottom of the page, consisting of a dark blue top section and a lighter blue bottom section.

Diseño de un programa de bienestar para mejorar la eficacia y eficiencia del talento humano en la organización Z INVERSIONES SAS.

Por: Jair Estiven Siabato Castro

Introducción

El sector turismo en Colombia encierra múltiples actividades entre ellas los servicios de alojamiento o hospedaje por horas, servicios que actualmente presta la organización Z INVERSIONES SAS. Con nombre comercial Z MOTEL, ubicado en la zona hotelera de la localidad de chapinero en la 62 con caracas al norte de Bogotá; en estos servicios la calidad y la experiencia del cliente, están estrechamente relacionados y son derivados del trabajo de un conjunto de colaboradores que realizan las actividades de limpieza, desinfección, lavado mantenimiento de la infraestructura, seguridad, administración, entre otros. todo esto para ofrecer habitaciones impecables y la confidencialidad que desean los clientes al adquirir este tipo de servicios.

El presente proyecto de consultoría tuvo como finalidad diseñar un programa de bienestar laboral para la organización Z Inversiones SAS. Partiendo de un diagnóstico inicial, así llegar a la planeación estableciendo el diseño, desarrollo, implementación y monitoreo, dejando como último pilar las conclusiones y cierre de las actividades realizadas con la finalidad de mejorar la eficacia y eficiencia del talento humano.

La primera fase con la cual se dará inicio a la consultoría es la de formulación del problema, momento en el que se presentan los procesos, las actividades y tareas, se dan referencias, antecedentes y se caracteriza la empresa relacionado con el objeto de estudio; para la segunda fase que se define como la fase de planeación se presenta la justificación, objetivos, alcance y metodología que serán utilizadas para llevar a cabo la presente consultoría; en la tercera fase se dará el desarrollo, la implementación y monitoreo de estrategias que se van a utilizar en la consultoría, de la misma manera, en este ítem se

procede con el plan de trabajo y su respectivo seguimiento; y por último, tenemos la fase de cierre y conclusiones en la cual se tratarán los productos/entregables obtenidos en la consultoría, lo aprendido durante esta y las recomendaciones suministradas por la gerencia de la empresa.

Fase Formulación del Problema

En desarrollo del inicio de la consultoría en gestión del talento humano propuesta para la organización Z inversiones SAS, se identifica el siguiente problema que se centra en la ausencia de un programa de bienestar que contribuya en eficacia y eficiencia del talento humano, situación que ha contribuido con la desmotivación, dificultades en la comunicación interna, falta de cohesión y empatía en la entrega de turno, incluso en los mismos turnos se connotan los ambientes tensos, todo esto no afecta solamente el clima laboral sino la eficiencia y eficacia notoria en la calidad del servicio prestado y retrasos o reprocesos en las actividades, conflictos que desgastan al recién creado departamento de talento humano y aumentan las quejas propuestas en el comité de convivencia, rotación constante del personal, demandas, entre otros. Por lo tanto, es de suma importancia asistir y formular soluciones en el diseño de un programa de bienestar laboral adaptado a las dinámicas del sector del hospedaje por horas que fomente la satisfacción y el compromiso del grupo de colaboradores.

Contexto Empresarial

La presente consultoría se desarrolló en la organización Z inversiones SAS con nombre comercial Z MOTEL, ubicada en la ciudad de Bogotá Colombia, localidad de chapinero, zona hotelera de la calle 62 con caracas, el establecimiento cuenta con 7 pisos, 27 colaboradores en los cargos de supervisores, camareras, porteros, auxiliar mantenimiento, gerente, socios, cuenta con Outsourcing de talento humano, seguridad y salud en el trabajo,



ambiental, contable y jurídica; el personal en su mayoría son mujeres, con estudios de básica primaria o media, en estratos 2 y 3. Se consideraron sus características organizacionales y antecedentes en la gestión del talento humano, así como las políticas de gerencia, lineamientos estratégicos establecidos por los socios, dinámicas de interacción entre colaboradores, el periodo del análisis se realizará en los últimos 3 años, esto debido a la fecha de matrícula mercantil en junio del 2021 del establecimiento.

La organización comienza su funcionamiento en junio del 2021, después de pandemia y con grandes retos por los cierres temporales que prolongaron su construcción casi un año, con el objeto de ser el mejor motel en la ciudad de Bogotá, contando con cabañas, ascensores de vehículos, parqueaderos, 7 plantas, 60 habitaciones, el mejor mobiliario, prestando servicios VIP basados en infraestructura moderna, confidencialidad, parqueaderos amplios, habitaciones con ascensores privados, ubicación y planes. Los socios cuentan con experiencia de décadas y generaciones en la administración de este tipo de establecimientos, cuentan con diferentes empresas con el mismo objeto social en Bogotá y sus alrededores, siendo estos negocios familiares. La característica de la organización se adaptada al trabajo realizado en otros establecimientos “experiencia” cuyo fin era disponer del motel mejor valorado en servicios premium en todo Colombia, dirigido a clientes exclusivos que demandan un servicio impecable y confidencial.

Antecedentes de la Gestión del Talento Humano

La organización en 2023 no contaba con departamento de talento humano, contrataba una persona que realizará las gestiones de seguridad social en los establecimientos del grupo empresarial, solo se enfoca en seguridad social, afiliaciones, desafiliaciones, reportes y cobros de incapacidades; para finales de 2023 e inicios 2024 realiza la contratación por outsourcing de una empresa que a hoy gestiona la seguridad laboral, el talento humano y

medio ambiente, aun así los trabajos realizados por este tercero debido a la demanda por la alta rotación e incapacidades constantes y los problemas intralaborales, no ha podido establecer el programa de bienestar desde la planeación y la calidad el proceso.

Se han desarrollado actividades que han mejorado el ambiente y disminuido en gran parte la rotación, como el reajuste de la jornada laboral pasando de 72 horas a 49.5 horas, lo cual mejora en gran medida los problemas de rotación, la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, la articulación con los comités y su presencia en la empresa ha sido determinante en los procesos de la organización.

Estos son los antecedentes más relevantes de la empresa a febrero de 2025, donde se presenta la propuesta de la consultoría para el desarrollo del programa de bienestar para mejorar la eficacia y eficiencia del talento humano.

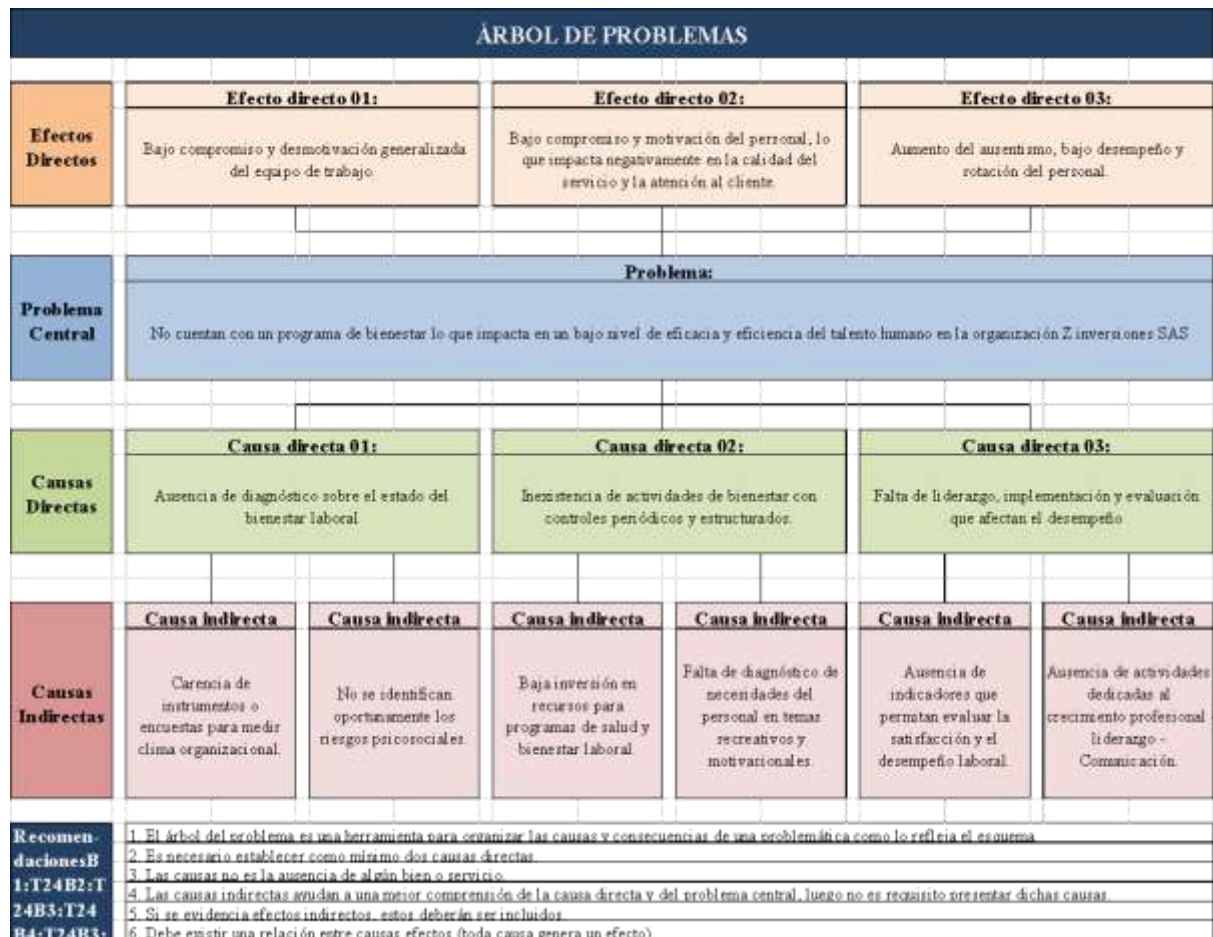
Identificación del Problema

Analizadas las diferentes oportunidades de intervención en la organización Z inversiones SAS, se identificó un problema central que fue intervenido mediante la consultoría a través de la herramienta de árbol de problemas (Figura 1). La cual permite presentar de forma gráfica la información, usando el modelo de relaciones causales que adopta la forma de un árbol, resumiendo las variables predominantes que intervienen en la situación problemática. (DNP, 2016).

En concordancia se establece la siguiente pregunta problema: *¿Cómo proponer un plan de bienestar laboral para el personal de la empresa Z inversiones SAS que contribuya a mejorar la eficiencia y eficacia de su talento humano, teniendo en cuenta las condiciones particulares de los establecimientos de hospedaje por horas?*



Figura 1. Árbol de problemas



Nota: Construcción propia, [2025].

Fase Planeación

Ya identificados los problemas, las causas directas, indirectas y los efectos se procede a establecer los objetivos de la consultoría junto con el plan de acción con el fin de desarrollar adecuadamente el proceso de consultoría en el establecimiento de hospedaje por horas con alcance a todo el personal administrativo y operativo del motel.

Justificación

En el desarrollo de la herramienta utilizada se logró establecer como problema central la falta de un programa de bienestar que mejore el bajo nivel de eficiencia y eficacia del

talento humano en la organización Z inversiones SAS, entendiendo los diferentes factores que confluyen como la carencia de actividades de diagnóstico del bienestar laboral, inexistencia de actividades de bienestar, falta de seguimiento y evaluación sobre factores que afectan el desempeño laboral, todo esto genera unos efectos no deseados como lo son el bajo compromiso y la desmotivación que se evidencia en la renuncia constante de los colaboradores o el no cumplimiento de sus metas propuestas para cada jornada laboral, ausentismos con repetición con periodos menores a 3 días y desempeños por debajo de la media del sector lo cual aumenta los costos operativos para la empresa.

Se resalta que gracias a la implementación de la presente consultoría en la organización se mejorará la eficacia y eficiencia del talento humano lo cual reducirá los costos operativos y financieros, motivando al personal a continuar o mantenerse por períodos prolongados en su cargo, esperando mejorar los tiempos en los procesos de reclutamiento, seguridad social, períodos de inducción, posibles demandas, baja calidad en la prestación del servicio a los clientes, entendiendo el tipo de clientes que la organización recibe, los cuales buscan exclusividad y altos estándares por la ubicación y los costos ofrecidos; La implementación del programa de bienestar que mejore la eficacia y la eficiencia del talento humano podría establecer prácticas que minimicen los factores anteriormente mencionados y servir como referencia a otras organizaciones que desarrollen actividades similares.

Objetivos del Proyecto

Objetivo General

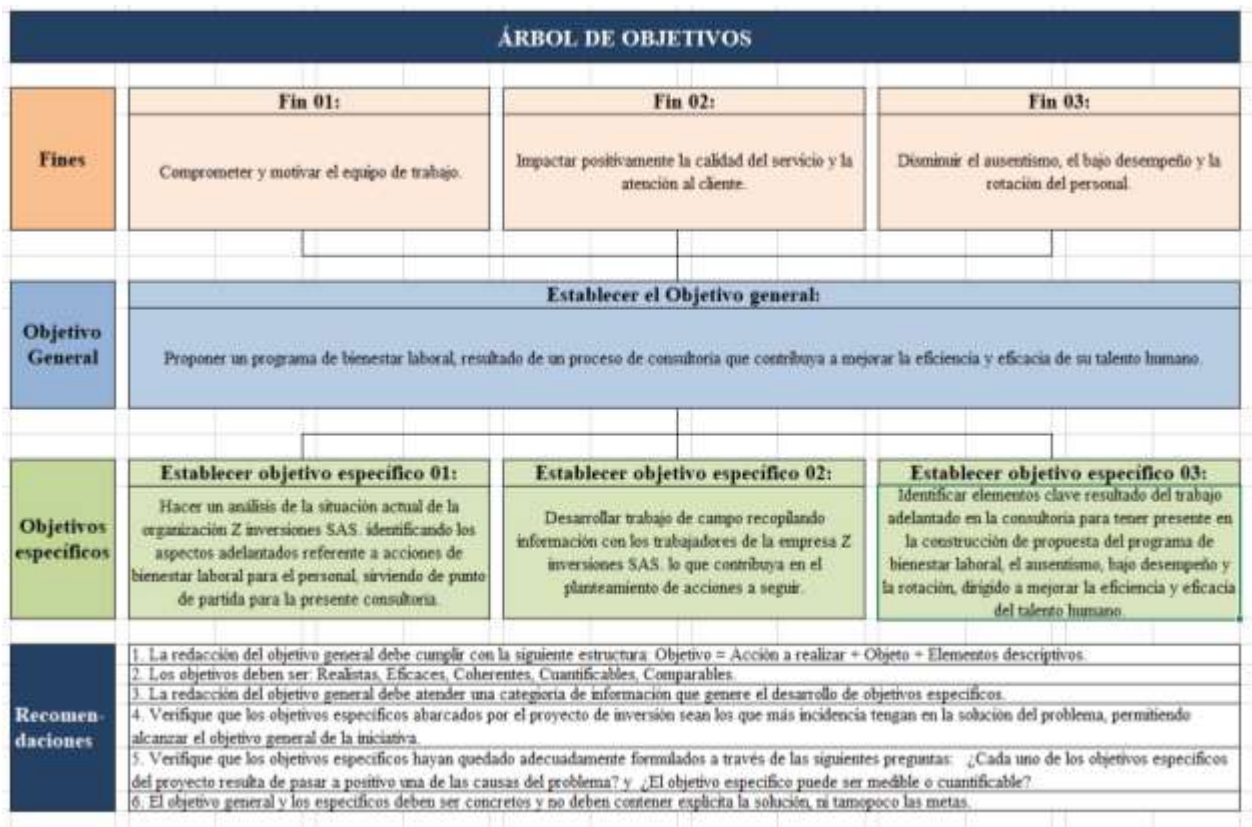
- Diseñar un programa de bienestar laboral, resultado de un proceso de consultoría que contribuya a mejorar la eficiencia y eficacia de su talento humano.



Objetivos Específicos

- Hacer un análisis de la situación actual de la organización Z inversiones SAS. identificando los aspectos relevantes, referente a acciones de bienestar laboral para el personal, sirviendo de punto de partida para la presente consultoría.
- Desarrollar trabajo de campo recopilando información con los trabajadores de la empresa Z inversiones SAS. lo que contribuya en el planteamiento de acciones a seguir.
- Identificar elementos clave resultado del trabajo adelantado en la consultoría para tener presente en la construcción de propuesta del programa de bienestar laboral, dirigido a mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano.

Figura 2. *Árbol de objetivos*



Nota: Construcción propia, [2025].

Alcance del Proyecto

El alcance de la presente consultoría es el diseño de la propuesta del programa de bienestar para la organización Z inversiones SAS en su sede ubicada en la 62 con caracas localidad de chapinero. Identificando por medio de un instrumento las principales necesidades del personal, discriminando los resultados esperados de acuerdo con el análisis y diagnóstico establecido, se obtendrá como producto el programa de bienestar. Cada actividad constituye un compromiso por desarrollarse en la consultoría, estableciendo los entregables como evidencia de su realización establecidos en la siguiente tabla (Tabla 1).

Tabla 1. Alcance del proyecto

| No. | Actividad / Compromiso | ID. | Producto / Entregable |
|-----|---|-----|--|
| 1 | Elaboración del instrumento | A | Instrumento de recolección de datos. Encuesta - Cuestionario |
| 2 | Desarrollo del trabajo de campo | B | Aplicación y análisis del instrumento (Encuesta tipo cuestionario) |
| 3 | Propuesta del programa de bienestar laboral | C | Documento base con la propuesta establecida para generar el programa de bienestar y sus anexos |
| 4 | Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional | D | Evidencia fotográfica de las actividades propuestas, registros de asistencia, socialización del contenido del programa |
| | | E | Memorias de la sesión de divulgación |
| | | F | Lista de asistencia de la sesión de divulgación o acta de reunión con gerencia y socios |

Nota: Construcción propia, [2025].

Marco de Referencia

Es necesario comprender la problemática de este tipo de organizaciones y los puntos de intervención relacionados en el presente proyecto a continuación se presentan conceptos fundamentales a tener en cuenta junto a sus modelos de referencia en los cuales se fundamenta la propuesta de intervención de esta consultoría.

Marco Teórico

Los programas de bienestar laboral han tomado cada vez más relevancia en las industrias colombianas, sobre todo en organizaciones que desarrollan actividades de hospedaje por horas o moteles, que dependen directamente del talento humano como principal recurso para su funcionamiento. En este tipo de empresas, contar con trabajadores eficaces y eficientes es indispensable, pues la calidad del servicio y la experiencia del cliente se relacionan con el compromiso y el desempeño de quienes realizan tareas de limpieza, atención, mantenimiento o supervisión. La implementación de un programa integral de bienestar no solo atiende las necesidades físicas, psicológicas y sociales de los colaboradores, sino que también fortalece su motivación, creatividad y sentido de pertenencia. Al promover hábitos saludables, apoyo emocional y buenas relaciones interpersonales, se generan efectos positivos en la satisfacción del trabajador y, al mismo tiempo, en la calidad del servicio que recibe el cliente (Grawitch et al., 2006; Bravo-Díaz et al., 2018).

En este sentido, la teoría de las necesidades humanas de Maslow (1943) ayuda a comprender que las personas requieren primero cubrir aspectos básicos como la alimentación y el descanso, para luego aspirar a la seguridad, la integración social, el reconocimiento y, finalmente, la autorrealización. En el ámbito laboral, esto significa que los programas de bienestar deben ir más allá de la salud física, incluyendo también la estabilidad económica, las relaciones sociales y las oportunidades de desarrollo profesional. De manera similar, la

teoría de los dos factores de Herzberg (1959) resalta que no basta con evitar la insatisfacción a través de condiciones mínimas de trabajo, sino que es necesario sumar elementos motivadores como el reconocimiento, el sentido de la tarea o las posibilidades de crecimiento, que son los que realmente generan compromiso.

Es de notar la importancia en el desarrollo normal de las actividades del motel, su implicación en cada momento de la atención a los clientes, desde las diferentes perspectivas según su cargo, todo esto se une a los limitantes y acceso a los contenidos y tiempos de los trabajadores, donde juega el papel fundamental la capacitación (presencial–virtual): adaptada a perfiles y horarios (Galindo & González, 2020).

Otro de los aspectos a recalcar es la metodología de la supervisión en los tres turnos con los que cuenta la organización, donde los colaboradores que desarrollan estas actividades deben tener características de mando específicas, alineadas a las necesidades propias del Motel, donde es importante reforzar el desarrollo continuo, liderazgo y acompañamiento emocional (López-Roldán & Fachelli, 2019).

Si bien estas aportaciones clásicas resultan fundamentales, hoy en día se reconoce que las organizaciones deben asumir enfoques más integrales y contemporáneos, que incluyan políticas de conciliación entre la vida laboral y personal, programas de salud emocional, ambientes inclusivos y sistemas de reconocimiento que vayan más allá de lo económico (Chiavenato, 2017; Cañizares & Mazuera, 2023). En esta línea, estudios recientes muestran que el bienestar se ha convertido en una estrategia esencial para retener al personal, reducir la rotación y mejorar el clima organizacional, lo cual se refleja en mayor productividad y menores costos para las empresas (Montoya, 2024).

Todas las acciones anteriormente mencionadas y las metodologías propuestas, aumentan la productividad, demostrando el interés de la organización por los colaboradores, generando crecimiento y competitividad en el mercado (Cantillo Prent, De la Espriella, &

García Mayoral, 2024)

Particularmente en el sector del hospedaje, se ha demostrado que la implementación de programas de bienestar incide en la percepción positiva que los trabajadores tienen de la organización, mejorando su disposición hacia el servicio y fortaleciendo la relación con el cliente (González, 2021; Chaparro Rintha et al., 2015). Esto es especialmente relevante en contextos como el de Z Inversiones SAS, donde la atención personalizada y el ambiente interno de trabajo se convierten en factores determinantes para garantizar la calidad y competitividad en el mercado.

Marco Normativo

A continuación, se presenta el marco normativo, relacionando la normatividad que tiene incidencia en la realización del presente proyecto de consultoría.

Tabla 2. Marco normativo

| Normatividad | Objeto de la norma |
|--------------------------------------|--|
| Ley 100 de 1993 - Artículos 56 y 57 | Establece derechos y deberes del empleador en la protección de la salud y el bienestar de los trabajadores. |
| Ley 1010 de 2006 - Artículo 7 | Define acciones contra el acoso laboral, estableciendo medidas preventivas y correctivas en el entorno organizacional. |
| Resolución 2346 de 2007 - Artículo 5 | Regula la vigilancia a la salud de los trabajadores expuestos a factores de riesgo, incluyendo los psicosociales. |



| | |
|---|--|
| Resolución 2646 de 2008 - Artículo 1 | Define lineamientos para la evaluación, prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo. |
| Ley 1562 de 2012 - Artículo 1 | Modifica el Sistema de Riesgos Laborales, incluyendo la prevención de enfermedades de origen psicosocial. |
| Ley 1616 de 2013 - Artículo 3 | Crea el marco legal para la promoción de la salud mental en el entorno laboral y educativo. |
| Decreto 1072 de 2015 - Artículo 2.2.4.6.4 | Reglamenta el SG-SST, estableciendo el ciclo PHVA para gestión de riesgos en seguridad y salud laboral. |
| Resolución 0312 de 2019 - Artículo 2 | Establece los estándares mínimos del SG-SST, promoviendo el bienestar laboral como parte del sistema. |
| Resolución 2764 de 2022 - Artículo 4 | Adopta instrumentos técnicos para evaluar y gestionar riesgos psicosociales en entornos laborales. |
| Resolución 2101 de 2021 - Artículo 2 | Duración máxima de la jornada laboral ordinaria en las organizaciones por periodos, hasta llegar a las 42 horas semanales. |
| Resolución 40595 de 2022 - Artículo 6 | Establece lineamientos para la gestión de factores de riesgo psicosocial en el ámbito del trabajo decente. |
| Ley 2466 de 2025 | Modifica el código sustantivo del trabajo, adoptando una reforma laboral, contratación y jornadas. |

Nota: Creada con base en la normatividad asociada, [2025].

Metodología de la Consultoría

El proyecto de consultoría se realiza adaptando las metodologías Project Management Body of Knowledge (PMBOK) y Marco Lógico. Se adapta el PMBOK para la estructura general del proyecto, y se toman tres elementos de Marco lógico para su desarrollo, siendo estos: el árbol de problemas, el árbol de objetivos y la Matriz Marco Lógico.

La metodología Project Management Body of Knowledge (PMBOK) (PMI, 2021). estandariza prácticas para la gestión de proyectos, la particularidad que tiene es que estructura los proyectos en cinco procesos, los cuales son: inicio, planificación, ejecución, monitoreo y cierre) y su fin es el cumplimiento de los objetivos acudiendo a diferentes áreas del conocimiento.

Por otro lado, la metodología de Marco lógico se utiliza para la planificación y el seguimiento de proyectos y su modelo de estructura jerárquica permite establecer indicadores, alinear los recursos con los resultados del proyecto. (CEPAL, 2005).

Población

Se inicia la caracterización de la población laboral por intervenir mediante el proyecto de consultoría en la organización Z inversiones SAS. con la identificación de la estructura organizacional vigente para el año 2025, el cual presenta la siguiente estructura organizacional relacionada en la ilustración número 3.

Figura 3. Estructura Organizacional





Nota: [Elaboración propia, 2025].

La organización se compone de un modelo de mando vertical donde inicia con los socios accionistas, en este caso son familia, seguido por el representante legal y gerente quien toma las decisiones en las instalaciones, previa aprobación en reunión con los socios capitalistas, se destaca que cuentan con outsourcing en tres aspectos claves para el desarrollo de la actividad, donde una empresa contratada lleva seguridad y salud en el trabajo en conjunto con talento humano, otra empresa lleva la contabilidad y los aspectos financieros y la otra la parte jurídica y de contratación; más abajo encontramos el último cargo de mando que es la supervisión por medio de tres colaboradores que desarrollan esta actividad en cada turno de la empresa, siempre en contacto con el departamento de talento humano.

La presente consultoría estaría en contacto con la empresa directamente Z inversiones SAS. y su gerente y con el outsourcing de talento humano y seguridad y salud en el trabajo, que lo lleva la empresa SEYSATRA SAS. Con NIT 901078958, quienes bajo autorización propia de la empresa Z inversiones SAS. suministran información que servirá para el desarrollo de la actividad.

Se impactó a la totalidad de colaboradores de la organización, actualmente 27 personas en todos los cargos, en las tres jornadas de trabajo presentes en el momento de la consultoría, en la sede ubicada en la localidad de Chapinero Bogotá.

Stakeholders

Con el fin de llevar a feliz término la presente consultoría se identificaron los colaboradores de la organización Z inversiones SAS. que fueron parte activa en el desarrollo del proyecto, trabajando de la mano con el consultor. Se identificaron los Stakeholders en el proceso que consistió en reconocer a las personas impactadas directa o indirectamente por el proyecto, y se documentó información relevante relativa a sus intereses, participación e impacto en el éxito de éste. Estos se pueden encontrar en distintos niveles dentro de la organización y poseer distintos grados de autoridad e interés. (PMI, 2008). Se utilizó la matriz RACI de los Stakeholders se pudo recopilar, clasificar, analizar y jerarquizar, de manera sistemática, información referente a todas aquellas personas involucradas o interesadas en el proyecto. Con esta herramienta se caracterizó a los Stakeholders en referencia al rol que ejercen en el proyecto para propender por su compromiso.

Tabla 3. Matriz RACI del proyecto

| RACI | | | | |
|-----------------------------|-------------|-----------|-------------------|----------|
| Actividad | Responsable | Autoridad | Consultar | Informar |
| | | | Gerencia | |
| Elaboración del instrumento | Consultor | | de talento humano | |



| | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
| Desarrollo del trabajo de campo | Consultor | Gerencia Z inversiones SAS. | Gerencia de talento humano SAS. |
| Propuesta del programa de bienestar laboral | Consultor Gerencia del talento humano | - del | Gerencia Z inversiones SAS. |
| Divulgar los productos de consultoría para fortalecer la capacidad institucional | Consultor Gerencia del talento humano | - de la Gerencia del talento humano | Gerencia Z inversiones SAS. |

Nota: Construcción propia, [2025].

Plan de Trabajo

A continuación, se presentan las actividades realizadas en el marco del proyecto de consultoría, junto con la propuesta de cronograma ejecutado en la fase de implementación.

Para elaborar el Plan de Trabajo se tuvo en cuenta: Actividades definidas en el alcance, pero no limitarse a ellas, puesto que habrá actividades que se deben realizar sin que impliquen un producto/entregable, y se definen a medida de las necesidades propias del proyecto en la organización Z inversiones SAS.

Figura 4. Plan de trabajo



| PLAN DE TRABAJO | | MARZO | | | | ABRIL | | | | MAYO | | | | JUNIO | | | | JULIO | | | | AGOSTO | | | | SEPTIEMBRE | | | |
|--|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|---|---|------------|---|---|---|
| Semanas | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 0. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTRACTUAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0.1 | Obtener autorización de la empresa para el proyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0.2 | Obtener los documentos de la empresa para el contrato | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0.3 | Generación del contrato | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0.4 | Firma del acta de inicio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0.5 | Radicar contrato firmado en área jurídica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Idea del proyecto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2 | Árbol de problemas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. PLANEACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Objetivo General. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.2 | Justificación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.3 | Alcance. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.4 | Población. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.5 | Marco de referencia. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.6 | Plan de trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Desarrollo del plan de trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1.1 | Desarrollo actividad #01 Elaboración del instrumento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1.2 | Desarrollo actividad #02 Desarrollo del trabajo de campo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1.3 | Desarrollo actividad #03 Propuesta del programa de bienestar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1.4 | Desarrollo actividad #04 Divulgar los productos de la consultoría | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.4 | Monitoreo mediante Matriz Marco Lógico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. CIERRE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Informe de cierre y entregables. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2 | Lecciones aprendidas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.3 | Recomendaciones para la gerencia. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Nota: Construcción propia, [2025].

Fase Implementación y Monitoreo de las Estrategias

En este ítem se realiza la intervención en la organización Z inversiones SAS, generando los productos establecidos en el alcance del proyecto relacionados anteriormente (Instrumento para la recolección de la información, Notas del trabajo de campo, propuesta del programa de bienestar, información documentada de la divulgación de los productos de la consultoría). Los entregables se relacionan al final del presente informe.

Desarrollo del Plan de Trabajo

En el presente apartado se describen las tareas que se realizaron como parte del plan de trabajo de la presente consultoría, la intervención demuestra que se incorporan soluciones innovadoras en la gestión de Z inversiones SAS. O con su nombre comercial Z MOTEL y que cumple con los requisitos establecidos.

Para analizar la situación actual de la organización Z inversiones SAS. En torno al bienestar laboral se determina elaborar un instrumento (Cuestionario: encuesta estructurada) que permite conocer la percepción del personal sobre las acciones de bienestar vigentes, este se aplica de manera virtual por medio de formulario de Google que permite de manera ágil la aplicación de esta y su respectiva tabulación, esta actividad se realiza a los tres turnos establecidos en el Motel, donde se encuentran reflejadas las respuestas de las camareras, servicios generales, supervisores, gerentes, porteros, lavanderas y el encargado de mantenimiento. (Instrumento de recolección de datos. Encuesta – Cuestionario)

Donde se realiza la socialización del instrumento con el personal, 23 colaboradores de Z inversiones SAS, el manejo de los datos y la confidencialidad de este, dando a conocer los objetivos de la consultoría y su importancia en el desarrollo de su trabajo; se procede a compartir el enlace del cuestionario al grupo de supervisores, quienes a su vez lo comparten al personal a cargo en cada uno de los tres turnos que se manejan en el Motel.

Seguido se realiza la compilación de los datos y se descarga la hoja de cálculo de las respuestas, a estas se les agrupa para generar las respectivas gráficas que se incluyen el presente documento con la interpretación según lo evidenciado en el Motel.

Para compilar información detallada de la realidad en el entorno empresarial del bienestar laboral en Z inversiones SAS. Se desarrolla trabajo de campo que contribuye al planteamiento de acciones a seguir y a establecer acciones de mejora tendientes a mejorar la eficacia y eficiencia del talento humano, se entrega un reporte preliminar de hallazgos como resultado de esta actividad. (Registro fotográfico)

Con relación a los objetivos propuestas es fundamental la propuesta del programa de bienestar laboral en donde se definieron seis líneas estratégicas: Salud y bienestar laboral, desarrollo personal y profesional, responsabilidad social interna, creatividad e innovación, equilibrio de vida laboral y personal y gestión saludable de turnos y horarios. Como

entregable se presentará a la empresa la propuesta en versión preliminar del programa de bienestar laboral dirigido a mejorar la eficacia y eficiencia del talento humano.

Para finalizar la propuesta se divulgará los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional y la apropiación de la intervención, este se realizará primero por medio de reunión ejecutiva con los líderes de los procesos y la gerencia de Z inversiones SAS. Ya aprobado se realizará con el personal y demás partes interesadas de la organización con talleres y reuniones abarcando todos los turnos. (ver Anexos: Documento base con la propuesta establecida del programa de bienestar, , acta de reunión, formatos de pausas activas, toma de signos vitales, inducción y reinducción, programa de capacitación y entrenamiento y su respectivo cronograma con las capacitaciones específicas según la actividad económica y los aspectos relevantes del programa de bienestar, programa de estímulos, incentivos y reconocimientos, modelo cartelera de bienestar, estudio de la demanda de habitaciones por día y turno y la propuesta de reducción de horarios con ajuste de turnos por demanda)

Monitoreo: Matriz Marco Lógico

La evaluación es un mecanismo de control y seguimiento que se realiza simultáneamente con la ejecución de la presente consultoría, permite hacer el seguimiento necesario y comparar las actividades desarrolladas con las planeadas, todo esto sucede a lo largo del desarrollo de la consultoría del programa de bienestar, al mismo tiempo se ejecución. Rastrea, revisa y regula su progreso y desempeño.

De acuerdo a lo anterior, se presentan las actividades presupuestadas en el plan de trabajo, estas son propias de cada paso de la consultoría. Para esta tarea se sistematiza la información estructurado en una matriz los principales aspectos de la consultoría en la organización Z inversiones SAS, con una lógica vertical (Actividad – Resultado – Propósito –

Fin) y una lógica horizontal (Resumen narrativo – Indicador – Verificación – Supuesto), esto ayuda a identificar los indicadores de resultados alcanzados con la implementación del proyecto.

Tabla 4. Matriz Marco Lógico

| MATRIZ MARCO LÓGICO | | | |
|---------------------------------------|---|--|--|
| Resumen Narrativo del Objetivo | Indicador | Medio de verificación | Supuesto |
| Fin | Comprometer y motivar al equipo de trabajo. | Cumplimiento de metas, Evaluación de desempeño con calificación positiva, índice de llegadas tarde | Se logra comprometer y motivar el equipo de trabajo |
| | Impactar positivamente la calidad del servicio y la atención al cliente | Indicador de satisfacción del cliente, Porcentaje de reprocesos en habitaciones | Se impacta positivamente la calidad del servicio y mejora la percepción positiva de los clientes |

| | | | |
|---|---|--|---|
| <p>Disminuir el ausentismo, el bajo desempeño y la rotación del personal.</p> | <p>% Rotación en el periodo medido, Número de renuncia o abandonos del puesto de trabajo en el mes.</p> | <p>Frecuencia de ausentismo por causa médica. Procesos de contratación en el periodo</p> | <p>Se reduce el ausentismo, mejora del desempeño y se presenta retención de personal.</p> |
| <p>Propósito Proponer un programa de bienestar laboral, resultado de un proceso de consultoría que contribuya a mejorar la eficiencia y eficacia de su talento humano.</p> | <p>Número de actividades planeadas en el proceso de consultoría para el programa de bienestar, sobre número de actividades ejecutadas por 100</p> | <p>Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo</p> | <p>Diseño e implementación del programa de bienestar laboral.</p> |



| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>Identificar elementos clave resultado del trabajo adelantado en la consultoría para tener presente en la construcción de propuesta del programa de bienestar laboral, dirigido a mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano.</p> | <p>Número de trabajadores encuestados sobre número de trabajadores totales por 100. Documentos aprobados</p> | <p>Tabulación de la información recolectada por medio del cuestionario, encuestas diligenciadas, Información documentada aprobada.</p> | <p>Se obtiene un diagnóstico de la situación actual de la organización</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>Desarrollo del trabajo de campo recopilando información con los trabajadores de la empresa Z inversiones SAS. lo que contribuya en el planteamiento de acciones a seguir.</p> | <p>Número de actividades ejecutadas sobre número de actividades propuestas por 100. Documentos aprobados</p> | <p>Cronograma de actividades. Información documentada aprobada</p> | <p>Se establece un programa estructurado que promueve el bienestar laboral y se implementa dando el seguimiento de</p> |
|--|--|--|--|



manera
periódica.

Análisis de la
situación actual de la
organización Z
inversiones SAS.
identificando los
aspectos relevantes,
referente a acciones
de bienestar laboral
para el personal,
sirviendo de punto
de partida para la
presente consultoría.

Indicadores
de
cumplimiento,
revisión por la
alta dirección

Informe de
seguimiento por la
alta dirección y
rendición de
cuentas,
seguimiento a
indicadores.

Se cuenta con
insumos
implementados
que permiten
verificar
resultados,
análisis y
seguimiento a
las actividades
desarrolladas



| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>Instrumento de recolección de datos.</p> <p>Encuesta - Cuestionario, Registro fotográfico, , Evidencia fotográfica de las actividades propuestas, registros de asistencia, socialización del contenido del programa, Memorias de la sesión de divulgación</p> <p>Lista de asistencia de la sesión de divulgación o acta de reunión con gerencia y socios</p> | <p>Acceso a las instalaciones de Z inversiones SAS, (Estudiante de la maestría de gerencia del talento humano, cuatro días de observación)</p> <p>\$1,200.000.</p> | <p>Cumplimiento del cronograma de trabajo</p> | <p>Disponibilidad presupuestal y de la organización Z inversiones SAS.</p> |
| <p>Documento base con la propuesta establecida para generar el programa de bienestar</p> | <p>Como herramienta un computador (\$2.000.000)</p> | <p>Cumplimiento del cronograma de trabajo</p> | <p>Se establece el programa de bienestar laboral con enfoque en la</p> |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
| | con Office | eficacia y |
| | para el | eficiencia del |
| | procesamiento | talento humano |
| | de la | |
| | información | |
| | recolectada. | |
| Divulgación de los entregables derivados del programa de bienestar a gerencia | Tiempo del consultor (\$500.000) | Se divulga el programa y sus componentes a gerencia |
| Reunión con, jurídica, área contable y talento humano | Tiempo del consultor (\$500.000) | Se realiza la socialización con las partes interesadas |

Nota: Cepal (2005).

Fase Cierre y Conclusiones

En la presente fase se da por finalizado formalmente el proyecto de la consultoría, entregando los productos finales y los informes de los cambios que realizaron a Z inversiones SAS.

Lecciones Aprendidas

En el presente apartado se presenta de manera puntual los aciertos y desaciertos que se encontraron en el proceso de la consultoría en la organización Z inversiones SAS., todo esto con enfoque a la mejora continua, en construcción de conocimiento.

Como desaciertos encontramos los tiempos de la aplicación del instrumento, donde se encuentra gran cantidad de personal nuevo que no conoce a fondo los procesos, no ha convivido lo suficiente en el desarrollo de las actividades compartiendo con los compañeros en los días más pesados o fechas que generan alta demanda de habitaciones, al igual que supervisores nuevos que están en el proceso de apropiarse de los cargos, esto pudo influir en las respuestas expresadas en el cuestionario; La normativa que se estaba gestando en el momento como fue la reforma laboral y la disminución de los horarios a 44 horas semanales pudieron generar una resistencia a la visión de la posible mejora dada por el programa de bienestar laboral de la empresa, dejándola como la obligatoriedad implícita en estas normativas camuflada en un documento interno.

Entre los aciertos de la presente consultoría se evidenció un compromiso muy alto por parte de la gerencia y los socios de Z inversiones SAS. Donde se dispusieron tiempos, acceso a información susceptible y acompañamiento para las actividades propuestas, se dispone de presupuesto aprobado para realizar las actividades, la disposición de tiempos de los socios para socializar las actividades y sus requerimientos fue indispensable en este proceso, ya que en muchos casos no se permite llegar al colaborador con la sinceridad requerida para aplicar el instrumento.

Gracias a la disposición de la gerencia en el desarrollo del proceso de consultorio se nos permite acceder al 100% del personal activo y poder aplicar el instrumento en tan solo dos días, contando así con los tres turnos que realizan actividades en Z MOTEL, algo que fue muy oportuno para la entrega de los resultados a los mentores de la universidad.



La consultoría fluye en tiempos de constantes cambios de personal, esto influyó en que los primeros enfoques o variables fluctúan de manera positiva en el aspecto laboral, ya que de febrero 2025 al mes de agosto se presentó bastantes cambios de personal, saliendo supervisores que generaban bastantes inconformidades en los subalternos; Dejando desde el mes de junio nuevo personal supervisor en los tres turnos, a este nuevo grupo de colaboradores es al que se le aplicó el instrumento.

El motel cuenta con características específicas y un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en proceso de implementación, lo cual facilitó la compilación de datos necesarios para la consultoría y de parte del consultor insumos que pueden servir en este aspecto a la empresa.

Para finalizar, es importante resaltar la importancia del programa de bienestar laboral para mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano como eje en la mejora de los procesos de talento y jurídica en la organización Z inversiones SAS y el conocimiento adquirido como estudiante de la Maestría en gerencia del talento humano, donde se puso en práctica las metodologías, herramientas y técnicas vistas en las diferentes asignaturas, todo aplicado al sector real, dejando la satisfacción de haber influido en las mejoras empresariales.

Recomendaciones para la Gerencia

Para fortalecer los procesos institucionales, están recomendaciones derivadas del proceso de consultoría empresarial en la organización Z inversiones SAS. Con nombre comercial Z MOTEL, donde se busca orientar a los socios sobre cómo mantener e implementar en el tiempo los logros obtenidos derivados de la presente consultoría, que estas mejoras sean mantenidas en el corto mediano y largo plazo, siendo la hoja de ruta para la gerencia; estas se dividen en tres momentos: corto, mediano y largo plazo, donde se expresa lo siguiente:



Medidas a corto Plazo:

Las siguientes medidas fortalecerán la capacidad institucional de la organización Z inversiones SAS. Dando cumplimiento a la normatividad vigente en la regulación de la intensidad horaria definida; establece el punto de partida de mejoras institucionales, mejorará la visión empresarial del cliente interno y la reputación en el sector.

- Estas son urgentes, son los aspectos inmediatos que debe tomar la gerencia para dar cumplimiento normativo y de gestión, aquí se recomienda aplicar el modelo de rotación y turnos establecidos en la propuesta para dar cumplimiento a la reducción horaria, mejorar los tiempos de los colaboradores con sus familias, darles la oportunidad de descansos en días feriados y domingos todo esto está plasmado en la propuesta por demanda que genera todos estos beneficios; Implementado lo de acuerdo con los tiempos específicos y siguiendo la demanda de las habitaciones en los días de mayor flujo de clientes, realizar la planeación semestral de los turnos para poder rotar al personal y permitirle acceder de manera equitativa a los diferentes descansos y recargos por horas nocturnas y festivos.
- Realizar las pausas activas y documentarlas para llevar trazabilidad, esto se deberá realizar por medio de los encargados de seguridad laboral con los formatos dispuestos, disponer los tiempos y los ejercicios a realizar.
- Divulgar el programa de Bienestar con todos los empleados, mediante los desayunos y las reuniones de talento humano, se puede valer de medios digitales como WhatsApp donde mes a mes se den comunicados de información de interés del programa.
- Implementar la cartelera, en lugar visible con comunicados de interés, 6 bolsillos donde se puedan intercambiar los comunicados para que siempre permanezca información actual.

- Destinar los recursos e iniciar con la implementación del instructivo de estímulos, incentivos, reconocimientos; seguir los lineamientos y administrar por el departamento de talento humano de una manera adecuada con alcance a todos los colaboradores.

Mediano Plazo:

Las siguientes medidas a mediano plazo permitirán mejorar la reputación de la organización, asegurando confiabilidad en su cliente interno en la perduración de su contrato, reduciendo el riesgo psicosocial por factores relacionados a la contratación y conservación del puesto de trabajo; por otro verificar el funcionamiento del programa de bienestar y realizar los cambios pertinentes en tiempos justos para ajustarlo a las necesidades variables del mercado.

- Estos son cambios estratégicos que requieren un poco más de tiempo y que están alineados a las actividades propuestas, donde encontramos los seguimientos en compañía de los comités que cuenta la organización con el fin de conocer que tan efectivo llegó a ser el programa de bienestar.
- Destinar de manera periódica los recursos financieros y técnicos para el sostenimiento del programa de bienestar.
- Realizar convenios y realizar los talleres con caja de compensación y ARL.

Largo plazo:


Las siguientes medidas a largo plazo permitirán establecer la organización como un referente en condiciones laborales, donde será más fácil acceder a personal en los diferentes cargos, llegarán más hojas de vida de personal que quiera establecer un contrato formal con la empresa, talentos que pueden mejorar los diferentes procesos; también realizar las mejoras derivadas y seguir el ciclo de la mejora continua, garantizando un crecimiento institucional.



- Estos requieren mayores recursos, evidencias y cambios en los procesos, en estos encontramos las mejoras derivadas de las inspecciones, auditorías o revisión por la alta dirección derivadas del programa de bienestar.
- Actualizar los cronogramas y cumplir con la normativa vigente en la relación laboral
- Implementar ayudas tecnológicas y software para la gestión del talento humano.
- Automatizar procesos

Referencias

- Bravo-Díaz, J., Muñoz-Rojas, L., & Rodríguez-Pérez, M. (2018). Diseño de estrategias de mejoramiento a partir del diagnóstico de clima organizacional en una empresa distribuidora de combustibles y alimentos. *Entramado*, 14(1), 12–31.
<https://www.redalyc.org/journal/2654/265457559002/265457559002.pdf>
- Cantillo Prent, G. A., De la Espriella, C. N., & García Mayoral, S. M. (2024). Influencia del bienestar laboral en la productividad de los colaboradores en empresa comercializadora de electrodomésticos en la ciudad de Barranquilla. Barranquilla: Universidad Simón Bolívar.
- Cañizares, N., & Mazuera, M. (2023). *Relación entre el bienestar laboral y la retención del talento humano del nivel operativo de una empresa del sector privado de salud del Oriente Antioqueño* [Tesis de pregrado, Universidad EAFIT]. Universidad EAFIT Repositorio Institucional. <https://repository.eafit.edu.co/items/a82dd769-db39-4ebd-8898-38e4a8dfe2b8>
- Chaparro Rintha, D. T., Guzmán Rodríguez, A. L., Naizaque Pérez, L. J., Ortiz Figueroa, S. D., & Jiménez Barbosa, W. G. (2015). Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología. *Universidad y Salud*, 34(72), 19–26.
<https://repositorio.ucm.edu.co>
- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano* (9.ª ed.). McGraw-Hill.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2005). *Manual de planificación de proyectos con el enfoque de marco lógico*. Naciones Unidas.
- Congreso de la República de Colombia. (1993). *Ley 100 de 1993, por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral*. Diario Oficial No. 41.148.

- Congreso de la República de Colombia. (2006). *Ley 1010 de 2006, por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral*. Diario Oficial No. 46.160.
- Congreso de la República de Colombia. (2012). *Ley 1562 de 2012, por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 48.488.
- Congreso de la República de Colombia. (2013). *Ley 1616 de 2013, por medio de la cual se expide la Ley de salud mental y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 48.680.
- Congreso de la República de Colombia. (2025). *Ley 2466 de 2025, por la cual se modifica el Código Sustantivo del Trabajo en materia de reforma laboral, contratación y jornadas*. Diario Oficial No. [pendiente].
- Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2016). *Guía metodológica para la elaboración de árboles de problemas y objetivos*. Gobierno de Colombia.
- Galindo, G. M., & González, R. C. (2020). E-learning y capacitación mixta en contextos organizacionales: estrategias y desafíos. Ediciones Uniandes.
- Grawitch, M. J., Gottschalk, M., & Munz, D. C. (2006). The path to a healthy workplace: A critical review linking healthy workplace practices, employee well-being, and organizational improvements. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 58(3), 129–147. <https://doi.org/10.1037/1065-9293.58.3.129>
- González, A. (2021). Bienestar laboral en el sector hotelero: un estudio de percepción de los trabajadores. *Revista Colombiana de Psicología*, 30(2), 45–60.
<https://doi.org/10.xxxx/rcp.2021.30.2.45> (completar con DOI o URL real)
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. Wiley.
- 

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2022). *Metodología de la investigación* (7.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). (2023). *Programa entorno laboral saludable Bogotá D.C. 2023*. <https://www.icbf.gov.co>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2019). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (2.^a ed.). Editorial UOC.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Ministerio de la Protección Social. (2007). *Resolución 2346 de 2007, por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales*. Diario Oficial No. 46.657.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 2646 de 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Diario Oficial No. 47.059.
- Ministerio del Trabajo. (2015). *Decreto 1072 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. Diario Oficial No. 49.523.
- Ministerio del Trabajo. (2019). *Resolución 0312 de 2019, por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)*. Diario Oficial No. 50.852.
- Ministerio del Trabajo. (2021). *Resolución 2101 de 2021, por la cual se establece la reducción de la jornada laboral*. Diario Oficial No. 51.758.
- Ministerio del Trabajo. (2022a). *Resolución 2764 de 2022, por la cual se adoptan instrumentos técnicos para la evaluación y gestión de los factores de riesgo psicosocial*. Diario Oficial No. 52.099.

Ministerio del Trabajo. (2022b). *Resolución 40595 de 2022, por la cual se dictan lineamientos para la gestión de factores de riesgo psicosocial en el trabajo decente.*

Diario Oficial No. 52.079.

Montoya, A. (2024). *Proyecto para la mejora del clima organizacional en la Empresa de Servicios Públicos San José de la Marinilla* [Tesis de pregrado, Universidad de Antioquia]. Biblioteca Digital Universidad de Antioquia.

<https://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Project Management Institute (PMI). (2008). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® Guide)* (4th ed.). Project Management Institute.

Project Management Institute (PMI). (2021). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® Guide)* (7th ed.). Project Management Institute.



Anexos

Anexo 1. Política de bienestar

Z inversiones SAS. Lidera y se compromete a brindar condiciones óptimas que promuevan el bienestar físico mental y emocional de todos sus colaboradores, mediante la gestión del talento humano, destinando recursos físicos, financieros y capacidad técnico-administrativa para lograr los resultados del plan de bienestar, buscando establecer entornos de trabajo saludable y positivos en la organización.

La presente política aplica a todos los colaboradores de la organización Z inversiones SAS. Independientemente de los tipos de contratación, periodos, tiempos laborados, abarcando los aspectos relacionados en el programa de bienestar estructurado y los recursos destinados.

Esta política busca mejorar la eficacia y eficiencia del talento humano fomentando una cultura de bienestar, con promoción de la salud física y mental, donde el pilar fundamental es el bienestar de los colaboradores.


Como componentes fundamentales de la política de bienestar de Z inversiones SAS. Se establece el enfoque del mejoramiento del bienestar físico, mental, desarrollo personal y profesional, reconocimientos, flexibilidad laboral en conjunto con espacios óptimos para su aplicación.

La presente política se comunicará a todas las partes interesadas y se realizará continuo seguimiento de las mejoras derivadas de su aplicación en la organización, garantizando la confidencialidad de los datos almacenados procedentes de la gestión realizada.

En constancia de lo anterior, la presente política será firmada por la gerencia.

Z inversiones SAS.

Luis Giovanni Zaraza Rincón



Anexo 2. Instrumento y análisis de la información

Diseño de un programa de bienestar para mejorar la eficacia y eficiencia del talento humano en la organización Z INVERSIONES SAS.

Introducción

El sector turismo en Colombia encierra múltiples actividades entre ellas los servicios de alojamiento o hospedaje por horas, servicios que actualmente presta la organización Z INVERSIONES SAS. Con nombre comercial Z MOTEL, ubicado en la zona hotelera de la localidad de chapinero en la 62 con caracas al norte de Bogotá; en estos servicios la calidad y la experiencia del cliente, están estrechamente relacionados y son derivados del trabajo de un conjunto de colaboradores que realizan las actividades de limpieza, desinfección, lavado mantenimiento de la infraestructura, seguridad, administración, entre otros. todo esto para ofrecer habitaciones impecables y la confidencialidad que desean los clientes al adquirir este tipo de servicios.

Para el desarrollo de un plan de bienestar se decide desarrollar y aplicar un instrumento, un cuestionario por medios digitales, utilizando como herramienta los formularios de Google y compartiéndola a 23 colaboradores de la organización, entre los cuales encontramos niveles directivos como son gerencia, niveles medios donde se sitúan los supervisores del motel y los operativos donde encontramos las camareras, servicios generales, lavandería, porteros, mantenimiento; la presente encuesta se aplica a los tres turnos presentes en la actualidad; de acuerdo a esto se realiza la compilación de los datos y se generan las correspondiente gráficas para análisis.



Preguntas del cuestionario

Tabla 5. Preguntas del cuestionario

| | | |
|---|--|--|
| 1. Número de identificación | 2. Género | 3. Edad |
| Respuesta corta | <ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino • No binario • Población LGBTIQ+ • Prefiero no decir | <ul style="list-style-type: none"> • 18 a 23 años • 24 a 30 años • 31 a 40 años • 41 a 55 años • Más de 56 años |
| 4. Estado civil | 5. Nivel de escolaridad | 6. Número de hijos |
| <ul style="list-style-type: none"> • Soltero (a) • Casado (a) • Unión libre (a) • Divorciado (a) • Viudo (a) | <ul style="list-style-type: none"> • Ninguno • Primaria • Bachiller • Técnico • Tecnólogo • Pregrado • posgrado | <ul style="list-style-type: none"> • Ninguno • 1 • 2 • 3 o más |
| 7. El estrato en el que vive es: | 8. Cuenta con vivienda: | 9. ¿Utiliza los servicios de recreación de la caja de compensación familiar? |
| <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 o más | <ul style="list-style-type: none"> • Propia • Arrendada • Familiar • Otra | <ul style="list-style-type: none"> • Si • No |
| 10. ¿Considera que goza de un buen estado de salud? | 11. ¿Realiza actividad física de manera habitual? | 12. ¿Cuántas horas dedica a hacer ejercicio? |
| <ul style="list-style-type: none"> • Si | <ul style="list-style-type: none"> • No realizo ejercicio | |

| | | |
|--|---|---|
| • No | • Si | • Menos de 1 hora al día |
| | • No | • 1 a 2 horas |
| | | • Más de 2 horas |
| 13. ¿Practica algún deporte? | 14. ¿Se siente valorado por sus compañeros de trabajo? | 15. ¿Siente que la mayoría de los días, el trabajo en el Motel genera emociones ¿Positivas como alegría, felicidad o satisfacción? |
| • Si • No | • Si | • Totalmente en desacuerdo |
| | • No | • En desacuerdo |
| | | • Indeciso |
| | | • De acuerdo |
| | | • Totalmente de acuerdo |
| 16. ¿Generalmente, se siente feliz y contento durante la jornada de trabajo en el Motel? | 17. ¿Las emociones positivas forman parte de la experiencia diaria en el trabajo? | 18. ¿En general, se siente entusiasmado y motivado por las actividades que realiza en el trabajo? |
| • Totalmente en desacuerdo | • Totalmente en | • Totalmente en desacuerdo |
| • En desacuerdo | desacuerdo | • En desacuerdo |
| • Indeciso | • En desacuerdo | • Indeciso |
| • De acuerdo | • Indeciso | • De acuerdo |
| • Totalmente de acuerdo | • De acuerdo | • Totalmente de acuerdo |
| | • Totalmente de acuerdo | |




| | | |
|---|---|---|
| <p>19. ¿El trabajo le permite aprovechar al máximo sus habilidades y talentos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Indeciso • De acuerdo • Totalmente de acuerdo | <p>20. ¿Se siente cómodo y respetado por los compañeros y jefes en el ambiente laboral?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Indeciso • De acuerdo • Totalmente de acuerdo | <p>21. ¿Las relaciones dentro del equipo de trabajo, contribuyen significativamente a un ambiente laboral saludable?</p> <p>Definición de ambiente saludable (Aquel que Promueve el bienestar físico, mental y social)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Indeciso • De acuerdo • Totalmente de acuerdo |
| <p>22. ¿Recibe apoyo y comprensión de los compañeros cuando lo necesita en su trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Indeciso • De acuerdo • Totalmente de acuerdo | <p>23. ¿El trabajo en el motel, le permite contribuir de manera significativa a la satisfacción de los clientes?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Indeciso • De acuerdo • Totalmente de acuerdo | <p>24. ¿Generalmente ve el propósito y el significado en las actividades que realiza en el trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Indeciso • De acuerdo • Totalmente de acuerdo |

| | | |
|--|--|--|
| <p>25. ¿Recibe retroalimentación constructiva por parte de sus superiores?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sí • No • A veces | <p>26. ¿Siente que tiene oportunidades de crecimiento profesional dentro de la empresa?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sí • No • A veces | <p>27. ¿Considera que su trabajo actual le permite desarrollar nuevas habilidades?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sí • No • A veces |
| <p>28. ¿El tiempo que destina al trabajo le permite desarrollar las actividades importantes en el hogar?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Indeciso • De acuerdo | <p>29. ¿Los turnos de trabajo le permiten realizar actividades importantes (Trámites, reuniones, estudio, vivienda) en su desarrollo o el de su familia?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Indeciso • De acuerdo | <p>30. ¿Siente que las acciones tomadas por la empresa buscan garantizar el bienestar laboral de los trabajadores?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Indeciso • De acuerdo |
| <p>31. ¿Se siente con desventaja en el MOTEL comparando la contratación en el sector?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo | <p>32. ¿Se siente con desventaja en el MOTEL comparando los horarios en el sector?</p> | <p>33. ¿Se siente con desventaja en el MOTEL comparando la remuneración laboral en el sector?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo |

-
- | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|
| • En desacuerdo | • Totalmente en | • En desacuerdo |
| • Indeciso | desacuerdo | • Indeciso |
| • De acuerdo | • En desacuerdo | • De acuerdo |
| | • Indeciso | |
| | • De acuerdo | |
-

34. Cómo mejoraría desde su perspectiva el bienestar laboral en la empresa: R: Pregunta abierta

Nota. Elaboración propia

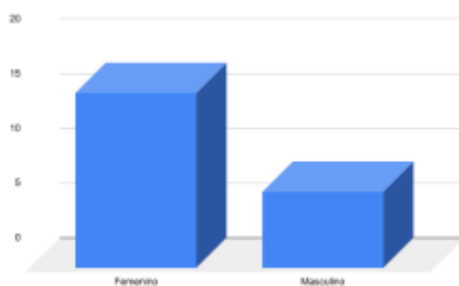


Análisis del instrumento aplicado

Características de la población

En la figura 1 se evidencia una predominancia de género femenino en la organización, esto es contrastado con los cargos de camarería y servicios generales, a los cuales se aplica en su mayoría demanda de mujeres, encontrando 6 cargos de camarería, 2 de lavandería y 6 de servicios generales en el motel. Los cargos de portera son ejercidos por hombres como el mantenimiento.

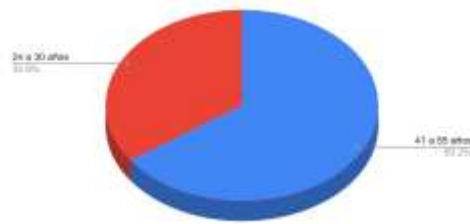
Figura 1. Distribución de la población por género en la organización laboral activa.



Nota. Elaboración propia

La figura 2 se evidencia que se tiene una población adulta, no se presentan jóvenes menores de 24 años ni adultos mayores de 55, esto se debe al perfil requerido por las actividades y demanda específica de las tareas; por otro lado, tenemos actividades que no son buscadas por los jóvenes menores de 24 años y su falta de cargos de niveles medios o demandas de personal especializado.

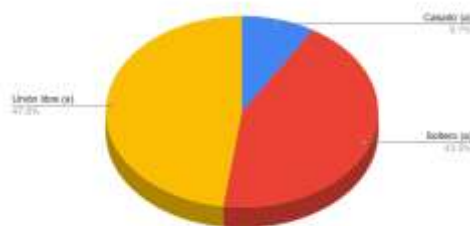
Figura 2. Distribución de la población por edad



Nota. Elaboración propia

El valor más alto, según la figura 3 se presenta en el estado civil de unión libre, denotando que no se presenta respuestas de personal viudo o divorciado, El compromiso por medio del matrimonio ocupa la tercera posición.

Figura 3. Distribución de la población por estado civil

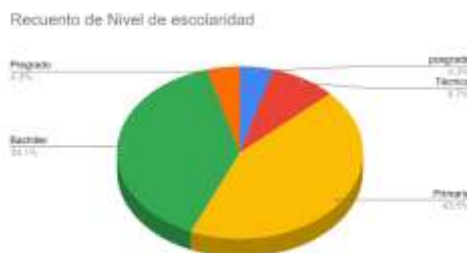


Nota. Elaboración propia

Según la figura 4, predomina el nivel educativo básico, esto es una tendencia en este tipo de labores de aseo y servicio, ya que el perfil no exige estudios técnicos, encontramos colaboradores con pregrado y postgrados que corresponden al nivel gerencial de la organización.



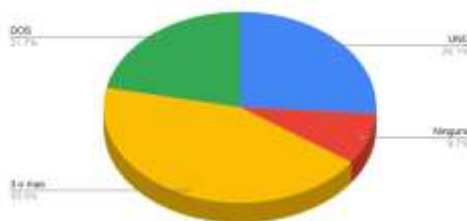
Figura 4. Distribución de la población por nivel de escolaridad



Nota. Elaboración propia

Según la figura 5, la tendencia de la población trabajadora es de 3 o más hijos, encontramos unas respuestas muy variadas dejando en último lugar a los colaboradores que refieren no tener hijos; es de notar que el trabajo en este tipo de establecimientos es fuerte y los horarios de los establecimientos son de 24 horas continuas, quizá por esto lo buscan, encontrando flexibilidad y descansos rotativos o que proporcionen descansos de lunes a viernes para los trámites derivados de los hijos.

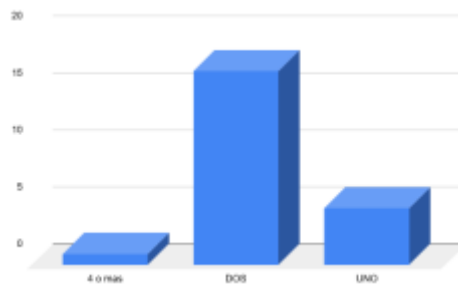
Figura 5. Distribución de la población por número de hijos.



Nota. Elaboración propia

En la figura 6, se observa clara predominancia del estrato 2, seguido del estrato 1, esto se debe generalmente al perfil de la población encuestada, se encuentra un apartado pequeño de estrato 4 o mayor que corresponde a los cargos gerenciales.

Figura 6. Distribución de la población por estrato en el que vive.

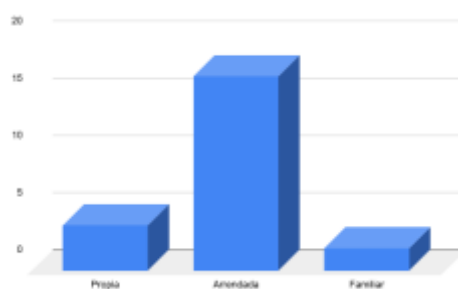


Nota. Elaboración propia

En la figura 7 se evidencia la vivienda arrendada como principal en la población laboral llegando casi al 80 por ciento, seguido de la vivienda propia donde resalta nuevamente el nivel gerencial y dejando la vivienda familiar como última en la gráfica.

Figura 7

Distribución de la población por característica de vivienda que ocupa



Nota. Elaboración propia

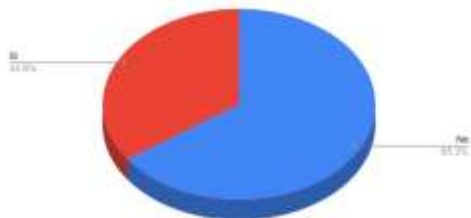
Bienestar y calidad de vida

En el análisis de la figura 8 se evidencia una acogida importante de los servicios de la caja de compensación familiar de la empresa, aun así, está muy por debajo de los colaboradores que no la utilizan con una diferencia del 15.2 %. Es un punto para trabajar de



vital importancia ya que es un dinero importante que se aporta por parte de la empresa en pro del bienestar de los colaboradores.

Figura 8. Uso de los servicios por la población laboral, de la caja de compensación familiar.

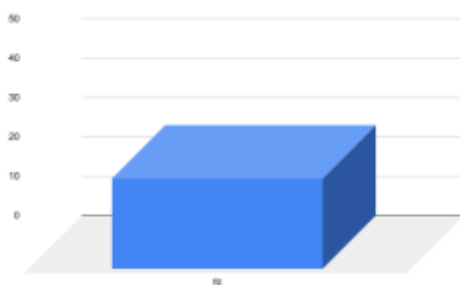


Nota. Elaboración propia

Salud integral

La alta participación de los colaboradores que consideran que gozan de buena salud, en esta se concentra el 100 por ciento de los colaboradores, generando una percepción favorable, aun así, se debe correlacionar con los exámenes médicos laborales.

Figura 9. Percepción del colaborador sobre su estado de salud

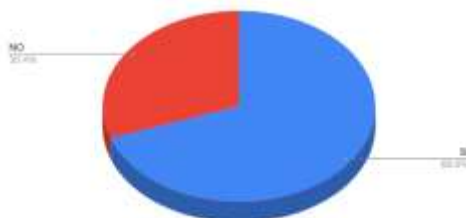


Nota. Elaboración propia



Según la figura 10, un gran porcentaje de colaboradores realizan actividad física de manera habitual, se debe revisar el estándar el cual relacionan o si toman actividades rutinarias laborales o extralaborales que demanda esfuerzo como si fuera actividad física.

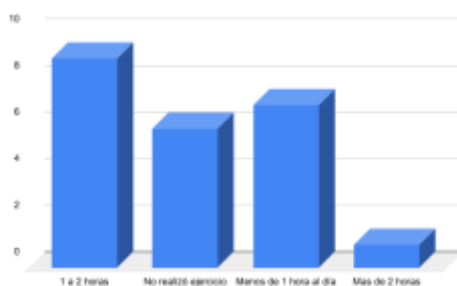
Figura 10. Realización de actividad física habitual por los colaboradores.



Nota. Elaboración propia

La figura 11 se contrasta con la pregunta número 10, donde los colaboradores que realizan ejercicio en su gran mayoría lo hacen de 1 a dos horas al día, por otro lado, un pequeño porcentaje de colaboradores que respondieron que no realizan ejercicio establecido en esta gráfica que si lo hace en una pequeña medida (Del 30,4 % que no realizaba ejercicio en la pregunta anterior a 26,1% en la presente).

Figura 11. Horas dedicadas a hacer ejercicio en el día por la población encuestada.

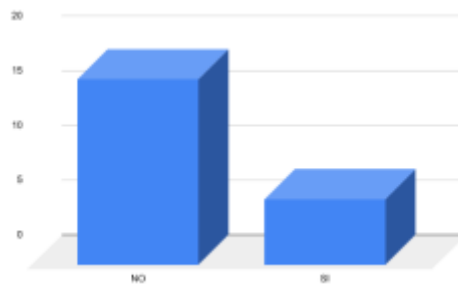


Nota. Elaboración propia



Hay una tendencia hacia la práctica deportiva estando muy por encima de los que no lo hacen, esta respuesta se puede trazar con las anteriores en cuanto tiempo y buena salud, dejando ver que les es de agrado y pueden ser muy receptivos a actividades que se encaminan a este segmento dentro del programa de bienestar.

Figura 12. Práctica deportiva de la población laboral

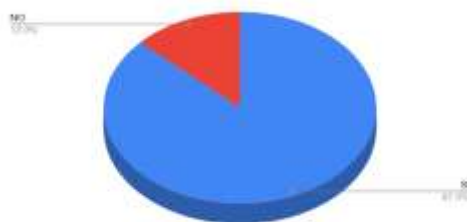


Nota. Elaboración propia

Relaciones laborales y de trabajo en equipo

En la figura 13 se denota una tendencia con respuesta positiva en la valoración como persona dada por los compañeros dentro de la del lugar de trabajo, Aun así, una fracción importante de los encuestados considera no sentirse a gusto en este aspecto, dejando ver que se puede mejorar

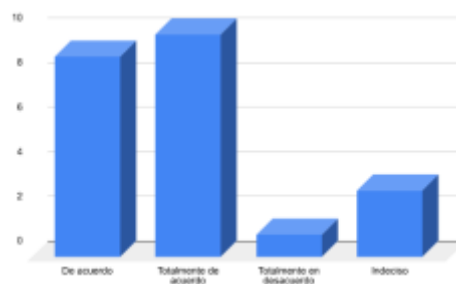
Figura 13. Percepción de los colaboradores acerca del valor expresado por sus compañeros en el trabajo.



Nota. Elaboración propia


En la figura 14, se observa clara predominancia en los colaboradores que sienten emociones positivas (Completamente de acuerdo y de acuerdo) al realizar su actividad, demostrando que les gusta, que se sienten bien en sus tareas, aun así, tres colaboradores están indecisos, enmarcando aspectos por mejorar para incentivar estas emociones en los colaboradores.

Figura 14. Sentir de los colaboradores acerca de las emociones positivas y satisfactorias en el puesto de trabajo



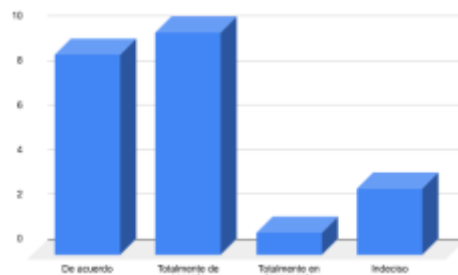
Nota. Elaboración propia

En la figura 15, la felicidad en el trabajo es constante y puntea la respuesta de acuerdo y completamente de acuerdo en las respuestas donde destaca que están, mostrando que el espacio en el que conviven durante su jornada con los compañeros les genera una actitud positiva reflejada en la felicidad de realizar la labor, estas respuestas trazadas con las preguntas anteriores en relación a lo laboral; se denotan tres colaboradores indecisos y aparece ya en las gráficas un colaborador que está en completo desacuerdo lo cual denota no estar cómodo durante su jornada laboral, el número creciente de indecisos se puede



deber a los nuevos colaboradores que aún no han interactuado lo suficiente con los compañeros como para dar una respuesta contundente.

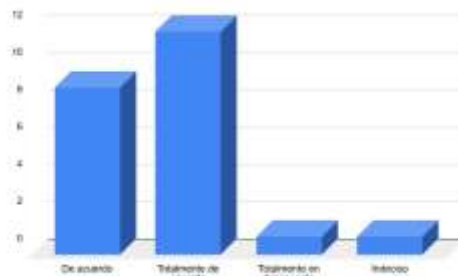
Figura 15. Sentir de los colaboradores acerca de la felicidad y satisfacción que tiene el Motel.



Nota. Elaboración propia

En la figura 16, las respuestas en torno a las emociones positivas se enmarcan por encima del 80% tomando 20 de las respuestas del instrumento aplicado, dejando ver que a los trabajadores les agrada llegar a la empresa.

Figura 16. Sentir de los colaboradores acerca de las emociones positivas en el trabajo.

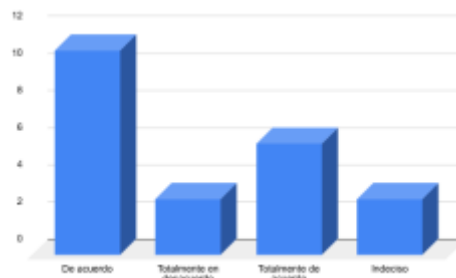


Nota. Elaboración propia

En la figura 17, dos categorías enmarcan en conjunto 17 respuestas, donde en general el personal está motivado por el trabajo que realiza, sienten que lo que hacen

genera valor, el número creciente de indecisos se puede deber a los nuevos colaboradores que aún no han interactuado lo suficiente con los compañeros como para dar una respuesta contundente y aumenta a dos las personas que no se sienten motivados.

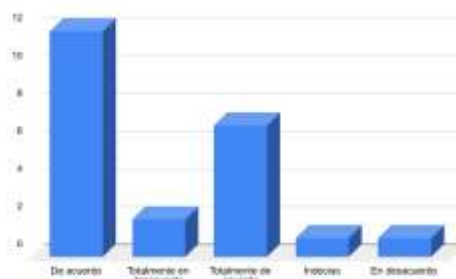
Figura 17. Sentir de los colaboradores acerca de la motivación por las actividades que realiza en el trabajo



Nota. Elaboración propia

En la figura 18, la dispersión en las respuestas, el número considerable de personas que están indecisas o inconformes aumenta en este aspecto, llegando a la suma de 4 colaboradores en las tres categorías, esto puede mostrar puntos a trabajar para aprovechar los talentos y habilidades propios de los colaboradores.

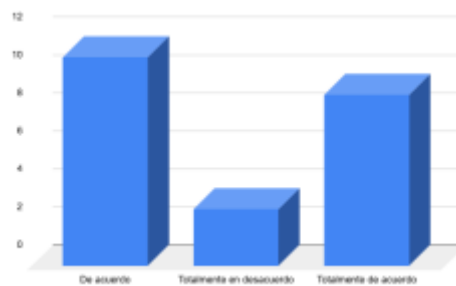
Figura 18. Sentir de los colaboradores acerca del aprovechamiento de sus habilidades y talentos.



Nota. Elaboración propia

En la figura 19 se denota un aumento en el número de colaboradores que están totalmente de acuerdo en el respeto de sus compañeros y jefes, aunque se mantiene una respuesta positiva por parte de la mayoría de los encuestados, se ven 2 trabajadores encuestados que se sienten irrespetados en el Motel.

Figura 19. Sentir de los colaboradores acerca del respeto expresado por compañeros, supervisores y jefes de la organización.



Nota. Elaboración propia

La figura 20 destaca el segmento positivo en relación al ambiente laboral, posicionándose por encima del 80 % con 19 colaboradores encuestados, dejando en claro que las actividades existentes en el motel generan adecuadas relaciones interpersonales, aun así se presenta un 20% de encuestados que no están conformes o están indecisos con el tipo de relaciones, estos puede deber a las entregas de turno o condiciones específicas de mando con los supervisores, el número de indecisos se puede deber a los nuevos colaboradores que aún no han interactuado lo suficiente con los compañeros como para dar una respuesta contundente.


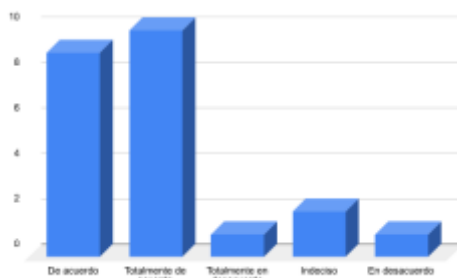


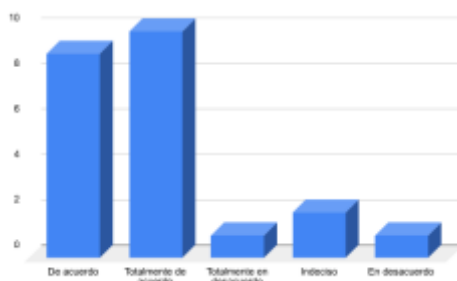
Figura 20. El sentir de los colaboradores acerca de las relaciones dentro del equipo de trabajo y su contribución en el ambiente de trabajo.



Nota. Elaboración propia

En la figura 21 se denota un número considerable de encuestados en desacuerdo, total desacuerdo e indecisos, en relación con la comprensión y apoyo por sus compañeros, llegando casi al 22% de la población, nuevamente repunta la comprensión y apoyo entre compañeros para la realización del trabajo, se contemplan colaborativos en los turnos asignados.

Figura 21. Sentir de los colaboradores acerca del apoyo y comprensión que recibe de los compañeros cuando lo necesita en su trabajo.

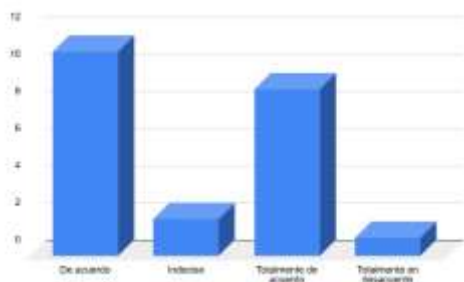


Nota. Elaboración propia



En lo reflejado por la figura 22 los colaboradores se sienten parte de los procesos y tiene la percepción de que su labor realizada contribuye a que los clientes obtengan un buen servicio, esto alineado con el desarrollo adecuado de sus tareas.

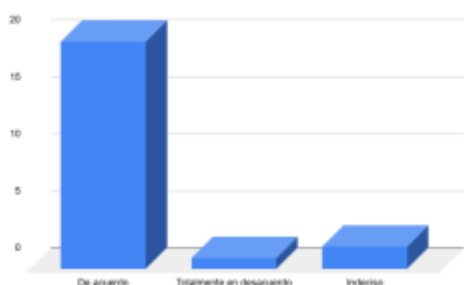
Figura 22. Sentir de los colaboradores acerca la contribución de su labor en la satisfacción final de los clientes



Nota. Elaboración propia

En la figura 23, la alta participación de colaboradores entiende que su labor está directamente relacionada con el servicio prestado dentro del motel, entienden que el buen o mal trabajo se refleja directamente con usuario final del servicio y genera ganancia o pérdida a la empresa.

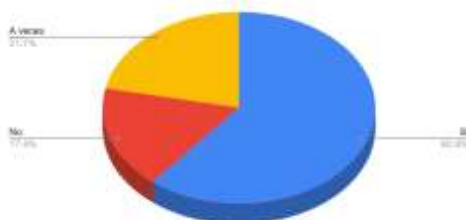
Figura 23. Sentir de los colaboradores acerca del propósito y el significado en las actividades que realiza en el trabajo



Nota. Elaboración propia

En la presente gráfica de la población encuestada se refleja que el porcentaje de retroalimentación se encuentra por encima del 60% dejando un gran número de trabajadores que no obtienen esta ayuda en los procesos que realizan, es un porcentaje alto el que no recibe retroalimentación, esta aclaración se da basado en que la totalidad de colaboradores operativos realizaron la encuesta.

Figura 24. Percepción de los colaboradores acerca de la retroalimentación constructiva por parte de sus superiores.



Nota. Elaboración propia

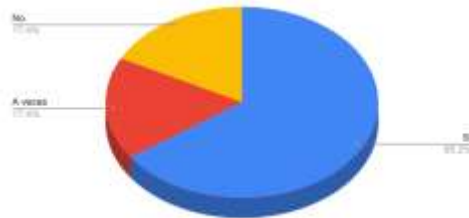
Desarrollo profesional

En la figura 25 se encuentra que los trabajadores que responden la encuesta en su mayoría sienten que tienen oportunidades de crecimiento 65.2%, aun así hay un porcentaje alto, por encima del 17 % que no tiene claras las oportunidades en la organización y un número considerable no lo considera dentro su futuro el alcanzar el crecimiento profesional en el motel; esta búsqueda por encontrar nuevas oportunidades donde se vea reflejado el



crecimiento puede interferir en la rotación del personal, su comportamiento y cumplimiento de actividades.

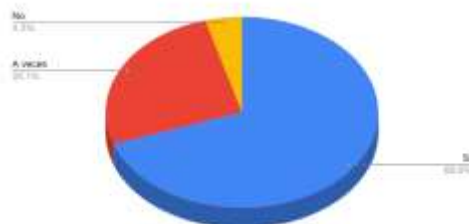
Figura 25. Percepción de los colaboradores acerca de las oportunidades de crecimiento profesional dentro de la empresa.



Nota. Elaboración propia

Se refleja en la figura 26, una respuesta positiva por parte de los colaboradores se destaca que el trabajo en su mayoría es operativa, mecánico y rutinario, lo que limita el desarrollo de habilidades después de adaptarse a la labor asignada; el personal nuevo aún está en proceso de adquirir las habilidades propias de la labor asignadas esto podría estar relacionado a que predomine la respuesta positiva.

Figura 26. Percepción de los colaboradores sobre el desarrollo de nuevas habilidades en las actividades del Motel.

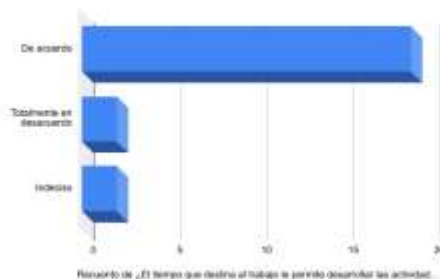


Nota: Elaboración propia

Jornadas de trabajo

La figura 27, muestra que en el motel se cuentan con diferentes turnos de trabajo, las camareras, cajeras, supervisores, servicios generales y porteros, laboran en tripletas (dos turnos noche, dos días y dos descansos), lavandería, mantenimiento y administrativos trabajan en turnos de oficina de lunes a sábado y domingos se rotan. Estas diferencias en los turnos pueden inferir en que algunos no cuenten con el tiempo explícito para realizar sus tareas del hogar o personales; otro aspecto relevante es la intensidad horaria ya que se labora 49 horas a la semana en promedio. 19 colaboradores respondieron que están de acuerdo, ningún colaborador en este aspecto de los 23 encuestados está completamente de acuerdo, esta es una variable para resaltar.

Figura 27. Percepción de los colaboradores acerca del tiempo que pueden destinar a realizar las actividades en su hogar.



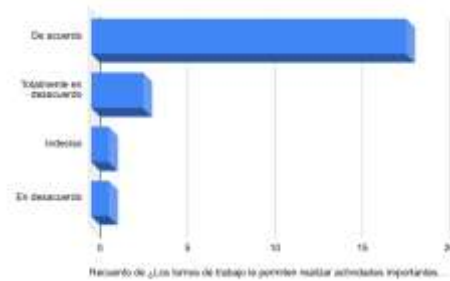
Nota. Elaboración propia

En la figura 28 se denota una repartición casi equitativa entre los que si logran realizar las actividades y los que aún no han podido adaptar su tiempo de trabajo con sus actividades extralaborales; otro aspecto relevante es la intensidad horaria ya que se labora 49 horas a la semana en promedio, ningún colaborador en este aspecto de los 23

encuestados está completamente de acuerdo, esta es una variable a resaltar, 18

Colaboradores están de acuerdo y sumamos 5 en los aspectos indecisos, en desacuerdo y en total desacuerdo.

Figura 28. Percepción de los colaboradores acerca de turnos de trabajo

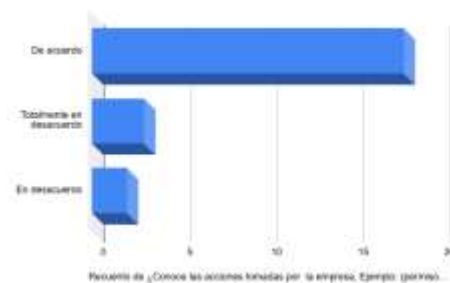


Nota. Elaboración propia

Compensación

La figura 29 demuestra una adecuada divulgación por parte de la organización de las acciones hoy presentes de bienestar, se debe realizar una inducción global para cubrir la totalidad de los colaboradores y que puedan gozar de los beneficios existentes.

Figura 29. Gráfica de columnas que representa la percepción de los colaboradores

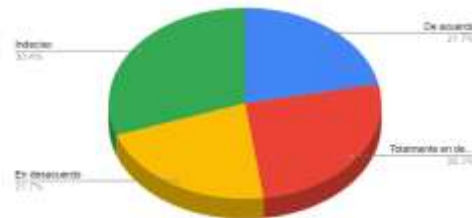


Nota. Elaboración propia

La figura 30, muestra que cerca del 22% del personal se siente en desventaja en la contratación, esto se puede deber al pago de los recargos nocturno o horas extras o la forma de liquidarlas por parte del empleador, es una gráfica interesante porque confluyen muchas

variables (Pago puntual, pago de recargos, remuneración, horas extras, tipo de contrato, liquidación, aportes)

Figura 30. Gráfico circular que representa la percepción de los colaboradores acerca de la desventaja que tienen en el MOTEL comparando la contratación en el sector.



Nota. Elaboración propia

La figura 31 en comparación con la anterior presenta un ligero aumento de personal que cree que los horarios son un punto a favor, aun así, está muy parejo el número de respuestas, contando con un alto número de indecisos que puede que no hayan trabajado en otros establecimientos del mismo sector y no conozcan la realidad del mercado.

Figura 31. Gráfico circular que representa la percepción de los colaboradores acerca de la desventaja que tienen en el MOTEL comparando los horarios en el sector

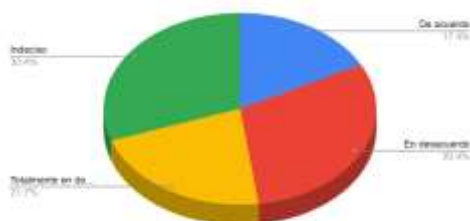


Nota. Elaboración propia



La figura 32 demuestra que hay una leve ventaja en la remuneración en comparación con el sector, dejando ver que la respuesta la dan los que los conocen ya que se presentan un número considerable de indecisos que lo más probable es que no conocen el sector y promedio de remuneración.

Figura 32. Gráfico circular que representa la percepción de los colaboradores acerca de la desventaja que tienen en el MOTEL comparando la remuneración laboral en el sector



Nota. Elaboración propia

En la figura 33 se evidencia respuestas como espacios para reconocimiento y valoración del desempeño, esto se traduce en la percepción que tienen los colaboradores entorno a la labor realizada, donde su esfuerzo debería tener una notoriedad en la gerencia; Por otro lado, el compañerismo y la ayuda en las actividades realizadas es fundamental para mejorar el ambiente; por último los horarios de salida e ingreso, reduce el tiempo en el que comparten con sus familias y lo peligroso del sector.

Figura 33. Árbol de problemas que representa las ideas de los colaboradores para mejorar el bienestar laboral en la empresa.





Nota. Elaboración propia

La conclusión de la aplicación del instrumento y de acuerdo con los datos obtenidos, la tabulación y las figuras correspondientes, se puede concluir que los colaboradores de Z inversiones SAS. En su mayoría son mujeres de edades adultas, estratos promedio 1 y 2, con educación básica, que actualmente no se están profesionalizando; Les gusta el deporte y se sienten en condiciones ideales de salud para realizar su actividad, les gusta el las actividades deportivas a pesar de que no todos las practican.

En general la población encuestada se siente feliz en la organización, siente un apoyo moderado por sus compañeros y jefes al igual que la inducción dada para sus puestos actuales. Les agrada realizar la actividad, sienten que hay algunas posibilidades de crecer en el Motel, los horarios podrían mejorar, sienten que lo que hacen influye positivamente en la razón de ser y que el cliente final reconoce el trabajo realizado.



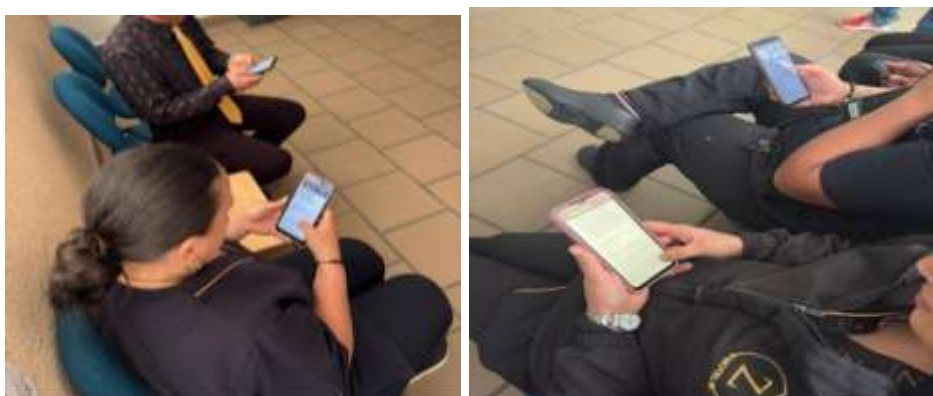
Los encuestados están divididos en cuanto a las ventajas que tienen el motel por condiciones de contratación, horarios, remuneración e incentivos; creen que debería haber incentivos, reconocimientos por las labores realizadas, opciones de crecimiento y actividades de integración y capacitación.

Figura 34. Fotografía del instrumento



Nota. Elaboración propia

Figura 35. Fotografía de la aplicación del instrumento



Nota. Elaboración propia



Anexo 3. Programa de bienestar

Programa de bienestar

Introducción

El programa de bienestar está basado en la compilación de información derivada de la aplicación del instrumento en los colaboradores y gerencia de la organización Z inversiones SAS, 2025, en la cual se establecieron preguntas tendientes a conocer las necesidades propias derivadas de las actividades realizadas, todo con el fin de conocer los intereses del personal y la gerencia en torno a optimizar el bienestar mejorando la eficacia y eficiencia del talento humano en el Motel.

Las actividades derivadas de la prestación de servicios en establecimientos que prestan servicios de hospedaje por horas son exhaustivas, demandan concentración y esfuerzo físico para lograr presentar las habitaciones en los momentos y con los requerimientos de limpieza exigidos por los clientes y la gerencia; destinar los tiempos y los recursos necesarios puede asegurar un aumento en el porcentaje en la productividad de la población laboral.

La implementación y posterior desarrollo del programa de bienestar en la organización se convertirá en un insumo fundamental para que el personal se sienta comprometido y se apropie en las actividades realizadas en la organización, reduciendo costos, mejorando tiempos, aumentando la calidad del servicio prestado, mejorando así la eficacia y eficiencia del talento humano.

Objetivos

General

- Diseñar el programa de bienestar que mejore la eficacia y la eficiencia del talento humano en la organización Z inversiones SAS, teniendo en cuenta las necesidades propuestas por la organización y los colaboradores.



Específicos

- Realizar el diagnóstico situacional de la organización y sus principales necesidades del programa de bienestar.
- Desarrollar las actividades del programa de bienestar que fomenten un mejor ambiente laboral, mejoren la calidad del servicio, reduzcan costos de operación y den respuesta a las necesidades propuestas con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia del talento humano.
- Realizar seguimiento y mejoras del programa de bienestar laboral mejorando la eficacia y eficiencia del talento humano.

Alcance

El alcance del presente programa aplica a todos los colaboradores que desarrollen actividades en la organización Z inversiones SAS. Durante la vigencia establecida.

Responsables

Los responsables de la implementación del presente programa será el departamento de talento humano que actualmente se encuentra tercerizado, consultor de la maestría de gerencia del talento humano, en cuanto al seguimiento, revisión y auditoría estará a cargo de la gerencia, comité paritario de seguridad y salud en el trabajo COPASST, Comité de convivencia laboral COCOLA, Jurídica en lo relacionado a quejas, llamados de atención, renuncias y contabilidad en lo relacionado a costos de operación.

Seguimiento

Se realizará el seguimiento del programa de bienestar para mejorar la eficacia y eficiencia del talento humano, por medio de los medios ya existentes en la organización como



son el seguimiento por gerencia por medio de la revisión programada cada 3 meses inicialmente, este enfoque será la calidad en la prestación del servicio, reducción de costos de operación, retención del personal; Por otro lado se abordará en los comités que interfieren directamente en el programa como son COPASST comité paritario de seguridad y salud en el trabajo en los aspectos de reducción del riesgo y COCOLA Comité de convivencia laboral en lo referente al mejoramiento del ambiente.

Actividades

Tabla 6. Línea estratégica salud y bienestar laboral

| Línea estratégica salud y bienestar laboral |
|--|
| Actividades: |
| <ol style="list-style-type: none">1. Pausas activas, entrenamiento y caracterización del personal para su realización2. Batería de riesgo psicosocial y seguimiento por seguridad laboral y talento humano tendiente a las observaciones y conclusiones resultados del instrumento.3. Toma de signos vitales y seguimiento al estado de salud por seguridad y salud en el trabajo.4. Estilos de vida saludables, talleres de nutrición de caja de compensación familiar y EPS, comunicados, socialización de recetas, comida y dietas.5. Ejercicio y actividad física, socialización de los gimnasios y convenios de campos y cursos de diferentes deportes en la caja de compensación familiar.6. Acompañamiento en solicitud de citas de la EPS según grupo etario y necesidades de los exámenes médicos ocupacionales y controles previos. |



Objetivo: Incentivar el cuidado personal, el bienestar físico y mental en los colaboradores de Z inversiones SAS.

Promesa de valor: Ofrecer herramientas a los colaboradores de la organización que les permita mejorar sus estilos de vida y la salud en general.

Cronograma de trabajo

| Actividad | Metodología | Responsable | Recursos | Periodo |
|-----------------------------------|---|---|--|--|
| Pausas activas y actividad física | Implementar y dar seguimiento del programa de pausas activas | Líder del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo | Físicos: Tiempos por turno de 10 minutos, materiales como: Formato de asistencia a pausas activas, aros, pelotas, bandas elásticas y bastones. Humanos: Fisioterapeutas Financieros: Costos del profesional de apoyo | Inicio noviembre de 2025, 12 meses. Actividades por turno. |
| Jornada de toma de signos vitales | Realizar la jornada de toma de signos vitales, incluirlos en el seguimiento a | Enfermero | Físico: Tensiómetro, fonendo, pulsioxímetro, báscula, | Noviembre de 2025. Y periódico cada 6 meses. |

| | | | | |
|---------------------|--|--|--|--|
| | estado de salud de los colaboradores | | Tallímetro, formato de toma de signos vitales. Humano: Enfermero o auxiliar. Financiero: Costos del profesional en enfermería o auxiliar | |
| Taller de nutrición | Enlace con caja de compensación familiar o ARL para el desarrollo del taller | Nutricionista o personal de salud con la competencia | Físicos: Tiempo (1 hora) para el desarrollo del taller, Formato, formato de taller. Humanos: Nutricionista o tecnólogo, chef. Financiero: Costos de insumos para el taller y | Solicitud, noviembre 2025. Programación de enero 2026 a marzo 2026. Periódico cada 6 meses |



| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | profesional o tecnólogo de apoyo. | |
| Jornada de acompañamiento de solicitud de citas médicas por demanda y necesidad del colaborador | Realizar la jornada de acompañamiento de solicitud de citas médicas | Líder sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo | Físico: Formato seguimiento de estado de salud del colaborador. Humano: Personal supervisor. Financiero: Pago personal de apoyo. | Febrero 2026 Periódico cada 6 meses |

Nota. Elaboración propia

Tabla 7. Línea estratégica desarrollo personal y profesional

| Línea estratégica desarrollo personal y profesional |
|---|
| Actividades: |
| 1. Inducción y reinducción |
| 2. Capacitación por cargo, Incluye temas claves por cada una de las actividades y responsabilidades dentro del motel. |
| 3. Reconocimientos por cumplimiento de los módulos propuestos |
| 4. Opción de crecimiento en la organización por el cumplimiento de los módulos. |
| 5. Incentivos para la profesionalización |

6. Socialización en cartelera de los beneficios y convenios de la caja de compensación para la educación superior.

7. Horarios que permitan acceder a formación y educación superior.

| | |
|---|---|
| <p>Objetivo: Fomentar el crecimiento personal y profesional de los colaboradores, reconociendo sus logros.</p> | <p>Promesa de valor: Brindar a los colaboradores de Z inversiones SAS. Oportunidades de crecimiento personal y profesional que mejoren su calidad de vida y permitan mejorar la actividad que prestan actualmente en el Motel.</p> |
|---|---|

Cronograma de trabajo

| Actividad | Metodología | Responsable | Recursos | Periodo |
|--------------------------------------|--|---|--|---|
| Inducción y reinducción del personal | Jornada de inducción y reinducción en aspectos técnicos con enfoque en las actividades de bienestar y propuestas | Líder SGSST, Talento humano - Consultor | Físicos: Formato de inducción y reinducción, Formato evaluación de la inducción. Humanos: Personal competente – Profesional en SST y Talento humano. Económicos: Costos de materiales de impresión y | Enero 2026 Periódico anual o por cambio de cargo u oficio. |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| | | | outsourcing de talento humano y SGSST | |
| | | | Físicos: | |
| | | | Actividades de capacitación y entrenamiento – | |
| | | | Cronograma de actividades | Enero 2026 |
| Actividades de capacitación con enfoque en labores inherentes al cargo | Diseño y cronograma de capacitación y entrenamiento | Líder SGSST, Talento humano - Consultor | Humanos: Capacitadores en cada tema relacionado en el instructivo de capacitación. | Cronograma anual de capacitación |
| | | | Económicos: Costos de los capacitadores | |
| Implementación de la cartelera de bienestar | Diseño, arte, compra de cartelera e instalación de la cartelera de bienestar | Gestión de talento humano | Físicos: Diseño de cartelera de bienestar Humanos: Personal que instale la cartelera | Diseño agosto 2025 Aprobación del presupuesto noviembre 2025 Instalación enero 2026 |

Económicos:
Costos de la
cartelera en el
ARTE,
impresión y
adecuación del
tablero

Nota. Elaboración propia

Tabla 8. Línea estratégica reconocimiento

Línea estratégica reconocimiento

Actividades:

1. Sistema de recompensas e incentivos, reconocimiento por tiempos cumplidos en la organización (3,5,10 años)
 2. Celebraciones días especiales (día de la familia, semana de la salud, día del padre, día de la madre, día del trabajador, día del niño para los hijos de los colaboradores)
 3. Desayunos empresariales, donde se expongan las necesidades y el avance del programa de bienestar.
 4. Cumpleaños de los colaboradores.
 5. Bonificación por cumplimiento de metas y reglamento interno de trabajo.
 6. Tiempos que permitan acceder a los beneficios y compartir en familia.
 7. Empleado del mes
-

Objetivo: Reconocer al colaborador sus iniciativas, su apoyo a la organización y dedicación para el desarrollo de las actividades.

Promesa de valor: Reconocer la labor de los colaboradores, la dedicación, entrega en las actividades que realizan en el motel.

Cronograma de trabajo

| Actividad | Metodología | Responsable | Recursos | Periodo |
|---|---|---|--|---|
| Actividades tendientes a estimular, incentivar y reconocer el compromiso del personal | Diseño del lineamiento de estímulos, incentivos y reconocimientos | Líder SGSST, Talento humano - Consultor | <p>Físicos:</p> <p>Lineamiento de estímulos, incentivos y reconocimientos</p> <p>Humanos:</p> <p>Profesionales en Talento Humano</p> <p>Financieros: Costos de los incentivos.</p> | <p>Inicio de implementación</p> <p>Enero 2026</p> |
| Desayunos empresariales | Desarrollo de desayunos empresariales | Gestión de talento humano - Consultor | <p>Físicos: Formato acta de reunión, acta seguimiento desayunos.</p> <p>Humanos:</p> <p>Personal supervisor quien lidera la actividad</p> | <p>Inicio enero 2026</p> |

Financiero:
Costos de los
desayunos y
personal.

Nota. Elaboración propia

Tabla 9. Línea estratégica creatividad e innovación

| Línea estratégica creatividad e innovación | | | | |
|---|------------------------------------|---|--|-----------------------------------|
| Actividades: | | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Espacios de diálogo, desayuno creativo, donde se estimule al colaborador en generar ideas de cambio dirigido a la mejora continua. 2. Buzón de sugerencias 3. Talleres donde se estimule la creatividad de los colaboradores. 4. Banco de proyectos, derivado de las propuestas innovadoras de los colaboradores. | | | | |
| Objetivo: Impulsar la creatividad de los colaboradores, abriendo espacios de diálogo, escuchando sus propuestas y proyectos. | | Promesa de valor: Estimular la creación de ideas y proyectos, mejorando el diálogo y los canales de comunicación | | |
| Cronograma de trabajo | | | | |
| Actividad | Metodología | Responsable | Recursos | Periodo |
| Implementación del buzón de sugerencias | QR. Con encuesta tipo cuestionario | Gestión de talento humano - Consultor | Físicos: Encuesta para el buzón de sugerencias. | Diseño del QR. Agosto de 2025. |

| | | | | |
|--|--|--|--------------------|----------------|
| | | | Humanos: | Apertura - |
| | | | Personal de | enero 2026 |
| | | | talento que | |
| | | | realice el | |
| | | | seguimiento. | |
| | | | Financiero: | |
| | | | Costos del | |
| | | | personal de | |
| | | | apoyo. | |
| | | | Físicos: Acta de | |
| | | | reunión. | |
| | | | Humanos: | |
| | | | Diferentes | |
| | | | profesionales de | Marzo 2026 |
| | | | acuerdo con la | |
| | | | programación y | Periódico cada |
| | | | al tipo de taller. | 6 meses |
| | | | Financiero: | |
| | | | Costos de los | |
| | | | profesionales de | |
| | | | apoyo según | |
| | | | programación | |

Nota. Elaboración propia



Tabla 10. Línea estratégica equilibrio de vida laboral y personal

| Línea estratégica equilibrio de vida laboral y personal | | | | |
|--|--|--|--|-----------------------------|
| Actividades: | | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Celebración del día del niño, de la familia y de la familia Z en el aniversario del Motel. 2. Vacaciones rotadas donde puedan aprovechar los tiempos de receso de los hijos y los familiares. 3. Horarios por demanda 4. Descansos en días feriados y domingos 5. Descansos en días hábiles para actividades que demande apertura del comercio, bancos, colegios, universidades, empresas de servicios públicos, etc. | | | | |
| Objetivo: Establecer estrategias que permitan al colaborador mantener un equilibrio sano en su relación hogar – trabajo. | | Promesa de valor: Incluir la familia y la vida personal de los colaboradores en las ecuaciones de la formulación del trabajo en el motel. | | |
| Cronograma de trabajo | | | | |
| Actividad | Metodología | Responsable | Recursos | Periodo |
| Programación de vacaciones | Gestión de vacaciones por demanda de habitaciones y necesidades personal | Talento humano | Físicos: Demanda de habitaciones por turno julio – agosto 2025. | Vacaciones a partir de 2026 |

Tabla turnos
por demanda
agosto 2025.
Implementación
de acuerdo con
aprobación por
gerencia.
Humanos:
Personal de
talento humano
para
programación y
análisis de la
demanda.
Financiero:
Pago personal
de apoyo, horas
nocturnas y
recargos por
festivos.

Nota. Elaboración propia

Tabla 11. *Línea estratégica gestión saludable de turnos y horarios*



Línea estratégica gestión saludable de turnos y horarios

Actividades:

1. Horarios que permitan descansar en horarios nocturnos y una adecuada higiene del sueño
2. Respetar los descansos y tiempos libre
3. Descansos en días hábiles para actividades que demande apertura del comercio, bancos, colegios, universidades, empresas de servicios públicos, etc.
4. Descansos en días feriados y domingos
5. Rotación de horarios, equidad en salarios y descansos

Objetivo: Conceder a los colaboradores horarios, turnos que permitan realizar actividades con su familia y personales.

Promesa de valor: Optimizar los turnos y los horarios mejorando la calidad de vida de los colaboradores de Z inversiones SAS.

Cronograma de trabajo

| Actividad | Metodología | Responsable | Recursos | Periodo |
|-------------------|--|---------------------------------------|--|---|
| Horarios y turnos | Demanda de habitaciones por día y turno. Tabla de turnos por demanda establecida | Gestión de talento humano - Consultor | Físicos: Demanda de habitaciones por turno julio – agosto 2025. Tabla turnos por demanda agosto 2025. Implementación de acuerdo con aprobación por gerencia. | Demanda de habitaciones por turno julio – agosto 2025. Tabla turnos por demanda agosto 2025. Implementación de acuerdo con aprobación por gerencia. |

Humanos: Personal
de talento humano
para programación
y análisis de la
demanda.

Financiero: Pago
personal de apoyo,
horas nocturnas y
recargos por
festivos.

Nota. Elaboración propia

Vigencia

El presente programa de bienestar para mejorar la eficacia y eficiencia del talento humano entra en vigor a partir de su aprobación y será ajustado y modificado siguiendo el ciclo de la mejora continua en los periodos establecidos en los cronogramas propuestos.



Anexo 4. Actividades de Capacitación

Actividades de capacitación y entrenamiento

Introducción


Para Z inversiones SAS. Una de las estrategias para proporcionar la mejora, el bienestar laboral, la seguridad e integridad del personal que dispone sus servicios para hacer parte de este grupo de trabajo, está basada en la capacitación, entrenamiento, inducción y enseñanza, con el fin de fomentar un ambiente de trabajo con personal idóneo para la prestación de un servicio con calidad demostrable, fundamentada hacia la mejora continua.

La capacitación es una herramienta científicamente probada para la disminución de eventos no deseados, mejora en proceso productivo, fomenta el desarrollo personal de los colaboradores; brindando servicios de hospedaje por horas con calidad, derivado de actividades bien desarrolladas, estandarizadas y con personal entrenado.

Objetivo general

Dar a conocer las acciones de formación continua, los procesos y el desarrollo de las actividades que se ejecutan en el motel los cuales se han establecido para cumplir con los requerimientos legales y ofrecer un servicio basado en la calidad y buen servicio.

Objetivos específicos

1. Promover la capacitación como herramienta para el mejoramiento continuo
 2. Mejorar las competencias de los colaboradores
 3. Fomentar el desarrollo personal de los colaboradores
 4. Disminuir las quejas de los clientes
 5. Disminuir la accidentalidad laboral
 6. Capacitar a todo el personal en los procesos dentro del motel
- 

7. Fomentar el autocuidado
8. Promover el cuidado al cliente y su entorno en el motel.
9. Promover la comunicación
10. Contribuir a un ambiente sano

Justificación

Para las organizaciones, el talento humano es el factor más importante que existe dentro de ella, por lo que no se duda en invertir en el personal en constantes capacitaciones ya que de la capacitación depende el desarrollo del personal y por ende el del motel mismo.

Los objetivos de la capacitación son la de buscar mejorar sus aptitudes, actitudes, conocimientos, habilidades o conductas del personal.

La capacitación y adiestramiento juegan un papel muy importante dentro del motel por que proporciona y transmite los conocimientos que el motel requiere para prestar sus servicios permitiendo desarrollar conocimientos actualizados dentro de las instalaciones, brindándole así, las herramientas para un mejor desarrollo de su labor en beneficio de los clientes.

Es importante recalcar que la capacitación también es una herramienta para la disminución de errores y de eventos no deseados, mejorando la atención de los usuarios brindando servicios seguros, habitaciones limpias, mejor comunicación entre colaboradores y ambientes confortables y de calidad.

Estrategia

Los lineamientos estratégicos del instructivo de acciones de capacitación continua son los siguientes:

1. Formular un modelo pedagógico adaptado a la realidad del motel en Colombia para desarrollar los procesos de capacitación y organización con apropiación y construcción



del conocimiento dirigido a las camareras, servicios generales, porteros, supervisores, mantenimiento y lavandería.

2. Aplicar una metodología propia de planeación para la autogestión del desarrollo, que genere espacios de reflexión y concertación, para que en Z INVERSIONES SAS. Se integren alrededor de la mejora continua.
3. Instrumentar una estrategia de multiplicación, que propague los procesos de capacitación a través de la participación de los trabajadores y la gerencia del motel.

Proyectos de las actividades de capacitación

Se ha desarrollado un proceso metodológico para la planeación de la gestión de las capacitaciones necesarias por el motel para su perfecto desarrollo. Partiendo de una fundamentación y base conceptual, se desarrolla una estructura pedagógica que permite analizar la realidad, e identificar las potencialidades y limitantes, así como sus alternativas de aprovechamiento y solución, para formular las actividades de capacitación. Con esta metodología a las partes interesadas del motel, se les han diseñado los temas que se resumen a continuación.

Comunicación asertiva y trabajo en equipo.

Metodología de la capacitación de comunicación asertiva y trabajo en equipo

Área encargada: talento humano - Z inversiones SAS.

Justificación

La comunicación asertiva y el trabajo en equipo son fundamentales en los establecimientos de hospedaje por horas y debe trabajarse con personal entrenado, que sepa comportarse y atender de manera adecuada las diferentes situaciones que se pueden presentar



con los compañeros y los clientes, el trato respetuoso y coordinar como herramienta fundamental para el óptimo desarrollo de las actividades.

Objetivo general

Capacitar al personal del motel Z INVERSIONES SAS. En temas relevantes a la comunicación asertiva y al trabajo en equipos, derivados de la atención en establecimientos de hospedaje por horas, contribuir a la mejora de trabajo en equipos y cumplimiento de las metas establecidas por la gerencia.

Objetivos específicos

1. Capacitar al personal del motel referente a la comunicación asertiva y trabajo en equipo.
2. Resolver dudas e inquietudes acerca de trabajo en equipo
3. Establecer directrices sobre comunicación asertiva
4. Fomentar el autocuidado mediante la capacitación y entrenamiento mediante la adherencia a un buen trato.

Instrumentos:

1. Socialización de las metodologías establecidas para el buen trato
2. Diapositivas referentes a la capacitación
3. Acta de compromiso
4. Acta de capacitación

Esta capacitación se dará en cada uno de los puestos de trabajo, con cada colaborador en el motel

Se dispondrán de incentivos, y se tornara como un conversatorio, en el que los trabajadores conocerán las diapositivas y se entablara una charla respondiendo inquietudes.



Entes y equipo de capacitación

SEYSATRA SAS – talento humano

Lavado de manos, bioseguridad.

Metodología de la capacitación de lavado de manos y bioseguridad

Área encargada: talento humano - Z inversiones sas.

Justificación

El lavado de manos es una estrategia efectiva que se puede utilizar para evitar la transmisión de microorganismos y disminuir las infecciones en entornos con probabilidad de contacto con secreciones como son los moteles. De hecho, es una manera simple de impedir la transmisión de enfermedades, no obstante, aún se observa la falta compromiso por parte del personal que trabaja en los sectores de hospedajes por hora, para el cumplimiento del lavado de manos en momentos específicos (Antes de comer, después de la recolección de residuos y aseo de las habitaciones). Por otra parte, involucra el compromiso del motel, que deben promover y proporcionar los elementos necesarios para la higiene de manos, uso de elementos de protección personal y espacios adecuados para evitar contaminación cruzada.

Objetivo general

Capacitar al personal del motel Z INVERSIONES SAS. En temas relevantes al lavado de manos, elementos de protección personal y su adecuado uso, precauciones que se deben tener para evitar lesiones y enfermedades de origen laboral y la importancia de la bioseguridad para entornos seguros.

Objetivos específicos

5. Capacitar al personal del motel referente a los elementos de protección personal y la bioseguridad.



6. Resolver dudas e inquietudes a cerca de la bioseguridad y el lavado de manos
7. Fomentar el autocuidado mediante la capacitación y entrenamiento mediante la adherencia al lavado de manos y la bioseguridad.

Instrumentos:

5. Socialización de instructivos de lavado de manos
6. Diapositivas referentes a la capacitación
7. Acta de compromiso
8. Acta de capacitación

Esta capacitación se dará en cada uno de los puestos de trabajo, con cada colaborador en el motel

Se dispondrán de incentivos, y se tornara como un conversatorio, en el que los trabajadores conocerán las diapositivas y se entablara una charla respondiendo inquietudes.

Entes y equipo de capacitación

SEYSATRA SAS – talento humano

Manejo de residuos.

Metodología de la capacitación de manejo de residuos

Área encargada: talento humano - Z inversiones SAS.

Justificación

El manejo de residuos derivados de las atenciones en los establecimientos de hospedaje por horas es de cuidado y debe trabajarse con personal entrenado y que conozca los tipos de residuos que se pueden generar y su tratamiento adecuado, de igual manera los peligros a los cuales estar expuesto en su manipulación.



Objetivo general

Capacitar al personal del motel Z INVERSIONES SAS. En temas relevantes al manejo de residuos derivados de la atención en establecimientos de hospedaje por horas, elementos de protección personal y su adecuado uso y las precauciones que se deben tener para evitar lesiones y enfermedades de origen laboral y la importancia de la bioseguridad para entornos seguros.

Objetivos específicos

8. Capacitar al personal del motel referente a los elementos de protección personal y la bioseguridad requerida para la manipulación de residuos peligrosos.
9. Resolver dudas e inquietudes acerca de los residuos generados en el motel
10. Establecer directrices sobre manejo de residuos
11. Fomentar el autocuidado mediante la capacitación y entrenamiento mediante la adherencia a las medidas de bioseguridad.

Instrumentos:

9. Socialización de instructivos de manejo de residuos
10. Plan de gestión integral de residuos
11. Diapositivas referentes a la capacitación
12. Acta de compromiso
13. Acta de capacitación

Esta capacitación se dará en cada uno de los puestos de trabajo, con cada colaborador en el motel

Se dispondrán de incentivos, y se tornara como un conversatorio, en el que los trabajadores conocerán las diapositivas y se entablara una charla respondiendo inquietudes.



Entes y equipo de capacitación

SEYSATRA SAS – talento humano

Limpieza y desinfección.

Metodología de la capacitación de limpieza y desinfección

Área encargada: talento humano - Z inversiones SAS.

Justificación

El manejo de residuos derivados de las atenciones en los establecimientos de hospedaje por horas es de cuidado y debe trabajarse con personal entrenado y que conozca las metodologías de limpieza y desinfección, los desinfectantes y químicos utilizados, de igual manera los peligros a los cuales estar expuesto en su proceso.

Objetivo general

Capacitar al personal del motel Z INVERSIONES SAS. En temas relevantes a la limpieza y desinfección derivados de la atención en establecimientos de hospedaje por horas, elementos de protección personal y su adecuado uso y las precauciones que se deben tener para evitar lesiones y enfermedades de origen laboral y la importancia de la bioseguridad para entornos seguros.

Objetivos específicos

12. Capacitar al personal del motel referente a la limpieza y desinfección de áreas y superficies.
13. Resolver dudas e inquietudes a cerca de limpieza y desinfección en el motel
14. Establecer directrices sobre manejo de químicos



15. Fomentar el autocuidado mediante la capacitación y entrenamiento mediante la adherencia a las medidas de seguridad.

Instrumentos:

14. Socialización de instructivos de limpieza y desinfección
15. Diapositivas referentes a la capacitación
16. Acta de compromiso
17. Acta de capacitación

Esta capacitación se dará en cada uno de los puestos de trabajo, con cada colaborador en el motel

Se dispondrán de incentivos, y se tornara como un conversatorio, en el que los trabajadores conocerán las diapositivas y se entablara una charla respondiendo inquietudes.

Entes y equipo de capacitación

SEYSATRA SAS – talento humano



Anexo 5. Actividades tendientes a estimular, incentivar y reconocer el compromiso del personal

Actividades tendientes a estimular, incentivar y reconocer el compromiso del personal

Introducción


Para Z inversiones SAS. Es primordial proteger su talento humano, incentivar que trabaje de una manera agradable y en las mejores condiciones posibles dentro del edificio, es por ello por lo que se establecen diferentes actividades que estimulen, incentiven y reconozcan el compromiso y talento del personal.

Está demostrado que las organizaciones que fomentan el crecimiento de sus colaboradores, que estimulan la apropiación de la organización en cada uno de ellos, logran mejorar sus procesos y alcanzar de una manera más fácil y natural las metas propuestas, demostrando así la responsabilidad social interna.

Objetivo general

Establecer en la organización Z inversiones SAS. Un lineamiento de estímulos, incentivos y reconocimientos que permita mejorar el ambiente laboral, aumenten la productividad y mejoren la eficacia y la eficiencia del talento humano.

Objetivos específicos

11. Fortalecer la responsabilidad social interna
 12. Fomentar el desarrollo personal de los colaboradores
 13. Promover una cultura organizacional
 14. Reconocer la labor prestada en cada área del Motel
 15. Incentivar las buenas prácticas y el compromiso de los colaboradores
 16. Fomentar el autocuidado
- 

17. Promover el cuidado al cliente y su entorno en el motel.
18. Promover la comunicación
19. Contribuir a un ambiente sano

Alcance

El presente lineamiento tendrá alcance dentro del motel y las actividades o servicios que se lleven a cabo en base a la prestación del servicio de hospedaje por horas.

Estrategia

Los lineamientos estratégicos del instructivo de estímulos, incentivos y reconocimientos son los siguientes:

4. Formular un modelo de reconocimientos adaptado a la realidad del motel y los cargos presentes.
5. Aplicar una metodología propia de planeación para la autogestión del desarrollo de incentivos, que genere apropiación y sentido de pertenencia por la organización Z INVERSIONES SAS.
6. Instrumentar una estrategia de incentivos y estímulos para los trabajadores del motel.

Proyectos

Se ha desarrollado un proceso metodológico para la planeación de la gestión de los estímulos, incentivos y reconocimientos necesarios en el motel para su perfecto desarrollo. Partiendo de una fundamentación y base conceptual, se desarrolla una estructura metodológica que permite analizar la realidad, e identificar las potencialidades y limitantes, así como sus alternativas de aprovechamiento.



Estímulos

Generar estímulos que propicien un adecuado entorno laboral y mejore los procesos

Área encargada: talento humano - Z inversiones sas.

Listado de estímulos:

- Mejora de las herramientas de trabajo (Polichadora)
- Concurso de trabajador del mes
- Jornadas de bienestar
- Jornadas de salud (Toma de signos vitales, seguimiento a citas médicas)
- Crecimiento profesional dentro del motel (De camarera a supervisor)

Incentivos

Generar incentivos que puedan aprovechar los colaboradores para su crecimiento profesional y entorno familiar

Área encargada: talento humano - Z inversiones sas.

Listado de incentivos:

- Bonificación por cantidad de habitación realizadas al mes (Colaborador con el mayor número de habitaciones realizadas al mes)
- Bono por cumplimiento de 3, 5 y 10 años en la organización
- Premio por seis meses de asistencia perfecta sin retrasos ni fallas.
- Desayunos empresariales
- Incentivos para la profesionalización (Bono de transportes para la universidad)
- Socialización de convenios con la caja de compensación

Reconocimientos

Generar los reconocimientos derivados del buen trabajo de los colaboradores del motel

Área encargada: talento humano - Z inversiones SAS.

Listado de reconocimientos:

- Colaborador del mes
- Cartas de recomendación
- Certificados de participación en los comités del Motel
- Reconocimiento en las carteleras de la organización
- Reconocimiento público en los desayunos empresariales
- Celebración de cumpleaños
- Placas conmemorativas por logros alcanzados



Anexo 6. Formato acta de reunión

Formato acta de reunión

| Acta de reunión | | | | |
|---------------------|--------|-----------|----------------------------------|-------------|
| Comité: | | | Actividad No. | |
| Citada por: | | | Fecha: | |
| Coordinador: | | | Hora inicio: | Fin: |
| Secretario: | | | Lugar: Z Inversiones SAS. | |
| Participantes | | | | |
| No. | Nombre | Documento | Cargo | Teléfono |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |
| 16 | | | | |



| Puntos de discusión | |
|---------------------|--|
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |
| 4 | |
| 5 | |
| 6 | |
| 7 | |

| Desarrollo |
|------------|
| |

| Conclusiones | | | | |
|--------------|-------|-------------|-------------------------|---------------|
| No | Tarea | Responsable | Período de cumplimiento | Observaciones |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |



Anexo 7. Formato de pausas activas

| LISTA DE ASISTENCIA PAUSAS ACTIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Fecha: 23-08-2025 | | | |
|---------------------------------------|---------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|----|-------------------|--|
| Aprobado por: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Version: 1 | | | |
| Autorizado por: Gerente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Nº de Págs: 1 | | | |
| AÑO: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Marque con una X el día que realiza Pausa Activa; Marque / si no aplica. | | | |
| MES | JORNADA | HORARIO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | FIRMA COLABORADOR | |
| ENERO | Mañana | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Tarde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FEBRERO | Mañana | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Tarde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MARZO | Mañana | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Tarde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ABRIL | Mañana | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Tarde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MAYO | Mañana | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Tarde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| JUNIO | Mañana | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Tarde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| JULIO | Mañana | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Tarde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AGOSTO | Mañana | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Tarde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SEPTIEMBRE | Mañana | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Tarde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OCTUBRE | Mañana | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Tarde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NOVIEMBRE | Mañana | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Tarde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DICIEMBRE | Mañana | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Tarde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Firma Responsable de Área | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Fecha | | | | | | | | | | | | | | |
| Firma Seguridad y Salud en el Trabajo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Fecha | | | | | | | | | | | | | | |



Anexo 8. Formato de toma de signos vitales

Formato control signos vitales y peso de trabajadores

| |
|-------------|
| Año: |
| |

Control periódico - seguimiento a condiciones de salud

| |
|-------------------------------|
| Nombre del trabajador: |
|-------------------------------|

| Mes | Edad | Peso | IMC | T. Arterial | Cardiaca | Saturación | Respiraciones |
|------------|------|------|-----|-------------|----------|------------|---------------|
| ENERO | | | | | | | |
| FEBRERO | | | | | | | |
| MARZO | | | | | | | |
| ABRIL | | | | | | | |
| MAYO | | | | | | | |
| JUNIO | | | | | | | |
| JULIO | | | | | | | |
| AGOSTO | | | | | | | |
| SEPTIEMBRE | | | | | | | |
| OCTUBRE | | | | | | | |
| NOVIEMBRE | | | | | | | |
| DICIEMBRE | | | | | | | |

| |
|-------------------------|
| Recomendaciones: |
|-------------------------|



Anexo 10. Formato acta de desayunos

| Acta de reunión | | | | |
|------------------------|---------------|------------------|----------------------------------|-----------------|
| Desayunos | | | Actividad No. | |
| Citada por: | | | Fecha: | |
| Coordinador: | | | Hora inicio: | Fin: |
| Secretario: | | | Lugar: Z Inversiones SAS. | |
| PARTICIPANTES | | | | |
| No. | Nombre | Documento | Cargo | Teléfono |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |
| 16 | | | | |



| Puntos de discusión | |
|----------------------------|--|
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |
| 4 | |
| 5 | |
| 6 | |
| 7 | |

| Desarrollo del desayuno de trabajo |
|---|
| <p>Introducción</p> <p>En la presente reunión, realizada en el marco de un desayuno laboral en la organización Z inversiones SAS, se desarrolla un espacio orientado a la mejora de los procesos de Talento Humano y la implementación del Programa de Bienestar.</p> <p>El encuentro tiene como propósito fortalecer la comunicación con los colaboradores, generar un ambiente de confianza y participación, y socializar las estrategias que permitan optimizar la gestión del talento en los aspectos que se destaquen por los colaboradores en la discusión del desayuno.</p> <p>Durante el desayuno se expondrán las iniciativas del área de Talento Humano relacionadas con la puesta en marcha del Programa de Bienestar, destacando la importancia de promover el crecimiento personal y profesional de los trabajadores, así como su bienestar integral. Se habilita un espacio de diálogo para escuchar sugerencias, resolver inquietudes y fomentar la concreción de propuestas, con el compromiso de dar seguimiento a los aportes recibidos y garantizar su integración en los planes de acción establecidos.</p> <p>Recuerda este desayuno lo tendremos cada mes y se realizará con la totalidad de personal.</p> |



| Conclusiones | | | | |
|---------------------|--------------|--------------------|--------------------------------|----------------------|
| No | Tarea | Responsable | Período de cumplimiento | Observaciones |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |



Anexo 11. Formato de inducción y reinducción

| Formato de inducción y reinducción | | |
|--|---------------------|---|
| Cargo: | | |
| Fecha | | |
| Proceso | Temas -ítems | Firma de colaborador que recibe la inducción |
| 1. Inducción general de la tarea u oficio | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 2. Equipos, insumos a utilizar (si se requiere) | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 3. programa de bienestar | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 4. Observaciones de seguridad - otros | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Trabajador y/o contratista

Instructor-operario-supervisor

CC:

CC:



Anexo 12. Formato de evaluación de la inducción

| Formato evaluación de inducción | |
|---|------------------------|
| Fecha: | |
| Nombre del trabajador: | identificación: |
| Área/ sección: | |
| Encargado de la inducción: | |
| Cargo: | |
| Objetivo general: | |
| <p>Con el propósito de dar a conocer al personal que ingresa a Z INVERSIONES SAS, las políticas, programa de bienestar, procedimientos y normas de la gestión del talento humano, seguridad y salud en el trabajo establecidas y así promover y preservar la salud de los trabajadores, en la inducción al nuevo trabajador se le dan los siguientes temas:</p> <p>También se utilizará este formato para trabajadores en proceso de reinducción, según lo especifica la resolución 1072 de 2015</p> <ul style="list-style-type: none">● Bases del sistema de seguridad social● Socialización del programa de bienestar● Conceptos básicos de seguridad y salud en el trabajo● Accidente de trabajo● Plan de emergencias● Explicación del reglamento de higiene y seguridad industrial.● Entrega y explicación de los estándares generales● Divulgación de peligros al interior de la Empresa. <p>Yo como trabajador de la empresa estoy comprometido con los programas socializados y procedimientos de seguridad dados por la empresa para el desarrollo seguro de mi labor.</p> <p>Duración de la inducción: 2:00 HORAS</p> <p>Declaro que conozco la política de bienestar, el reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, así mismo los estándares, procedimientos, guías y manuales de la empresa, me comprometo</p> | |

a cumplirlas e informar de inmediato cualquier condición que considere afecte mi salud y condiciones de trabajo.

FIRMA DEL TRABAJADOR

ENCARGADO DE LA INDUCCIÓN

Documento:

Documento:

Evaluación inducción

Nombre:

Identificación:

Área/sección:

Cargo:

Reflexione lo siguiente: ¿Por qué me cuido?

1. Señale el objetivo de la seguridad y salud en el trabajo:

| | |
|----|--|
| a. | Prevenir lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo |
| b. | Proteger y promover la salud |
| c. | Mejorar las condiciones y el medio ambiente laboral |
| d. | Todas las anteriores |

2. Identifique qué beneficios adquiere gracias al programa de bienestar

| | | | | | |
|----|-----------------------------|----|-------------------------------|----|---------------------|
| a. | Mejora en el estilo de vida | d. | Tiempo de calidad | f. | Mejor clima laboral |
| b. | Opiniones inclusivas | e. | Rotación en horarios y turnos | g. | Reconocimientos |
| c. | Mayor tiempo con mi familia | | | | |

3. Enumere dos (2) normas que Usted debe cumplir para que no se accidente ni se enferme en su lugar de trabajo.

4. Señale los elementos de protección personal que deberá usar durante la realización de su labor.

| | | | | | |
|----|-----------------------|----|---------------|----|----------|
| a. | Protección para manos | e. | Careta facial | i. | Delantal |
|----|-----------------------|----|---------------|----|----------|

| | | | | | |
|----|----------------------|----|------------------------------|----|---------------------|
| b. | Protección para pies | f. | Respirador de doble cartucho | j. | Camisa manga larga |
| c. | Cofia | g. | Protector respiratorio | k. | Capuchón |
| d. | Protección visual | h. | Botas de caucho | l. | Protección auditiva |

5. Indique qué hacer en caso de presentarse un AT y cuál es la entidad que lo atiende:

6. redacte con sus palabras la definición de accidente de trabajo según lo expuesto en la inducción realizada:

7. mencione al menos 4 de las políticas que se divulgaron en la inducción:

Recuerda, todos somos responsables del bienestar y la seguridad al interior de la organización

FIRMA DEL TRABAJADOR

ENCARGADO DE LA INDUCCIÓN

C.C.

C.C.



Anexo 13. Cronograma de capacitaciones

| Cronograma de capacitaciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|----------------------------------|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------|---|---|---|----------------------------|----------|---|
| ITEM No. | Actividades | Dirigido por | Enero | | | | Marzo | | | | Junio | | | | Septiembre | | | | Diciembre | | | | Porcentaje de cumplimiento | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | P | E | % |
| 1 | Lavado de manos | Profesional independiente - empresa contratada - aula virtual | P | P | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 0 | |
| | | | E | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Comunicación asertiva | Profesional independiente - empresa contratada - aula virtual | P | | | | P | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 0 | |
| | | | E | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Trabajo en equipo | Profesional independiente - empresa contratada - aula virtual | P | | | | | | | P | | | | | | | | | | | | | 1 | 0 | |
| | | | E | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Limpieza y desinfección | Profesional independiente - empresa contratada - aula virtual | P | | | | | | | | | | | | | P | | | | | | | 1 | 0 | |
| | | | E | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Manejo de residuos | Profesional independiente - empresa contratada - aula virtual | P | | | | | | | | | | | | | | | | | P | | | 1 | 0 | |
| | | | E | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Elementos de protección personal | Profesional independiente - empresa contratada - aula virtual | P | P | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 0 | |
| | | | E | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Liderazgo | Profesional independiente - empresa contratada - aula virtual | P | | | | P | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 0 | |
| | | | E | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 7 | 0 | #iDIV/0! | |
| Ejecutado | | E | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Planeado: 1 | | P | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



Anexo 14. Cartelera de bienestar

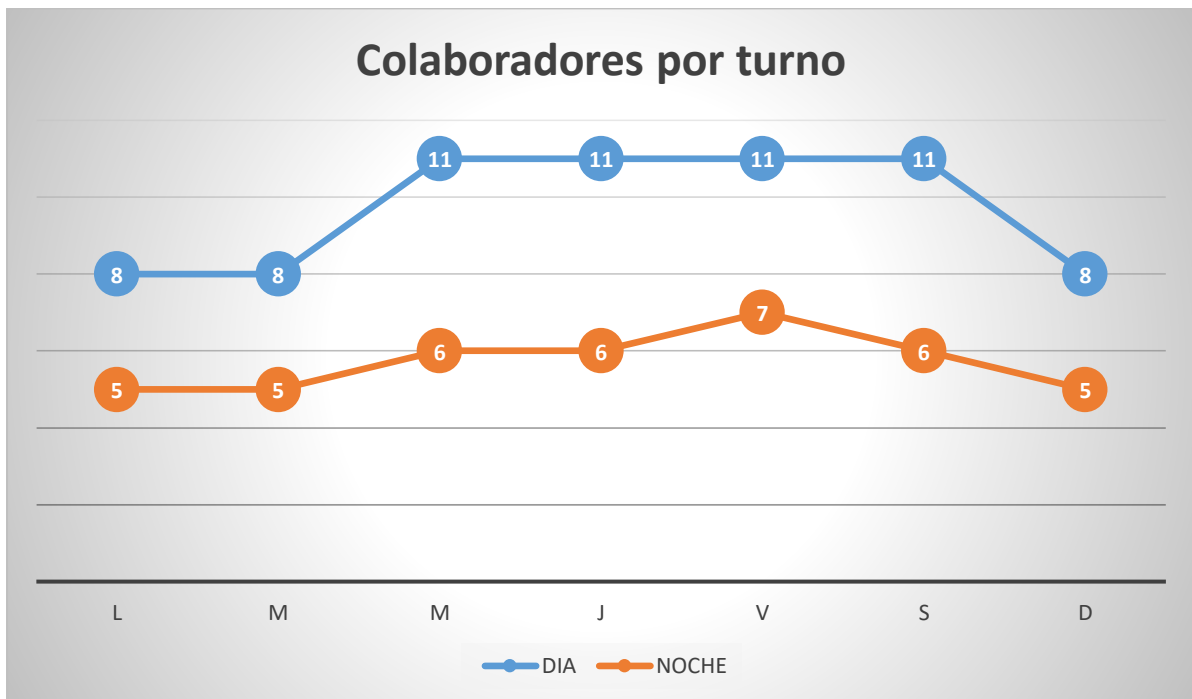


Anexo 15. Demanda de habitaciones promedio turno



Nota. Elaboración propia

Anexo 16. Ubicación de colaboradores por turno según propuesta presentada



Nota. Elaboración propia

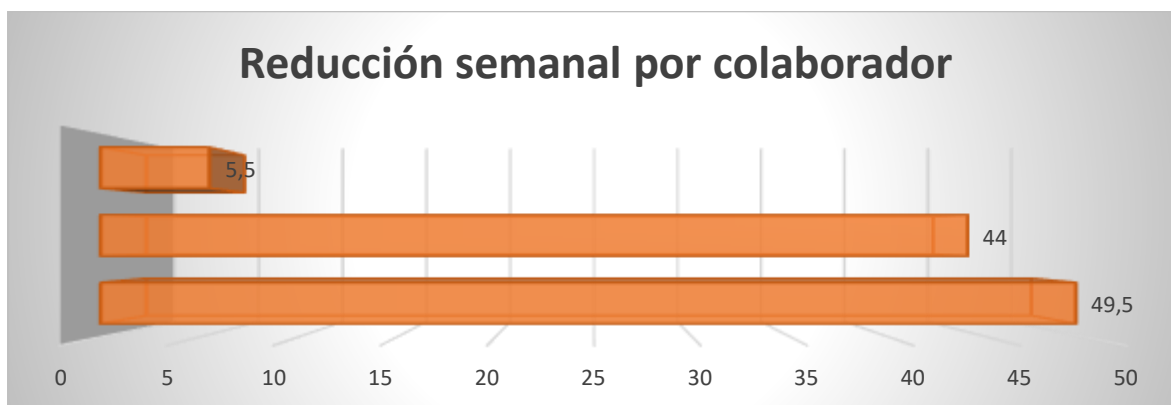


Anexo 17. Propuesta de reducciones horarias por turno dados a demanda

| HORARIOS REDUCCIÓN POR DEMANDA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----|----|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| MES DE AGOSTO DE 2025 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PERSONAL 2 TURNOS 44 HORAS 4 X 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CARGO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | Días noceles |
| | V | S | D | L | M | M | J | V | S | D | L | M | M | J | V | S | D | L | M | M | J | V | S | D | L | M | M | J | V | S | D | |
| 1 SERVICIOS GENERALES 1 | M | M | | | | | M | M | M | M | | | | M | M | M | M | | | | M | M | M | M | | | | M | M | M | M | Días noceles Turnos de 12 horas, trabajados 4 días y descansados 2. |
| 2 SERVICIOS GENERALES 2 | N | N | | | | | N | N | N | N | | | | N | N | N | N | | | | N | N | N | N | | | | N | N | N | N | |
| 3 SERVICIOS GENERALES 3 | | | N | N | | | | | | | | | | M | M | M | M | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 CAMARERA 1 | M | M | | | | | M | M | M | M | | | | M | M | M | M | | | | M | M | M | M | | | | M | M | M | M | |
| 5 CAMARERA 2 | N | N | | | | | N | N | N | N | | | | N | N | N | N | | | | N | N | N | N | | | | N | N | N | N | |
| 6 CAMARERA 3 | M | M | M | M | | | | | | | | | | M | M | M | M | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 SUPERVISORES 1 | M | M | | | | | M | M | M | M | | | | M | M | M | M | | | | M | M | M | M | | | | M | M | M | M | |
| 8 SUPERVISORES 2 | N | N | | | | | N | N | N | N | | | | N | N | N | N | | | | N | N | N | N | | | | N | N | N | N | |
| 9 SUPERVISOR CAMARERA 1 | M | M | M | M | | | | | | | | | | M | M | M | M | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 SUPERVISOR CAMARERA 2 | N | N | N | N | | | | | | | | | | N | N | N | N | | | | N | N | N | N | | | | N | N | N | N | |
| PERSONAL 2 TURNOS 50 HORAS: 2 LIBRE 2 DIA, 2 NOCHE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 PORTERA 1 | M | M | N | N | | | | M | M | N | N | | | M | M | N | N | | | | M | M | N | N | | | M | M | N | N | M | Posibilidad de cada 15 días descansar 1 periodo para lograr las 44 horas semanales |
| 12 PORTERA 2 | N | N | M | M | | | | N | N | M | M | | | N | N | M | M | | | | N | N | M | M | | | N | N | M | M | N | |
| 13 PORTERA 3 | M | M | | | | | N | N | M | M | | | | N | N | M | M | | | | M | M | N | N | | | M | M | N | N | M | |
| 14 PORTERA 4 | | | M | M | N | N | | | | | | | | M | M | N | N | | | | | | | | | | M | M | N | N | M | |
| 15 PORTERA 5 | | | N | N | M | M | | | | | | | | N | N | M | M | | | | | | | | | | N | N | M | M | N | |
| 16 PORTERA 6 | N | N | | | | | M | M | N | N | | | | M | M | N | N | | | | | | | | | | M | M | N | N | M | |
| PERSONAL 2 TURNOS 50 HORAS: 2 LIBRE 2 DIA, 2 NOCHE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CARGO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | Días noceles |
| V | S | D | L | M | M | J | V | S | D | L | M | M | J | V | S | D | L | M | M | J | V | S | D | L | M | M | J | V | S | D | | |
| 17 CABA 1 | M | M | N | N | | | | M | M | N | N | | | M | M | N | N | | | | M | M | N | N | | | M | M | N | N | M | Turno tradicional, una semana trabajas 44 horas y la siguiente 55. |
| 18 CABA 2 | M | M | N | N | | | | M | M | N | N | | | M | M | N | N | | | | M | M | N | N | | | M | M | N | N | M | |
| 19 CABA 3 | N | N | | | | | M | M | N | N | | | | M | M | N | N | | | | M | M | N | N | | | M | M | N | N | M | |
| PERSONAL 2 TURNOS ÚNICO DIA 44 HORAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 LAVANDERIA 1 | M | M | M | | | | M | M | M | M | | | | M | M | M | M | | | | M | M | M | M | | | | M | M | M | M | Turno día: 2 días trabajas de 7 a 2; 1 Día 9 a 2 y 3 Días de 7 a 4 pm. |
| 21 LAVANDERIA 2 | M | M | M | | | | M | M | M | M | | | | M | M | M | M | | | | M | M | M | M | | | | M | M | M | M | |
| PERSONAL 2 TURNOS ÚNICO DIA 44 HORAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 DESPESQUE Y ÁREAS COMUNES 1 | M | M | M | | | | M | M | M | M | | | | M | M | M | M | | | | M | M | M | M | | | | M | M | M | M | Apoyo áreas comunes y desperdicio. Turno día: 2 días trabajas de 7 a 2; 1 Día 9 a 2 y 3 Días de 7 a 4 pm. No hace habitaciones, solo desperdicio. Los días de baja demanda desperdicio habitaciones y los días de alta demanda desperdicio zonas comunes |
| 23 MANTENIMIENTO | M | M | | | | | M | M | M | M | | | | M | M | M | M | | | | M | M | M | M | | | | M | M | M | M | |
| HORARIOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL TRABAJADORES DIA | 11 | 11 | 8 | 8 | 8 | 11 | 11 | 11 | 11 | 8 | 8 | 11 | 11 | 11 | 11 | 8 | 8 | 8 | 11 | 11 | 11 | 11 | 8 | 8 | 8 | 11 | 11 | 11 | 11 | 9 | | |
| TOTAL TRABAJADORES NOCHE | 7 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 7 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 7 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 7 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 7 | 6 | 5 | | |

Nota. Elaboración propia

Anexo 18. Gráfico de columnas representando la reducción horaria semanal



Nota. Elaboración propia