

Diseño del Plan de Bienestar laboral de la Escuela de Belleza Mariela

Informe Final Consultoría Empresarial

Magaly Andrea Mora Monsalve

Yoly Alejandra Niño Silva

Estudiantes

Juan Carlos Osma Rozo

Director de Proyecto

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

Bogotá, Mayo de 2025

Tabla De Contenido

Resumen ejecutivo	6
Introducción	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
Fase formulación del problema.....	11
Contexto Empresarial.....	11
Antecedentes de la Gestión del Talento Humano	13
Identificación del Problema	13
Fase planeación.....	14
Justificación	15
La consultoría es el primer paso de un proceso que debe continuar después del apoyo de la alta gerencia y los colaboradores en harás de optimizar el talento humano de la empresa.	16
Objetivos del Proyecto	17
Alcance del Proyecto	18
Marco de Referencia	19
Marco Teórico.....	19
Metodología de la Consultoría.....	23
Fase implementación y monitoreo de las estrategias.....	28
Desarrollo del plan de trabajo	28
Seguimiento gerencial.....	30
Monitoreo: matriz marco lógico	31
Fase cierre y conclusiones	32
Productos Finales	32

Lecciones Aprendidas	33
Recomendaciones para la Gerencia	34
Referencias.....	36
Datos de Registro de Consultores del proyecto	¡Error! Marcador no definido.
Anexos	41



Lista De Tablas

Tabla 1. Alcance del proyecto	19
Tabla 2. Marco normativo.....	22
Tabla 3. Matriz RACI del proyecto	27
Tabla 4. Matriz Marco Lógico	31
Tabla 5. Descripción de Productos de la Consultoría	32



Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. <i>Árbol de problemas</i>	14
Ilustración 2. <i>Árbol de objetivos</i>	18
Ilustración 3. <i>Estructura Organizacional</i>	25
Ilustración 4. <i>Plan de trabajo</i>	28



Resumen Ejecutivo

En la Escuela de Belleza Mariela, Mariela se realiza una consultoría con el fin de establecer un plan de bienestar para mejorar el ambiente laboral de la Institución. La identificación de problemáticas tales como la ausencia de un área dedicada a la gestión del talento humano han generado una serie de inconvenientes de corte laboral que afectan a los colaboradores y a la institución en sí misma.

Para la realización de la consultoría, se establece una estructura que responde a identificación de problemáticas a través del análisis del contexto empresarial y los antecedentes más importantes. Seguido a esto se plantea la necesidad de establecer un plan de bienestar que impulse las relaciones interpersonales en aras de contribuir a la satisfacción laboral. En lo que respecta a los objetivos, estos plantean un diagnóstico a través de matriz FODA como instrumento para obtener la información del trabajo de campo.

Unido a esto, este ejercicio investigativo pone de manifiesto la importancia de las políticas organizacionales que se enfocan en el bienestar y el clima laboral sano. En el caso de la Escuela de Belleza Mariela se evidencia que las iniciativas en materia de bienestar y clima laboral inciden de manera positiva en eficiencia y efectividad.

Es importante destacar que se favorece la identificación de las necesidades existentes, esto facilita que la participación de ellos sea muy asertiva al momento de identificar las problemáticas presentadas en la institución, lo que hace que se pueda desarrollar un plan de Bienestar muy a contexto de la necesidad de la institución. Por otro lado, se obtiene la participación de la alta dirección de la institución, logrando el entendimiento por parte de ellos con relación al proceso y el entendimiento frente a la necesidad de contar con más recursos

financieros y la priorización en la cultura organizacional, frente al bienestar de los colaboradores y así el impacto en la sostenibilidad de la Escuela.

Uno de los aciertos más importantes del proyecto fue la identificación de las necesidades de la Escuela, esto permitió la participación de los colaboradores, adicional se logró involucrar a la alta dirección, comprendiendo la importancia del Bienestar Laboral y la necesidad de asignar recursos financieros. En las oportunidades de mejora se resalta la importancia de crear un área de talento humano que pueda dar continuidad al Plan de Bienestar Laboral.

Como equipo de consultoría encontramos algunas limitaciones, tales como resistencia de algunos colaboradores en la participación de las entrevistas, logrando así la participación de un 86% de los colaboradores, pero esto permitió obtener información importante para entregar recomendaciones apropiadas, relevantes y con contexto de la Institución. También, algunos logros, tales como, la cercanía y credibilidad en las conversaciones con la alta dirección y Rectora de la Institución, aportando con pertinencia técnica y profesional.

Es importante, tener en cuenta que el marco teórico de esta consultoría se desarrolló a través de una revisión bibliográfica y selección de fuentes relevantes, logrando información importante para la consultoría.

Palabras clave: Bienestar laboral, Gestión del talento humano, Clima organizacional, Productividad y Estrategias de intervención

Abstract

At the Mariela Beauty School, a consultancy is being conducted to establish a wellness plan to improve the institution's work environment. The identification of problems, such as the lack of a dedicated human talent management area, has generated a series of labor-related issues affecting employees and the institution itself.

For the consultancy, a structure is established to identify problems through an analysis of the business context and key background information. Following this, the need to establish a wellness plan that fosters interpersonal relationships and contributes to job satisfaction is addressed. Regarding the objectives, these include a diagnosis using a SWOT matrix as a tool to obtain information from the fieldwork..

In addition, this research exercise highlights the importance of organizational policies that focus on well-being and a healthy work environment. In the case of the Mariela Beauty School, it is evident that well-being and work environment initiatives have a positive impact on efficiency and effectiveness.

As a consulting team, we encountered some limitations, such as resistance from some collaborators to participate in the interviews. We achieved participation of 86% of collaborators, but this allowed us to obtain important information to provide appropriate, relevant recommendations within the context of the institution. We also achieved some achievements, such as the closeness and credibility of the conversations with the institution's senior management and Rector, providing relevant technical and professional input.

It is important to note that the theoretical framework for this consultancy was developed through a bibliographic review and selection of relevant sources, yielding important information for the consultancy.

Keywords: Workplace well-being, Human talent management, Organizational climate, Productivity, and Intervention strategies



Plan de Bienestar de la Escuela de Belleza Mariela

Introducción

La vida laboral es una etapa importante para los colaboradores, lo que presta relevancia en la vida de las personas, por lo que es fundamental promover entornos de vida saludable. Acorde a la OIT, definen que tener entornos de vida saludable apalancan en la mejora de la productividad de los colaboradores, disminuir el ausentismo y promover el bienestar (OIT,2021).

El bienestar de los colaboradores es un asunto que día a día se está abordando con importancia en los últimos años, ya que este se encadena con la calidad de vida laboral, el cual hace sentido a no solo tener ausencia de la enfermedad, sino que también es contar con una buena salud mental y un confort emocional, donde los colaboradores se sientan a gusto con lo que hacen en la organización (OMS,2022). Por este motivo, es tendencias en las organizaciones adherir como estrategias fundamentales el bienestar laboral, ya que permite impulsar a los equipos a ser eficientes, productivos y estar siempre motivados. Permitiendo así, un rendimiento óptimo de los colaboradores, en ambientes positivos, logrando así potencializar las habilidades y competencias. Adicional, ellos se sienten escuchados.

La propuesta se desarrolla en la empresa Escuela de Belleza Mariela una empresa del sector de formación técnica enfocado a la estética, donde se busca diseñar un plan de bienestar laboral y a nosotros como magister nos permite integrar concepto de gestión de talento humano, motivación, clima organizacional y enfocarnos en culturas organizacionales, generando un plan estructurado y logrando comprender como el bienestar impacta en la productividad y fidelización del talento, generando así pensamientos estratégicos donde se promueve la cultura de Bienestar, logrando así fomentar prácticas que generan sostenibilidad a las empresas.

Para dar inicio al siguiente documento, se debe tener en cuenta cuatro fases, en la primera fase se inicia la formulación del problema donde hace referencia a los procesos, a las actividades, los antecedentes y el contexto de la institución; en la segunda fase se realiza la planeación donde se expone la justificación, los objetivos, el alcance y la metodología que se va a utilizar en la siguiente consultoría; en la tercer fase se hace el desarrollo, la implantación y el monitoreo de las estrategias que se van a usar en la consultoría, en esta fase se lleva acabo el plan de trabajo y el debido seguimiento; para finalizar se tiene la fase de cierra conclusiones donde se realiza los entregables de la consultoría, las lecciones aprendidas y las recomendaciones dadas por la escuela.

Fase Formulación del Problema

Para la realización de la consultoría, se identificó que en la Escuela de Belleza Mariela, cuya fundación data del año 1956, no existe un plan de Bienestar Laboral. En este contexto, la consultoría responde a la insuficiencia existente y procura dar recomendaciones a las necesidades específicas de la Escuela.

Contexto Empresarial

La Escuela de Belleza Mariela fue fundada en 1956, en la ciudad de Medellín, con 60 estudiantes por la señora Mariela Uribe de Restrepo. En 1961, crea otra sede ofreciendo educación en cosmetología y masoterapia. En el año 1990 El señor Carlos Sanín ejerce como rector institucional y se construye una sede de peluquería para fusionar las diferentes sucursales en un edificio, con espacios amplios para formación teórica y práctica. En 1998 La señora Aura Lila Monsalve Suarez toma las riendas de la institución tomando el cargo de Rectora de ambas sedes.

En el 2002 la empresa crea una nueva sede de cosmetología, para ofrecer programas técnicos de esteticista, técnico de cosmetología y estética, masoterapia y cosmetología y en el 2007 EL SENA acredita y reconoce la calidad de los programas técnicos mediante la resolución 1261 del 9 de agosto de 2007, donde permite la celebración de contratos de aprendizajes y en el año 2014 el ICONTEC otorga las certificaciones de alta calidad a nivel internacional a la institución y a los programas de formación técnica y en el 2018 EL SENA certifica a 22 docentes de la institución en la norma de competencia laboral, con el objetivo de orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativos.

En el 2016, la institución empieza a poner en marcha el Sistema de gestión y Seguridad en el Trabajo, garantizando a la comunidad educativa una sana convivencia bajo condiciones seguras desde la promoción de los peligros y riesgos dentro de la normatividad vigente (Escuela de Belleza Mariela, 2018).

La institución está en caminata a generar sostenibilidad en los procesos, buscando afianzar y fidelizar la confianza en los clientes internos y externos, entre ellos: docentes, administrativos, logística y como cliente externo, los estudiantes.

La institución tiene definido los valores institucionales, los cuales son diferenciadores en la formación de los profesionales de la estética, donde la calidad humana es fundamental, el respeto, colaboración, el dialogo y la sana convivencia.

Antecedentes de la Gestión del Talento Humano

La Escuela de Belleza Mariela, cuenta con un área de coordinación académica, la cual está conformada por una coordinadora y dos auxiliares administrativas, esta área es la responsable de la gestión de los sistemas integrados, teniendo en cuenta el sistema de calidad y el sistema de seguridad y salud en el trabajo.

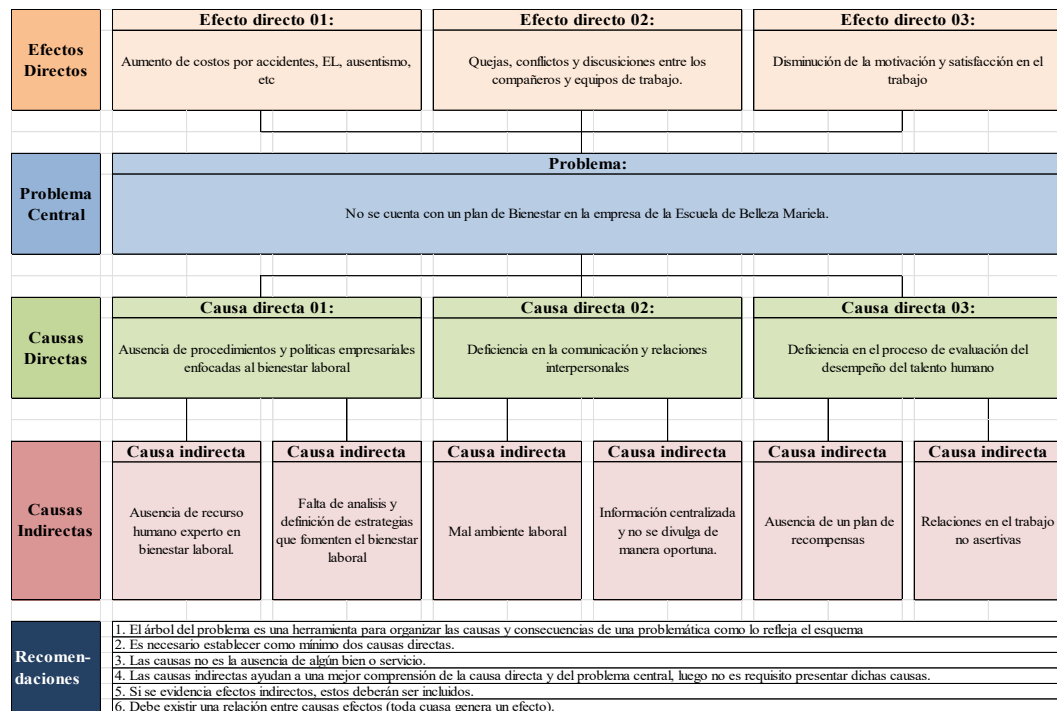
Actualmente la escuela no cuenta con un área de talento humano, por lo que las actividades y procesos relacionados con esta función son asumidos por el equipo de coordinación académica. La Escuela desde el 2016, está trabajando en la gestión de los riesgos y peligros de los colaboradores, acorde a los lineamientos que se mencionan en el (Decreto 1072 de 2015, en artículo 2.2.4.6.8) Obligaciones de los empleadores, donde deben gestionar los peligros y riesgos y definir los controles correspondientes, para el cuidado de las personas. Adicional, deben realizar actividades de prevención y promoción, las cuales tienen objetivo de prevenir accidentes y enfermedades Laborales, definiendo estrategias y programas de promoción y prevención de peligros y riesgos (Muñoz Ortega, A. P, Decreto 1072 de 2015). La institución cuenta con matriz de identificación de peligros y riesgos, donde se identifica la importancia de potenciar los programas que fomenten el cuidado y el bienestar laboral de los colaboradores. Tales como, el programa de pausas activas y el fortalecimiento de comunicación interna y externa en la institución, lo que permitirá el fortalecimiento de relaciones en los equipos de trabajo, oportunidades de mejora que son clave para el desarrollo de la consultoría.

Identificación del Problema

Después de analizar las áreas en las que se puede intervenir en la Escuela, se identifica un problema central que será abordado durante la consultoría. Para estructurar esta intervención, se utiliza el árbol de problemas.

(Tabla 1), Esta herramienta organiza la información a través de un modelo de relaciones causales con forma de árbol. Este método permite sintetizar las variables claves que influyen en la situación problemática (DNP, 2016). ¿Cómo diseñar e implementar un Plan de Bienestar Laboral que optimice la eficiencia y eficacia para el talento humano de la Escuela de Belleza Mariela?

Ilustración 1. *Árbol de problemas*



Nota: Construcción propia, [2025].

Fase Planeación

Después de identificar el problema se clarifican los objetivos, se define el alcance del proyecto y se define el plan de acción necesario para cumplir con el propósito de la consultoría.

Justificación

Al no contar con un plan de bienestar en la Escuela de Belleza Mariela ha ocasionado una serie de problemáticas que afectan a los colaboradores y al funcionamiento de la institución. Esta situación se origina por falta de procedimientos y políticas organizacionales enfocadas al Bienestar Laboral, la falta un profesional especializado en esta área y la inasistencia de estrategias para fomentarlo, esto ha derivado en un ambiente laboral poco saludable. ayudado a el debilitamiento de los vínculos laborales, aumentando la insatisfacción y reduciendo los niveles de motivación.

Como consecuencia directa, se presenta el aumento de costos por accidentes, posibles enfermedades laborales y ausentismo, así como quejas, conflictos y discusiones entre los compañeros y el equipo de trabajo. Esto ha derivado en fenómenos con el “síndrome del quemado”, caracterizado por agotamiento físico y mental, pérdida de interés por las tareas y actitudes desfavorables con relación a la labor en la que se desempeñan, generando el bajo desempeño y la afectación en el clima laboral (García, R. F, 2013).

La implementación de un Plan de Bienestar Laboral a través de la presente consultoría Incorporar un plan de bienestar es fundamental para abordar estas problemáticas. La implementación de un plan de bienestar para la Escuela de Belleza Mariela incluye la creación de una política de bienestar y una serie de procedimientos que potencien el clima laboral. En este contexto, es importante la contratación de personal especializado en el tema para lograr la implementación de estrategias que promuevan el entorno laboral saludable. Además, a esto, es necesario fomentar la comunicación asertiva para fortalecer las relaciones interpersonales. En sintonía con las relaciones

interpersonales asertivas no es menos importante el hecho de establecer un proceso que contemple recompensas.

La consultoría permitirá no solo identificar parte de las problemáticas del Talento Humano, sino que permitirá diseñar estrategias a través de las cuáles da respuesta a las problemáticas en materia de clima laboral.

La consultoría es el primer paso de un proceso que debe continuar después del apoyo de la alta gerencia y los colaboradores en harás de optimizar el talento humano de la empresa.

El impacto de esta consultoría permitirá intervenir y transformar diferentes situaciones, tales como, la identificación de las causas raíz de las situaciones de conflicto, situaciones de desmotivación que no habían sido abordadas de manera formal.

Se alcanzaría desde la consultoría, dar claridad al tener definidos mecanismos de comunicación internos y externos, facilitando al interior de la institución relaciones basadas en respeto, claridad y transparencia, logrando definir un plan de bienestar laboral acorde a la necesidad de la empresa, definiendo un modelo de desempeño el cual mejorara el clima laboral y se puede alcanzar una disminución en ausentismo laboral y la accidentalidad. Así, se lograría aumentar la motivación de los colaboradores. La consultoría es clave, para alcanzar a identificar los problemas relacionados con el bienestar y así el plan de Bienestar laboral haría parte fundamental de los procesos de sostenibilidad de la Escuela.

Objetivos del Proyecto

La intención principal de la consultoría es resolver por medio de un diagnóstico y un análisis la situación actual, identificando los problemas de la institución y escogiendo el problema principal que se trabajará en el proyecto. Esto se desarrollará a través de la elaboración del árbol de problema.

Objetivo General

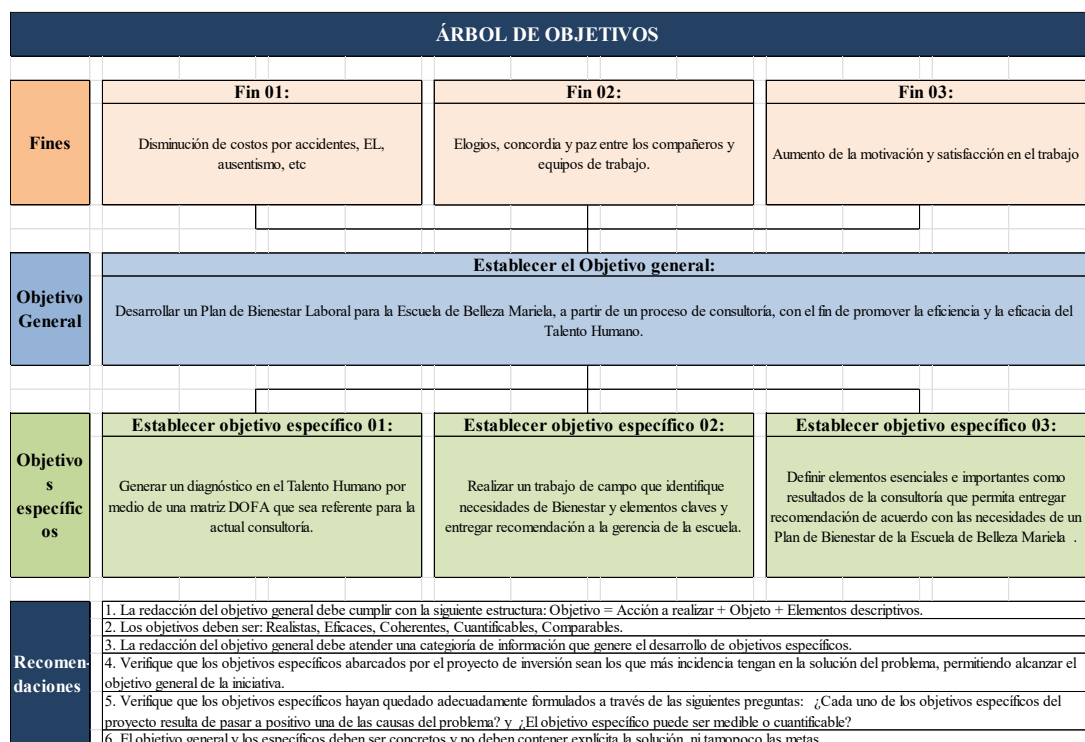
Desarrollar un Plan de Bienestar Laboral para la Escuela de Belleza Mariela, a partir de un proceso de consultoría, con el fin de promover la eficiencia y la eficacia del Talento Humano.

Objetivos Específicos

- Generar un diagnóstico en el Talento Humano por medio de una matriz DOFA que sea referente para la actual consultoría.
- Realizar un trabajo de campo que identifique necesidades de Bienestar y elementos claves y entregar recomendación a la gerencia de la escuela.
- Definir elementos esenciales e importantes como resultados de la consultoría que permita entregar recomendación de acuerdo con las necesidades de un Plan de Bienestar de la Escuela de Belleza Mariela.



Ilustración 2. Árbol de objetivos



Nota: Construcción propia, [2025].

Alcance del Proyecto

El alcance de este proyecto es identificar y dar las respectivas recomendaciones para la elaboración de un Plan de Bienestar donde se identifiquen las actividades y el impacto esperado, entregando como producto la implementación del proyecto de consultoría. Cada actividad representa un compromiso dentro de la consultoría y está directamente relacionada con uno o más productos (o entregables) que servirán como evidencia de su realización.

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	Factores clave identificados
		D	Plan de Bienestar Laboral
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, [2025]

Marco de Referencia

Para entender mejor los problemas identificados y las áreas de intervención de la consultoría, se describen los conceptos principales a considerar y los modelos de referencia que orientan al diseño del Plan de Bienestar Laboral propuesto para la Escuela de Belleza Mariela.

Marco Teórico

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

Bienestar Laboral

El Bienestar Laboral es un grupo de condiciones físicas, mentales, emotivas y sociales que apoyan un crecimiento completo en el área del trabajo. No solo se trata de cumplir reglas legales o acuerdos sino también crear un espacio que mejore el bienestar en general, el sentido de pertenencia por la escuela y el balance entre vida y trabajo.

Según Chiavenato (2006), el trabajo que hace sentir bien a las personas está muy unido a una buena vida laboral, lo que siempre trata de ser humanista como participativo para la eficiencia de la compañía y la felicidad de sus colaboradores. En este caso, el bienestar no solo es un derecho laboral sino también un elemento clave para mejorar el trabajo.

Clima Organizacional

El clima Organizacional es un factor importante para hacer un Plan de Bienestar Laboral. Según Litwin y Stringer (1968), el ambiente de una oficina se da según como cada persona se sienta en su lugar de trabajo, por lo tanto, se recomienda incluir temas sobre la comunicación, la manera de dirigir, el reconocimiento por un buen trabajo y las buenas relaciones entre los miembros de trabajo.

Dentro de la Escuela de Belleza Mariela, la ausencia de un área de Talento Humano ha generado un mal ambiente laboral dentro de la escuela. Con el Plan de Bienestar Laboral se busca tener un espacio donde el ambiente Labora sea sano, positivo y saludable.

Cultura Organizacional

La cultura organizacional, establecida por Trice y Beyer (1993), engloba los valores, creencias, reglas y costumbres que todos los integrantes de una organización comparten. La cultura contribuye en la toma de decisiones, la resolución de conflictos y la interpretación de los

cambios internos. En el ambiente laboral es importante que la cultura apalanque valores como el respeto, la equidad y el bienestar psicológico. Las victorias de un Plan de Bienestar Laboral dependen de que la cultura organizacional de la empresa ponga como el centro el ser humano.

Calidad de vida Laboral

Es una definición que agrupa factores objetivos y subjetivos con relación a la percepción que los colaboradores tienen de su experiencia laboral. Según Ardila (2003) la calidad de vida hace parte de las situaciones físicas y materiales hasta el crecimiento profesional, las relaciones interpersonales y el cuidado emocional.

Torres y Argulló (2002) destacan que no se puede comprender la Calidad de Vida Laboral de manera separada del entorno personal y social del empleado. Estos factores no laborales como la familia, el tiempo libre o el descanso también influyen en el bienestar general. Por esta razón el Plan de Bienestar Laboral para la Escuela de Belleza Mariela incluyen medidas orientadas al balance entre vida y trabajo, promoviendo la salud integral de sus colaboradores.

Motivación y Satisfacción en el Trabajo

La motivación Laboral es un proceso activo donde los empleados dirigen su energía al cumplimiento de objetivos y metas de la organización, motivados por la satisfacción de sus propias necesidades. Bobbins (1999) y Sánchez (2008) están de acuerdo en que una motivación se manifiesta en un incremento del esfuerzo, la concentración y la sostenibilidad en el rendimiento laboral.

En este contexto, no se deben ver la motivación y la satisfacción como resultados independientes, sino como efectos directos de un entorno que identifica, escucha y respalda a sus empleados. El Plan de Bienestar incorpora acciones y ventajas que favorecen el reconocimiento, la

implicación activa y el crecimiento profesional, con el objetivo de fortalecer la motivación personal y grupal.

Cambio Organizacional

La implementación de un Plan de Bienestar Laboral requiere una disposición hacia la transformación dentro de la Escuela. De acuerdo con Chiavenato (2006), las transformaciones culturales son las más difíciles y complejas, pero también la más duraderas. Estos conllevan cambios en las posturas, conductas y prioridades de los empleados de la organización.

La Escuela de Belleza Mariela ha mostrado señales positivas en este sentido, tales como la participación de la dirección en el proceso del diagnóstico y su disposición para identificar necesidades financieras y estructurales. Esta actitud de adaptación es fundamental para el triunfo del Plan de Bienestar Laboral, pues garantiza que las transformaciones sugeridas no sean pasajeras sino duraderas y sostenibles en el tiempo.

Marco Normativo

La realización de un plan de Bienestar Integral para llegar a ser efectivo debe tener en cuenta el marco legal del contexto en el que se desarrolla. En el caso de la Escuela de Belleza Mariela, se debe tener en cuenta el marco jurídico que contempla la salud y el bienestar en el trabajo. A continuación, se hace referencia al marco normativo aplicable al objeto de nuestro trabajo.

Tabla 2. Marco normativo

MARCO NORMATIVO	
Normatividad	Objeto de la norma
Constitución Política de Colombia: Artículo 25	Establece el derecho al trabajo en condiciones dignas y justas.
Artículo 53	Establece los principios y derechos fundamentales del trabajo, incluyendo la seguridad social y la protección laboral.
Código Sustantivo del Trabajo (CST): Capítulo VI:	Disposiciones sobre seguridad y salud en el trabajo. Obliga a los empleadores a proteger la vida, salud y seguridad de los trabajadores.
Ley 1562 de 2012:	Modifica el Sistema de Riesgos Laborales y establece disposiciones sobre la prevención, protección y promoción de la salud de los trabajadores.
Resolución 2400 de 1979:	Establece disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.
Decreto 1072 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo):	Compila y actualiza las normas relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo, incluyendo la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
Resolución 2646 de 2008:	Regula la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
Resolución 2764 de 2022	Por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones
Normas Técnicas Colombianas (NTC): NTC-OHSAS 18001:	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Proporciona directrices para la implementación de un sistema de gestión de la seguridad y salud laboral.
Lineamientos del Ministerio de Trabajo:	El Ministerio de Trabajo proporciona guías y lineamientos específicos para la implementación de programas de bienestar laboral y la promoción de la salud ocupacional.

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

Metodología de la Consultoría

La guía Project Management Body of Knowledge, trae cambios en la metodología de gestión de proyectos, ya que se centra en los dominios y principios de desempeño, adoptando un camino más flexible y adaptable para la gestión de proyectos en entornos dinámicos, basados en una mayor adaptación y particularización de las prácticas de gestión de proyectos, favoreciendo la implementación en diferentes contextos y tipo de proyectos, lo que facilita la entrega de un proyecto que genere valor acorde a las necesidades de las organizaciones. Adicionalmente,

fomenta la participación de todas las partes interesadas con el objetivo de asegurar el éxito de este.

Con esta guía, se logra identificar, evaluar y dar respuesta proactiva a los riesgos y así minimizar el impacto en el proyecto, guiando así el liderazgo del equipo que está desarrollando el proyecto con un liderazgo efectivo, logrando motivar a las personas en alcanzar los objetivos definidos, fomentando así la mejora continua, con un enfoque y desarrollo en la gestión del proyecto (PMI, 2021).

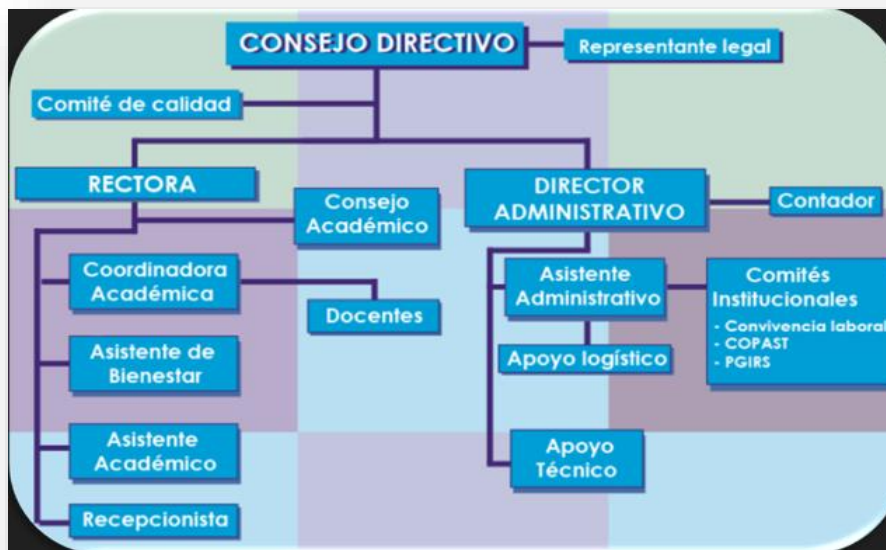
La metodología del Marco lógico es una herramienta analítica y de gestión que se emplea en la planeación, seguimiento y evaluación de proyectos y programas, los cuales se basan en un enfoque estructurado que permite organizar información importante con el objetivo de mejorar la toma de decisiones en la proyección e implementación del proyecto. La metodología tiene unos elementos importantes los cuales son: El análisis de la situación donde se identifica el problema mediante la elaboración de árbol de problemas y los objetivos a través de un árbol de objetivos, los cuales transforman los problemas en metas alcanzables. El otro elemento, es el diseño del proyecto donde se define la estructura del proyecto a través del marco lógico, que organiza los objetivos, indicadores, medio de verificación y supuestos. El tercer elemento es la matriz del marco lógico y el seguimiento y evaluación. Esta metodología del marco lógico es utilizada en proyectos de gestión de programas de sostenibilidad, ya que permite una planificación clara y enfocada a cumplir resultados (CEPAL, 2005).

Población

Se desarrolla la caracterización de la población que se va a intervenir mediante el proyecto de consultoría, con la identificación de la estructura organizacional vigente de la Escuela de Belleza Mariela, la cual cuenta con 37 colaboradores, esto de acuerdo con el informe de batería de

riesgo psicosocial realizado en el año 2024, donde se presenta la siguiente estructura organizacional.

Ilustración 3. Estructura Organizacional



Nota: Creada con base a la estructura organizacional de la empresa Escuela de Belleza Mariela, [2016].

De acuerdo a la estructura organizacional de La Escuela de Belleza Mariela, se identifican diferentes propuestas organizacionales, donde una de ellas es la estructura organizacional jerárquica, ya que se cuenta con niveles de autoridad y otros niveles operativos o de ejecución de responsabilidades (González, García y Murillo, 2016). La institución cuenta con 37 colaboradores, los cuales están distribuidos en parte administrativa donde se tiene un Director administrativo y un proceso académico quien está a cargo de una rectora.

Los procesos y los colaboradores que trabajarán con los consultores en el desarrollo del proyecto, es la rectoría y un asistente de bienestar, quien cuenta con una persona directa con la que habrá relacionamiento en el desarrollo del proyecto, adicional se podría tener interacción con la rectoría, director administrativo, coordinación académica y el asistente administrativo.

En el proyecto se impactará a 37 colaboradores de la institución, los cuales están

distribuidos en dos sedes: sede de peluquería ubicada en la dirección Cra 48 #58-49 y sede cosmetología ubicada en la sede Calle 53 #45-44.

Se impactará a todas las personas de la institución, las cuales 16 colaboradores dependen del director administrativo y 21 colaboradores dependen de la rectoría.

En la dependencia del director administrativo 44% de los colaboradores se desempeñan en los cargos administrativos, mantenimiento, apoyo logístico, almacén y ventas. Y desde la dependencia de rectoría el 56% de los colaboradores se desempeñan en los cargos de docencia y atención al cliente.

Stakeholders

Para garantizar el éxito de esta consultoría es necesario reconocer a los colaboradores dentro de una organización. En este caso la escuela se involucra de manera directa o indirectamente por el progreso del proyecto, trabajando de manera cercana en el equipo que presta la consultoría. Estos Stakeholders pueden estar en diferentes niveles dentro de la organización y tener distintos grados de autoridad e interés (PMI, 2008). En la matriz RACI de los Stakeholders, se puede recopilar, clasificar, analizar y jerarquizar de una forma sistemática la información con relación a las personas interesadas en el proyecto. Este instrumento permite caracterizar a los Stakeholders en relación con el rol que desempeñarán en el proyecto, fomentando así su compromiso.

Tabla. Matriz RACI del proyecto

RACI				
Actividad	Responsable	Autoridad	Consultar	Informar
Análisis de la situación actual del proceso de talento humano	Consultores	Director administrativo Rectoría	Asistente de bienestar	Director administrativo Rectoría
Trabajo de campo	Consultores	Director administrativo Rectoría	Asistente de bienestar	Director administrativo Rectoría
Identificación de elementos o factores clave	Consultores	Director administrativo Rectoría	Asistente de bienestar Consultoría	Director administrativo Rectoría
Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional	Consultores	Director administrativo Rectoría		Director administrativo Rectoría Asistente de Bienestar
Seguimiento gerencial	Consultores	Director administrativo Rectoría		Director administrativo Rectoría Asistente de Bienestar
Responsables: Quien realizan el trabajo para completar una tarea. Es el dueño operativo de un proceso, quien lo lleva a cabo y debe responder por la entrega de la tarea.				
Autoridad: Responsable por la finalización adecuada de una tarea, es decir, es quién delega las tareas que deben ser ejecutadas y tiene la autoridad sobre la toma de decisiones en el nivel inmediato.				
Consultar: Aquellos que brindan opiniones de valor, generalmente son expertos en el tema con quienes hay comunicación en ambas direcciones. Son buscados por los involucrados en el proyecto para comprender mejor un tema determinado.				
Informar: Son actualizados sobre el progreso del proyecto, que generalmente ocurre al momento de la finalización y la entrega de la tarea.				

Nota: Construcción propia, [2025].

Plan de Trabajo

Las siguientes son las actividades para realizar en el proyecto de consultoría, junto con el cronograma propuesto para la fase de implementación de la **Escuela de Belleza Mariela**.

Ilustración 4. Plan de trabajo

PLAN DE TRABAJO		Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6				Mes 7			
	Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
0. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTRACTUAL																													
0.1	Obtener autorización de la empresa para el proyecto																												
0.2	Obtener los documentos de la empresa para el contrato																												
0.3	Generación del contrato																												
0.4	Firma del acta de inicio																												
0.5	Radicar contrato firmado en área jurídica																												
1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA																													
1.1.	Idea del proyecto.																												
1.2	Árbol de problemas.																												
2. PLANEACIÓN																													
2.1	Objetivo General.																												
2.2	Justificación.																												
2.3	Alcance.																												
2.4	Población.																												
2.5	Marco de referencia.																												
2.6	Plan de trabajo.																												
3. EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN																													
3.1	Desarrollo del plan de trabajo.																												
3.1.1	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.																												

Nota: Construcción propia, [2025].

Fase Implementación y Monitoreo de las Estrategias

En lo que respecta a la fase de implementación se llevará a cabo la intervención en la Escuela de Belleza Mariela para producir entregables definidos acorde al alcance del proyecto. En materia de desarrollo del Plan de trabajo, la intervención realizada pone de manifiesto que la implementación realizada cumple con las especificaciones establecidas en el proyecto.

Desarrollo del Plan de Trabajo

A continuación, se detallan las medidas implementadas durante la elaboración del plan laboral del proyecto de asesoría empresarial. La acción llevada a cabo apoya la innovación introducida en la administración de empresas y respeta las especificaciones definidas en el proyecto.

El comienzo consistió en analizar la situación actual del departamento de Recursos Humanos de la Escuela. Para lograrlo, se realizó un proceso de recolección y estructuración de datos a través de entrevistas a directivos, personal de administración y empleados. Esta actividad permitió detectar deficiencias en el Bienestar Laboral, como la falta de políticas, la falta de programas y falta de recursos para esta área.

Con base en estos datos, se elaboró la matriz DOFA es una herramienta que se utiliza para analizar la situación externa e interna de una organización, esta se divide en 4 cuadrantes: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. (ver Anexo A: matriz DOFA-FODA). La matriz se elaboró de forma colaborativa con miembros de la dirección, y colaboradores.

A continuación, se lleva a cabo un trabajo de campo cuyo objetivo era entender a fondo la visión de los colaboradores respecto a su ambiente laboral. Para ello se llevó a cabo una entrevista donde participaron el personal administrativo y colaboradores. Esta etapa facilitó la identificación precisa de los factores clave que influyen en su bienestar, además de las expectativas y áreas a mejorar que la Escuela debe revisar.

Los resultados de este estudio se organizó y se muestran en el informe de investigación. (ver Anexo B: Informe de investigación de mercados - Cliente interno).

Mediante un análisis de datos obtuvimos el diagnóstico de la investigación de campo, a partir de esto se determinaron los elementos clave para tener en cuenta la puesta en marcha del

Plan de Bienestar Laboral. Dentro de estos factores se destaca la importancia de la comunicación interna, los programas de reconocimiento, el mejoramiento del entorno laboral. Estos factores son fundamentales para asegurar que las medidas establecidas realmente impacten en el bienestar de los colaboradores. Cuyos entregables se encuentran en el Anexo C (Factores clave identificados) y el Anexo D (Plan de Bienestar Laboral).

Como fase final de la consultoría, se realizó la divulgación general dirigida los colaboradores de la Escuela. En esta sesión se expusieron los resultados relevantes del diagnóstico, los elementos clave. El objetivo de esta sesión fue garantizar y fortalecer la capacidad institucional para el desarrollo del Plan de bienestar Laboral.

En la sesión estuvo directivos, personal administrativo y colaboradores. Se creó un ambiente de conversación y retroalimentación en el que se reafirmó el compromiso institucional con el bienestar de los colaboradores, estas memorias sirven como un registro oficial con los entregables establecidos en el Anexo E (Memorias de la sesión de divulgación) y el Anexo F (Lista de asistencia de la sesión de divulgación).

Seguimiento Gerencial

Durante la gestión del proyecto, la rectora de la escuela lleva a cabo dos momentos de seguimiento. La evidencia correspondiente se registra en las actas de seguimiento, las cuales forman parte integral de la documentación de la consultoría.

(ver Anexo [H]-2023-MGTH_F3_Acta_Seguimiento_Gerencial# 01)

(Ver Anexo [I]-2023-MGTH_F3_Acta_Seguimiento_Gerencial# 02).



Monitoreo: Matriz Marco Lógico

La evaluación es un proceso constante de monitoreo y control que se realiza a lo largo de todo el proyecto, en paralelo con su ejecución. Este proceso supervisa, revisa y regula el progreso y desempeño del proyecto. Como resultado, se describen las actividades llevadas a cabo en comparación con las tareas planificadas en el plan de trabajo, correspondientes a cada etapa de la consultoría.

Tabla 4. Matriz Marco Lógico

MATRIZ MARCO LÓGICO				
Resumen Narrativo del Objetivo		Indicador	Medio de verificación	Supuesto
Fin	Disminución de costos por accidentes, EL, ausentismo, etc.	Número total de horas de ausencia / Número total de horas planificadas *100 Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el periodo / Promedio de trabajadores en el periodo	Informe trimestras de indicadores de ausentismos, accidentabilidad y EL	Compromiso de la alta dirección y gestión de asistente de bienestar
	Elogios, concordia y paz entre los compañeros y equipos de trabajo.	Elogios, concordia y paz entre los compañeros y equipos de trabajo / Encuestas de satisfacción	Encuesta de clima organizacional y reporte de desempeño	Compromiso de la alta dirección y gestión de asistente de bienestar
	Aumento de la motivación y satisfacción en el trabajo.	Encuestas realizadas / Encuestas planeadas	Encuesta de clima organizacional y reporte de desempeño	Compromiso de la alta dirección y gestión de asistente de bienestar
Propósito	Desarrollar un Plan de Bienestar Laboral para la Escuela de Belleza Mariela, como resultado de un proceso de consultoría, que promueva la eficiencia y eficacia de su talento humano.	Desarrollo e implementación de un Plan de Bienestar Laboral / Planificación de un Plan de Bienestar Laboral en el periodo determinado	Existencia y aplicación del Plan de Bienestar Laboral	Apoyo continuo de la dirección y colaboradores
Componentes	Establecer un diagnóstico por medio de una matriz FODA que sirva como punto de partida para la presente consultoría.	Diagnostico realizado / Diagnostico planeado	Documento del diagnostico FODA elaborado	Colaboración de los empleados en el proceso
	Desarrollar un trabajo de campo identificando elementos claves para establecer recomendaciones a la Gerencia.	Elementos claves identificados / Trabajo en campo realizado	Informe de elementos clave identificados en el trabajo de campo	Participación activa del equipo de campo
	Determinar elementos claves necesarios como resultados del trabajo de consultoría que permita proponer de acuerdo con las necesidades un plan de bienestar laboral para la Escuela de Belleza Mariela.	Elementos claves identificados / Trabajo en campo realizado	Reporte de bienestar y satisfacción Laboral	Compromiso de la alta dirección
Actividades	Análisis de la situación actual del proceso de talento humano	\$ 1.700.000	Registro de actividades y datos recopilados durante el analisis	Apoyo continuo del equipo consultor
	Trabajo de campo	\$ 300.000	Registro y analisis de datos recolectados	Disponibilidad de recursos para el trabajo de campo
	Identificación de elementos o factores clave	\$ 500.000	Número de factores clave identificados y documentados	Acceso a información relevante y precisa
	Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional	\$ 160.000	Número de productos de consultoría aplicados y utilizados	Disponibilidad de recursos para la divulgación
	Seguimiento gerencial	\$ 80.000	Reporte de decisiones estrategicas implementadas	Apoyo continuo del equipo consultor y gerencial

Nota: Construcción propia, 2025

Fase Cierre y Conclusiones

En esta fase, se conmina oficialmente el proyecto con la entrega de los productos finales y el informe de gestión de los cambios implementados, que respaldan la innovación en la gestión empresarial.

Productos Finales

La siguiente tabla muestra de manera consolidada la información de los productos resultantes de la intervención. Estos productos se entregan como anexos, formando parte integral de la documentación del proyecto y siguiendo los nombres indicados.

Observación: Se relacionan los documentos o evidencias resultado de la consultoría realizada, que se deben entregar como anexos a este informe final.

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	Documento con el informe de elementos claves identificaod en campo	Anexo- Informe de elementos claves identificaod en campo
3	Identificación de elementos o factores clave	C	Documento con la identificación de los factores o elementos clave	Anexo_C- Encuentas de bienestar y satisfacción laboral
4	Documentos que soportan la consultoría	D	Documentos que dan respaldo a las potenciales soluciones de la problemática identificada	Plan de bienestar laboral
5	Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional	E	Lista de asistencia de la divulgación	Anexo_ D -Lista de asistencia de divulgación
6	Seguimiento gerencial	F	Actas de seguimiento hecho con la empresa	Anexo_E -Acta de seguimiento gerencial No 1
				Anexo- Acta de seguimiento gerencial No 2

Nota: Construcción propia, [2025].

Lecciones Aprendidas

Durante el desarrollo de la consultoría del Plan de Bienestar Laboral en la Escuela de Belleza Mariela, logramos identificar fortalezas valiosas de la Escuela y algunas oportunidades de mejora que pueden ser abordadas adecuadamente para seguir mejorando en programas enfocados al Bienestar de los colaboradores. En las fortalezas se identifica que se ha podido tener un entorno laboral estable esto gracias a los procesos de capacitación y formación constante que se realiza con el equipo de trabajo, adicional, el compromiso de la escuela es mantener un ambiente laboral positivo, con incentivos a los colaboradores, baja de rotación del personal y la satisfacción de los colaboradores. Es fundamental, el compromiso de la alta dirección para la implantación del plan de bienestar laboral, lo que genera una intención clara para avanzar en el proceso.

Se encuentran oportunidades de mejora, al interior de la Institución, ya que se evidencian pocas actividades implementadas por parte del área de Talento Humano, de acuerdo a procesos de planificación, ejecución, y seguimiento en los programas de bienestar para los colaboradores, se presenta un reducido presupuesto para la implementación de programas de bienestar laboral y la falta de un programa formal y bien estructurado de Bienestar Laboral, lo que genera vacíos en la continuidad y fidelización de los diferentes stakeholders en la Escuela. Esto nos lleva a trabajar en oportunidades de mejora a futuro, tales como, conformar y fortalecer una área o responsable de Talento Humano que pueda enfocarse en la gestión y potenciamiento en la implementación de los programas de bienestar laboral de manera constante. Y por último crear un Plan de Bienestar laboral que tenga las metas claras, que se desarrollen actividades, donde se haga de manera constante seguimiento y medición del impacto que estas actividades puedan generar al interior de la Institución.

En el transcurso de la consultoría se tienen algunos aciertos, algunos de esos aciertos fue alcanzar la comunicación clara y cercana con los directivos de la institución, ya que esto nos dio facilidad y cercanía al momento de generar conversaciones con los diferentes colaboradores. Fue fundamental para la consultoría el uso de herramientas de gestión de proyecto, la cual permitió fácilmente la definición de las responsabilidades y los responsables, con el fin de avanzar y lograr alcanzar los objetivos planteados. Adicional, se hizo una definición de objetivos de manera clara y real a las necesidades identificadas en la Escuela.

También se tuvieron desaciertos entre ellos, el factor tiempo, lo que limitó al momento de las entrevistas y así no alcanzar una cobertura de los colaboradores del 100%.

Recomendaciones para la Gerencia

Con el objetivo de fortalecer la capacidad institucional y asegurar la sostenibilidad de la mejora realizada mediante el proyecto de consultoría, en el mediano y largo plazo, en este apartado donde se recomienda a la gerencia lo siguiente:

Recomendaciones a corto plazo

1. Realizar encuestas o entrevistas cortas, con el fin de monitorear de manera constante la transformación que se pueden dar en el ambiente laboral de la Escuela, con la implementación de las diferentes estrategias implementadas.
 2. Pausas activas dirigidas y acompañadas por profesionales: Este programa se puede implementar de manera rápida, con el fin de prevenir y gestionar la salud física y mental de los colaboradores.
 3. Publicar de manera semanal a través de carteleras virtuales, grupos informativos oficiales de la Escuela y los boletines, las actividades planeadas de bienestar y así potenciar la participación de manera constante de los colaboradores.
-

4. Poner en marcha un programa de reconocimiento: Resaltar el buen desempeño de los colaboradores, los motiva y esto mejora el bienestar y el ambiente de trabajo.

Recomendaciones a mediano plazo

1. Diseñar e implementar programas de formación continua de capacitación enfocados en el desarrollo personal, liderazgo y manejo del estrés para fortalecer el crecimiento del talento humano.

2. Crear un Comité de Bienestar Laboral que se encargue de proponer, planear y desarrollar actividades del Plan de bienestar, garantizando la participación de todos los colaboradores.

3. Establecer indicadores de seguimiento del Plan de Bienestar para medir avances, nivel de satisfacción y ambiente laboral

4. Buscar convenios o alianzas externas con entidades públicas o privadas que puedan apoyar con recursos o formación para los colaboradores.

Recomendaciones a largo plazo

1. Fomentar una cultura organizacional enfocada en el bienestar laboral con valores que promuevan empatía, equidad y respeto organizacional.
 2. Integrar el Plan de Bienestar Laboral de tal manera que los colaboradores se sientan motivados a participar en propuestas y en las actividades planeadas.
 3. Promover las buenas prácticas en la gestión del Talento Humano para lograr la fidelización de los colaboradores y la atracción de otro, que permitan la vigencia y posicionamiento de la Escuela en el mercado.
-

Referencias

- Almudena, Torres y Agulló. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. (p. 828.833). Recuperado en junio de 2012 de:
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1109432>.
- Arandes, J. A. T. (2013). El análisis de contenido como herramienta de utilidad para la realización de una investigación descriptiva. Un ejemplo de aplicación práctica utilizado para conocer las investigaciones realizadas sobre la imagen de marca de España y el efecto país de origen. *Provincia*, (29), 135-173.
- Ardila Rubén. (2003). Una definición Integradora de Calidad de Vida. Universidad Nacional de Colombia. (p. 161-164). Recuperado en mayo de 2012 de:
<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/805/80535203.pdf>
- Arribas Urrutia. Lic. (1999). Comunicación en la empresa. La importancia de la información interna en la empresa. (p. 1-2)
- Blaxter, L., Hughes, C., & Tight, M. (2021). *Cómo se hace una investigación*. Gedisa editorial.
- 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
- Colín Flores, C. G. (2017). Bienestar laboral, sentido del rol y la ejecución de la estrategia. *The Anáhuac Journal*, 17(1), 11-32.
- Chiavenato Idalberto, (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw- Hill Interamericana Editores, S.A. de CV.

Delgado Barrera, J. A., Mejía Sepúlveda, A. O., & Solarte Ruiz, Y. M. (2015). Identificación de los factores motivacionales que inciden en el desempeño laboral de nueve trabajadores de la empresa Tecnoquímicas del área de imprenta.

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

García Martín Miguel Ángel. (2002). El bienestar subjetivo. Departamento psicología social. Málaga. (p. 18-39). Recuperado en abril de 2012 de: http://www.uma.es/psicologia/docs/eudemon/analisis/el_bienestar_subjetivo.pdf

García, R. F. (2013). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Editorial Club Universitario.

Galeano, M. E. (2020). Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Universidad Eafit.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (Vol. 6, pp. 102-256). México.: méxico: mcGraw-Hill.

López, V. E. R., Villavicencio, D. V. C., Anchundia, P. J. Q., & Arias, A. E. A. (2023). Estrés, ansiedad y desempeño laboral en docentes universitarios. South Florida Journal of Development, 4(8), 3047-3062.

Marulanda, N., & Rojas, M. D. (2019). Ética en instituciones de educación superior para la construcción de relaciones de confianza con grupos de interés (stakeholders). Información tecnológica, 30(3), 269-276.

- Martínez Salazar, E. P., & Murillo Baltan, S. (2021). OIT entornos seguros y saludables: una guía para apoyar a las organizaciones empresariales a promover la seguridad y la salud en el trabajo.
- Mejía, D. A. C., & Camacho, N. J. R. Salud Mental y Enfermedad Mental: una Discusión Entre la Psicología, Psiquiatría y.
- Millán, A. G. L., & Carmona-Lavado, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 4(1), 53-80.
- Muñoz Ortega, A. P. Avances en Seguridad y Salud en el Trabajo a partir de la expedición del Decreto 1072 de 2015 en Colombia.
- Project Management Institute – PMI. (2008). Guía Project Management Body of Knowledge (PMBOK). 7a Edición. https://www.pmi.org/pmbok-guide-standards/foundational/pmbok?sc_camp=D750AAC10C2F4378CE6D51F8D987F49D
- Reyes, D. V., Calacich, S. N., & Álvarez, A. D. G. (2020). La Influencia de las Emociones y el Impacto en la Productividad de los Trabajadores de una Microempresa Comercializadora de Plásticos. *European Scientific Journal ESJ*, 16(10).
- Scharager, J., & Reyes, P. (2001). Muestreo no probabilístico. *Pontificia Universidad Católica de Chile, Escuela de Psicología*, 1, 1-3.
- Vargas, G. M., García-Solarte, M., & González-Campo, C. H. (2019). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (58), 19-40.
- Vásquez Martínez, L. V. (2018). El bienestar laboral como ventaja competitiva en las organizaciones en Colombia: una revisión documental.
-

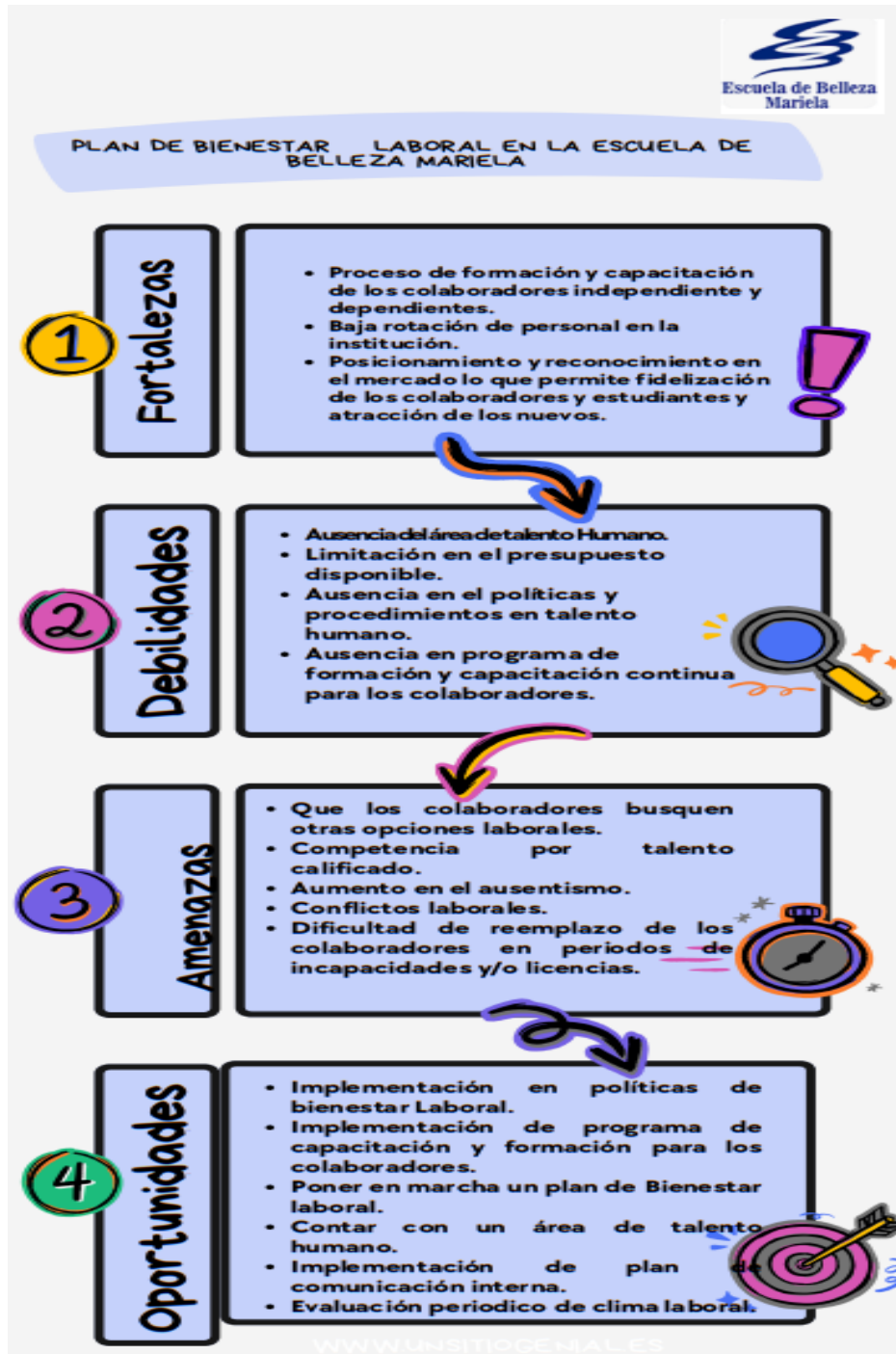
Datos de Registro de Consultores del Proyecto

Datos de Registro de Investigadores	
Nombre del Estudiante 1	Magaly Andrea Mora Monsalve
Enlace CvLAC	https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001529500
Enlace ORCID	https://orcid.org/my-orcid?orcid=0009-0002-7661-8707&justRegistered=true
Enlace Google académico	https://scholar.google.es/citations?user=T2EhJxAAAAAJ&hl=es
Facultad	Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.
Programa/Dpto./Instituto	Maestría en Gerencia del Talento Humano
Nombre Estudiante 2	Yoly Alejandra Niño Silva
Enlace CvLAC	https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0002363234
Enlace ORCID	https://orcid.org/0009-0006-8291-7526
Enlace Google académico	https://scholar.google.es/citations?user=T2EhJxAAAAAJ&hl=es
Facultad	Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.
Programa/Dpto./Instituto	Maestría en Gerencia del Talento Humano

Nombre director Consultoría	Juan Carlos Osma Rozo
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=T2EhixAAAAAJ&hl=es
Facultad	Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.
Programa/Dpto/Ins tituto	Maestría en Gerencia del Talento Humano

Anexos

Anexo A. Matriz FODA -DOFA



Nota. Construcción propia, 2025

Análisis de la Matriz DOFA

A continuación, hacemos un análisis de la matriz DOFA del Plan de Bienestar Laboral de la Escuela de Belleza Mariela, con una estrategia para corregir debilidades, aprovechar oportunidades, mantener fortalezas y disponerse para las amenazas:

¿Cómo corregir las Debilidades?

1. Implementar y diseñar políticas y procesos que sean claros
2. Tener recursos y buscar alianzas estratégicas para poder financiar el programa de Bienestar Laboral
3. Asignación o creación de un grupo enfocado en el Talento Humano
4. Buscar convenios con colegio o instituciones para una formación interna de bajo costo

¿Cómo Aprovechar las Oportunidades?

1. Realizar e implementar políticas de bienestar Laboral
2. Utilizar los programas de formación sin altos costos
3. Tener un responsable del área de Talento humano que pueda gestionar todo lo relacionado con Bienestar
4. Crear un canal formal de comunicación interna como reuniones
5. Hacer evaluaciones periódicas de clima laboral para conocer el estado emocional de los colaboradores.

¿Cómo mantener las Fortalezas?

1. Fortalecer los programas de capacitación existentes
2. Fomentar actividades de reconocimiento institucional para fortalecer el sentido de pertenencia
3. Implementar estrategias de fidelización como incentivos y mejorar el clima laboral



4. Hacer seguimiento constante al clima laboral para tener baja rotación

¿Cómo prepararse para las amenazas?

1. Incentivar la permanencia en la escuela mediante oportunidades de crecimiento
 2. Dar un valor agregado a atraer talento en la competencia laboral
 3. Implementar horarios flexibles y estrategias de bienestar para disminuir el ausentismo laboral
 4. Establecer un sistema de reemplazos periódicos de incapacidades
-

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

Ficha técnica

Tipo de investigación

Para lograr esta consultoría, se adoptará una investigación descriptiva.

Los estudios descriptivos tienen como objetivo especificar y determinar las características esenciales de un fenómeno de estudio, acorde a lo mencionado por Hernández Sampieri (2014).

Por su parte Arandes (2013) describe el análisis de contenido como una herramienta fundamental dentro de la investigación descriptiva, utilizada para analizar y sistematizar información de manera objetiva. En este contexto, la investigación descriptiva se identifica por tener un enfoque en observar, registrar y analizar fenómenos sin intervenir en ellos, con el objetivo de identificar características, patrones y relaciones dentro de un grupo de datos.

Enfoque de la investigación:

En esta consultoría, se utilizará un enfoque cualitativo, en este tipo de investigación se focaliza en la recopilación y análisis de información en diferentes formas, sin contemplar ítem numéricos. El objetivo principal es reconocer a profundidad un número limitado pero importante de casos relevantes

Para esta consultoría, se empleará un enfoque cualitativo. Este tipo de investigación se centra en la recopilación y análisis de información en diversas formas, sin considerar aspectos numéricos. Su propósito principal es explorar a profundidad un número reducido pero significativo de casos relevantes (Blaxter y otros, 2021).

Población:

Hernández Sampieri (2014), la población o universo de estudio comprende el conjunto de casos que cumplen con ciertas características específicas. Esta consultoría se enfocará en los colaboradores de la Escuela de Belleza Mariela, donde se cuenta con 37 colaboradores, donde la empresa logra mostrar información de (28) colaboradores.

Muestreo:

En el desarrollo de la consultoría se realizará un muestro no probabilístico por conveniencia, según Scharager J (2001), la cual es una técnica de selección de una muestra de participantes la cual se basa en la accesibilidad o disponibilidad, donde no se depende de la disponibilidad, si no de las condiciones en las que se logra hacer el muestreo, donde no se asegura la representación total de la población. En el muestreo se logra mostrar (28) elementos de la población.

Muestra:

La muestra para la recolección de la información es de 28 de los colaboradores que dieron respuesta a la entrevista.

Técnica de recolección de información:

La recolección de la información para la consultoría es a través de una técnica que será la entrevista semiestructurada. Según Hernandez Sampieri (2014), las entrevistas semiestructurales son fundamentadas en un guion el cual darán una línea en la conversación con la persona entrevistada, donde el entrevistador tiene la libertad de incluir preguntas donde se entreguen conceptos y obtener más información (pág. 403).

El análisis se realiza con una técnica de categorización de datos utilizada para análisis de información cualitativas, la cual permite agrupar la información de manera organizada y

relevante, donde se pueda identificar patrones, tendencias y comportamientos y lograr generar conclusiones relevantes (Galeano M.E, 2020)

Para la recolección de la información se utilizará un instrumento del consultorio de talento humano del Politécnico Gran Colombiano, el cual ha sido validado con anterioridad. A continuación, se relaciona el instrumento aplicado.

Fecha:

Nombre:

Cargo:

1. Describa los pensamientos, sentimientos y/o emociones que le genera el venir a trabajar a la empresa
 2. ¿Cuáles, considera usted, son los factores motivacionales que incentivan su rendimiento en el trabajo que realiza?
 3. ¿Qué situaciones de su trabajo generan sentimientos de frustración o desmotivación?
 4. Teniendo presente la definición de bienestar laboral emitida por la OMS “Entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo”. ¿En qué aspectos, asociados con el enunciado anterior, considera debería mejorar la empresa?
 5. Como parte del bienestar físico del personal de la empresa ¿Qué recomendaciones y/o acciones concretas, sugeriría para que hicieran parte del plan de bienestar laboral de la empresa?
-

6. Teniendo presente su bienestar mental, como la conciliación hecha con su jefe inmediato (horario de trabajo, medios de comunicación, carga laboral). ¿Qué oportunidades de mejora haría a los directivos de la empresa?
 7. En búsqueda de su satisfacción laboral. ¿Qué aspectos asociados con el trabajo que realiza, deberían mejorarse en la empresa?
 8. Al hablar del trabajo en equipo y manejo de relaciones entre compañeros y dependencias de la empresa. ¿Qué podría destacar y así mismo que oportunidades de mejora podría hacer?
 9. De las actuales acciones tomadas por la empresa en búsqueda de garantizar el bienestar laboral de sus trabajadores. ¿Cuáles considera que son positivas y deberían potencializarse?
 10. Si estuviera buscando trabajo en este momento en un cargo similar al que realiza. ¿Cuáles serían los factores motivacionales que tendría presente para el momento de aceptar una oferta laboral?
-

Resultados

Pensamientos, Sentimientos y/o emociones que tienen los colaboradores cada que deben ir a la Institución



Nota: Investigación de marcados cliente interno, 2025

En la Escuela de Belleza Mariela, los colaboradores expresan diferentes emociones y pensamientos que potencializan el entorno laboral. La estabilidad que ellos sienten les permite una base sólida para la realización de las labores diarias con toda la confianza y dedicación. Las posibilidades de desarrollo personal y profesional promueven en los empleados un compromiso auténtico hacia la institución y los alumnos. El amor por sus acciones se manifiesta en cada lugar de enseñanza brindada, impartiendo saberes con satisfacción y entusiasmo. Este entorno de protección y felicidad fomenta pensamientos positivos, fomentando de manera constante una felicidad constante al compartir constantemente con los colaboradores y alumnos las diversas vivencias.

Estos comportamientos y emociones positivas tienen un impacto significativo en el clima laboral. En un estudio realizado por European Scientific Journal resalta que las emociones

positivas y negativas influyen directamente en la productividad de los colaboradores (European Scientific Journal ESJ 2020).

Cultivar pensamientos y emociones positivas entre los colaboradores de la Institución no solo enriquece la experiencia laboral como colaboradores, si no que suma a un clima organizacional saludable y productivo.

Factores motivacionales que consideran los colaboradores incentivan en el rendimiento laboral



Nota: investigación de mercados clientes internos, 2025

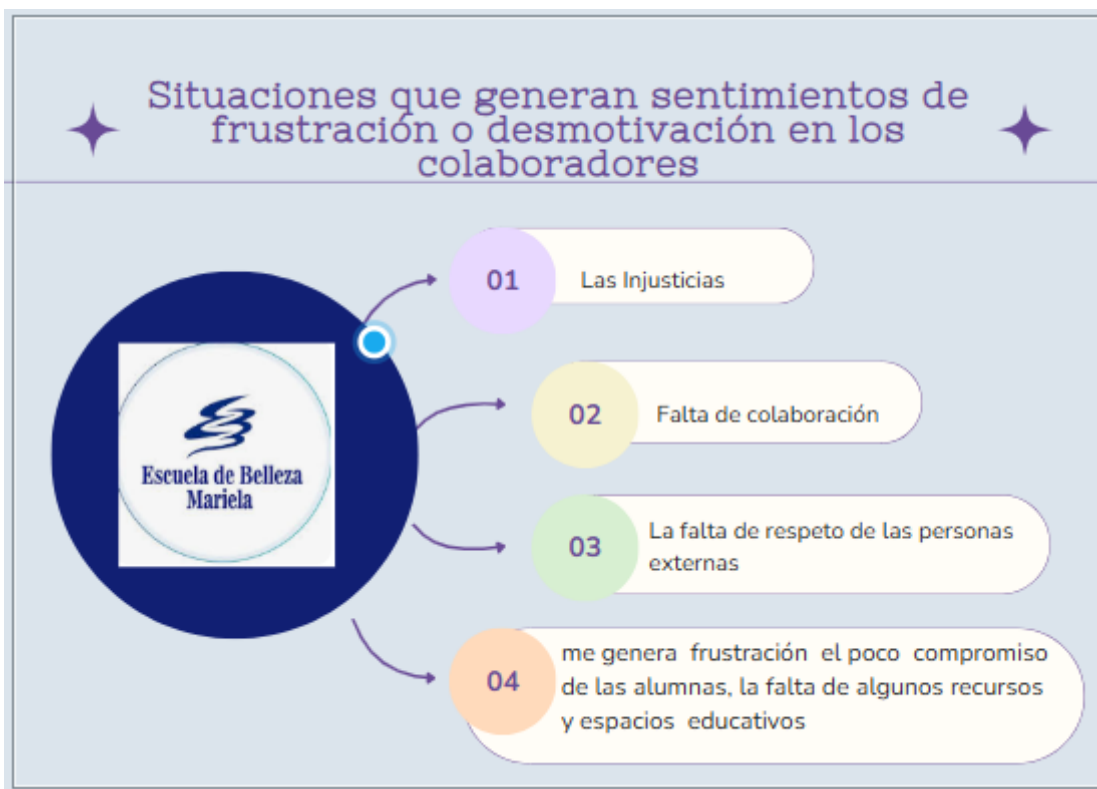
La Escuela se diferencia por que fomenta un ambiente laboral en el que los colaboradores viven un ambiente caracterizado por valores esenciales tales como el respeto, la satisfacción, el amor y la responsabilidad por su grupo de trabajo. Contar con un compromiso en el ambiente laboral de manera asertiva evidencia las buenas practicas que impulsan el bienestar y el rendimiento de los colaboradores.

La institución de manera permanente promueve ambientes de trabajo armónicos con el fin de que sean un apoyo de manera bilateral y fundamental.

Los líderes de la institución reconocen el desempeño de sus colaboradores lo que aumenta la motivación y dedicación.

Deferentes investigaciones han evidenciado que elementos como la estabilidad en el trabajo y el incentivar a la promoción de diferentes factores como la motivación y la satisfacción d ellos colaboradores son fundamentales. (Delgado Barrera, J. A., Mejía Sepúlveda, A. O., & Solarte Ruiz, Y. M. (2015).

Situaciones que generan sentimientos de frustración o desmotivación en los colaboradores de la escuela de belleza Mariela



Nota: investigación de mercados cliente interno, 2025

Este tipo de sentimientos como la frustración y desmotivación pueden llevar a la desmotivación, pueden influir en el ambiente laboral de manera negativa, afectando también el desempeño del equipo de trabajo, es importante gestionarlos para mejorar así la satisfacción y motivación de los colaboradores.

Por desmotivación de los colaboradores y esto lleva a que se sientas poco valorados e ignorados, lo que puede afectar y verse impactado el compromiso y bienestar.

Desde la falta de colaboración y el poco trabajo efectivo se puede obtener cargas laborales, las cuales pueden volverse desiguales, lo cual daría como resultado estrés y emociones de resentimiento. Esto dificulta el cumplimiento de objetivos y genera ambientes de trabajo tensos.

Desde las acciones y situaciones de falta de respeto por parte de los estudiantes, clientes o visitantes en la institución hacia los colaboradores, generan desmotivación y malestar, afectando así el desempeño y compromiso con la labor, lo que es importante implementar medidas que impacten en estas emociones que pueden generar afectación en las personas.

Y en la falta de recursos y espacios educativos, se identifica la carencia de algunos materiales, herramientas o infraestructura que limita en algunas situaciones desarrollar las diferentes actividades académicas, lo que también se puede ver reflejado en el desarrollo de las actividades y lleva a la frustración al no poder brindar espacios óptimos en los diferentes servicios prestados.

Lo que nos lleva a una conclusión importante y es definir elementos que deben trabajarse en los diferentes dinamismos del plan de bienestar laboral que se busca definir.

Aspectos asociados a la definición de bienestar laboral emitida por la OMS, los cuales debería mejorar la Institución



Nota: Investigación de marcados cliente interno, 2025

Es fundamental que la institución aborde de manera integral el bienestar laboral, promoviendo un ambiente seguro, saludable y equitativo para los colaboradores, alineándose con la definición de bienestar laboral de la OMS.

Es importante que en la institución se puedan definir espacios de descanso, zonas de Hidratación y espacios ergonómicos que reduzcan la fatiga y el estrés.

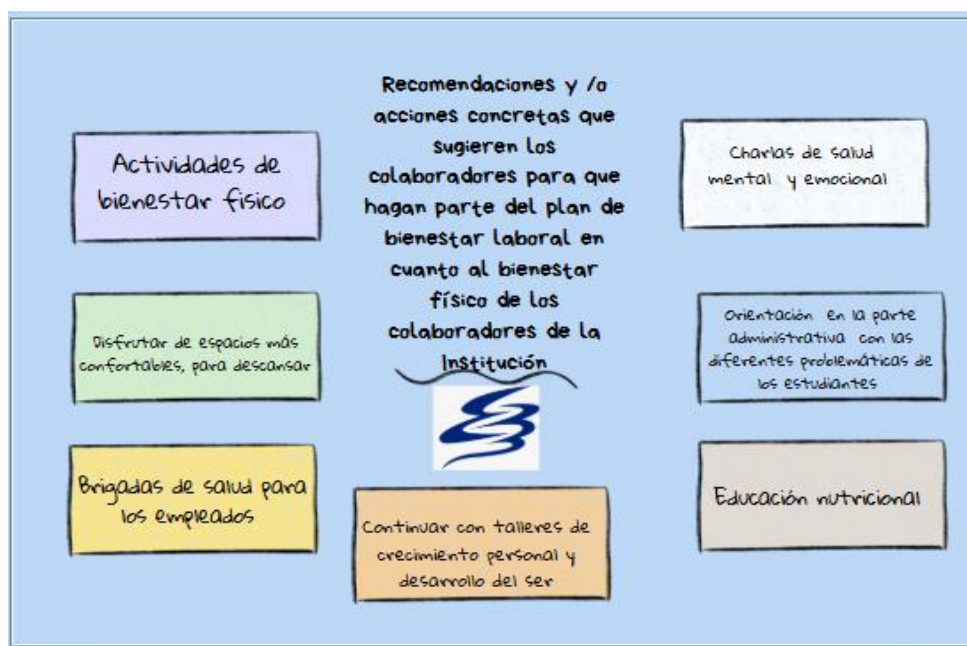
Es fundamental para los colaboradores, realizar espacios de cambios de rutina, donde se le dé lugar a actividades que promuevan el bienestar mental y emocional, fomentando e implementando talleres, pausas activas y diferentes jornadas de esparcimiento que ayuden a reducir el estrés y fortalecer el sentido de pertinencia por la Escuela.

Como parte de los procesos y de las actividades del día a día la comunicación asertiva son relevantes para mantener un ambiente laboral positivo. Es fundamental promover espacios para fortalecer la comunicación efectiva y empática, buscando canales abiertos de comunicación,

reuniones frecuentes y espacios de retroalimentación, lo cual logra fomentar espacios de participación y mejora la resolución de conflictos. Es importante implementar un sistema de seguimiento y mejora continua que logre optimizar el ambiente y la satisfacción de los colaboradores, estas son algunas de las estrategias que permiten la fidelización de los diferentes stakeholders.

Recomendaciones y /o acciones concretas que sugieren los colaboradores para que hagan parte del plan de bienestar laboral en cuanto al bienestar físico de los colaboradores de la

Institución



Nota: Investigación de marcados cliente interno, 2025

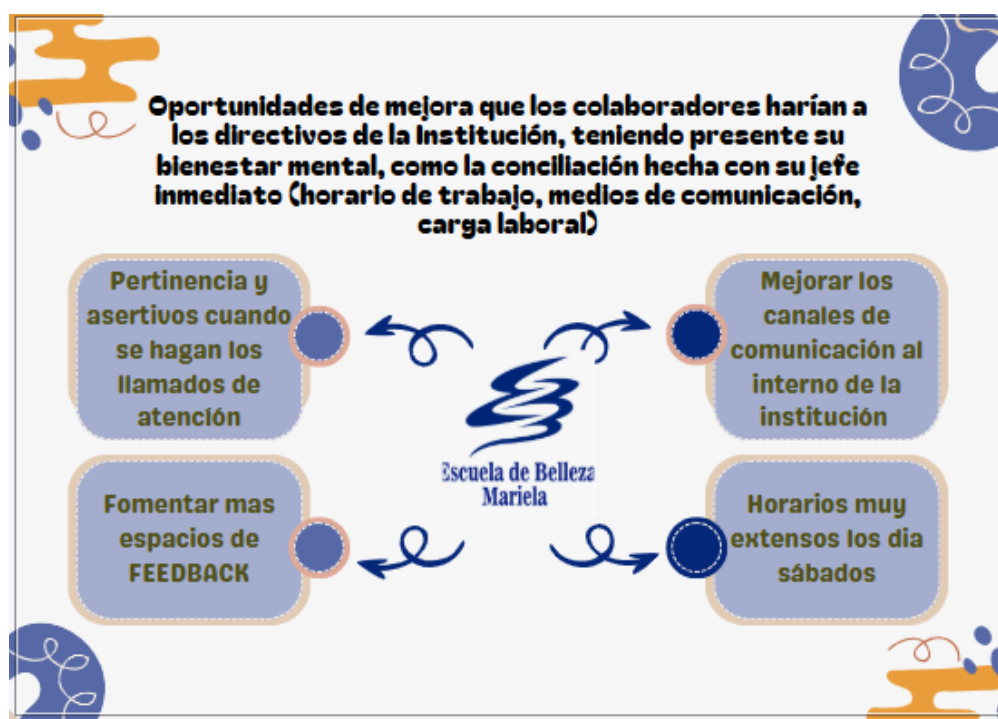
El poner en marcha planes actividades enfocadas en el bienestar físico al interior de los entornos laborales son estrategias fundamentales para el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y potenciar el desempeño laboral. Las iniciativas como brigadas de salud, charlas de salud mental y emocional, programas nutricionales, no solo apuntan a la prevención de las enfermedades, sino también en fortalecer el sentido de pertenencia y satisfacción al interior de la institución.

Potenciar brigadas de salud, permiten que se puedan identificar de manera temprana afecciones y promueve una cultura de prevención. Las charlas sobre la salud mental y emocional ayudan a gestionar el estrés, mejorar el bienestar y fortalecer emociones de frustración en el entorno laboral, así mismo la educación nutricional fomenta una alimentación balanceada, impactando de manera positiva en la energía, el rendimiento y la salud integral de los colaboradores.

La integración de las diferentes iniciativas en el ámbito organizacional no solo potencia bienestar físico y emocional de los colaboradores, si no también crea ambientes laborales saludables y productivos. Apostar por la transformación y desarrollo integral del talento es una inversión que beneficia tanto a los colaboradores como a la Institución, motivando al fortalecimiento de habilidades emocionales y sociales.



Oportunidades de mejora que los colaboradores harían a los directivos de la Institución, teniendo presente su bienestar mental, como la conciliación hecha con su jefe inmediato (horario de trabajo, medios de comunicación, carga laboral)



Nota: Investigación de mercados cliente interno, 2025

Es relevante definir y respetar los canales de comunicación de la institución, evitando la saturación de los mensajes en horarios no laborales. Se pueden definir lineamientos claros alrededor del uso del correo, las llamadas, los mensajes, etc. Buscando garantizar una comunicación efectiva, con el objetivo de mantener un buen clima laboral y el bienestar de los colaboradores.

Es importante establecer horarios de trabajo flexibles, que permitan un equilibrio entre la vida personal y laboral, esto contribuirá reducir niveles de estrés y mejorar el desempeño, evitando también las cargas laborales innecesarias, especialmente durante los fines de semana. Esto también aumentaría en los colaboradores ambientes laborales saludables y motivadores.

Con relación a llamados de atención es fundamental que sean con enfoques constructivos y respetuosos, que los líderes tengan una comunicación asertiva y que se generen espacios que motiven a los colaboradores, esto genera en la institución disminución en el ausentismo y la rotación del personal. Permitir retroalimentaciones de manera bilateral y que sean enfocados a la transformación personal y laboral, lograra que se fortalezcan las relaciones entre colaboradores y los líderes.

El reto está en optimizar las vías de comunicación internas que permitirá reducir la desinformación y mejorar la coordinación entre las áreas. Implementado herramientas que sean eficientes y así promover cultura basada en la transparencia.

Aspectos asociados con el trabajo que los colaboradores realizan y que deberían mejorarse en la Institución en la búsqueda de la satisfacción laboral



Nota: Investigación de marcados cliente interno, 2025

La sobrecarga de trabajo y los cortos plazos para las labores pueden generar estrés y reducir la calidad del desempeño. Es fundamental establecer tiempos suficientes para la ejecución de las tareas y así evitar las multitareas excesivas y promover equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Acorde al artículo South Florida Journal of Development (2023), mencionan que el estrés y la ansiedad pueden afectar significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores, relacionado con la carga laboral y la gestión del tiempo.

Los colaboradores reconocen que para alcanzar la satisfacción laboral es necesario contar con espacios bien iluminados, ventilados y con espacios ergonómicamente bien organizados, lo que permitirá fluir en las actividades laborales de manera eficiente y para el descanso es vital contar con espacios de relajación y esparcimiento, tal como: comedores cómodos, zonas de recreación, los cuales permitirán que los colaboradores recuperen energía y así mejorar la productividad.



Situaciones que se pueden destacar y oportunidades de mejora que pueden hacer, al hablar del trabajo en equipo y manejo de las relaciones entre compañeros y dependencias de la institución



Nota: Investigación de marcados cliente interno, 2025

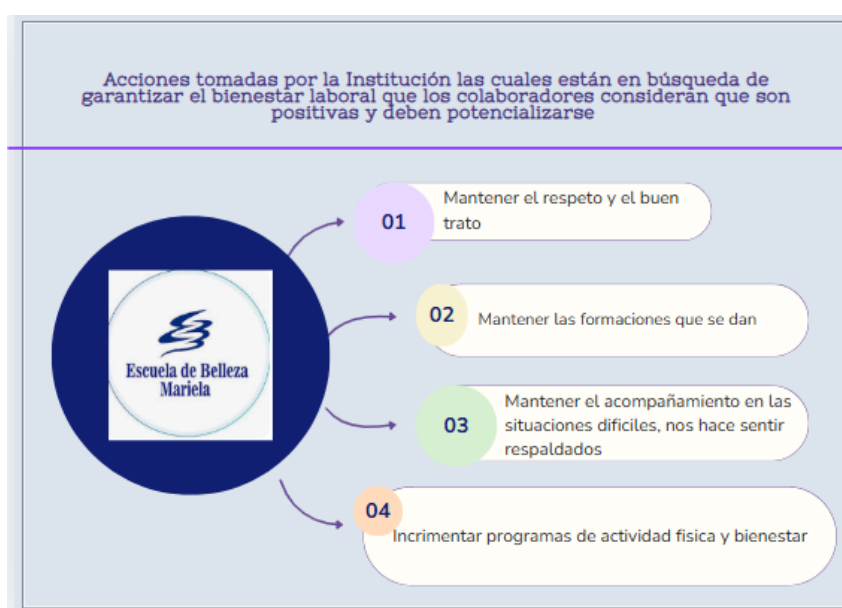
En los aspectos a destacar en la institución es el liderazgo y el compromiso de la rectora, el cual inspira a los colaboradores y esto fomenta un ambiente de trabajo positivo. Adicional, se percibe un buen entorno laboral, basado en respeto y colaboración, lo cual apalanca la productividad y el bienestar del equipo de trabajo. Se brinda un respaldo en situaciones difíciles lo que muestra solidaridad, confianza y el sentido de comunidad dentro de la institución.

Con relación a las oportunidades de mejora, se recomienda implementar estrategias para motivar a los colaboradores que falta fidelizar más, a través de reconocimientos, incentivos y espacios de participación en la toma de decisiones en los diferentes procesos de la Institución.

Es fundamental continuar con las acciones que fortalezcan la comunicación clara y efectiva entre las diferentes colaboradores y procesos de la Institución, implementando reuniones

periódicas, uso de plataformas colaborativas o formaciones en habilidades comunicativas, eso dará fuerza al trabajo en equipo y así seguir fomentando dinámicas de trabajo colaborativo para fortalecer la sinergia entre las diferentes áreas de trabajo y asegurar que todos trabajan hacia el alcance de objetivos comunes.

Acciones tomadas por la Institución las cuales están en búsqueda de garantizar el bienestar laboral que los colaboradores consideran que son positivas y deben potencializarse



Nota: Investigación de marcados cliente interno, 2025

El bienestar laboral es un estado de comodidad, salud o felicidad en el lugar de trabajo, según Warr (2007). Los colaboradores de la Escuela de Belleza Mariela, definen que es importante seguir potenciando acciones tales como, mantener espacios de respeto y buen trato, así como la continuidad de programas de formación y capacitación que contribuyan a la transformación de los colaboradores desde el ser y desde lo profesional, brindando espacios

permanentes de formación y de capacitación a través del programa de bienestar laboral que se pretende definir.

También reconocen como relevante el acompañamiento que la Escuela realiza a los colaboradores en situaciones difíciles, dando un respaldo y apoyo a los colaboradores cuando lo requieran, con el objetivo de brindar bienestar. Se recomienda potenciar programas de actividades físicas y de promoción de la salud, también buscar espacios dedicados a la formación continua.

Se hace énfasis en buscar nuevos espacios y seguir potenciando la celebración de las fechas especiales dentro de la Institución, fomentando así un sentido de pertenencia y compañerismo entre los compañeros del equipo de trabajo.

Factores motivacionales que los colaboradores tendrían presente al momento de aceptar una oferta laboral, si estuvieran buscando empleo en este momento en un cargo similar en el que se desempeñan actualmente



Nota: Investigación de marcados cliente interno, 2025

En la decisión de las personas al momento de aceptar una oferta laboral influyen los factores motivacionales, relacionados con las expectativas de las personas y las necesidades en entorno laboral. De acuerdo con la teoría de los dos factores de Herzberg (1959), los elementos que están relacionados con la satisfacción laboral son el reconocimiento, el crecimiento profesional y las condiciones laborales. Por tal motivo, los colaboradores buscan un empleo con rol similar priorizando un mejor horario laboral, bonificación y salarios competitivos, oportunidades de crecimiento al interior de la empresa y contar con entornos de trabajo modernos que permitan tener eficiencia y mejorar la productividad.

También, es relevante para los colaboradores, la estabilidad laboral y el fomentar los planes de bienestar laboral, los cuales son determinantes en las decisiones de las personas, ya que esto les da posición de seguridad y aporta a una mejor calidad de vida. Y si esto se logra indudablemente se alcanzarían organizaciones eficientes, sostenibles y apetecidas para llevar y permanecer en ellas.



Anexo C. Factores clave identificados

Salud física y mental

Calidad de vida Laboral y la gestión de la salud mental

Los colaboradores puedan enfrentarse día a día a horarios, tipos de trabajo, cultura organizacional, situaciones externas a la labor y pueden tener un impacto en la salud mental y en el desempeño de los colaboradores.

Estas condiciones pueden generar en las personas diferentes enfermedades en la salud física y mental de las personas y convertirse en ansiedad, estrés laboral dependencia a diferentes sustancias. En el plan de bienestar es posible diseñar estrategias y prácticas en el entorno laboral psicológicamente saludables y una mejor calidad de vida en los colaboradores.

Clima organizacional

A través de acciones como fortalecer la comunicación organizacional las habilidades blandas y de liderazgo en el equipo de trabajo, las relaciones laborales y el trabajo en equipo, se puede lograr tener ambientes laborales óptimos.

Promoción y prevención de la salud

La realización de actividades que permitan a los colaboradores espacios de esparcimiento y mejora en la calidad de la salud física y mental. Es importante realizar actividades de relajación, semana de autocuidado y ferias y campañas de servicios de salud complementarios.

Plan de Formación y capacitación

Fomentar en la Institución el plan de formación y capacitación es fundamental para el crecimiento de los colaboradores, ya que se busca el fortalecer las competencias técnicas y las habilidades blandas de los colaboradores. Además, este plan fomenta la innovación y opciones de adaptación a los cambios del entorno, lo que permite mejorar la eficiencia, el desempeño y la

calidad del trabajo diario, lo que dará herramientas a los colaboradores a enfrentarse a nuevos desafíos y dar respuesta a las exigencias del mercado.

Adicional, esto contribuye al crecimiento profesional de los colaboradores potenciando la motivación, el compromiso y el sentido de pertinencia. Es clave para la fidelización del talento, ya que los colaboradores valoran las oportunidades de crecimiento. Estrategia que se convierte en fundamental para la Institución, para estar a la vanguardia del mercado y aportar a la sostenibilidad de esta.

Estabilidad entre la vida Laboral y la vida personal

Canales de comunicación

En la Institución los canales de comunicación son esenciales para garantizar la información entre los colaboradores y la Institución. Una comunicación efectiva y clara agiliza y facilita la sinergia de las actividades, mejora el trabajo en equipo y evita posibles reprocesos.

También, permite que los colaboradores expresen las ideas, inquietudes y sugerencias, potenciando ambientes de confianza y participación. Es importante contar con los canales adecuados de comunicación con los que también se fortalece una cultura organizacional y se asegura que la toma de decisiones este alineadas a los objetivos de la institución.

Fortalecimiento de trabajo en equipo

Implementar actividades y talleres para el potenciamiento del trabajo en equipo dentro de la institución es fundamental para mejorar la colaboración, la sinergia y la comunicación entre los colaboradores. Estas estrategias permiten crear confianza, respeto y cohesión entre los equipos y da por sí solo ambientes de trabajo en armonía y con alto desempeño. Logrando promover también habilidades y competencias como la creatividad, la toma de decisiones y la

resolución de problemas, permitiendo así el logro de los objetivos Institucionales y el fortalecimiento de la cultura organizacional.

Actividades recreativas y de esparcimiento

Dentro de la Institución es fundamental mejorar cada día el bienestar de los colaboradores y fortalecer el ambiente laboral, a través de actividades de esparcimiento, las cuales ayudan a reducir el estrés, aumentar la motivación y mejorar las relaciones entre los compañeros, lo que apalanca a un clima organizacional tranquilo. También ayuda a fomentar sentido de pertinencia por la Institución y mejorar la satisfacción laboral, promoviendo equilibrio entre la vida laboral y personal de los colaboradores. Dentro de las actividades que la Escuela de Belleza Mariela realiza son: Celebración día de la mujer, día del hombre, día de la madre y de los padres integración de amor y amistad, vacaciones recreativas y jornadas de los colaboradores y las familias, concurso de navidad y cierre de Gestión de procesos.

Revisiones ocupacionales

Implementar evaluaciones de forma periódica con entidades de salud aliadas y así identificar de manera temprana condiciones de salud y reducir los riesgos laborales, y así se gestionan entornos de trabajo saludables y seguros.

Reconocimiento e incentivos

Establecer una estrategia de reconocimiento e incentivos para la institución donde se reconozca el desempeño, la dedicación y los logros de los colaboradores. Donde se destaque el colaborador del mes, otorgando bonos, días libres y/o menciones en las reuniones institucionales.

Se pueden definir incentivos no monetarios, como acceso a formaciones exclusivas, compartir los logros en canales internos de comunicación. Lo cual fomenta la motivación, el



compromiso y el sentido de pertenencia por la institución, dando potencia al clima organizacional y mejorando la eficiencia y desempeño en la labor de los colaboradores.

Salario emocional

A través del plan de bienestar se pretende fortalecer el balance y facilitar la integración entre las dimensiones personales y laborales de los colaboradores en el camino organizacional de fortalecer el compromiso y generar valor para el alcance de objetivos.

Conversar de salario emocional se entiende como una retribución no monetaria para generar nuevos dominios de acción en los colaboradores que generen efectos simbólicos entre productividad y calidad de vida, tales como: Promoción de la vivienda, promoción de la salud y actividades de recreación.



Anexo D. Plan de Bienestar Laboral

 ESCUELA DE BELLEZA MARIELA PLAN DE BIENESTAR LABORAL								
NECESIDAD IDENTIFICADA	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PRESUPUESTO	DURACIÓN	PERIODICIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
Calidad de vida Laboral y la gestión de la salud mental	Establecer estrategias y prácticas que incentiven a fomentar la calidad de vida laboral con ayuda de una adecuada gestión de la salud mental, con el fin de mejorar el bienestar de los colaboradores e incrementar la productividad de un entorno de trabajo sostenible y saludable.	Talleres de cultura organizacional saludable	% de empleados que asisten a talleres o sesiones de apoyo / Número de empleados	\$ 3.250.000	1 Hora por sesión	1 vez por semana durante 6 meses	Recursos Humanos: Psicólogo o Especialistas en manejo cultura organizacional Recursos Materiales y Tecnológicos: presentaciones, plataformas virtuales, infografías, guías. Recursos locativos: un espacio adecuado para realizar los talleres, auditorio.	Personal de SST, coordinadores y rectoría
		Actividades de Ejercicio Físico y saludables	% de empleados inscritos en actividades físicas y saludables / total de sesiones de ejercicio o charlas de salud asistidas	\$ 1.600.000	1 hora por actividad	1 vez por semana durante 6 meses	Espacios y Facilidades: canchas, deportivas, gimnasio, áreas al aire libre. Equipos y Material Deportivo: Colchonetas, bandas elásticas, pelotas, balones	Personal de SST, coordinadores y rectoría
		Pausas Activas	% de empleados que realizan pausas activas / pausas activas que se realizan por semana	\$ 2.000.000	15 minutos cada 2 días	3 veces por semana durante 6 meses	Espacios Adecuados: Espacio abierto o zona de descanso para realizar los estiramientos y movimientos, un espacio libre de obstáculos. Servicios de Salud y Bienestar: Asesoría profesional para recomendaciones personalizadas sobre cómo mejorar la postura o cómo realizar los ejercicios sin riesgo de lesiones, especialmente si se identifican problemas musculares o articulares.	Personal de SST, coordinadores y rectoría
		Jornadas de Salud Mental	% de empleados que participaron en las jornadas de salud mental / Número de jornadas organizadas en el periodo	\$ 2.800.000	1 hora 1 vez por semana	1 vez por semana durante 6 meses	Recursos Humanos: Psicólogos clínicos o terapeutas, son fundamentales para guiar talleres y sesiones de orientación sobre manejo del estrés, ansiedad, depresión y otros temas de salud mental. Salas de conferencias o auditorios: Espacios grandes donde se puedan organizar conferencias o charlas grupales. El ambiente debe ser cómodo y tranquilo.	Personal de SST, coordinadores y rectoría

	ESCUELA DE BELLEZA MARIELA PLAN DE BIENESTAR LABORAL							
Estabilidad entre la vida Laboral y la vida personal	Implementar políticas y estrategias que favorezcan la vida laboral y la vida personal mediante horarios flexibles y el uso adecuado de las tecnologías, así los colaboradores pueden mejorar su bienestar, reducir el estrés y aumentar la productividad.	Flexibilidad en los Horarios de Trabajo	Número de empleados con horarios flexibles / total de empleados	\$ 10.533.678	6 meses	1 vez por semana durante 6 meses	Tecnología de Comunicación Remota: Para aquellos que optan por trabajar desde casa o en horarios más flexibles, es fundamental contar con tecnología que facilite la comunicación y colaboración a distancia, herramientas para videollamadas, chats, gestión de proyectos y colaboración en tiempo real.	Personal de SST, coordinadores y rectoría
		Actividades de Gestión del Tiempo	% de empleados que asisten a las actividades de gestión del tiempo / Numero de actividades por mes	\$ 8.912.160	6 meses	1 vez por semana durante 6 meses	Herramientas de Planificación y Gestión de Tareas: Estas herramientas ayudan a los colaboradores a organizar sus tareas diarias, planificar proyectos y gestionar sus tiempos de manera más eficiente. Calendarios Digitales: Los calendarios digitales permiten a los empleados organizar su tiempo y programar sus actividades de manera más eficiente.	Personal de SST, coordinadores y rectoría
		Actividades de Integración Personal y Familiar	% de empleados que disfrutaron 1-2 horas diarias con su familia o en actividades personales / Numero total de empleados	\$ 10.533.678	6 meses	1 vez al mes durante 6 meses	Programas de Eventos Familiares en la Empresa: Organizar eventos donde los empleados puedan invitar a sus familias a participar. Flexibilidad de Horarios para Eventos Familiares: Implementar políticas que permitan a los empleados asistir a eventos familiares importantes, como reuniones escolares, actividades extracurriculares de los hijos o situaciones personales que requieren atención especial.	Personal de SST, coordinadores y rectoría
		Reconcompensas y Reconocimiento por Trabajo-Vida	Numero de empleados que perciben equilibrio vida-trabajo / Total de encuestados	\$ 297.072	6 meses	1 vez al mes durante 6 meses	Reconocimiento Público de Logros: Realizar reconocimientos públicos a los empleados que logran un buen balance entre su trabajo y su vida personal. Tiempo de Descanso: Ofrecer tiempo libre o actividades que permitan a los empleados desconectar completamente del trabajo disfrutar actividades con su familia.	Personal de SST, coordinadores y rectoría

	ESCUELA DE BELLEZA MARIELA PLAN DE BIENESTAR LABORAL							
Reconocimiento y recompensas	Diseñar un plan de reconocimiento y recompensas que valore el compromiso y el desempeño de los colaboradores, mediante intensivos económicos y no económicos, para que se fortalezca la motivación y el sentido de pertenencia por la escuela.	Bonificaciones o incentivos	Numero de empleados que reciben bonificaciones / total de empleados	\$ 6.000.000	6 meses	1 vez cada 6 meses	Bonificación por Trabajo: Una recompensa económica para los empleados que trabajen horas extra o realicen tareas adicionales fuera de sus responsabilidades regulares. Recursos Financieros: Crear un fondo específico para bonificaciones, que puede estar alineado con metas individuales, de equipo o de la escuela.	Personal de SST, coordinadores y rectoría
		Reconocimiento por Tiempo de Servicio	Numero de empleados que reciben reconocimiento por tiempo de servicio / total de empleados	\$ 10.000.000	6 meses	1 vez cada 6 meses	Presupuesto y Planificación Financiera: Definir un presupuesto cada 6 meses para la compra de premios y regalos para los empleados que hayan logrado permanecer en la escuela. Criterios Claros para la Asignación de Bonificaciones: Crear una política clara que detalle los criterios para otorgar bonificaciones, cómo se calculan y en qué condiciones se distribuyen.	Personal de SST, coordinadores y rectoría
		Celebraciones y Eventos Especiales	Numero de empleados que asisten / Numero de empleados invitados	\$ 8.000.000	6 meses	1 vez al mes durante 6 meses	Recursos Humanos: Equipo organizador de eventos, personal de RRHH, colaboradores que ayuden con la logística. Recursos financieros: Espacios para eventos, sonido, conexión a internet.	Personal de SST, coordinadores y rectoría
		Programas de Desarrollo y Crecimiento	Numero de empleados inscritos al programa / total de empleados	\$ 1.000.000	6 meses	1 vez por mes durante 6 meses	Recursos humanos: Personal encargado de diseñar, gestionar y evaluar los programas. Recursos financieros: fondos destinados a programas. Recursos de organización: diseño estructurado de rutas de crecimiento.	Personal de SST, coordinadores y rectoría
		Actividades de Integración Social	Numero de empleados que participaron en actividades de integración social / Número total de empleados	\$ 4.000.000	6 meses	1 vez al mes durante 6 meses	Recursos financieros: para eventos sociales fuera de la escuela, actividades de romper el hielo, reto de habilidades. Recursos Organosativos: Progra organizado del eb: vento de integración.	Personal de SST, coordinadores y rectoría

Nota: Construcción propia 2025

Anexo E. Memorias de la sesión de divulgación

Acta de socialización					
DIVULGACION DEL PROYECTO DE GRADO "Plan de Bienestar Laboral para la Escuela de Belleza Mariela"					
OBJETIVOS: - Socializar los resultados del análisis sobre las condiciones presentes de salud Laboral en la Escuela - Divulgar de forma clara los resultados del proyecto de grado sobre el Plan de Bienestar Laboral, con el fin de concientizar a los colaboradores de la importancia de la implementación para mejorar el clima laboral y la calidad de vida en el trabajo.					
<table style="width: 100%; border: 1px solid black;"> <tr> <td colspan="2">Fecha: 20 de junio de 2025</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;">Hora de inicio: 3:00 pm</td> <td style="width: 50%;">Hora de finalización: 5:00 pm</td> </tr> </table>		Fecha: 20 de junio de 2025		Hora de inicio: 3:00 pm	Hora de finalización: 5:00 pm
Fecha: 20 de junio de 2025					
Hora de inicio: 3:00 pm	Hora de finalización: 5:00 pm				
ESTRUCTURA DE LA REUNION					
TEMAS	DESARROLLO				
1. Socialización a los colaboradores de la Escuela de Belleza Mariela.	Nos reunimos en las instalaciones de la escuela y se socializo a los colaboradores de manera clara y concisa el proyecto de consultoría del Plan de Bienestar Laboral para la Escuela de Belleza Mariela, exponiendo los objetivos, el alcance del proyecto, el plan de trabajo, los resultados obtenidos en el trabajo de campo y el análisis actual que tiene la escuela.				
2. Divulgación y socialización del resultado de la consultoría del Plan de Bienestar Laboral a la rectora de la Escuela.	Así mismo, se le socializo a la rectora de la escuela el Plan de Bienestar Laboral, y se dio explicación a las necesidades identificadas en el trabajo de campo, las actividades recomendadas, el indicador de cada una de las actividades, el presupuesto que debería invertirse en cada actividad y los recursos necesarios para para su ejecución, también se recordó la importancia de contar un área de Talento Humano para la escuela.				
3. Socialización y cierre.	Una vez socializado el proyecto de consultoría a las partes, la rectoría y los colaboradores dicen que la información fue clara y comprendida, resalta que es de gran importancia un Plan de Bienestar laboral				
<table style="width: 100%; border: 1px solid black;"> <tr> <td style="width: 30%; text-align: center; vertical-align: middle;">  </td> <td style="width: 40%; text-align: center; vertical-align: middle;">ACTA ORDINARIA</td> <td style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 2px;"> Fecha: 12 de enero de 2013 Código: FO-MI-04 Versión: 1 Página: 2 de 3 </td> </tr> </table>			ACTA ORDINARIA	Fecha: 12 de enero de 2013 Código: FO-MI-04 Versión: 1 Página: 2 de 3	
	ACTA ORDINARIA	Fecha: 12 de enero de 2013 Código: FO-MI-04 Versión: 1 Página: 2 de 3			
Responsable de la actividad:  MAGALY ANDREA MORA	 ALEJANDRA NIÑO SILVA				

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: 03 de marzo de 2025 5:00 p.m	Fecha/Hora final: 03 de marzo de 2025 6:00 p.m
Lugar de la reunión¹: Virtual	Empresa: Escuela de Belleza Mariela
Proyecto: Plan de Bienestar de la empresa Escuela de Belleza Mariela	Número de contrato:
Responsable del proyecto en la empresa: Aura Lila Monsalve Suárez Rectora Administrativa	Consultores: Yoly Alejandra Nino Silva Magaly Andrea Mora Monsalve Estudiantes Maestría Gerencia del Talento Humano (MGTH). Politécnico Grancolombiano.

TEMAS TRATADOS²

<i>Tema:</i> 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. Desarrollar un Plan de Bienestar Laboral para la Escuela de Belleza Mariela, como resultado de un proceso de consultoría, que promueva la eficiencia y eficacia de su talento humano. <i>Desarrollo:</i> De acuerdo con el plan de trabajo del Plan de Bienestar Laboral para la Escuela de Belleza Mariela se programaron las siguientes actividades. 1. Análisis de la situación actual del proceso de talento humano 2. Trabajo de campo 3. Identificación de elementos o factores clave

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.

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. Factores claves identificados
4. Plan de bienestar laboral.

FIRMAS DE APROBACIÓN - ASISTENTES AL SEGUIMIENTO GERENCIAL³

Nombre	Cargo o rol	Firma
Aura Lila Monsalve Suárez	Responsable / Supervisor del proyecto en la empresa.	<i>Aura Lila Monsalve S</i>
Yoly Alejandra Nino Silva	Consultor #01. Estudiante MGTH.	<i>Yoly Nino</i>
Magaly Andrea Mora Monsalve	Consultor #02. Estudiante MGTH.	<i>Magaly Mora</i>

FIRMAS DE RECIBIDO- DIRECTOR DEL PROYECTO

Nombre	Cargo o rol	Firma
Juan Carlos Osma Roza	Director del proyecto de consultoría.	<i>Juan Carlos Osma</i>

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: Abril 03 de 2025/ 6:00pm	Fecha/Hora final: Abril 30 de 2025/ 7:00pm
Lugar de la reunión¹: Virtual	Empresa: Escuela de Belleza Mariela
Proyecto: Plan de Bienestar de la empresa Escuela de Belleza Mariela	Número de contrato:
Responsable del proyecto en la empresa: Aura Lila Monsalve Suárez Rectora Administrativa	Consultores: Yoly Alejandra Nino Silva Magaly Andrea Mora Monsalve 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:

- Análisis de la situación actual del proceso de Talento Humano:** Se realizó un análisis de la situación actual de la Escuela de Belleza Mariela y como resultado final se realizó una matriz FODA del área de Talento Humano de la Institución.
- Trabajo de Campo:** Se realizó una entrevista semiestructurada la cual se realiza a los colaboradores de la Escuela de Belleza Mariela, el cual dio como producto final un informe de investigación de estudio de mercados.
- Identificación de elementos o factores claves:** Al terminar el trabajo de campo, se dio paso a la identificación de los factores claves, los cuales se agruparon en cinco grupos de necesidades, relacionadas con salud física y mental, condiciones de trabajo, desarrollo profesional, equilibrio entre la vida laboral y personal y reconocimientos y recompensas.

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.

4. **Plan de Bienestar Laboral:** Se proyecta el plan de Bienestar laboral de la Escuela de Belleza Mariela, de acuerdo a los grupos de necesidades identificados dentro de la Institución.

Nota: Los diferentes resultados, se encuentran como anexos al informe final de consultoría del plan de bienestar para la Escuela de Belleza Mariela.

De acuerdo con el plan de trabajo quedan pendientes las siguientes actividades por desarrollar y así mismo generar los respectivos documentos o entregables:

1. Acta de divulgación con su respectivo registro de asistencia.
2. Certificado de innovación
3. Acta de recibido a satisfacción

FIRMAS DE APROBACIÓN - ASISTENTES AL SEGUIMIENTO GERENCIAL³

Nombre	Cargo o rol	Firma
Aura Lila Monsalve Suárez	Responsable / Supervisor del proyecto en la empresa.	<i>Aura Lila Monsalve S</i>
Yoly Alejandra Nino Silva	Consultor #01. Estudiante MGTH.	<i>Yoly Nino</i>
Magaly Andrea Mora Monsalve	Consultor #02. Estudiante MGTH.	<i>Magaly Mora</i>

FIRMAS DE RECIBIDO- DIRECTOR DEL PROYECTO

Nombre	Cargo o rol	Firma
Juan Carlos Osma Rozo	Director del proyecto de consultoría.	<i>Juan Carlos Osma</i>

³ Firman los asistentes al seguimiento gerencial.