

Plan de Endomarketing para la empresa Opticentro Internacional S.A.S

Informe Final Consultoría Empresarial

20240201090848

Constanza Osorio Pinzón

Yenny Maritza Ortega Moyano

Estudiantes

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

Mg. Juan Carlos Osma Rozo

Director Del Proyecto

Bogotá, agosto de 2024

Tabla De Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	9
FASE FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
Contexto Empresarial	10
Antecedentes De La Gestión Del Talento Humano	10
Identificación Del Problema	11
FASE PLANEACIÓN	12
Justificación.....	13
Objetivos Del Proyecto	14
Alcance Del Proyecto	16
Marco De Referencia	17
Metodología De La Consultoría	21
FASE IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO DE LAS ESTRATEGIAS	29
Desarrollo Del Plan De Trabajo	29
Seguimiento Gerencial.....	30
Monitoreo: Matriz Marco Lógico	30
FASE CIERRE Y CONCLUSIONES	33
Productos Finales.....	34
Lecciones Aprendidas.....	35
Recomendaciones Para La Gerencia	35

REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA	39
Datos De Registro De Consultores Del Proyecto	43
ANEXOS.....	45
Anexo A-Matriz FODA -DOFA	45
Anexo B – Informe de investigación de mercados (Cliente interno).....	46
Anexo C. Elementos clave identificados	61
Anexo D. Plan de atención del cliente interno.....	75
Anexo E. Memorias de la sesión de divulgación	84
Anexo F. Lista de asistencia de la sesión de divulgación.....	90
Anexo G. Acta de seguimiento gerencial No 1	92
Anexo H. Acta de seguimiento gerencial No 2	94



Lista De Tablas

Tabla 1. Alcance del proyecto	16
Tabla 2. Marco normativo	21
Tabla 3. Matriz RACI del Plan de Endomarketing	27
Tabla 4. Matriz Marco Lógico	31
Tabla 5. Descripción de Productos de la Consultoría	34



Lista de Imágenes

Imagen 1. <i>Árbol de problemas</i>	12
Imagen 2. <i>Árbol de objetivos</i>	15
Imagen 3 . <i>Estructura Organizacional</i>	22
Imagen 4. <i>Plan de trabajo</i>	28



Resumen Ejecutivo

En la actualidad las organizaciones han visto la necesidad de desarrollar la atracción de personal, retención de personal, y convertir a sus empleados en embajadores de su marca lo cual surge cuando sienten sentido de pertenencia hacia la empresa en la que laboran por lo cual se realiza consultoría en la empresa Opticentro Internacional SAS. Empresa colombiana fundada en 1976 hace parte de un grupo empresarial, líder en el mercado nacional de productos de la salud visual con más de 40 puntos de venta a nivel nacional la cual ha evidenciado la ausencia de un plan de endomarketing en la empresa, nuestro objetivo principal es proponer un plan de endomarketing para la empresa como resultado de un proceso de consultoría que permita mejorar la eficiencia y eficacia de su talento humano. Esto se realizará a través de un estudio de la situación actual de la empresa por medio de una matriz DOFA, lo que permitirá identificar las oportunidades y fortalezas de la empresa relacionadas con el endomarketing y logra trabajar en sus debilidades y amenazas, ejecutaremos un trabajo de campo enfocado en encuestas que permitan identificar los factores claves con la finalidad de crear el plan de atención al cliente interno el cual contendrá actividades que permitan desarrollar la eficiencia y eficacia del talento humano de la empresa, con base en lo anterior se realizan las reuniones respectivas de divulgación en la empresa, y actas de seguimiento gerencial. En este proceso de consultoría se menciona que es una empresa con empleados fieles a la empresa y que se pueden implementar planes de mejora apoyados por la gerencia y las sugerencias de los empleados en el informe de investigación de mercados, se observa necesidad de mejorar en la infraestructura física y tecnológica para un mejor desarrollo de funciones. Por lo anterior se evidencia que crear el plan de endomarketing en la empresa permitirá desarrollar toda la eficiencia y eficacia del talento humano con el que cuenta la empresa y a su vez potencializar, mejorar su plan de bienestar.

Al finalizar la consultoría se hará entrega de una matriz DOFA, del plan de endomarketing basado en los resultados obtenidos en la investigación y se compartirá las actas de seguimiento, acta de divulgación.

Palabras clave: Endomarketing, talento humano, eficiencia, y eficacia.

Abstract

Currently, organizations have seen the need to develop staff attraction, staff retention and turn their employees into ambassadors of their brand, which arises when they feel a sense of belonging to the company in which they work, for which consulting is carried out in the company Opticentro Internacional SAS. Colombian company founded in 1976 is part of a business group, leader in the national market of visual health products with more than 40 points of sale nationwide which has evidenced the absence of an endomarketing plan in the company, our objective. It is to propose an endomarketing plan for the company because of a consulting process that allows improving the efficiency and effectiveness of its human talent. This will be done through an analysis of the current situation of the company through a SWOT matrix, which will allow us to identify the opportunities and strengths of the company related to endomarketing and manage to work on its weaknesses and threats. We will carry out a field work focused on surveys that allow identifying the key factors with the purpose of creating the internal customer service plan, which will contain activities that'll allow the development of the efficiency and effectiveness of the company's human talent, based on the above, we're realize the respective meetings of disclosure and management monitoring minutes in the company. This entire consulting process leads us to mention that it is a company that has employees

who are loyal to the company and in turn many improvement plans can be implemented with the support of management and the suggestions given by the employees in the report market research, it's important to improve the physical and technological infrastructure for better development of functions. The above shows that creating an endomarketing plan in the company will allow the company to develop all the efficiency and effectiveness of its human talent and, in turn, enhance and improve its well-being plan. At the end of the consultancy, a SWOT matrix, the endomarketing plan based on the results obtained in the research will be delivered and the follow-up minutes and disclosure minutes will be shared.

Keywords: Endomarketing, human talent, efficiency, and effectiveness.



Plan de Endomarketing para la empresa Opticentro Internacional S.A.S

Introducción

En la actualidad las organizaciones se han visto en la necesidad de buscar nuevas formas de retener a sus empleados por medio de planes de endomarketing que reflejen las necesidades que buscan sus empleados sean satisfechas por medio de diferentes medidas aplicadas como el Salario Emocional, Planes de incentivos todos estos implementados por un plan de endomarketing hecho a la medida de cada organización.

Por lo anterior el presente documento cuenta con cuatro fases, fase de formulación del problema en la cual se identifica la ausencia de un plan de endomarketing en la empresa Opticentro Internacional SAS, líder en el mercado nacional de productos de la salud visual, con problema de retención de talento y en busca de mejora en el salario emocional. Continúa la fase de planeación donde se propondrá un plan de endomarketing resultado del diagnóstico y la situación actual de la empresa por medio de las metodologías Project Management Body of Knowledge (PMBOK) y Marco Lógico, fase de desarrollo e implementación y monitoreo de estrategias que incluirá el plan de trabajo y su respectivo seguimiento. En la fase final se entregarán los anexos correspondientes, conclusiones, lecciones aprendidas y recomendaciones para la gerencia.

Fase Formulación Del Problema

Teniendo en cuenta las necesidades actuales se plantea realizar una consultoría en la empresa Opticentro Internacional SAS con la finalidad de desarrollar un plan de Endomarketing que se ajuste a las necesidades de la organización y así buscar satisfacer las necesidades del cliente interno.



Contexto Empresarial

Opticentro Internacional SAS empresa colombiana fundada en 1976 hace parte de un grupo empresarial, líder en el mercado nacional de productos de la salud visual con más de 40 puntos de venta a nivel nacional, distribuidos en Bogotá con 20 sedes como Calle 63, Calle 67, Calle 69, en los principales centros comerciales de Bogotá como, palatino, Santafé, Unicentro, Gran estación entre otros, 11 sedes en Cundinamarca Zipaquirá, Chía, Mosquera , Sacha y a nivel nacional en Ibagué, Bucaramanga, y Tunja cuenta con una planta de personal de 250 empleados tanto directos como indirectos, posee su propio laboratorio para el procesamiento y montaje de sus productos, habilitada por la secretaría de salud distrital y local Resolución 3100. Presta servicios de oftalmología y optometría para las cajas de compensación Cafam y Colsubsidio, atención de servicios de optometría a Famisanar EPS, Colmedica Medicina Prepagada y Sanitas EPS. Contribuye al crecimiento, desarrollo y sostenibilidad de su negocio, sus colaboradores, la sociedad y nuestro país.

Antecedentes De La Gestión Del Talento Humano

El área de recursos humanos conformada por su directora apoyada por el Asesor Laboral cuenta con 2 profesionales, 2 analistas, 2 aprendices y personal de servicios generales. Esta área es la encargada de realizar las contrataciones, cálculo del pago de la nómina, identificar los factores que pueden afectar a la empresa, de cumplir con los requisitos establecidos por la ley en SG - SST y demás funciones; gracias a sus indicadores de rotación de personal ha identificado por área una de las razones por la cual los empleados deciden cambiar de empresa, a pesar de los planes de capacitación que realizan a sus empleados es por la competencia con empresas multinacionales en el área de optometría, el nivel de estrés, la falta de comunicación asertiva

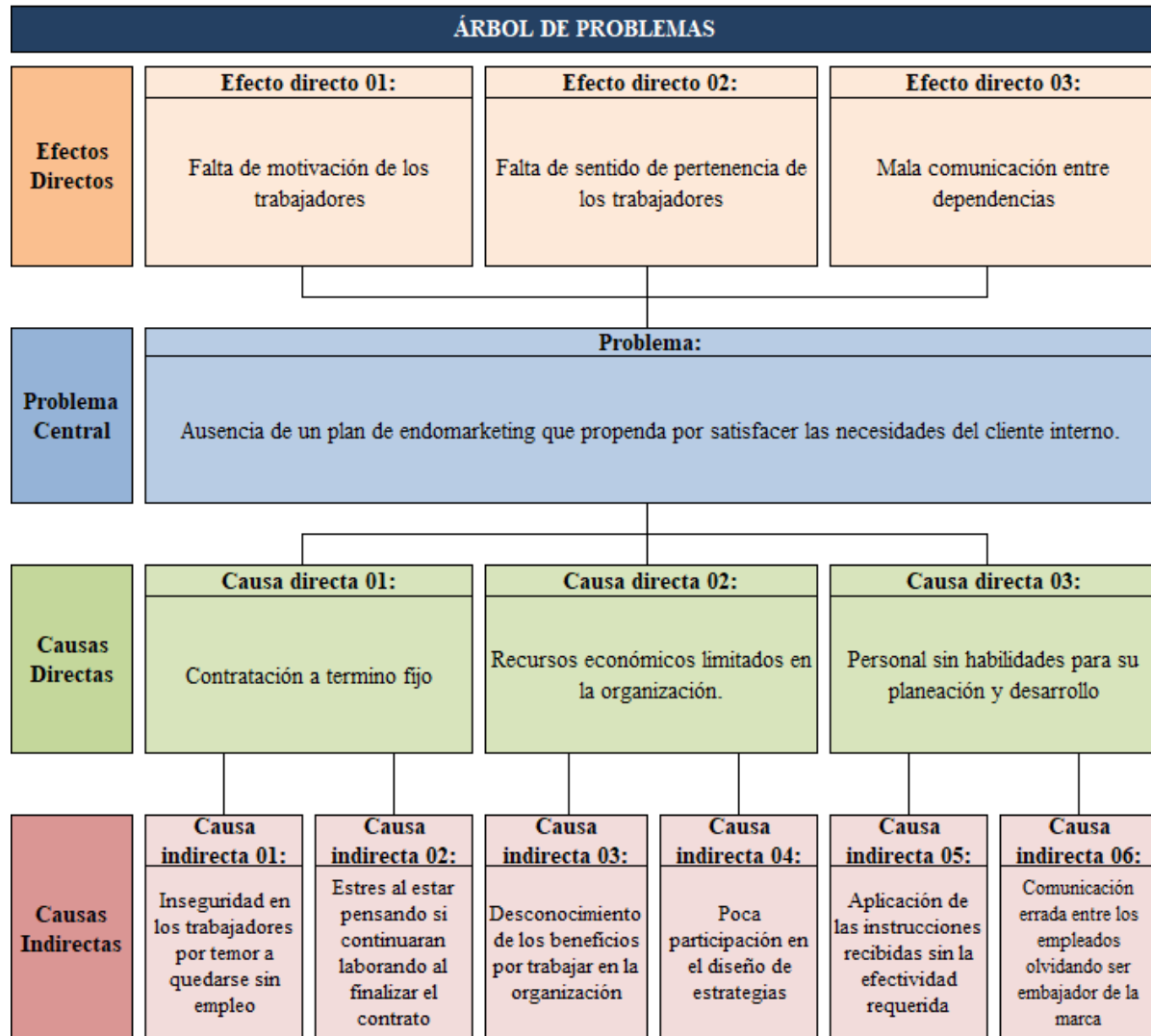
entre otras. A raíz de esto surge la necesidad de desarrollar un plan de endomarketing que beneficie al cliente interno y a la empresa.

Identificación Del Problema

La falta de un plan de endomarketing que refleje los beneficios para fortalecer el programa de bienestar de la empresa Opticentro Internacional SAS por medio de la consultoría el cual será abordado a través del árbol de problemas (Tabla 1). Donde se plasma la información empleando un modelo de relaciones causales que toman la forma de árbol, resumiendo las principales variables que influyen en la situación problema. (DNP, 2016). Por lo anterior se formula como pregunta problema ¿Cómo proponer un plan de Endomarketing para la empresa Opticentro Internacional S.A.S que permita mejorar la eficiencia y eficacia de su talento humano?



Imagen 1. Árbol de problemas



Nota: Construcción propia, enero de 2024.

Fase Planeación

Al identificar cada uno de los objetivos, se establece el alcance para el plan de endomarketing en la empresa Opticentro Internacional SAS y se define el curso de acción seguir para cumplir con el propósito de la consultoría.

Justificación

Es importante proponer un plan de endomarketing en la empresa Opticentro Internacional SAS implementando mejoras en su programa de bienestar, generando confianza en los empleados, mejorando la imagen de la empresa ante su empleados, a raíz de la constante rotación de personal, a pesar de contar con contratos a término fijo y que el personal tienen una antigüedad de 1 a 5 años , sin embargo la constante búsqueda de una estabilidad a largo plazo los lleva a elegir a la competencia en las empresas Multinacionales a pesar de la constante capacitación que en la empresa le brinda a los empleados.

La ausencia de un plan de endomarketing que permita satisfacer las necesidades del cliente contribuye a que se genere dentro de la organización la falta de motivación, la falta de pertenencia y la mala comunicación

Se evidencia tres principales efectos directos por la ausencia de un plan de endomarketing los cuales son:

- El tipo de contratación genera en los empleados inseguridad y estrés al estar preocupados por si continuaran laborando otro año llevándolos a la falta de motivación laboral.
- La limitación de los recursos dentro de la organización, orientando al desconocimiento de los beneficios otorgados por la empresa, evidenciada en la poca participación en el diseño de estrategias generando la falta de sentido de pertenencia en la organización.
- El personal sin habilidades para la planeación y desarrollo genera poca efectividad en las instrucciones recibidas y errores al transmitir la información e instrucciones



olvidando ser embajadores de la marca por lo cual crea la mala comunicación entre las dependencias.

Es así como la ausencia de un plan de endomarketing que permita satisfacer las necesidades del cliente interno contribuye a que se genere dentro de la organización la falta de motivación, la falta de pertenencia y la mala comunicación

Objetivos Del Proyecto

Establecer cuáles son las debilidades que tiene el área del talento humano respecto a las necesidades que tiene el cliente interno, así se analizara de fondo como satisfacerlas, buscando obtener un bienestar laboral en los trabajadores, esto se evidenciará en el árbol de problemas para lograr el compromiso y una cultura laboral en la cual los optómetras y asesores se sientan respaldados por la empresa y se evite la deserción laboral, todo esto será propuesto en el plan de endomarketing resultado de esta consultoría.

Objetivo General

Proponer un plan de Endomarketing para la empresa Opticentro Internacional S.A.S resultado de un proceso de consultoría que permita mejorar la eficiencia y eficacia de su talento humano.

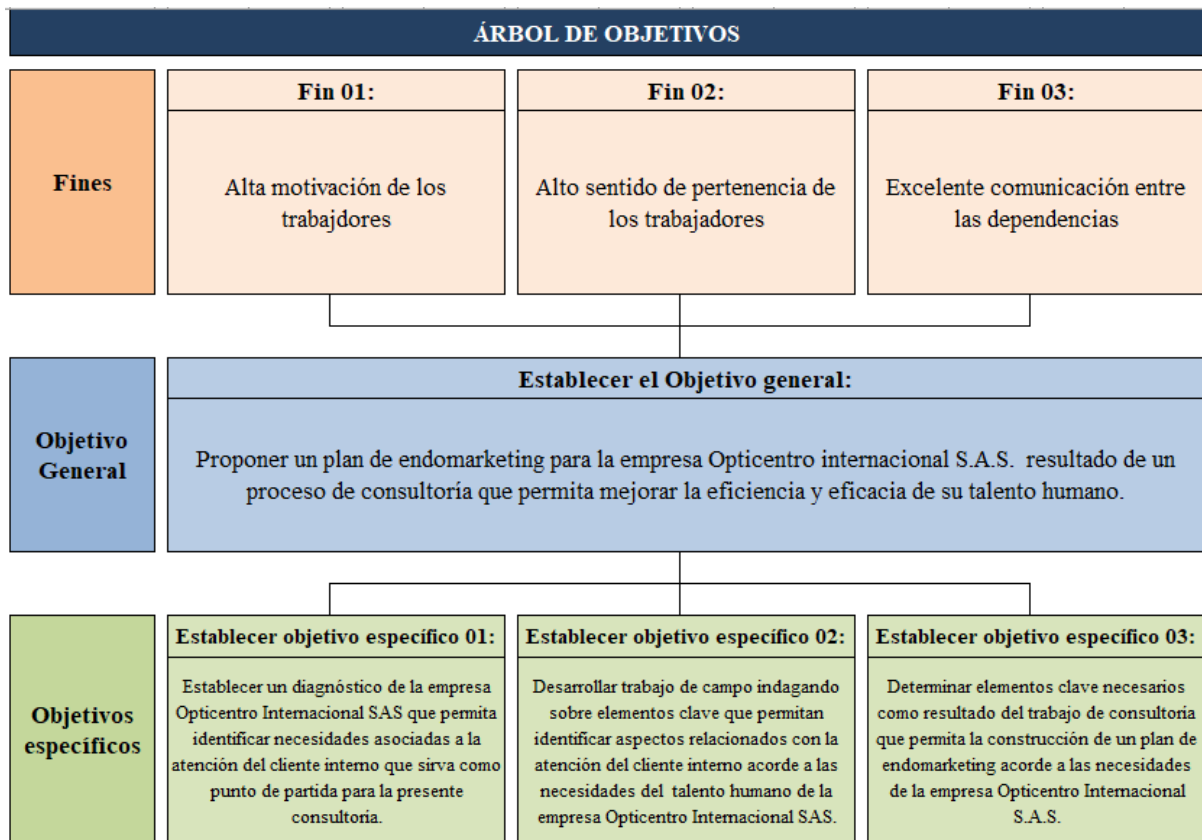
Objetivos Específicos

- Establecer un diagnóstico de la empresa Opticentro Internacional SAS que permita identificar necesidades asociadas a la atención del cliente interno que sirva como punto de partida para la presente consultoría.



- Desarrollar trabajo de campo indagando sobre elementos clave que permitan identificar aspectos relacionados con la atención del cliente interno acorde a las necesidades del talento humano de la empresa Opticentro Internacional SAS.
- Determinar elementos clave necesarios como resultado del trabajo de consultoría que permita la construcción de un plan de endomarketing que contribuya a mejorar su eficiencia y eficacia.

Imagen 2. Árbol de objetivos



Nota: Construcción propia, enero de 2024.

Alcance Del Proyecto

En esta sección definiremos los puntos sobre los cuales trabajaremos el proyecto de consultoría, especificaremos las actividades a desarrollar y los resultados esperados evidenciándolos en entregables como evidencia del trabajo realizado. Cada actividad representa un compromiso dentro del proyecto y está directamente relacionada con uno o más productos (o entregables) que confirmarán su ejecución.

Tabla 1. Alcance del proyecto

Alcance del Proyecto			
No.	Actividad / Compromiso	ID.	Producto / Entregable
1	Análisis de la situación actual del proceso de talento humano	A	Matriz FODA -DOFA
2	Trabajo de campo	B	Informe de investigación de mercados (Cliente interno)
3	Identificación de elementos o factores clave	C	Elementos clave identificados
		D	Plan de atención del cliente interno
4	Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional	E	Memorias de la sesión de divulgación
		F	Lista de asistencia de la sesión de divulgación
5	Seguimiento gerencial	G	Acta de seguimiento gerencial No 1
		H	Acta de seguimiento gerencial No 2

Nota: Construcción propia, enero de 2024.

Marco De Referencia

Para poder entender mejor la situación y cada punto que influye en el proyecto, se presentan algunos conceptos principales a tener y los modelos de referencia para presentar la propuesta de intervención de la consultoría.

Marco Teórico

En la actualidad un factor importante para las empresas son sus empleados y a su vez es necesario poder reconocer los factores que afectan o que pueden beneficiar a las empresas y para ello debemos de conocer primero herramientas que nos brinda la oportunidad de crear oportunidades tanto para la empresa como para beneficio de los empleados como el endomarketing pero primero debemos de conocer su significado como lo menciona González (2015) la cual se compone de dos palabras Endo que significa “dentro” y la palabra marketing enfoque en el cliente final , por lo cual el endomarketing está enfocado en el cliente interno de las organizaciones.

Para las empresas es importante usar el marketing interno como menciona González (2015), lo que ayuda a que la empresa cumpla sus objetivos y también a crear innovación para su beneficio.

Aunque en la actualidad los cambios dentro de las organizaciones cada vez son más frecuentes desde que paso la pandemia COVID 2019 no ha llevado a estar actualizándonos constantemente no solo a nivel intelectual también nos está llevando a enfocar nuevas formas de trabajar y al mismo tiempo reta a las organizaciones a crear nuevas formas pensando en el bienestar de los empleados con la finalidad de continuar siendo pioneros o permanecer en un mercado que contantemente se vuelve más competitivo gracias a la globalización y a la inversión

de multinacionales que amenazan la permanencia de empresas colombianas.

Gracias al endomarketing las empresas pueden aumentar su efectividad incluyendo no solo el interés del cliente interno, también del cliente externo el cual se ve atraído por los beneficios que ofrecen a sus empleados y es así como las organizaciones con excelentes programas de bienestar, diseños de planes de endomarketing se vuelven un factor importante a la hora de atraer nuevos talentos y a su vez de retenerlos, y de esta forma los empleados se convierten en sus embajadores de marca, para poder aplicar el endomarketing en las organizaciones es importante contar con la perspectiva del área de recursos humanos quienes son los que implementan desarrollan, atraen, motivan a los empleados calificados (Berry y Parasuraman, 1991) al combinar estas dos herramientas logramos satisfacer las necesidades de la alta gerencia.

Según Kotler y Armstrong (2012) El endomarketing promueve e incentiva a los trabajadores que poseen un contacto directo con el cliente externo esto con el fin de satisfacer las necesidades del consumidor, por lo que la satisfacción del cliente externo es proporcional a la motivación del colaborador.

- Los beneficios que brinda el endomarketing les permiten a las empresas aumentar su nivel de efectividad ya que incluye su interés no solo en el cliente externo, también lo incluye en el cliente interno, tomando la perspectiva del talento humano.
- Es una estrategia que lleva a conocer a las organizaciones de forma integral, desde la base que son sus empleados motivándolos a crear vínculos con los clientes externos.
- Facilita la creación de puestos de trabajo adecuados a las necesidades del cliente interno y de la organización brindando el empoderamiento correspondiente creando sentido de pertenencia.

- Las bases principales del endomarketing son la motivación, el sentido de permanencia, y el compromiso.
- Reconocer la importancia del endomarketing en cada una de sus principales ventajas conlleva a la competitividad, crecimiento y permanencia
- Conocer las necesidades del cliente interno con la finalidad de satisfacerlas para que el cliente interno desarrolle las principales ventajas del endomarketing.
- Permite una coordinación entre los diferentes departamentos de una organización.
- Ayuda a implementar estrategias funcionales o corporativas.
- Permite el progreso y la correcta ejecución de los planes y estrategias.

El cliente interno son las personas que se encuentran relacionadas directa o indirectamente con la organización según Da Silva (2021) El cliente interno interviene como un interlocutor entre la empresa y el cliente externo. Sin embargo, no hay que olvidar que la comunicación es un factor importante para que la relación con el cliente interno no genere inconformidad y disminución de la productividad.

El área de gestión del talento humano es la encargada de realizar la selección del cliente interno, después de realizar el respectivo proceso de selección, uno de sus principales objetivos es atraer, desarrollar y retener a los mejores talentos para la organización. Usa el enfoque de potencializar y optimizar las características de los colaboradores contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales. Por lo anterior el talento humano hace referencia al conjunto de habilidades, experiencias, conocimientos y aptitudes que tienen los empleados de una empresa. Son el recurso fundamental para lograr el éxito de las empresas y ayudan a cumplir los objetivos estratégicos y mejorar la productividad.

Técnicamente la productividad se define como la capacidad de hacer más tareas en menos

tiempo, por lo que, la productividad en el talento humano se refiere a la relación entre los resultados conseguidos por un trabajador o un grupo de trabajadores y los recursos usados para lograrlos. En otras palabras, es la medida de la eficiencia con la que se utilizan los recursos humanos para alcanzar los objetivos de una organización.

Entendiendo que, según Alles (2013), la eficiencia en el talento humano se refiere a la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos con el menor uso posible de recursos humanos, financieros y materiales (p. 25).

Según Lagos (2020) determina que es fundamental evaluar los proyectos debido a que nos permite determinar la sinergia de cada elemento, valorando la eficacia como el eje principal para elegir el objetivo y alcance de este y que con el apoyo del cliente interno se puedan desarrollar y llevar a buen término. Como resultado, la efectividad del proyecto y del cliente interno, siendo resultado de una eficacia ejecutada con una eficiencia compuesta por un excelente equipo de trabajo que administra los recursos (Lagos, 2020).



Marco Normativo

Tabla 2. Marco normativo

Normatividad	Objeto de la norma
Código sustantivo del trabajo	Equidad entre trabajadores y empleadores
Políticas internas de la empresa	Define como se deben de comportar los empleados en su trabajo.
Código de Conducta	Define la conducta de los grupos de interés
Constitución Política de Colombia	Establece los principios fundamentales del derecho laboral colombiano.
Bienestar Laboral	Implementar políticas que promuevan la salud y el bienestar de los empleados
Comunicación Interna	Definir y utilizar canales adecuados para la comunicación interna. Establecer una periodicidad para la comunicación de información importante.
Valores y Misión	Alinear el endomarketing con los valores y la misión de la empresa
Desarrollo Profesional	Crear oportunidades de formación continua y desarrollo de habilidades
Encuestas de Satisfacción	Implementar encuestas regulares para medir el compromiso de los empleados Establecer un ciclo de revisión del plan basado en resultados.

Nota: Creada según la normatividad asociada, [2024].

Metodología De La Consultoría

La consultoría se realizará adaptando la guía de orientación para la gestión de Project Management Body of Knowledge (PMBOK), es una guía para el uso y ejecución de buenas prácticas sobre la dirección, administración y gestión de proyectos. Es un conjunto de conocimientos, habilidades y procesos estandarizados que permiten gestionar proyectos de forma

efectiva. Este documento fue desarrollado por el PMI (Project Management Institute) y es un gran manual para aquellos profesionales que quieran especializarse en la dirección de proyectos, porque también explica el criterio, las normas y los procesos que deben seguir para un mejor desempeño. que nos da una referencia de las metodologías usadas hoy, mejorando el flujo de comunicación logrando una comunicación asertiva entre la empresa, sus empleados y clientes externos. Logrando el éxito para alcanzar los objetivos definidos (PMI, 2021).

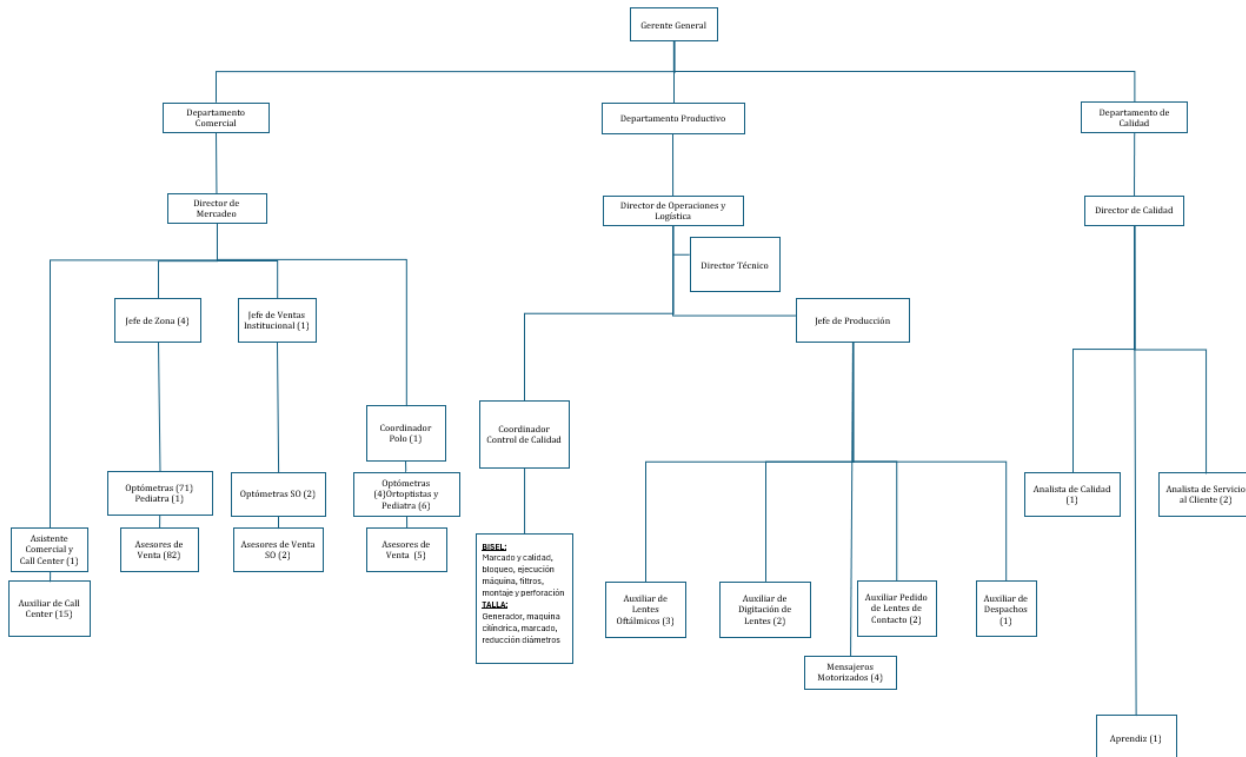
Es importante tener en cuenta que la Matriz del Marco Lógico es una de las principales herramientas de planificación y evaluación de proyectos que nos permite identificar los objetivos, resultados, indicadores de seguimiento y evaluación, las hipótesis del proyecto. Este se usa para asegurar que el diseño del proyecto sea el indicado con una alta probabilidad de éxito, tomando como base el árbol de problemas, árbol de objetivos y la Matriz Marco Lógico, herramientas que nos llevan a identificar cada uno de los factores que intervienen en el desarrollo del proyecto para dar solución a la pregunta problema (CEPAL,2005).

Población

Se toma como caracterización de la población para aplicar el plan de endomarketing del cual se toma como población al talento humano de la empresa Opticentro Internacional S.A.S, conformado por 250 trabajadores información brindada por el área de recursos humanos de la empresa de acuerdo su estructura organizacional que se muestra a continuación.

Imagen 3 . Estructura Organizacional





Nota: Organigrama Opticentro Internacional, 2024

La estructura general de la organización en cabeza del gerente general apoyada por asesor laboral, asesor jurídico, asesor financiero y revisor fiscal, a su vez cuenta con 8 áreas principales administración y finanzas, contabilidad, control interno, tecnología, comercial, productivo y calidad cada una liderada por su respectivo director, cada área cuenta con sus respectivas jefaturas, profesionales, coordinadores, analistas, optómetras, pediatras, asistentes, auxiliares, mensajeros, mantenimiento, servicios generales, seguridad, y aprendices para un total de 250 empleados.

Todas las áreas son importantes en la ejecución de las funciones de la organización, sin embargo, las áreas que generan mayor impacto dentro de la organización son:

El departamento comercial el cual cumple la función principal de ser la conexión con el cliente externo en los procesos de asignación de citas médicas a través del call center, en el área

de ventas quienes tiene el contacto presencial con el cliente externo conformado por los jefes de zona, el jefe de ventas y coordinador polo quienes a su vez lideran sus equipos conformados por los optómetras, pediatras y los asesores de venta esta área cuenta con alrededor de 196 empleados sin el debido equilibrio en este equipo la rentabilidad de la organización se puede ver afectada evidenciando que es una de las áreas con mayor rotación de personal.

Otro departamento de mayor impacto es el productivo, quien trabaja en el laboratorio elaborando los productos ofrecidos por la empresa como los lentes de contacto, formulación y montaje de lentes, formados por dos directores, un jefe de producción que lidera a los auxiliares encargados del montaje de lentes y mensajeros motorizados, que entregan los productos y ordenes generadas en los puntos; coordinador de calidad, que controla el área de bisel y cuentan con un personal de 16 personas.

El departamento de recursos humanos cuenta con 10 colaboradores y un asesor laboral quien reporta directamente a la alta gerencia, liderado por su directora quien en conjunto con los profesionales en SG-SST, profesional de selección y desarrollo, quienes se encargan de gestionar todo el proceso normativo y cumplimiento de las normas establecidas por la ley, apoyándose en los analistas de nómina y de contratación y sus respectivos aprendices, es importante que este departamento cuenta con procedimiento de reclutamiento, selección, contratación y capacitación de personal, procedimiento de identificación de necesidades de personal, capacidad instalada, un sistema de seguridad y salud en el trabajo enfocado en sus programas:

- Elementos de protección personal (EPP)
 - Fomento de estilos de vida saludable.
 - Prevención de patologías comunes.
 - Vigilancia médica para factores de riesgos cardiovasculares.
-
-

- Plan de Emergencias
- Identificación de Riesgos
- Auditoría Interna al SGSST
- Indicador de Cumplimiento SGSST

El departamento administrativo y financiero, quien se encarga de manejar la parte administrativa de la empresa cuenta con 15 colaboradores compuesto por un director, un subdirector, dos jefes quienes lideran el área de tesorería y el área administrativa; en el área de tesorería se encuentra conformado por analista, auxiliar, aprendiz y mensajero área encargada del registro de los pagos de los clientes externos y de la recepción de los soportes de pago de cada uno de los puntos de venta, el área administrativa encargada de proveer al cliente interno reconociendo las necesidades en temas administrativos conformada por analista, recepcionista, personal de mantenimiento, y aprendiz. Cuenta con el apoyo de una asesor financiero y asesor jurídico quienes reportan directamente a la alta gerencia.

El departamento de contabilidad conformado por 10 colaboradores y un Revisor fiscal, es liderado por el director contable y un jefe de facturación apoyados por el coordinador, analistas, auxiliares y aprendices, Es el área encargada de los registros contables y de la presentación de la información financiera de forma confiable y eficaz, también se encargan de la presentación de los impuestos y de estar en constante actualización tributaria permitiéndole a la empresa cumplir con sus obligaciones tributarias.

El departamento de calidad y control interno se encarga de realizar los controles dentro de la organización generando mejoras y garantizando que se cumplan con cada una de las políticas establecidas por la organización, a su vez cumplen el rol de auditor de procesos en total son 12



colaboradores los que apoyan en estos dos departamentos, cuentan con su respectivo director, jefe, analistas, auxiliares y aprendices.

El departamento de tecnología encargado de brindar soporte a la empresa desde la parte tecnológica y de desarrollo conformado por su director, ingenieros, técnico y aprendiz, es el área con menor número de colaboradores 5 aunque con un gran aporte a la organización.

Al identificar el área con mayor rotación de personal vemos la necesidad de aplicar las encuestas a 166 colaboradores del departamento comercial en los cargos de optómetras, y asesores de venta quienes se encuentran de cara al cliente externo, ubicados en cada uno de los 40 puntos de venta con la finalidad de lograr crear el plan de endomarketing para poder beneficiar a toda la empresa.

Stakeholders

Para poder llegar a tener éxito en la consultoría las personas con las cuales se contarán con los optómetras y asesores quienes nos brindarán la información base para poder dar inicio al plan de endomarketing trabajaremos de la mano con la directora de recursos humanos, junto con el equipo consultor.

Identificar a los Stakeholders es importante para poder reconocer a las personas que serán afectadas directa o indirectamente por el proyecto, y de esta manera se podrá documentar toda la información importante para sus intereses, generando la participación e impacto en el éxito de éste. Se pueden encontrar en distintos niveles dentro de la organización y a su vez tener distintos grados de autoridad e interés. (PMI, 2008). Por medio de la matriz RACI de los Stakeholders se puede recoger, seleccionar, clasificar, analizar y organizar, de manera sistemática, la información referente a todas aquellas personas interesadas en el proyecto. Gracias a esta herramienta se

identificaremos a los Stakeholders a los cuales se tomarán como muestra para aportar en el proyecto su compromiso.

Tabla 3. Matriz RACI del Plan de Endomarketing

RACI				
Actividad	Responsable	Autoridad	Consultar	Informar
Análisis de la situación actual del proceso de talento humano			Asesor Gerencia	
Trabajo de campo		Jefe de Talento Humano		
Identificación de elementos o factores clave	Líder de Consultoría			
Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional	Líder de Consultoría			Alta Dirección
Seguimiento gerencial	Líder de Consultoría		Jefe de Talento Humano	

Nota: Construcción propia, enero de 2024.

Plan De Trabajo

A continuación, se muestra las actividades que se desarrollaran durante la ejecución de este proyecto con su respectivo cronograma el cual se ejecutara en la fase de implementación.



Imagen 4. Plan de trabajo

PLAN DE TRABAJO PRIMERA ENTREGA		Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
Semanas		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.	Contexto Empresarial																
1.2	Antecedentes de la Gestión de Talento Humano																
1.2	Identificación del problema: Árbol de problemas.																
2. PLANEACIÓN																	
2.1	Justificación.																
2.2	Objetivos del proyecto: Árbol de Objetivos.																
2.3	Alcance.																
2.4	Marco de referencia.																
2.5	Metodología: Población																
2.6	Metodología: Plan de trabajo.																
	Entrega Inicial																
PLAN DE TRABAJO ENTREGA FINAL		Mes 5				Mes 6				Mes 7				Mes 8			
Semanas		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
3. IMPLEMENTACIÓN (EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN)																	
3.1	Desarrollo del plan de trabajo.																
3.1.1	Análisis de la situación actual del proceso de talento humano																
3.1.2	Trabajo de campo																
3.1.3	Identificación de elementos o factores clave																
3.1.4	Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional																
3.2	Seguimiento gerencial.																
3.3	Presentación de informes.																
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.																
	ENTREGA FINAL																

Nota: Construcción propia, enero de 2024.

Fase Implementación Y Monitoreo De Las Estrategias

En esta fase se ejecuta la participación en la organización, creando los entregables mencionados en el alcance del proyecto. Estos se relacionan al final del presente informe.

Desarrollo Del Plan De Trabajo

A continuación, se muestran las acciones elaboradas para el desarrollo del plan de trabajo del proyecto de consultoría empresarial. La intervención realizada avala la innovación en la gestión empresarial creada la cual satisface las especificaciones del proyecto.

Las actividades que se ejecutaron dentro del plan de trabajo identificadas en la fase de Alcance del proyecto las cuales se realizaron durante la consultoría fueron:

Se realiza el análisis del escenario actual en el proceso de talento humano con la finalidad de identificar las fortalezas del área, oportunidades a desarrollar dentro del área de talento humano, las debilidades que actualmente cuenta a organización y las amenazas que pueden afectar el plan de trabajo dentro de la organización para lo cual se relacionan los hallazgos a través de una matriz FODA (ver Anexo A-Matriz FODA-DOFA).

En el trabajo de campo se desarrolla una investigación con el cliente interno con el fin de indagar aspectos asociados a la comunicación y trato con el cliente interno. (ver Anexo B-Informe de investigación de mercados (Cliente interno)).

Para la Identificación de elementos o factores claves se procede luego de la investigación de mercado se identifican los elementos claves para la construcción del plan de atención al cliente interno junto con los indicadores a tener en cuenta en cada una de las actividades para realizar el seguimiento correspondiente (ver Anexo C- Factores o elementos clave identificados) (ver Anexo D- Plan de atención del cliente interno).

A continuación, se realiza el proceso de divulgación de los productos para fortalecer la capacidad institucional, con el propósito de dar a conocer a los directivos y a los Stakeholders los resultados de la consultoría se realiza la divulgación a través de las Memorias de la sesión de divulgación (ver Anexo E -Memorias de divulgación) y la lista de asistencia de divulgación (ver Anexo F-Lista de asistencia de divulgación).

Seguimiento Gerencial

Durante la realización del proyecto se ejecutan dos momentos de seguimiento por parte de la directora de recursos humanos de la organización, por lo cual quedará como evidencia relacionada en las actas de seguimiento, las cuales hacen parte integral de la documentación de la consultoría.

(Ver Anexo G-2024-MGTH_F3_Acta_Seguimiento_Gerencial# 01)

(Ver Anexo H-2024-MGTH_F3_Acta_Seguimiento_Gerencial# 02).

Monitoreo: Matriz Marco Lógico

La evaluación es un proceso de seguimiento y control que se desarrolla durante todo el proyecto, de forma paralela a su ejecución. Realiza un seguimiento, revisa y regulariza su progreso y desempeño. Por tanto, se detallan las actividades desarrolladas versus las tareas presupuestadas en el plan de trabajo, específicas para cada paso de la consultoría. El estudiante debe sistematizar la información estructurada en una matriz que resuma los principales aspectos del proyecto, con una lógica vertical (Actividad - Resultado - Propósito - Fin) y una lógica horizontal (Resumen Narrativo - Indicador - Verificación - Presupuesto), identificando los indicadores de los 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	Alta motivación de los trabajadores	% encuesta bienestar laboral	Estudio de motivación laboral	Se mejora la motivación laboral de los trabajadores a través del plan de endomarketing
	Alto sentido de pertenencia de los trabajadores	% sentido de pertenencia del trabajador	Resultado de encuesta del sentido de pertenencia empresarial	Se satisface al cliente interno aumentando el sentido de pertenencia
	Excelente comunicación entre las dependencias	% de comunicación interno entre dependencias	Encuesta de verificación de la comunicación entre las dependencias	Se logra tener una excelente comunicación entre las dependencias de la empresa
Propósito	Proponer un plan de endomarketing para la empresa Opticentro internacional S.A.S. resultado de un proceso de consultoría que permita mejorar la eficiencia y eficacia de su talento humano.	Número de Factores para trabajar en el plan de Endomarketing	Plan de endomarketing	Se propone el plan de endomarketing como resultado de la auditoria
Componentes	Establecer un diagnóstico de la empresa Opticentro Internacional SAS que permita identificar	% necesidades respecto a la atención del cliente interno	Estudio diagnóstico de las necesidades de atención al cliente interno	Se identifican las necesidades de atención del cliente interno

	necesidades asociadas a la atención del cliente interno que sirva como punto de partida para la presente consultoría.			
	Desarrollar trabajo de campo indagando sobre elementos clave que permitan identificar aspectos relacionados con la atención del cliente interno acorde a las necesidades del talento humano de la empresa Opticentro Internacional SAS.	% de atención del cliente interno con la necesidad del talento humano	Trabajo de campo relacionado con la necesidad del cliente interno en el área de talento humano	Se establecen las necesidades del cliente interno con relación al talento humano
	Determinar elementos clave necesarios como resultado del trabajo de consultoría que permita la construcción de un plan de endomarketing que contribuya a mejorar su eficiencia y eficacia.	% de aumento de la cultura empresarial	Examen referente a la cultura empresarial	Se eleva la cultura empresarial
Actividades	Análisis de la situación actual del proceso de talento humano - Matriz FODA -DOFA	\$ 15.000.000	Informes de Talento humano	Se establece la matriz FODA en el área de talento humano
	Trabajo de campo - Informe de investigación de	\$ 12.000.000	Plan de investigación	Se realiza trabajo de campo con el cliente interno

	mercados (Cliente interno)		área talento humano	
	Identificación de elementos o factores clave	\$ 9.000.000	Informes de Talento Humano	Se determinan los elementos claves para mejorar a través del plan de endomarketing
	Documentos que soportan la consultoría: Formato de la encuesta de endomarketing, Consolidación de los resultados obtenidos en la encuesta, Plan de endomarketing.	\$ 36.000.000	Plan de endomarketing	Se entregan los documentos soporte resultantes de la consultoría
	Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional: Memorias y Lista de asistencia de la sesión de divulgación	\$ 6.000.000	Intranet, Memorias USB, Cartelera	Se retroalimenta a la empresa con los resultados obtenidos en la consultoría

Nota: Cepal (2005).

Fase Cierre y Conclusiones

En este punto el proyecto ha finalizado con la entrega de los productos finales y la presentación del informe de gestión, que documenta los cambios introducidos, validando así la innovación introducida en el ámbito de gestión empresarial.



Productos Finales

La siguiente tabla presenta información consolidada sobre los productos del proyecto que resultaron de la intervención de forma completa. Estos productos se entregan como archivos adjuntos y se describen según los nombres relacionados y forman parte integral de la documentación del proyecto.

Tabla 5. Descripción de Productos de la Consultoría

Descripción de Productos de la Consultoría				
No.	Actividad	ID	Descripción del producto elaborado	Nombre del archivo del producto (con su identificación de anexo)
1	Análisis de la situación actual del proceso de talento humano	A	Matriz de diagnóstico	Anexo A-Matriz FODA - DOFA
2	Trabajo de campo	B	Informe de investigación de mercados (Cliente interno)	Anexo B-Informe de investigación de mercados (Cliente interno)
3		C	Elementos clave identificados	Anexo C-Factores o elementos clave identificados
	Identificación de elementos o factores clave	D	Plan de atención del cliente interno	Anexo D-Plan de atención del cliente interno
4	Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional	E	Memorias de la sesión de divulgación	Anexo E-Memorias de divulgación
		F	Lista de asistencia de la sesión de divulgación	Anexo F-Lista de asistencia de divulgación
5	Seguimiento gerencial	G	Acta de seguimiento gerencial No. 1	Anexo G- Acta de seguimiento gerencial No. 1
		H	Acta de seguimiento gerencial No. 2	Anexo H- Acta de seguimiento gerencial No. 2

Nota: Construcción propia, 2024.

Lecciones Aprendidas

Este es el resultado de la aplicación de buenas prácticas y oportunidades de aprendizaje evidentes en desarrollo del proyecto.

- Reconocer los aciertos y desaciertos en la ejecución de la creación del plan de endomarketing.
- Identificamos que a pesar de tener un alto índice de rotación la empresa cuenta con empleados fieles a su gestión.
- Necesidad de la mejora en la infraestructura física y tecnológica para un mejor desarrollo de las funciones.
- Es importante implementar planes que mejore la comunicación entre los equipos y áreas para facilitar el trabajo en equipo.

Recomendaciones Para La Gerencia

Con la finalidad de mejorar el fortalecimiento de la capacidad institucional y la sostenibilidad de la innovación realizada mediante el proyecto de consultoría, en el mediano y largo plazo, en este apartado se recomienda a la gerencia lo siguiente:

Corto Plazo

- Implementar actividades para la mejora de la comunicación asertiva. Uno de los principales puntos encontrados en las encuestas fue la falta de comunicación asertiva razón por la cual comenzar a realizar actividades como talleres, feedback constante actividades de comunicación asertiva, permitirán tener un impacto inmediato dando solución a la comunicación asertiva fortaleciendo la colaboración y mejorando el

clima laboral.

- Gestionar políticas de puertas abiertas. Al unirla a la recomendación anterior generara un impacto en la confianza y seguridad de los empleados permitiéndoles expresarse libremente sin temor represalias y mejorar el trabajo en equipo.
- Realizar encuestas periódicas que midan el índice de satisfacción de los empleados. Permitirá obtener información relevante sobre como el estado actual del clima laboral está impactando en el relacionamiento de los equipos de trabajo, lo que a su vez brindara retroalimentación de posibles soluciones a los problemas que se están presentando dentro de la organización.
- Evaluar a los lideres para conocer en que habilidades blandas deben de fortalecerse. Lograr identificar las habilidades en las cuales los lideres de la organización deben de profundizar conocimientos e implementar acciones de mejora permitirá mejorar el relacionamiento y clima laboral, se puede empezar por temas de liderazgo, comunicación asertiva y gestión del tiempo.

Mediano Plazo

- Crear un plan de desarrollo de carrera anual basado en los objetivos de la empresa. Esto les permitirá a los empleados sentirse seguros, puesto que al poner metas individuales que vayan enfocadas en los objetivos de la empresa se sentirán integrados y parte de ella lo que contribuirá a la retención de personal aumentando el compromiso de los empleados.
- Crear un plan de compensación alineado al plan de carrera.

Implementar un plan de compensación junto con el plan de carrera permitirá reflejar

como cada empleado ha ido evolucionando dentro de la empresa llevándolo a aumentar su motivación, compromiso, crecimiento laboral y personal sintiéndose reconocido y viendo como los resultados de enfocarse en su plan de carrera también se ven recompensados de forma económica.

- Crear un plan de recompensas y reconocimientos.

Si unimos las recomendaciones ya mencionadas junto a un sistema de recompensas y reconocimientos donde se de valor a los logros y aportes de los empleados aumentara la motivación, el compromiso dando un cierre a un plan de carrera enfocado en los objetivos de la empresa y al trabajo conjunto de cada empleado fortaleciendo su nivel de satisfacción ayudando a convertirlo en embajador de la marca.

- Realizar un seguimiento constante al clima laboral a través de encuestas.

Realizar un seguimiento al comportamiento del clima laboral permitirá evidenciar que planes de mejora han funcionado y cuales deben de tener un replanteamiento y lograr evidenciar las áreas de mejora y encontrar posibles nuevos problemas y tomar acción.

Largo Plazo

- Realizar evaluación y revisión anual de encuestas de satisfacción de los empleados.

Esto permitirá identificar tendencias del comportamiento de los empleados y de su nivel de satisfacción con los cambios implementados aportando mejora continua a las políticas y generar cambios en los planes creados.

- Capacitación a líderes en habilidades blandas.

El resultado de invertir en capacitación de habilidades blandas para los líderes reflejará y asegurará un liderazgo sostenible y efectivo en el transcurso del tiempo

aportando al éxito de los empleados y de la empresa.

- Revisión y actualización del plan de carrera.

Al implementar planes de carrera es necesario realizar un seguimiento constante, al realizarlo anualmente le permitirá a la empresa y al empleado evaluar su crecimiento y reformular si este continúa alineado con sus objetivos, aspiraciones y lineamientos de la empresa fomentando su crecimiento personal y laboral.

- Ajustar el plan de compensación y recompensas según el crecimiento de la empresa.
Este permitirá identificar la viabilidad, y que tan competitivos se encuentran junto con lo que buscan sus empleados y posibles futuros talentos. Por lo cual es importante realizar actualizaciones tomando en cuenta el comportamiento del mercado, el nivel de satisfacción de los empleados.

Por lo anterior esperamos que las recomendaciones brindadas sean de apoyo para la implementación del plan de endomarketing y que este se vea reflejado en la mejora de la retención de personal y en la atracción de nuevos talentos que porten al crecimiento y éxito de la misma.



Referencias Y Bibliografía

- Ahmed, P.K., Rafiq, M. y Saad, N.M. (2003). Internal marketing and the mediating role of organizational competencies. *European Journal of Marketing*, 37(9), 1221-1241.
- Alles, M. R. (2013). Recursos humanos: La gestión del talento en las organizaciones. Buenos Aires: Granica.
- Araque-Jaimes, D. L., Sánchez-Esteba, J. M., & Uribe-R, A. F. (2017). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos. *Estudios Gerenciales*, 33(142), 95-101.
- Arbelaez, D. C., Castillo, E. M. E., & Licona, J. M. (2017). Endomarketing. *Revista Cultural Unilibre*.
- Argenti, P. (2007). Strategic corporate communication. Tata McGraw Hill.
- Bansal, H.S., Mendelson, M.B. y Sharma, B. (2001). The impact of internal marketing activities on external marketing outcomes. *Journal of quality management*, 6, 61-76.
- Betancur, S. C. (2019). Endomarketing y aprendizaje organizacional: una herramienta para la gestión. *NOVUM*, 2(9), 184-196.
- Berry, L., & Parasuraman, A. (1991). Marketing services: Competing through quality. New York: Free Press.
- Brandolini, A., González-Frígoli, M. & Hopkins, N. (2008). Comunicación interna: claves para una gestión exitosa. La cruzía ediciones. ISBN: 978-987-601-57-3.
- CEPAL. (2005). Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf
- Chiavenato, I. (2017). Gestión del talento humano. Bogotá: McGraw-Hill.
-

Córdoba. (2017) Investigación cualitativa

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3556/Investigación%20cualitativa.pdf>

Da Dalt de Mangione, E y Difabio de Anglat, H (2002). Asertividad y su relación con los estilos educativos familiares. Interdisciplinaria: Revista de Psicología y Ciencias afines, 19(2), 119-140.

Da Silva, D (2021). ¿Qué es un cliente interno y cómo mejorar su satisfacción?

<https://www.zendesk.com.mx/blog/cliente-interno-que-es/#:~:text=El%20cliente%20interno%20es%20quien,puede%20adquirir%20productos%20con%20descuento.>

Departamento Nacional de Planeación - DNP. (2016) Documento Guía del módulo de capacitación virtual en Teoría de Proyectos. Dirección de Inversiones y Finanzas Públicas.

https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Inversiones%20y%20finanzas%20pblicas/MGA_WEB/Documento%20Base%20Modulo%20Teoria%20de%20Proyectos.pdf

Ferrell, O. C. y Hartline, M. D. (2012). Estrategia de marketing (5a. ed.). Cengage Learning.

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. En: Revista Cuadernos de Administración. 25 (42): 43-61.

González, A. E. (2015). La importancia del marketing interno en las organizaciones. Clase gerencial RME.

Hernández, Fernández, y Baptista (2006) Capitulo III Marco metodológico

Hernández, Fernández y Baptista Metodología de la Investigación, p. 7



- Jiménez, P. A. F. (2009). Operativa del marketing interno: propuesta de modelo de endomarketing. *Perspectivas*, (23), 189-231.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México: Pearson.
- Lagos, Y. M. J. U. K. (2020). Eficiencia, eficacia y efectividad en los proyectos, universidad cooperativa de Colombia facultad de ingenierías programa de ingeniería industrial Neiva 2020.
- Martínez Guillén, M. D. C. (2012). *Calidad total y marketing interno*. Ediciones Díaz de Santos.
- Martínez, C. (2018). *Investigación descriptiva: definición, tipos y características*.
- Niño, V. (2007). *Competencias en la Comunicación, hacia las prácticas del discurso*. Ecoe Ediciones.
- Project Management Institute – PMI. (2008). *Guía Project Management Body of Knowledge (PMBOK)*. 7a Edición.
- Ríos, E., Páez, H. & Barbos, J. (2020). *Estrategia de comunicación: diseño, ejecución y seguimiento*. REDIPE. ISBN: 978-1-951198-46-6.
- Rodríguez Artola, R. M., Tortosa Edo, V. y Moliner Tena, M. Á. (2014). *Marketing interno: cómo lograr el compromiso de los empleados*. Madrid, Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.
- Rodríguez Artola, R. M., Tortosa Edo, V. y Moliner Tena, M. Á. (2014). *Marketing interno: Cómo lograr el compromiso de los empleados*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.
- Rojas-Lobo, P. (2011). La comunicación interna: Una herramienta para generar pertinencia y aumentar la productividad en las organizaciones. *Revista nacional de administración*. 2 (2), p.101-128.<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/375>.
- Ruiz, L. I. (2016) *Diseño de un modelo de marketing interno aplicado a una pequeña empresa*
-

Salgado, M. (2019) Muestra Probabilística y no probabilística

http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/108928/secme10911_1.pdf?sequence=1#:~:text=El%20muestreo%20por%20conveniencia%20es,convenientemente%20disponibles%20para%20el%20investigador.

Sánchez Hernández, I. (2008). Marketing interno para innovar en servicios. Delta Publicaciones.

Tejero. (2021). Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario

<https://ruidera.uclm.es/server/api/core/bitstreams/fdf77886-6075-453a-b7cc-731232b56e77/content>



Datos De Registro De Consultores Del Proyecto

Datos de Registro de Investigadores	
Nombre Estudiante 1	Constanza Osorio Pinzón
Enlace CvLAC	https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0002192243
Enlace ORCID	https://orcid.org/0009-0005-4440-8301
Enlace Google académico	https://scholar.google.es/citations?user=ZUIakxkAAAAJ&hl=es
Facultad	Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.
Programa/Dpto/ Instituto	Maestría en Gerencia del Talento Humano
Nombre Estudiante 2	Yenny Maritza Ortega Moyano
Enlace CvLAC	https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0002191892
Enlace ORCID	https://orcid.org/0009-0007-9675-8447
Enlace Google académico	https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=9d5XUxAAAAAJ&view_op=list_works&sortby=title
Facultad	Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.
Programa/Dpto/ Instituto	Maestría en Gerencia del Talento Humano
Nombre director Consultoría	Juan Carlos Osma Roza

Enlace CvLAC	https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001603836
Enlace ORCID	https://orcid.org/0000-0002-9446-6623
Enlace Google académico	https://scholar.google.es/citations?user=T2EhxA AAAAJ&hl=es
Facultad	Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.
Programa/Dpto/ Instituto	Maestría en Gerencia del Talento Humano



Anexos

Anexo A-Matriz FODA -DOFA



Nota: Construcción propia, 2024

Anexo B – Informe de investigación de mercados (Cliente interno)

Ficha técnica:

Tipo de investigación:

Se utilizará una investigación descriptiva la cual se enfoca en detallar las características de la población que se estudia, según (Martínez, 2018) el tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes.

Según, Hernández, Fernández, y Baptista (2006), otra descripción de la investigación descriptiva dice que la presentación de la información tal cual es, indicando cuál es la situación en el momento de la investigación analizando, interpretando, imprimiendo, y evaluando lo deseado.

Enfoque de la investigación:

Se utilizará un enfoque de tipo cualitativo el cual se enfoca en lo subjetivo el cual trata de comprender el comportamiento humano y las razones que determinan esta conducta, según Hernández, Fernández y Baptista, "el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación" (2010, Metodología de la Investigación, p. 7).

Otros autores mencionan el enfoque cualitativo “estudia la realidad en su contexto natural tal como se suceden los fenómenos, tomando e interpretando la realidad de acuerdo con las personas implicadas” (Blasco y Pérez .2007).

Las características principales del enfoque cualitativo son:

- Inductivo desarrollado a partir de los datos recolectados
- Se utilizan diversos instrumentos y técnicas de recolección de datos para estudiar la realidad.
- El contexto y las personas que hacen parte del estudio son lo más importante
- Se usan instrumentos de recolección de datos no estandarizados
- El proceso de indagación es flexible

Población.

Para el presente estudio se tomará como objeto de estudio los trabajadores de la empresa Opticentro Internacional SAS conformado por 250 trabajadores información brindada por el área de recursos humanos de la empresa de acuerdo su estructura organizacional.

Muestreo:

Se utilizará un muestreo no probabilístico por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo con la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular. Salgado (2019).



Muestra:

Se toma como muestra a 50 trabajadores de la empresa Opticentro Internacional SAS.

Técnica de recolección de información:

Se usa una entrevista semiestructurada que recolecta datos de los entrevistados a través de preguntas abiertas, pero no hay redacción exacta ni orden de exposición según Tejero (2021), para lo que se utiliza un instrumento del consultorio de talento humano del Politécnico Gran Colombiano, validado antes.

A continuación, se presenta el instrumento aplicado:

Fecha:

Nombre:

Cargo:

1. Al buscar un empleo ¿Qué necesidades busca satisfacer, como persona y como trabajador?
2. Luego de ingresar a trabajar ¿Qué necesidades ha logrado satisfacer como persona y como trabajador?
3. Cuáles son los aspectos para destacar de la empresa que logran satisfacer sus necesidades como trabajador?
4. Analizando las condiciones donde desarrolla su trabajo (Instalaciones, recursos físicos, tecnológicos, entre otros), ¿Cómo han favorecido o perjudicado su desempeño laboral? Justifique su respuesta.

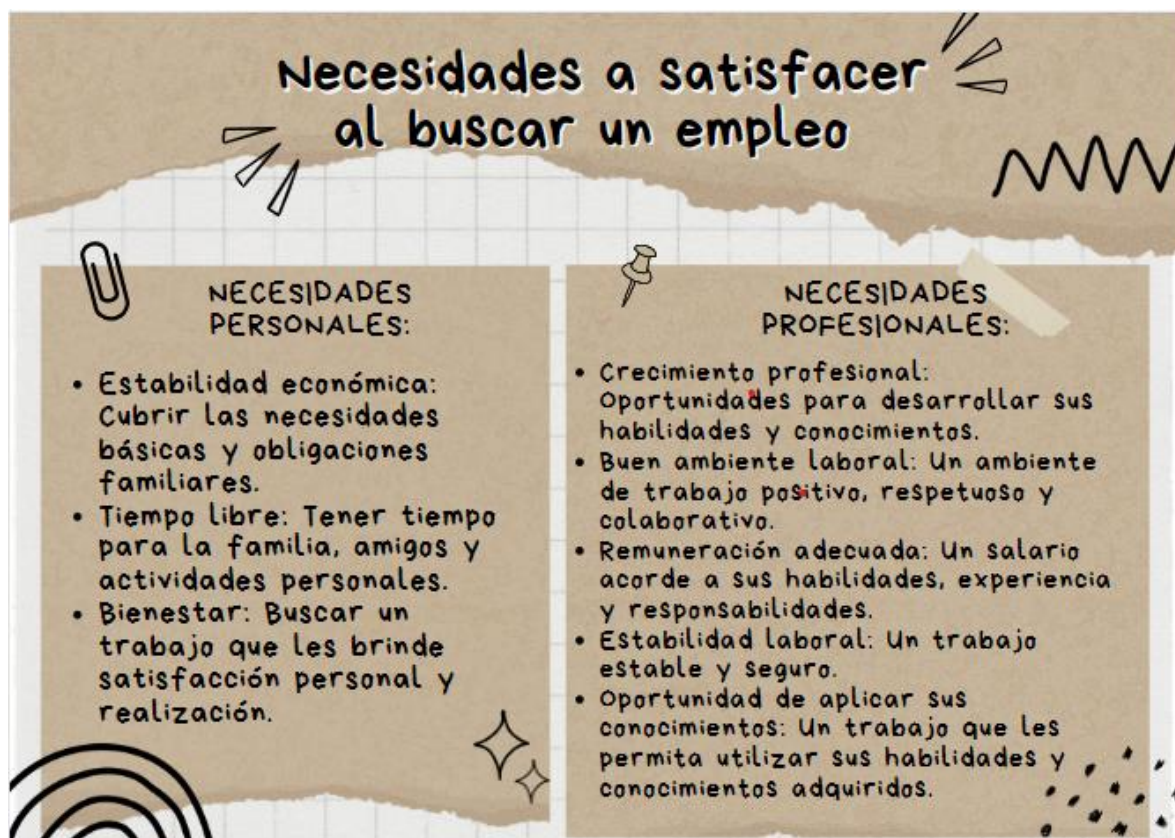


5. Cómo podría describir sus relaciones con compañeros de su misma dependencia y que oportunidades de mejora podría recomendar?
6. Cómo funciona la comunicación y atención de requerimientos entre dependencias y que oportunidad de mejora hay?
7. En qué aspectos considera deben mejorar los líderes de las diferentes áreas con el propósito de fomentar la atención al cliente interno?
8. Cómo la empresa contribuye al desarrollo profesional de su talento humano?
9. Si tuviera que hablar de su empresa como trabajador ¿Qué podría decir?
10. Qué características debería tener la empresa de sus sueños para trabajar?



Resultados

1. Necesidades más comunes que satisfacer, personales, como profesionales en un empleo:



Fuente: investigación de mercados cliente interno 2024

Las personas buscan un empleo que les permita satisfacer sus necesidades personales y profesionales. Las empresas deben interesarse en conocer las necesidades de sus empleados para poder ofrecerles un trabajo que les satisfaga, se deben enfocar en crear un ambiente de trabajo positivo, que ofrezca oportunidades de crecimiento y desarrollo, y a su vez les brinde una remuneración justa y competitiva, de esta manera pueden tener una mayor probabilidad de atraer y retener a los mejores talentos. Un buen equilibrio entre la vida laboral y personal es importante para el bienestar de los empleados y la productividad de las empresas.

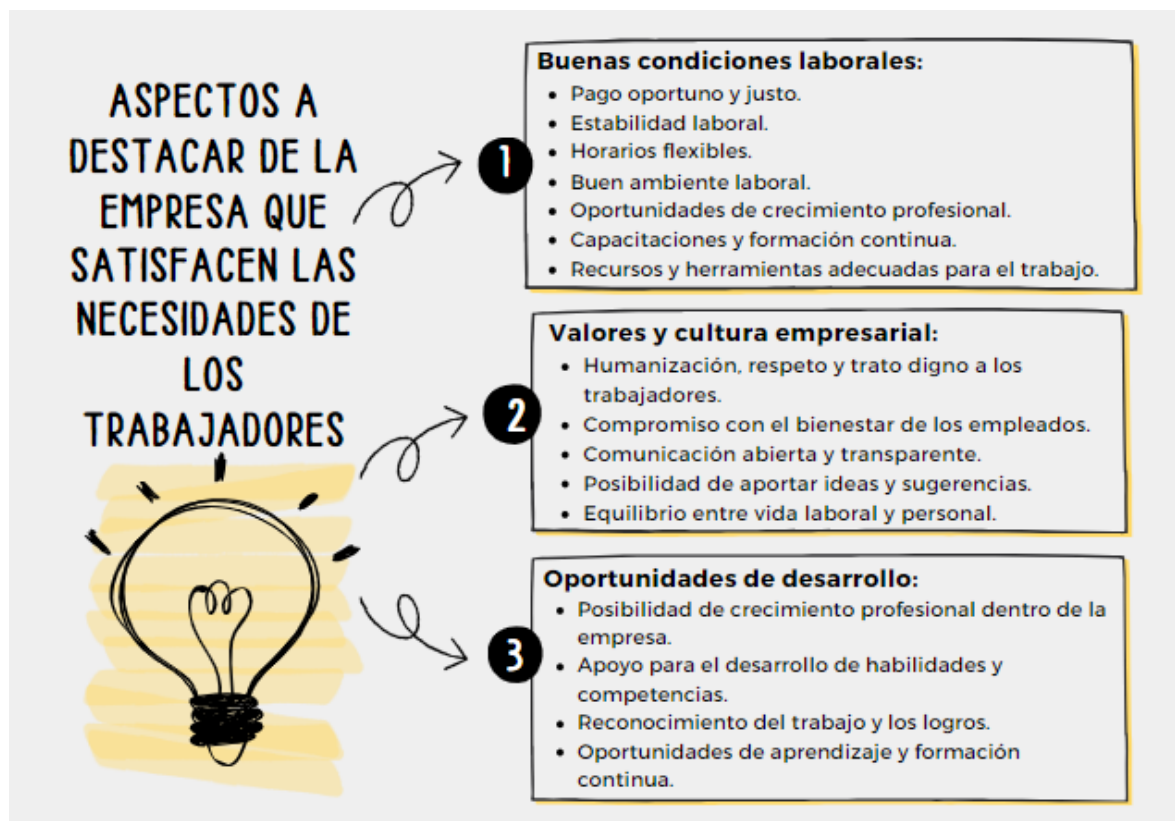
2. Necesidades satisfechas luego de ingresar a trabajar:



Fuente: investigación de mercados cliente interno 2024

Para las personas la satisfacción laboral es un factor importante en su bienestar y encontrar un trabajo que satisfaga estas necesidades puede contribuir a una mayor calidad de vida. Hoy en día es importante lograr identificar cuáles son las necesidades personales y profesionales que desean satisfacer para poder enfocarse en la búsqueda de empresas que cumplan estas necesidades por lo cual al realizar la encuesta se identificó que la mayoría de las personas mencionaron que tras entrar a un trabajo que les permita satisfacer sus necesidades han mejorado su calidad de vida y se sienten reconocidos.

3. Aspectos a destacar de la empresa que satisfacen las necesidades de los trabajadores:



Fuente: investigación de mercados cliente interno 2024

Para los empleados encontrarse satisfechos en su lugar de trabajo es importante ya que influye en su bienestar aportando a la productividad de la organización. Al sentirse valorados, respetados y reconocidos por la empresa para la cual trabajan y tener la oportunidad de crecimiento dentro de la misma se activa la productividad al ejecutar sus funciones lo que los lleva a verse más comprometidos con la empresa sin afectar su calidad de vida.

Los empleados que respondieron a la pregunta mencionaron varios aspectos que los hacen sentir satisfechos como trabajadores. Llevándonos a concluir que las empresas que se enfocan en crear un ambiente laboral positivo ofreciendo oportunidades de crecimiento y

desarrollo demostrando así que valoran a sus empleados tienen una mayor probabilidad de tener un talento humano satisfecho y productivo.

4. Las condiciones de trabajo y su impacto en el desempeño laboral



Fuente: investigación de mercados cliente interno 2024

Hoy en día es importante tanto para las empresas como para los trabajadores contar con las condiciones de trabajo adecuadas ya que esto influye en el desempeño laboral, al contar con un espacio que les brinde comodidades como instalaciones adecuadas, implementos necesarios, tecnología de vanguardia, les ayuda a generar mayor productividad dentro de la organización, y compromiso con la misma de esta forma la empresa se convierte en un lugar ideal para trabajar. Si por el contrario estas condiciones no son satisfechas por la empresa la motivación, desempeño laboral, y calidad de vida de los empleados disminuye e impacta en la productividad de la empresa.

Las empresas que se interesan y preocupan por mantener un espacio adecuado para sus empleados que cumplan con condiciones favorables atraen talentos que aportan a su productividad y éxito.

5. Las relaciones con compañeros de trabajo y oportunidades de mejora:



Fuente: investigación de mercados cliente interno 2024

Las empresas pueden implementar diversas estrategias para mejorar las relaciones entre los compañeros de trabajo, como:

- Fomentar la comunicación: Organizar reuniones de equipo, crear canales de comunicación efectivos y promover el diálogo abierto.
- Actividades de integración: Implementar actividades socioculturales y trabajo en equipo con la finalidad de realizar integración entre sus colaboradores y estableciendo relaciones sinceras y duraderas.

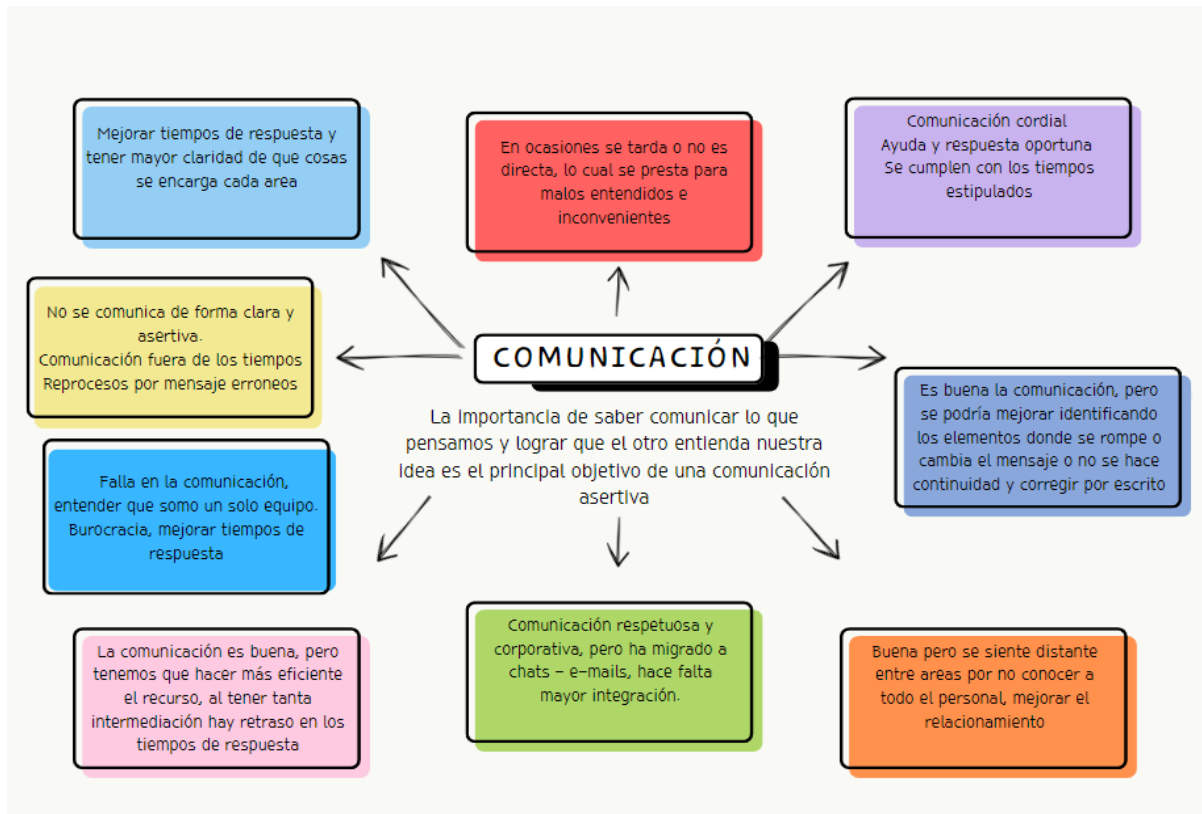
- Manejo de inteligencia emocional: Capacitar a los empleados en el reconocimiento, manejo y transformación de las emociones concientizándolos en generar relaciones basadas en comunicación asertiva.
- Resolución de problemas: Capacitar a los empleados de manera constructiva en resolución de conflictos.
- Reconocimiento: Realizar constante reconocimiento dentro de los equipos fortaleciendo y aumentando la motivación de los empleados para trabajar en equipo.

Las relaciones laborales entre compañeros de trabajo impactan significativamente el desempeño laboral, bienestar y satisfacción de estos. El gran reto para las empresas es lograr que las relaciones entre compañeros de trabajo, aunque sean complejas y que dependen de factores como la personalidad, la cultura organizacional, y las condiciones de trabajo llevando a las empresas a considerar estos factores implementando estrategias para desarrollar mejores relaciones entre los compañeros fomentando un buen ambiente laboral para el éxito de la empresa.

6. Funcionamiento de la comunicación y atención de requerimientos entre áreas y oportunidades de mejora.

Se evidencia que la comunicación es buena, pero puede tener mejoras en la forma de comunicar e informar, hay falla cuando se crean reprocesos porque el mensaje no se comunica de forma asertiva una oportunidad de mejora es saber hablarles a las personas porque no todos tienen el mismo temperamento y es más compleja la comunicación, es importante considerar que hay que escuchar para entenderlo de forma clara.





Fuente: investigación de mercados cliente interno 2024

No hay un proceso efectivo y claro se recomienda que los todos los empleados tomen cursos de comunicación asertiva esto permitirá generar una comunicación más efectiva entre áreas reduciendo los reprocesos.

7. Aspectos que deben mejorar los líderes de las diferentes áreas para fomentar la atención al cliente interno.

Se evidencia que se debe trabajar en formar líderes en lugar de jefes, es importante que trabajen en la comunicación, en no personalizarse en los comentarios que llegan, no reconocen a los empleados, realizar retroalimentación continua, y los líderes deben pensar en su cliente interno, ya que este le ayuda a crecer.



Fuente: investigación de mercados cliente interno 2024

Es importante para los equipos de trabajo contar con líderes que los inspire y que sean un ejemplo para seguir; el liderazgo hace parte de cada persona y lograr desarrollar habilidades blandas les permite generar un mayor compromiso.

8. La empresa contribuye al desarrollo profesional de su talento humano

Para los equipos de trabajo es importante tener una constante capacitación y tiempo para asistir, los empleados están satisfechos y reconocen que la empresa les ha brindado muchas formas, pero les gustaría que se hicieran más seguidos estas entrevistas y se aplicaran las propuestas evidenciadas en los resultados y que se apliquen dentro de la organización.



Fuente: investigación de mercados cliente interno 2024

Lograr que la empresa se interese en el desarrollo de su talento humano le brinda oportunidades de crecimiento personal y profesional a sus trabajadores y otorgando los espacios para que los trabajadores se continúen formando. La variedad en los temas de capacitaciones es importante y si se realiza en habilidades blandas les permitirá a los empleados generar destrezas y mejores resultados en el desarrollo de sus actividades diarias.

9. Percepción de la empresa como trabajador.

Los empleados perciben a la empresa, que es una buena empresa para trabajar, que en todas las organizaciones debe mejorar la comunicación de líderes a sus equipos de trabajo, mejorar los implementos entregados para funciones, crear incentivos enfocados a fechas

especiales que aportan al salario emocional de los empleados, ven a la empresa como un lugar estable, y como parte de su familia.



Fuente: investigación de mercados cliente interno 2024

Identificar las formas en como empresa le podemos brindar a nuestros trabajadores es importante ya que es la mejor herramienta para aplicar mejoras y satisfacer las necesidades del cliente interno, estableciendo estas mejoras como plan de bienestar, plan de endomarketing ayuda a incrementar la marca de la organización dentro de los empleados.

10. Características debería tener la empresa de sus sueños para trabajar.

Se evidencia que lo principal para el cliente interno es que la organización cuente con un buen plan de bienestar, plan de endomarketing, buena infraestructura y un constante reconocimiento a sus empleados en la realización de sus funciones diarias, generando motivación

y que, si están cumpliendo con sus funciones, la retroalimentación constante les permitirá comenzar a fortalecer y mejorar las falencias.



Fuente: investigación de mercados cliente interno 2024

Una buena infraestructura y actualización tecnológica le permite al empleado desarrollar sus actividades en un buen ambiente y sentirse como en casa.



Anexo C. Elementos clave identificados

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas al cliente interno identificamos los siguientes factores y porque es importante tenerlos en cuenta dentro de la empresa para implementar el plan de endomarketing

1. Ambiente Positivo:

El ambiente positivo en el trabajo se refiere a un entorno laboral en el que prevalecen emociones positivas, relaciones saludables, comunicación abierta, reconocimiento y motivación, entre otros aspectos. Un buen ambiente laboral influye en la satisfacción laboral, productividad, creatividad, compromiso y retención de personal por lo cual se ve afectado directamente la forma en la que los empleados desempeñan sus funciones y su relacionamiento, un ambiente laboral positivo influye en la satisfacción laboral de los empleados, el clima laboral que se mantiene dentro de la organización, la productividad de sus empleados e influenciar en la creatividad y el trabajo en equipo.

Para lograr un ambiente positivo dentro de la organización es importante lograr generar en los empleados una satisfacción laboral, un buen manejo de su clima laboral, aumentando la productividad, creatividad e impulsando el trabajo en equipo por lo cual es importante que la empresa se enfoque cumplir estos objetivos para tener una retención de personal exitosa.

2. Bienestar:

Según Ignacio Fernández: “Es la capacidad de una organización para ofrecer y facilitar a sus colaboradores las condiciones y procesos de trabajo que permitan el despliegue de sus fortalezas individuales y grupales, para conducir el desempeño hacia metas organizacionales sustentables y sostenibles, construyendo un activo organizacional intangible difícilmente imitable.” (2015, Felicidad Organizacional).

Por lo anterior el bienestar en una empresa se puede ver reflejado a través de:

- La productividad
- Menor rotación de personal
- Mejor clima laboral
- Mayor satisfacción del cliente externo
- Satisfacción del cliente interno

En conclusión, el bienestar influye de manera importante en la productividad, rotación de personal, en el ambiente laboral, en cómo se ve influenciado tanto el cliente interno como el externo generando beneficios no solo para la empresa sino también para sus empleados. Por lo tanto, es importante que las empresas promuevan el bienestar de sus empleados dentro de sus políticas y estrategias empresariales apoyados en el área de talento humano.

3. Buen Ambiente Laboral

El clima laboral, se compone de un gran número de factores, tanto físicos como emocionales, que inciden en el comportamiento y desempeño de los integrantes del equipo de trabajo (García, 2009). Por lo anterior es importante relacionar que cada uno de los factores que influyen dentro de la empresa son importantes para mejorar:

- Productividad
- Satisfacción de los empleados
- Retención del talento
- Clima de trabajo

En conclusión, el clima laboral es un factor importante para el buen funcionamiento de una empresa, por lo cual las empresas que cuidan y se interesan en el bienestar y satisfacción de



sus empleados generaran mayores posibilidades para alcanzar sus objetivos y mantener su competitividad en el mercado.

4. Comunicación Asertiva

Según Anglat 2002 Es la habilidad con la que los seres humanos contamos al momento de expresar nuestras ideas, pensamientos, opiniones, sentimientos, creencias, en circunstancias interpersonales, de manera directa, honesta, efectiva, y adecuada, sin que se genere agresividad o ansiedad (p.119). Por lo anterior uno de los principales factores para el desarrollo de un buen trabajo en equipo es la comunicación asertiva permitiendo el desarrollo de relaciones saludables y productivas dentro de la empresa alguno de los factores que aporta la comunicación asertiva son:

- Mejora la colaboración
- Evita malentendidos
- Fomenta la confianza
- Promueve la resolución de problemas.
- Mejora el clima laboral

En resumen, la comunicación asertiva es primordial dentro de los equipos de trabajo cuando se fomenta la colaboración, se evitan conflictos, se construye confianza, se promueve la resolución de problemas y se mejorar el clima laboral.

5. Buenas Condiciones Laborales

En la actualidad los empleados buscan empresas que les brinden buenas condiciones laborales no solamente temas salariales con los cambios generados por la pandemia COVID19 se ha visto que aspectos como el clima laboral, el equilibrio entre vida personal y laboral, desarrollo profesional y personal, son importantes para la atracción y retención de personal:

- Mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados
- Atracción de talento:
- Retención de talento:
- Mejora el clima laboral
- Contribuye a la reputación de la empresa

Por consiguiente, las buenas condiciones laborales que pueda ofrecer una empresa a sus empleados serán la clave para retener y atraer talento en una empresa. Ofreciendo un ambiente de trabajo positivo y estimulante, de esta forma las organizaciones crean el ambiente adecuado para el crecimiento y el desarrollo profesional de sus empleados, traduciéndolo en beneficios para ambas partes.

6. Crecimiento Personal

Los cambios que se presentan en torno a como se realizan las funciones laborales llevan a los empleados a buscar formas en las que su crecimiento personal se convierte en parte importante de su vida. Al trabajar en una empresa, el crecimiento personal tiene un impacto significativo en su desempeño laboral y éxito profesional. Algunos de los factores que influyen en el crecimiento personal dentro de las empresas son:

- Mejora del rendimiento laboral
- Desarrollo de habilidades blandas
- Mayor capacidad de adaptación y resiliencia
- Mejora de las relaciones interpersonales

En conclusión, el crecimiento personal es importante para que los empleados se sientan satisfechos trabajando en un lugar donde le pueden dar prioridad a su crecimiento personal como



el laboral aumentando su nivel de satisfacción. Por lo cual, es importante que los empleados y las empresas animen y apoyen el crecimiento personal de sus colaboradores como parte integral de su desarrollo profesional y personal.

7. Crecimiento Profesional

El crecimiento profesional es un pilar fundamental en la relación entre empleado y empresa, pues ambos obtienen ventajas significativas de este proceso. Las empresas al invertir en el crecimiento profesional no solo se benefician ellas también los empleados de manera individual. Al adquirir nuevas habilidades y conocimientos, los empleados se empoderan de forma más eficiente y efectiva.

Para los empleados lograr un crecimiento profesional dentro de la organización donde se encuentran vinculados los lleva a sentir un compromiso con la empresa y desarrollar una mejor satisfacción laboral.

Por lo cual es importante el crecimiento profesional no solo para los empleados también para las empresas, donde estas al invertir en el desarrollo de sus empleados crean una cultura de aprendizaje constante dándole un mayor valor a sus productos y servicios enfocándose en ser el lugar ideal para atraer talentos nuevos.

En resumen, el desarrollo continuo de los colaboradores es fundamental para que tanto ellos como la empresa prosperen invertir en capacitación es clave para el crecimiento de ambas partes. El crecimiento de los empleados y de la empresa van de la mano. Por eso, las empresas deben fomentar el desarrollo profesional de sus colaboradores.

8. Equilibrio entre Vida Laboral y Personal

Actualmente, con los cambios presentados en todas las organizaciones con los cambios de forma trabajada, algunos trabajando remota, otros híbrida y algunos continúan con el trabajo

presencial, se vio la necesidad de un equilibrio entre la vida laboral y la personal. Las empresas al lograr involucrarse junto con los empleados en el desarrollo de este equilibrio se obtienen los siguientes beneficios:

- Mejora la salud física, mental, emocional y espiritual.
- Aumenta la productividad
- Mejora las relaciones personales
- Fomenta el desarrollo personal.
- Aumenta la satisfacción laboral.
- Reduce la rotación laboral.

Por lo anterior, Un individuo realizado en todos los aspectos de su vida se convierte en un activo importante y valioso para cualquier organización. Al fomentar un ambiente laboral que permita a los empleados desconectar y recargar energías, las empresas invierten en su capital humano y se convierten en los lugares perfectos para trabajar.

9. Estabilidad Económica y Estabilidad Laboral

Un entorno laboral que promueve la estabilidad económica es esencial para motivar a los empleados y fortalecer su vínculo con la empresa. Cuando los colaboradores se sienten valorados y seguros en su puesto, su desempeño se ve significativamente potenciado.

Para los empleados es importante contar con una estabilidad económica que les permita desarrollar su profesión de manera constante, enfocándose en su crecimiento personal y profesional. Las empresas al brindarle estabilidad a sus empleados hacen que estos se enfoquen en realizar sus actividades laborales de forma constante e incrementando la productividad y su compromiso hacia la empresa.



Sin embargo, la rotación de personal y las altas tasas de desempleo en el país impactan negativamente la retención de personal para las empresas, generando un alto costo en la contratación, capacitación de nuevos empleados afectando la productividad de la empresa y del clima laboral, por consiguiente, es importante para las empresas ofrecer las mejores condiciones laborales como estabilidad, flexibilidad, instalaciones adecuadas, motivando a sus empleados para continuar en la empresa.

Garantizar la estabilidad económica y laboral de los empleados no solo incrementa su satisfacción y compromiso, sino que también fomenta un sentido de pertenencia hacia la empresa, reduciendo significativamente la tasa de rotación de personal y los costos asociados a este proceso.

10. Instalaciones Adecuadas

Las instalaciones de una empresa desempeñan un papel importante en el bienestar y desempeño de sus colaboradores. Al encontrarse en un espacio adecuado que contribuya a mejorar la eficiencia, clima laboral, imagen corporativa, productividad y que garantice la seguridad de los empleados generando un mayor rendimiento dentro de la empresa.

Poder brindar unas instalaciones adecuadas es importante tanto para la empresa como para los empleados algunas de las ventajas con las que deben de contar las empresas es generar espacios para disfrutar de los tiempos libres, comodidad, también deben de aportar en diseño y ergonomía cumpliendo con los lineamientos de salud en el trabajo. Razón por la cual llevara a los empleados a sentirse como en casa dentro de su lugar de trabajo al ser un lugar donde se pasa la mayor parte del tiempo.

11. Oportunidad Para Aplicar Conocimientos



Parte de la gestión del talento humano dentro de las organizaciones es implementar planes de carrera que le permitan a los empleados crecer dentro de la empresa, pero para que la implementación de estos planes basados en los objetivos que se plantea cada empleado es importante que la empresa y los equipos de trabajo les permitan a los empleados poner en práctica sus conocimientos generando confianza, asertividad en la toma de decisiones aportando a la productividad de la empresa.

Sin embargo, cuando esta oportunidad no se brinda a los empleados el estado de ánimo comienza a disminuir afectando el clima laboral, la productividad, e influyendo en la rotación de personal dificultando la retención de personal, por lo cual es importante generar una comunicación efectiva entre los equipos de trabajo para fortalecer los valores de la empresa.

12. Reconocimiento

El reconocimiento es una inversión en el futuro de la empresa. Al motivar a nuestros empleados a alcanzar su máximo potencial, estamos asegurando el éxito a largo plazo. Celebrar los triunfos, grandes o pequeños, es la mejor manera de encender la llama de la motivación en nuestros colaboradores. Cuando los empleados se sienten reconocidos, su compromiso con la empresa se multiplica.

Reconocer a los empleados a través de bonificaciones, salario emocional, crecimiento profesional, reconocimientos públicos a través de comunicados dentro de la organización, lo principal de los reconocimientos y para que generen el impacto deseado deben basarse en los principios y políticas de la compañía teniendo en cuenta el estado de ánimo de los empleados a través de encuestas de nivel de satisfacción.

Las empresas que realizan constante reconocimiento a sus empleados generan confianza y seguridad, incentivándolos a sentirse motivados, comprometidos, y aumentando su

productividad, los empleados al sentirse reconocidos no solo por la empresa también por sus compañeros lo que genera un buen clima laboral .

13. Recursos Físicos Suficientes

Al igual que la infraestructura es importante para el desarrollo y trabajo en un ambiente adecuado es importante que las empresas también les brinden los recursos físicos necesarios mejorando la productividad y calidad del trabajo que ejecutan algunos beneficios son:

- Aumento de la productividad
- Reducción de estrés
- Mejora de la calidad del trabajo.
- Fomento de la creatividad y la innovación.

En conclusión, proporcionar recursos físicos necesarios dentro del lugar de trabajo es vital para mejorar la calidad laboral de los empleados, beneficiando a los trabajadores, a la empresa, generando un impacto positivo en la productividad y el éxito dentro de la organización.

14. Respeto

Un ambiente de trabajo donde reina el respeto es sinónimo de productividad y bienestar. La confianza, la comunicación abierta y la colaboración son frutos directos de un trato respetuoso entre todos los miembros del equipo.

El respeto en una empresa se evidencia en múltiples acciones, como tratar a todos los colaboradores con la misma consideración, sin importar su cargo. Basados en la escucha activa de las ideas aportadas por los empleados sin emitir juicios de valor respetando los diferentes puntos de vista. Un ambiente de trabajo donde prime el respeto construye relaciones formadas en la comunicación honesta y abierta.



Parte del respeto es reconocer los logros de los compañeros y los propios aportando al trabajo en equipo, parte de los beneficios que genera el respeto dentro de las organizaciones es mejorar la productividad, un buen ambiente de trabajo, relaciones reales, aportando a disminuir la rotación de personal. Por lo cual el respeto debe de ser uno de los valores que reflejen la imagen de la empresa y de sus colaboradores.

15. Satisfacción Personal

La satisfacción laboral es un pilar tanto para el trabajador como para la organización. Un empleado contento se convierte en un auténtico promotor de la empresa. Los empleados satisfechos son los mejores embajadores de marca. Su compromiso y lealtad se traducen en una mayor promoción de la empresa.

Por lo anterior los empleados que se sienten satisfechos con la empresa en la que trabajan comienzan a compartir su nivel de satisfacción con sus familiares, amigos y conocidos, generando un impacto positivo en la imagen de la empresa, creando nuevos vínculos con posibles clientes, y proveedores. Por lo anterior el empleado también se siente valorado, convirtiéndose en un empleado comprometido, productivo aportando no solo a su crecimiento personal, crecimiento laboral, crecimiento de la empresa.

Cuando los empleados se sienten orgullosos del lugar donde trabajan se convierten en la mejor forma de crear publicidad para la empresa y atraer nuevos talentos, e influir en el desarrollo de un buen clima laboral, motivación e integración aportando valor agregado a la organización.

La permanencia de los empleados dentro de la organización se ve reflejada en el bienestar con el que ellos cuentan permitiéndoles sentirse realizados dentro de la organización por lo cual al sentirse cómodos refleja que la retención de personal implementada por el área de

recursos humanos esta rindiendo sus frutos contribuyendo a la satisfacción personal, laboral, mental impactando positivamente en la salud y vida personal de los empleados.

En síntesis, la conexión emocional que los empleados establecen con la empresa, fomentada por la satisfacción personal, los motiva a convertirse en embajadores de marca, lo que impacta positivamente en los resultados del negocio

16. Tecnología Actualizada.

La incorporación de nuevas tecnologías en el entorno laboral está generando un cambio radical en las formas de trabajar.

Por lo cual es importante que las empresas actualicen su tecnología constantemente e implementar nuevas formas de utilizar estas tecnologías para evitar procesos repetitivos facilitando la ejecución de las labores a sus empleados a través de software de gestión documental, manejo de bases de datos, aportando a la eficiencia y productividad de la empresa.

Gracias a herramientas de comunicación como el email, chats, video conferencias, la comunicación entre los empleados han ido evolucionando con la implementación del trabajo desde casa aportando a los proyectos a través de la colaboración conjunta de los equipos de trabajo.

Otras ventajas que brinda la tecnología a las empresas es la amplia oferta de cursos de capacitación en diferentes áreas, apoyando al crecimiento de las personas el cual pueden aplicar dentro de las organizaciones. La automatización de procesos repetitivos permite que se pueda realizar análisis mas eficientes de la información, disminución en los tiempos de ejecución de las



funciones creando espacios para el desarrollo de la creatividad y análisis de los empleados dentro de las funciones realizadas.

La tecnología actual es necesaria para optimizar los procesos y aumentar la productividad laboral. Estas herramientas tecnológicas permiten a los empleados concentrarse en tareas estratégicas y creativas, permaneciendo al día en un entorno laboral dinámico, facilitando el acceso a la información actualizada, también automatizando tareas rutinarias, creando tiempo para actividades que generen un valor agregado a la organización.

En consecuencia, las empresas deben priorizar la inversión en tecnología para fomentar el crecimiento profesional de sus colaboradores y garantizar su competitividad en el mercado.

17. Tiempo Libre

Hoy en día con los cambios que se generan dentro de las organizaciones se ha visto la necesidad de crear flexibilidad en las jornadas laborales a partir de políticas que influyan y contemplen el descanso de sus colaboradores el cual pueden utilizar para su desarrollo personal, desarrollo de su vida personal, bienestar mental, emocional y físico, compartiendo tiempo con sus familias.

También se pueden generar momentos de descanso dentro de la jornada los cuales se pueden aprovechar en actividades que fomente la integración con sus compañeros de trabajo. Un café, un libro o un poco de música pueden ser aliados perfectos para desconectar. Incluso, se pueden incorporar prácticas como el ejercicio o la meditación para recargar energías.

Cuando finaliza la jornada laboral los empleados dedican su tiempo a realizar actividades que les permitan conectar con sus familiares, amigos como: practicar algún deporte, ir al cine, cocinar, jardinería por lo cual se convierte en un tiempo valioso para ellos.



Sin embargo, el tiempo libre que pueden disfrutar dentro de su jornada laboral es reducido y se enfoca en relajación, pausas activas, actividades cortas, como ir por un café, al generar esta diferencia de efectividad de descanso es importante para las empresas contar con espacios adecuados que permitan desarrollar estas actividades aportando a su bienestar y el de la empresa.

18. Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo es un factor determinante para alcanzar los objetivos organizacionales, ya que fomenta la innovación y el compromiso de los empleados, ya que influye de manera significativa en varios aspectos:

Mejora la eficiencia: Facilitando la realización de las actividades en menos tiempo y de manera más eficiente.

Fomentar la creatividad e innovación: Creando equipos diversos donde cada uno comparta sus ideas, experiencias, opiniones, habilidades, creando ideas con enfoque creativo resolviendo problemas y mejorando procesos.

Aumento de la productividad: Creando equipos de trabajo eficientes enfocados en cumplir objetivos se pueden lograr resultados eficientes cumpliendo las metas establecidas diversificando las funciones individuales para lograr el mismo objetivo.

Motivación: Cada empleado aporta de forma individual sus ideas y al sentirse tenidos en cuenta aumentan su satisfacción creando un ambiente donde los principales objetivos son el apoyo, compañerismo, compromiso de cada uno de los miembros del equipo de trabajo.

Habilidades blandas: el trabajo en equipo permite que cada uno de los integrantes del equipo desarrollen sus habilidades blandas como el liderazgo, escucha activa, comunicación



asertiva, y gestión del tiempo aportando al aumento de la productividad y a cumplir con los objetivos organizacionales.

Resiliencia: Esta se activa en el equipo cuando cada uno de sus integrantes logra identificar las habilidades blandas en las cuales poseen mayor fortaleza permitiendo superar inconvenientes que se presenten durante la ejecución de sus funciones, fortaleciendo su habilidad de trabajo en equipo para afrontar cualquier situación que se presente.

Comunicación: Lograr que esta fluya dentro de los equipos permite que el trabajo se realice de forma sincrónica evitando los malentendidos y conflictos convirtiéndolos en personas que resuelven conflictos de manera efectiva.

Sentido de pertenencia: El trabajo en equipo ayuda a generar confianza, apoyo, comunicación entre los miembros del equipo apoyando a un ambiente laboral positivo y fortalecer la cultura de la empresa.

Por lo anterior el trabajo en equipo es una de las principales razones del éxito de las organizaciones al ser una mezcla de habilidades y conocimientos de cada uno de los miembros que lo componen aportando a la mejora de los procesos, creación de ideas innovadoras, aportando al ambiente laboral. El apoyo entre los miembros del equipo es importante para alcanzar los objetivos de una empresa, aprovechando al máximo las habilidades y capacidades individuales, incrementando la eficacia y productividad, fomentando la creatividad y fortaleciendo el ánimo del equipo.



Anexo D. Plan de atención del cliente interno

1. Ambiente Positivo:

 <i>Plan de Endomarketing</i> OPTICENTRO INTERNACIONAL S.A.S								
FACTOR A TRABAJAR	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PRESUPUESTO	DURACIÓN	PERIODICIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
Ambiente Positivo 	Implementar programas de reconocimiento por medio de encuestas anónimas para identificar empleados que sobresalen dentro de las diferentes áreas con la finalidad de, fortalecer el sentido de pertenencia, generando un ambiente de trabajo más positivo y colaborativo.	Organizar eventos sociales y actividades recreativas.	Número de Eventos sociales	\$2.000.000	Permanente	Trimestral	Parque, salón de eventos	Directora de Recursos Humanos
		Realizar encuestas para evaluar el nivel de satisfacción de los empleados	Número de Encuestas de satisfacción sobre el ambiente de trabajo	\$2.000.000	Permanente	Trimestral	Encuestas	Analista de Recursos Humanos
		Promover una cultura de reconocimiento y celebración de logros.	Número de reconocimientos y logros	\$2.000.000	Permanente	Semestral	Espacios comunes.	Directora de Recursos Humanos

2. Bienestar:

 <i>Plan de Endomarketing</i> OPTICENTRO INTERNACIONAL S.A.S								
FACTOR A TRABAJAR	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PRESUPUESTO	DURACIÓN	PERIODICIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
Bienestar 	Implementar programas de actividades que promuevan la participación de los empleados a través de canales internos de comunicación, mejorando la salud física, mental, emocional y espiritual de los colaboradores, aumentando la sensación de bienestar general, con el fin de incrementar su productividad y compromiso con la empresa.	Crear programas de bienestar, como yoga, meditación y fitness.	Número de programas aplicados	\$2.000.000	1 hora	Trimestral	Caja de compensación familiar	Profesional de selección y desarrollo
		Proveer acceso a asesoramiento psicológico.	Número de asesorías	\$2.000.000	Permanente	Trimestral	Consultores de salud mental	Directora de Recursos Humanos
		Capacitación sobre la importancia del bienestar	Número de capacitaciones	\$2.000.000	Permanente	Semestral	Caja de compensación	Analista de nómina y directora de recursos Humanos

3. Buen Ambiente Laboral

 <i>Plan de Endomarketing</i> OPTICENTRO INTERNACIONAL S.A.S								
FACTOR A TRABAJAR	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PRESUPUESTO	DURACIÓN	PERIODICIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
Buen Ambiente Laboral 	Mejorar la comunicación interna entre los diferentes departamentos de la empresa, mediante la organización de actividades de integración y la creación de canales de comunicación bidireccionales, para facilitar la colaboración, agilizar la toma de decisiones y reducir los conflictos, contribuyendo a un ambiente laboral más eficiente y armonioso.	Realizar encuestas de clima laboral periódicas.	Número de encuestas realizadas	\$2.000.000	Permanente	Trimestral	Facilitadores de team building.	Analista de nómina
		Proveer talleres de habilidades interpersonales y comunicación	Número de talleres	\$2.000.000	Permanente	Trimestral	Plataformas de comunicación interna	Directora de Recursos Humanos
		Crear un comité de ambiente laboral.	Número de empleados que conforman el comité	\$2.000.000	Permanente	Trimestral	Formadores en habilidades interpersonales	Directora de Recursos Humanos
		Realizar reuniones donde se identifiquen las habilidades de cada empleado	Número de reuniones	\$2.000.000	Permanente	Trimestral	Jefes de área	Directora de Recursos Humanos
		Implementar actividades de team building.	Número de actividades	\$2.000.000	Permanente	Trimestral	Facilitadores de team building.	Analista de Contratación
		Implementar programas de resolución de conflictos y mediación.	Número de programas implementados	\$2.000.000	Permanente	Trimestral	Jefes de área	Analista de Contratación y nómina

4. Comunicación Asertiva:

 <i>Plan de Endomarketing</i> OPTICENTRO INTERNACIONAL S.A.S								
FACTOR A TRABAJAR	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PRESUPUESTO	DURACIÓN	PERIODICIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
Comunicación Asertiva 	Incentivar a los empleados a usar habilidades de comunicación asertiva a través de talleres prácticos y sesiones de coaching individualizadas fomentando un ambiente de trabajo colaborativo, mejorando la resolución de conflictos y aumentando la satisfacción laboral.	Organizar reuniones regulares de equipo y sesiones de feedback.	Número de reuniones y sesiones de Feedback	\$1.000.000	Permanente	Mensual	Formadores en habilidades de comunicación, software de comunicación, mediadores internos.	Directora de Recursos Humanos
		Sesiones de puertas abiertas para facilitar el diálogo.	Número de Sesiones	\$500.000	Permanente	Mensual	Oficinas de los jefes de área	Analista de nómina
		Capacitaciones en habilidades de comunicación.	Número de capacitaciones	\$2.000.000	Permanente	Trimestral	Cursos de Undemy en comunicación	Analista de contratación
		Realizar talleres de comunicación efectiva y resolución de conflictos.	Número de talleres	\$2.000.000	Permanente	Semestral	Caja de Compensación Familiar	Directora de Recursos Humanos

5. Buenas condiciones Laborales:

 <i>Plan de Endomarketing</i> OPTICENTRO INTERNACIONAL S.A.S								
FACTOR A TRABAJAR	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PRESUPUESTO	DURACIÓN	PERIODICIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
Buenas Condiciones Laborales 	Contar con un equipo de colaboradores motivado y productivo, implementando políticas de remuneración justas y transparentes, con pagos puntuales, y ofrecer opciones de trabajo remoto para mejorar la conciliación laboral y familiar. De esta forma, aumentar la satisfacción de nuestros empleados, reducir la rotación de personal y mejorar nuestra eficiencia operativa.	Revisar y ajustar los salarios anualmente.	% de salarios ajustados	\$2.000.000	Permanente	Anual	Software de gestión de nómina.	Directora de Recursos Humanos
		Implementar sistemas automáticos de nómina para garantizar pagos puntuales.	% de cumplimiento en pagos oportunos	\$2.000.000	Permanente	Mensual	Software de gestión de nómina	Analista de nómina
		Ofrecer contratos a largo plazo.	Número de contratos a largo plazo	\$2.000.000	Permanente	Anual	Contatos a termino Indefinido	Analista de Contratación
		Implementar políticas de retención y desarrollo de carrera.	Número de empleados que cumplen con la política	\$2.000.000	Permanente	Anual	Directivas de la empresa	Directora de Recursos Humanos
		Proveer opciones de horario flexible.	Numero de opciones de horario Flexible	\$2.000.000	Permanente	Mensual	Software de gestión de tiempo	Directora de Recursos Humanos
		Implementar políticas de trabajo flexible y remoto.	Número de empleados que se adhieren a la política	\$2.000.000	Permanente	Anual	Directivas de la empresa	Directora de Recursos Humanos

6. Crecimiento Personal:

 <i>Plan de Endomarketing</i> OPTICENTRO INTERNACIONAL S.A.S								
FACTOR A TRABAJAR	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PRESUPUESTO	DURACIÓN	PERIODICIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
Crecimiento Personal 	Promover el bienestar integral de los empleados, ofreciendo programas de salud y bienestar para mejorar la calidad de vida de los colaboradores y aumentar su satisfacción laboral, lo que lleva a una mayor productividad y compromiso con la empresa.	Crear cursos de desarrollo personal y talleres.	Número de cursos	\$2.000.000	Permanente	Semestral	Plataformas educativas	Directora de Recursos Humanos
		Implementar programas de coach dentro de la organización	Número de empleados formados como coach	\$5.000.000	Permanente	Semestral	Plataformas educativas	Directora de Recursos Humanos

7. Crecimiento Profesional:

 <i>Plan de Endomarketing</i> OPTICENTRO INTERNACIONAL S.A.S								
FACTOR A TRABAJAR	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PRESUPUESTO	DURACIÓN	PERIODICIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
 Crecimiento Profesional	Implementar programas de capacitación, mentorías personalizadas emparejando a empleados con experiencia con aquellos que buscan desarrollar habilidades específicas para fomentar el crecimiento profesional y la transferencia de conocimientos, mejorando así la productividad y la innovación.	Implementar programas de capacitación y desarrollo profesional	Número de programas ejecutados	\$8.000.000	Permanente	Trimensual	Plataformas de e-learning. Mentores internos	Directora de recursos Humanos
		Proveer acceso a cursos en línea y seminarios.	Número de cursos en línea	\$8.000.000	Permanente	Semestral	Plataforma Undemy	Directora de recursos Humanos
		Programas de formación continua y desarrollo de habilidades	Número de programas ofrecidos	\$8.000.000	Permanente	Semestral	Alianzas con Universidades	Directora de recursos Humanos
		Facilitar mentorías	Número de mentorías	\$8.000.000	Permanente	Trimestral	Mentores Intenos	Directora de recursos Humanos
		Implementar programas de desarrollo de carrera.	Número de participantes en los programas	\$8.000.000	Permanente	Anual	Alianzas con Universidades	Directora de recursos Humanos
		Facilitar programas de coaching	Número de programas	\$3.000.000	Permanente	Semestral	Mentores Intenos	Directora de recursos Humanos

8. Equilibrio entre Vida Laboral y Personal:

 <i>Plan de Endomarketing</i> OPTICENTRO INTERNACIONAL S.A.S								
FACTOR A TRABAJAR	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PRESUPUESTO	DURACIÓN	PERIODICIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
 Equilibrio entre Vida Laboral y Personal	Implementar políticas de flexibilidad horaria y de lugar de trabajo, para que nuestros empleados puedan adaptar su jornada laboral a sus necesidades personales y profesionales, logrando un equilibrio óptimo entre ambas esferas	Ofrecer opciones de trabajo flexible y remoto.	% de empleados adheridos a trabajo flexible	\$2.000.000	Permanente	Trimestral	Consultores de bienestar familiar	Directora de recursos Humanos
		Proveer programas de apoyo familiar, como guarderías y asesoría familiar.	Número de programas	\$3.000.000	Permanente	Semestral	Cajas de compensación familiar	Directora de recursos Humanos

9. Estabilidad Económica y Laboral:

 <i>Plan de Endomarketing</i> OPTICENTRO INTERNACIONAL S.A.S								
FACTOR A TRABAJAR	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PRESUPUESTO	DURACIÓN	PERIODICIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
Estabilidad Laboral y Económica 	Implementar un programa de desarrollo profesional integral y de beneficios competitivos, para fortalecer su sentido de pertenencia y fidelidad, logrando una mayor estabilidad laboral y económica, contribuyendo a un clima organizacional positivo y a la consecución de los objetivos estratégicos.	Implementar un sistema de bonificaciones basado en el desempeño.	Numero de beneficiados por el plan	\$5.000.000	Permanente	Anual	Software de gestión de nómina. Consultores financieros	Directora de Recursos Humanos
		Proveer planes de ahorro y pensiones	Numero de planes	\$2.000.000	Permanente	Trimestral	Apoyo de los fondos de pensiones	Directora de Recursos Humanos
		Implementar políticas de retención	Número de requisitos para aplicar a la política	\$5.000.000	Permanente	Semestral	Consultores de Talento Humano	Directora de Recursos Humanos

10. Instalaciones Adecuadas:

 <i>Plan de Endomarketing</i> OPTICENTRO INTERNACIONAL S.A.S								
FACTOR A TRABAJAR	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PRESUPUESTO	DURACIÓN	PERIODICIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
Instalaciones Adecuadas 	Mejorar las condiciones físicas de las áreas de trabajo, implementando un plan de remodelación gradual que priorice la ergonomía y la optimización del espacio, para aumentar la productividad y el bienestar de los colaboradores al proporcionar un entorno de trabajo más cómodo y eficiente.	Realizar una auditoría de las instalaciones actuales para identificar áreas de mejora	% de áreas a mejorar	\$3.000.000	Permanente	Semestral	Mantenimiento, consultores en ergonomía, proveedores de mobiliario.	Directora de Recursos Humanos
		Renovar el mobiliario y mejorar la iluminación en áreas de trabajo.	% de mobiliario a mejorar	\$10.000.000	Permanente	Anual	Mantenimiento, consultores en ergonomía, proveedores de mobiliario.	Directora de Recursos Humanos
		Implementar medidas ergonómicas en los espacios de trabajo.	% de medidas aplicadas	\$5.000.000	Permanente	Anual	Departamento de Mantenimiento, contratistas de construcción, consultores de seguridad.	Profesional de SGST

11. Oportunidad de Aplicar Conocimientos:

 <i>Plan de Endomarketing</i> OPTICENTRO INTERNACIONAL S.A.S								
FACTOR A TRABAJAR	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PRESUPUESTO	DURACIÓN	PERIODICIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
Oportunidad de Aplicar Conocimientos	Implementar un programa de reconocimiento para valorar las contribuciones de los empleados, estableciendo diferentes categorías de reconocimiento con la finalidad de aumentar la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral de los empleados, fortaleciendo el sentido de pertenencia.	Asignar proyectos desafiantes y relevantes.	Número de proyectos ejecutados	\$2.500.000	Permanente	Trimestral	Recursos Humanos	Directora de Recursos Humanos
		Crear un programa de innovación interna.	% de participación activa de los empleados	\$2.500.000	Permanente	Semestral	Recursos Humanos	Directora de Recursos Humanos

12. Reconocimiento:

 <i>Plan de Endomarketing</i> OPTICENTRO INTERNACIONAL S.A.S								
FACTOR A TRABAJAR	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PRESUPUESTO	DURACIÓN	PERIODICIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
Reconocimiento	Establecer un sistema de recompensas y celebraciones regulares para destacar los logros individuales y colectivos de nuestros colaboradores, fomentando un mayor compromiso, motivación y sentido de pertenencia a la empresa.	Crear un programa de reconocimiento y recompensas.	Frecuencia y cantidad de reconocimientos, encuestas de satisfacción con el reconocimiento	\$4.000.000	Permanente	Trimestral	Software de gestión de reconocimiento	Directora de Recursos Humanos
		Celebrar logros y aniversarios de trabajo	Número de reconocimientos	\$1.000.000	Permanente	Mensual	uso de redes sociales de la empresa Cartelera	Directora de Recursos Humanos

13. Recursos Físicos Suficientes:

 <i>Plan de Endomarketing</i> OPTICENTRO INTERNACIONAL S.A.S								
FACTOR A TRABAJAR	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PRESUPUESTO	DURACIÓN	PERIODICIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
Recursos Físicos Suficientes	Garantizar la dotación de recursos físicos adecuados y en óptimas condiciones, a través de un inventario detallado y un proceso de solicitud formalizado, asegurando la disponibilidad oportuna de equipos, herramientas y materiales para maximizar la eficiencia y productividad de los colaboradores, al reducir tiempos de espera y facilitar la ejecución de sus tareas.	Evaluar las necesidades de recursos físicos en cada departamento	% de recursos faltantes	\$5.000.000	Permanente	Trimestral	Departamento de Logística, software de gestión de inventarios	Directora de Recursos Humanos
		Adquirir y distribuir equipos y herramientas necesarias.	Número de equipos	\$3.000.000	Permanente	Trimestral	Departamento de Logística, software de gestión de inventarios	Directora de Recursos Humanos
		Establecer un sistema de gestión y mantenimiento de equipos.	Número de mantenimientos realizados	\$3.000.000	Permanente	Trimestral	Departamento de Logística, software de gestión de inventarios	Directora de Recursos Humanos
		Establecer un sistema de gestión de inventarios.	% de inventario actualizado	\$2.000.000	Permanente	Trimestral	Departamento de Logística, software de gestión de inventarios	Directora de Recursos Humanos
		Mantener un stock adecuado de herramientas y suministros.	% de stock	\$5.000.000	Permanente	Trimestral	Departamento de Logística, software de gestión de inventarios	Directora de Recursos Humanos
		Proveer un proceso ágil para la solicitud y reposición de recursos.	Número de requisitos	\$2.000.000	Permanente	Trimestral	Departamento de Logística, software de gestión de inventarios	Directora de Recursos Humanos

14. Respeto:

 <i>Plan de Endomarketing</i> OPTICENTRO INTERNACIONAL S.A.S								
FACTOR A TRABAJAR	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PRESUPUESTO	DURACIÓN	PERIODICIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
Respeto	Promover talleres interactivos y campañas de comunicación inclusiva, fomentando el diálogo abierto sobre diferentes perspectivas y experiencias, y celebrando la diversidad de nuestra fuerza laboral, así crear un ambiente de trabajo donde todos se sientan valorados y respetados, fortaleciendo así nuestra cultura de inclusión.	Implementar programas de sensibilización y respeto en el lugar de trabajo	Número de incidentes reportados	\$4.000.000	Permanente	Semestral	Consultores de diversidad e inclusión, materiales educativos	Directora de Recursos Humanos
		Realizar talleres de diversidad e inclusión	Número de talleres	\$3.000.000	Permanente	Semestral	Mentores Internos	Directora de Recursos Humanos
		Establecer políticas claras contra el acoso y la discriminación	% de incumplimiento	\$2.000.000	Permanente	Semestral	Consultores de diversidad e inclusión, materiales educativos	Directora de Recursos Humanos

15. Satisfacción Personal:

 <i>Plan de Endomarketing</i> OPTICENTRO INTERNACIONAL S.A.S								
FACTOR A TRABAJAR	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PRESUPUESTO	DURACIÓN	PERIODICIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
Satisfacción Personal	Fomentar una cultura de aprendizaje continuo, ofreciendo acceso a cursos online y talleres especializados, lo que permite a los empleados desarrollar nuevas habilidades y crecer profesionalmente, contribuyendo a su realización personal.	Implementar proyectos de responsabilidad social empresarial	Número de proyectos ejecutados	\$4.000.000	Permanente	Trimestral	Responsabilidad Social	Directora de Recursos Humanos
		Crear programas de voluntariado corporativo.	Número de voluntarios	\$4.000.000	Permanente	Semestral	Responsabilidad Social	Directora de Recursos Humanos

16. Tecnología Actualizada:

 <i>Plan de Endomarketing</i> OPTICENTRO INTERNACIONAL S.A.S								
FACTOR A TRABAJAR	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PRESUPUESTO	DURACIÓN	PERIODICIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
Tecnología Actualizada	Realizar inversión en equipos tecnológicos y en la actualización constante de estos, brindando a nuestros colaboradores las herramientas necesarias para que puedan proponer y desarrollar nuevas soluciones que impulsen nuestro crecimiento y nos diferencien en el mercado.	Realizar un inventario de los equipos tecnológicos actuales	Número de equipos	\$6.000.000	Permanente	Anual	Departamento de TI, proveedores de tecnología, formadores tecnológicos	Directora de Recursos Humanos
		Adquirir equipos informáticos modernos y actualizados	Número de equipos	\$80.000.000	Permanente	Anual	Departamento de TI, proveedores de tecnología, formadores tecnológicos	Directora de Recursos Humanos
		Identificar y reemplazar equipos tecnológicos obsoletos	% de equipos a reemplazar	\$10.000.000	Permanente	Anual	Departamento de TI, proveedores de tecnología, formadores tecnológicos	Directora de Recursos Humanos
		Proveer soporte técnico para la transición a nuevas tecnologías	Número de tickets atendidos	\$2.000.000	Permanente	Mensual	Departamento de TI, proveedores de tecnología, formadores tecnológicos	Directora de Recursos Humanos
		Realizar capacitaciones continuas en el uso de nuevas tecnologías	Número de capacitaciones	\$3.000.000	Permanente	Trimestral	Departamento de TI, proveedores de tecnología, formadores tecnológicos	Directora de Recursos Humanos

17. Tiempo Libre:

 <i>Plan de Endomarketing</i> OPTICENTRO INTERNACIONAL S.A.S								
FACTOR A TRABAJAR	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PRESUPUESTO	DURACIÓN	PERIODICIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
Tiempo Libre	Incentivar a los empleados a lograr su satisfacción laboral y bienestar personal, como resultado de la implementación de horarios flexibles y modalidades de trabajo remoto, para que puedan optimizar la gestión de su tiempo libre, reducir los niveles de estrés y fomentar un equilibrio saludable entre su vida personal y profesional.	Implementar horarios flexibles.	% de participación en flexibilidad laboral	\$3.000.000	Permanente	Trimestral	Herramientas de gestión del tiempo.	Directora de Recursos Humanos
		Establecer programas de trabajo remoto.	Número de empleados en trabajo remoto	\$3.000.000	Permanente	Semestral	Software de gestión de tiempo.	Directora de Recursos Humanos
		Ofrecer días de descanso adicionales por desempeño	Número de días otorgados	\$3.000.000	Permanente	Mensual	Herramientas de gestión del tiempo.	Directora de Recursos Humanos

18. Trabajo en Equipo:

 <i>Plan de Endomarketing</i> OPTICENTRO INTERNACIONAL S.A.S								
FACTOR A TRABAJAR	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PRESUPUESTO	DURACIÓN	PERIODICIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
Trabajo en Equipo	Fomentar un ambiente de colaboración y sinergia entre los equipos de trabajo, implementando dinámicas de trabajo en equipo y actividades de integración que promuevan la comunicación abierta y el intercambio de ideas para aumentar la productividad, mejorar la resolución de problemas y fortalecer las relaciones interpersonales dentro de la organización.	Realizar actividades de team building y talleres de colaboración	Número de actividades realizadas	\$3.000.000	Permanente	Trimestral	Facilitadores de team building, presupuestos para eventos grupales.	Directora de Recursos Humanos
		Crear proyectos grupales y fomentar la cooperación en tareas diarias.	% de satisfacción al trabajar en proyectos grupales	\$4.000.000	Permanente	Trimestral	Equipos de trabajo por áreas	Directora de Recursos Humanos
		Establecer metas y recompensas para equipos de trabajo.	Número de metas cumplidas	\$5.000.000	Permanente	Anual	Facilitadores de team building, presupuestos para eventos grupales.	Directora de Recursos Humanos

Anexo E. Memorias de la sesión de divulgación



Acta de Divulgación Consultoría

Objetivo: Dar a conocer el proceso realizado durante la consultoría realizada en Opticentro Internacional SAS con el fin de proponer un plan de Endomarketing para la empresa resultado del proceso de consultoría que permita mejorar la eficiencia y eficacia de su talento humano.

Yenny Maritza Ortega Moyano: Consultora - Estudiante de Maestría en Gerencial del talento Humano.

Constanza Osorio Pinzon: Consultora - Estudiante de Maestría en Gerencial del talento Humano.

Julia Jannette Castaño Cuevas: Directora de Recursos Humanos.

Siendo las 8:00 am del 2 de agosto de 2024 se da inicio a la reunión de divulgación de forma virtual con la empresa Opticentro Internacional SAS

Orden del día

1. Presentación de las Consultoras
2. Explicación del proceso de consultoría
3. Presentación del Plan de Endomarketing
4. Compromisos pendientes

Presentación de las Consultoras

Se realiza la presentación de las consultoras, se informa que la consultoría se desarrolla debido a la necesidad de crear un plan de endomarketing que permita generar confianza en los empleados, mejorar la imagen de la empresa ante sus empleados debido al alto índice de rotación de personal.

Yenny Maritza Ortega Moyano: Consultora - Estudiante de Maestría en Gerencial del talento Humano.

Constanza Osorio Pinzon: Consultora - Estudiante de Maestría en Gerencial del talento Humano.

Explicación del proceso de Consultoría

Las actividades que se ejecutaron dentro del plan de trabajo identificadas en la fase Alcance del proyecto las cuales se realizaron durante la consultoría fueron:

Se realiza el análisis de la situación actual del proceso de talento humano con la finalidad de identificar las fortalezas del área, oportunidades a desarrollar dentro del área de talento humano, las debilidades que actualmente cuenta a organización y las amenazas que pueden afectar el plan de trabajo dentro de la organización para lo cual se relacionan los hallazgos a través de una matriz FODA



En el trabajo de campo se desarrolla una investigación con el cliente interno con el fin de indagar aspectos asociados a la comunicación y trato con el cliente interno por lo cual se realiza encuesta semiestructura a 50 empleados con la finalidad de poder identificar elementos claves que nos sirvan de insumo para crear el plan de endomarketing.



ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA PLAN DE ENDOMARKETING

Fecha:

Nombre:

Cargo:

1. Al buscar un empleo ¿Qué necesidades busca satisfacer, como persona y como trabajador?
2. Luego de ingresar a trabajar ¿Qué necesidades ha logrado satisfacer como persona y como trabajador?
3. ¿Cuáles son los aspectos para destacar de la empresa que logran satisfacer sus necesidades como trabajador?
4. Analizando las condiciones donde desarrolla su trabajo (instalaciones, recursos físicos, tecnológicos, entre otros), ¿Cómo han favorecido o perjudicado su desempeño laboral? Justifique su respuesta.
5. ¿Cómo podría describir sus relaciones con compañeros de su misma área y que oportunidades de mejora podría recomendar?
6. ¿Cómo funciona la comunicación y atención de requerimientos entre áreas y que oportunidad de mejora hay?
7. ¿En qué aspectos considera deben mejorar los líderes de las diferentes áreas con el propósito de fomentar la atención al cliente interno?
8. ¿Cómo la empresa contribuye al desarrollo profesional de su talento humano?
9. Si tuviera que hablar de su empresa como trabajador ¿Qué podría decir?
10. ¿Qué características debería tener la empresa de sus sueños para trabajar?

Para la Identificación de elementos o factores claves se procede luego de la investigación de mercado se identifican los elementos claves para la construcción del plan de atención al cliente interno.

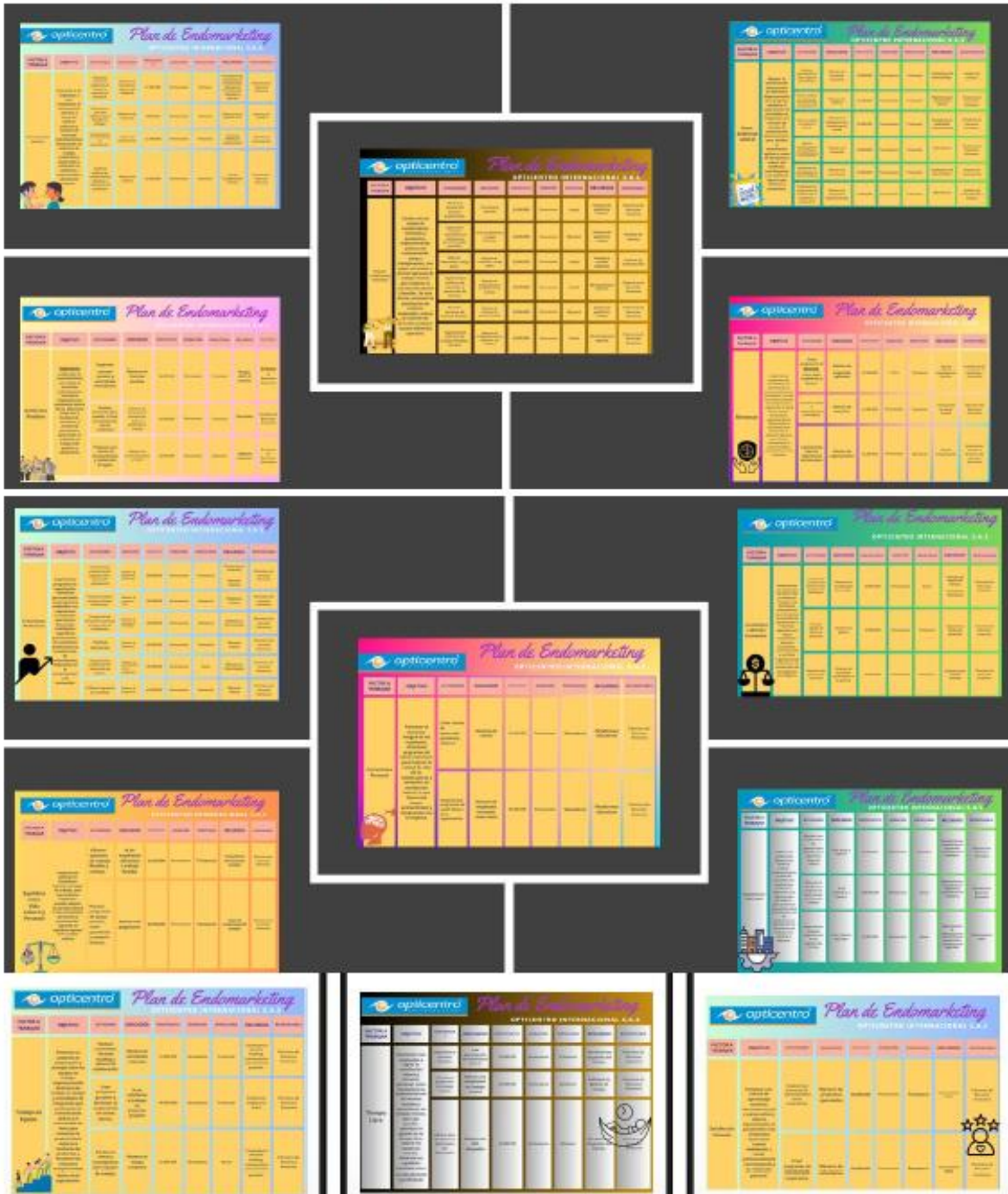






Presentación del plan de Endomarketing

Se realiza la presentación del plan de endomarketing que se propone para que el área de recursos humanos ponga en práctica junto con la colaboración de los empleados





Compromisos pendientes

Se acuerda con la directora de Recursos Humanos, los compromisos pendientes en el acta de seguimiento 2 los cuales son:

Acta de Divulgación.

Certificado de Innovación.

Acta de recibido a Satisfacción.

Siendo las 10:00 am del 2 de agosto de 2024 se da por finalizada la sesión de divulgación.

En constancia se firma.

Constanza Osorio Pinzon

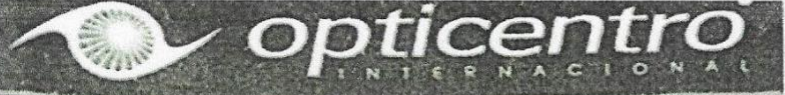
Consultoras

Yenny Maritza Ortega

Julia Jannette Castaño Cuevas

Directora de Recursos Humanos

Anexo F. Lista de asistencia de la sesión de divulgación

			
Núm.	Nombre	Cargo	Firma
1	Alejandra Padilla Ospina	Optometra	ALEJANDRA PADILLA O
2	Alexander González	Optometra	Alexander Gonzalez
3	Alexi Cortes Ramírez	ASESORA	Alexi Cortes R.
4	Andrea Mendivelso	Optometra	Andrea Mendivelso
5	Andrea Mendivelso Suárez	Optometra	Andrea Mendivelso
6	Andrea Zambrano	Optometra	Andrea Zambrano
7	Angela Mercedes Cuellar Isaza	Optometra	Angela Mercedes Cuellar Isaza
8	Angie Paola Cortés Bocanegra	Optometra	Angie Paola Cortés Bocanegra
9	Carlos Andrés Jaime Herrán	Optometra	Carlos Andrés Jaime Herrán
10	Carol Andrea Caicedo Enciso	OPTOMETRA	Carol Andrea Caicedo Enciso
11	Clara Maritza Martínez Pulido	Optometra	Clara Maritza Martínez Pulido
12	Claudia Leal	Optometra	Claudia Leal
13	Claudia Marulanda	Optometra	Claudia Marulanda
14	Darcy María Guerrero Ortega	Optometra	Darcy María Guerrero Ortega
15	Darling Quimbayo González	Asesor	Darling Quimbayo González
16	David Santiago Mendoza Gámez	Aux. Bodega	David Santiago Mendoza Gámez
17	Denice Ariza	Optometra	Denice Ariza
18	Diana Milena Rodríguez Usaquén	ASESORA	Diana Milena Rodríguez Usaquén
19	Diana Pinilla	Optometra	Diana Pinilla
20	Erika Yulieth Fonseca Niño	Aux. de Bodega	Erika Yulieth Fonseca Niño
21	Fanny Elizabeth Castellanos Sánchez	Optometra	Fanny Elizabeth Castellanos Sánchez
22	Gilberto Piñeros Fernández	Optometra	Gilberto Piñeros Fernández
23	Gina Rodríguez	Optometra	Gina Rodríguez
24	Ginna Sarmiento	Optometra	Ginna Sarmiento
25	Harold Santiago Zuloaga Sarmiento	Optica	Harold Santiago Zuloaga S.
26	Héctor Javier Castro	Asesor	Héctor Javier Castro
27	Ibeth Tatiana Martínez	Optometra	Ibeth Tatiana Martínez
28	Jennifer Daniela Fonseca León	Optometra	Jennifer Daniela Fonseca León
29	Jenny Edith Cortes Sáenz	Optometra	Jenny Edith Cortes Sáenz
30	Josefina Romero Sarmiento	Optista	Josefina Romero Sarmiento
31	Juan David Suarez Prada	Optometra	Juan David Suarez Prada
32	Julia Jannette Castaño	Directora Gestión Humana	Julia Jannette Castaño
33	Katherine Avendaño López	Optometra	Katherine Avendaño López
34	Kelly Sierra	Asesora	Kelly Sierra
35	Laura Angélica Reyes Parra	Optometra	No asisti. Laura
36	Leyla Barón	jefe Producción	Leyla Barón
37	Liliana López	Optometra	Liliana López
38	Liliana P Calderón Daza	Optometra	Liliana P Calderón Daza
39	Luisa Natalia Bonilla García	Asesora	Luisa Natalia Bonilla García

 opticentro INTERNACIONAL			Firma
Núm.	Nombre	Cargo	
40	Maira Alejandra Celis Forero	Asesor	<i>[Signature]</i>
41	Marcela Aranguren Jiménez	Ortodontista	<i>[Signature]</i>
42	María Del Socorro Valek	Asesora	<i>[Signature]</i>
43	Maria Kamyla Galindo Lopez	OPTOMETRA	<i>[Signature]</i>
44	Martha Yomaira Triviño Bello	OPTOMETRA	<i>[Signature]</i>
45	Mayra Costa	Analista Contable	<i>[Signature]</i>
46	Mercedes Romero	OPTOMETRA	<i>[Signature]</i>
47	Natalia Rozo Rojas	Optometria	<i>[Signature]</i>
48	Nathaly Novoa	Optometria	<i>[Signature]</i>
49	Nelly Dayana Moreno	Optometria	<i>[Signature]</i>
50	Rocio Cascavita Agudelo	Asesora	<i>[Signature]</i>
51	Sandra Garnica	Optometria	<i>[Signature]</i>
52	Sandra Ruiz	Optometria	<i>[Signature]</i>
53	Xiomara Ruales Medina	Optometria	<i>[Signature]</i>
54	Yenny Paola Romero Bocanegra	Optometria	<i>[Signature]</i>

Anexo G. Acta de seguimiento gerencial No 1



PROYECTO DE CONSULTORÍA- SEGUIMIENTO GERENCIAL

Número de acta:	001
Título del acta:	Seguimiento gerencial [#01] Proyecto de consultoría- Opción de Grado. Maestría en Gerencia del Talento Humano.

DATOS DEL ACTA

Fecha/Hora inicio: Abril 15 de 2024 / 9:00am	Fecha/Hora final: Abril 15 de 2024 / 10:00am
Lugar de la reunión¹: Virtual	Empresa: Opticentro Internacional SAS
Proyecto: Plan de Endomarketing para Opticentro Internacional SAS	Número de contrato: 20240201090848
Responsable del proyecto en la empresa: Julia Jannette Castaño Cuevas Directora Recursos Humanos Recursos Humanos	Consultores: Constanza Osorio Pinzon Yenny Maritza Ortega Moyano Estudiantes Maestría Gerencia del Talento Humano (MGTH). Politécnico Grancolombiano.

TEMAS TRATADOS²

Tema:

1. Primer seguimiento gerencial al avance semestral del proyecto de consultoría como opción de grado de los estudiantes de la Maestría en Gerencia del Talento Humano, de acuerdo con el plan de trabajo, reporte de actividades y revisión de productos.

XEl cual tiene como objetivo general:

Proponer un plan de Endomarketing para la empresa Opticentro Internacional S.A.S resultado de un proceso de consultoría que permita mejorar la eficiencia y eficacia de su talento humano.

Desarrollo:

De acuerdo con el plan de trabajo del se programaron las siguientes actividades.

1. Análisis de la situación actual del proceso de talento humano

¹ Si es presencial indicar el lugar y si es virtual indicar el medio.

² Describir dentro del recuadro los temas tratados.



PROYECTO DE CONSULTORÍA- SEGUIMIENTO GERENCIAL

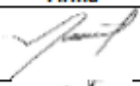
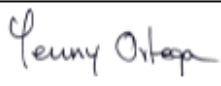
Número de acta:	001
Título del acta:	Seguimiento gerencial [#01] Proyecto de consultoría- Opción de Grado. Maestría en Gerencia del Talento Humano.

2. Trabajo de campo
3. Identificación de elementos o factores clave.

Conforme a los avances realizados se reporta el desarrollo de estas actividades, presentando los siguientes resultados, productos o dificultades en el periodo:

1. Matriz FODA -DOFA.
2. Informe de investigación de mercados (Cliente interno)
3. Elementos clave identificados, plan de atención del cliente interno.

FIRMAS DE APROBACIÓN - ASISTENTES AL SEGUIMIENTO GERENCIAL³

Nombre	Cargo o rol	Firma
Julia Jannette Castaño Cuevas	Responsable / Supervisor del proyecto en la empresa.	
Constanza Osorio Pinzon	Consultor #01. Estudiante MGTH.	
Yenny Maritza Ortega Moyano	Consultor #02. Estudiante MGTH.	

FIRMAS DE RECIBIDO- DIRECTOR DEL PROYECTO

Nombre	Cargo o rol	Firma
Juan Carlos Osma Roza	Director del proyecto de consultoría.	

³ Firman los asistentes al seguimiento gerencial.

Anexo H. Acta de seguimiento gerencial No 2



PROYECTO DE CONSULTORÍA- SEGUIMIENTO GERENCIAL

Número de acta:	002
Título del acta:	Seguimiento gerencial [#01] Proyecto de consultoría- Opción de Grado. Maestría en Gerencia del Talento Humano.

DATOS DEL ACTA

Fecha/Hora inicio: Julio 22 de 2024 / 5:00pm	Fecha/Hora final: Julio 22 de 2024 / 6:00pm
Lugar de la reunión¹: Virtual	Empresa: Opticentro Internacional SAS
Proyecto: Plan de Endomarketing para Opticentro Internacional SAS	Número de contrato: 20240201090848
Responsable del proyecto en la empresa: Julia Jannette Castaño Cuevas Directora Recursos Humanos Recursos Humanos	Consultores: Constanza Osorio Pinzón Yenny Maritza Ortega Moyano Estudiantes Maestría Gerencia del Talento Humano (MGTH). Politécnico Grancolombiano.

TEMAS TRATADOS²

Tema: A continuación, se relacionan las actividades realizadas, con los respectivos productos resultados de estas, dando cumplimiento al cronograma y compromisos propios de la consultoría: 1. Trabajo de campo – Explicación del proceso realizado 2. Identificación de elementos o factores clave. 3. Plan de Endomarketing De acuerdo con el plan de trabajo quedan pendientes las siguientes actividades por desarrollar y así mismo generar los respectivos documentos o entregables: 4. Acta de Divulgación. 5. Certificado de Innovación. 6. Acta de recibido a Satisfacción.

¹ Si es presencial indicar el lugar y si es virtual indicar el medio.

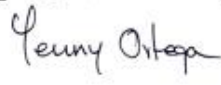
² Describir dentro del recuadro los temas tratados.



PROYECTO DE CONSULTORÍA- SEGUIMIENTO GERENCIAL

Número de acta:	002
Título del acta:	Seguimiento gerencial [#01] Proyecto de consultoría- Opción de Grado. Maestría en Gerencia del Talento Humano.

FIRMAS DE APROBACIÓN - ASISTENTES AL SEGUIMIENTO GERENCIAL³

Nombre	Cargo o rol	Firma
Julia Jannette Castaño Cuevas	Responsable / Supervisor del proyecto en la empresa.	
Constanza Osorio Pinzón	Consultor #01. Estudiante MGTH.	
Yenny Maritza Ortega Moyano	Consultor #02. Estudiante MGTH.	

FIRMAS DE RECIBIDO- DIRECTOR DEL PROYECTO

Nombre	Cargo o rol	Firma
Juan Carlos Osma Roza	Director del proyecto de consultoría.	

³ Firman los asistentes al seguimiento gerencial.