

**Plan de Bienestar Laboral para el establecimiento comercial denominado Mr.  
CLEAN LAVASECO, perteneciente a la empresa CHONA Y BELTRAN ASOCIADOS  
POR ACCIONES SIMPLIFICADA - CHOBELA S.A.S.**

**Informe Final Consultoría Empresarial**

**20240223031900**

**Wilmer Gustavo Roa Suárez**

**Álvaro Enrique Restrepo Domínguez**

**Estudiantes**

**Mg. Juan Carlos Osma Rozo**

**Director Del 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, septiembre de 2024**

## TABLA DE CONTENIDO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>                       | <b>5</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                               | <b>7</b>  |
| <b>INTRODUCCIÓN.....</b>                            | <b>9</b>  |
| <b>FASE FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>           | <b>11</b> |
| Contexto Empresarial.....                           | 11        |
| Antecedentes de la Gestión del Talento Humano ..... | 12        |
| Identificación del Problema .....                   | 12        |
| Pregunta Problema .....                             | 12        |
| <b>FASE PLANEACIÓN .....</b>                        | <b>13</b> |
| Justificación .....                                 | 13        |
| Objetivos del Proyecto .....                        | 15        |
| <i>Objetivo General</i> .....                       | 15        |
| <i>Objetivos Específicos</i> .....                  | 15        |
| Alcance del Proyecto .....                          | 16        |
| Marco de Referencia .....                           | 17        |
| <i>Marco Teórico</i> .....                          | 18        |
| <i>Marco Normativo</i> .....                        | 21        |
| Metodología de la Consultoría.....                  | 22        |
| <i>Población</i> .....                              | 22        |

|   |           |
|---|-----------|
| <i>Stakeholders</i> .....                                       | 24        |
| <i>Plan de Trabajo</i> .....                                    | 25        |
| <b>FASE IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO DE LAS ESTRATEGIAS</b> ..... | <b>27</b> |
| Desarrollo del Plan de Trabajo .....                            | 27        |
| Seguimiento Gerencial.....                                      | 29        |
| Monitoreo: Matriz Marco Lógico .....                            | 29        |
| <b>FASE CIERRE Y CONCLUSIONES</b> .....                         | <b>32</b> |
| Productos Finales .....   | 32        |
| Lecciones Aprendidas .....                                      | 33        |
| Recomendaciones para la Gerencia .....                          | 34        |
| <b>REFERENCIAS</b> .....  | <b>37</b> |
| Datos de registro de consultores del proyecto .....             | 41        |
| <b>ANEXOS</b> .....   | <b>43</b> |
| Resultados .....  | 47        |





## Lista de Ilustraciones

|   |    |
|---|----|
| <b>Ilustración 1</b> Árbol de problemas.....        | 13 |
| <b>Ilustración 2.</b> Árbol de objetivos.....       | 16 |
| <b>Ilustración 3</b> Estructura Organizacional..... | 23 |

## Lista de Tablas

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1</b> Alcance del proyecto.....                       | 17 |
| <b>Tabla 2.</b> Marco normativo.....                           | 21 |
| <b>Tabla 3</b> Matriz RACI del proyecto.....                   | 25 |
| <b>Tabla 4</b> Plan de trabajo.....                            | 26 |
| <b>Tabla 5</b> Matriz Marco Lógico.....                        | 30 |
| <b>Tabla 6</b> Descripción de Productos de la Consultoría..... | 32 |

## Lista de anexos

|   |    |
|---|----|
| <b>Anexos A</b> Matriz FODA.....  | 43 |
| <b>Anexos A</b> Matriz FODA.....  | 43 |
| <b>Anexos A</b> Matriz FODA.....  | 43 |
| <b>Anexos A</b> Matriz FODA.....  | 43 |
| <b>Anexos B</b> Informe de investigación de mercados (Cliente interno)..... | 44 |
| <b>Anexos C.</b> Factores clave identificados.....                          | 66 |
| <b>Anexos D</b> Plan de Bienestar Laboral.....                              | 70 |
| <b>Anexos E</b> Memorias de la sesión de divulgación.....                   | 74 |
| <b>Anexos F</b> Lista de asistencia de la sesión de divulgación.....        | 87 |
| <b>Anexos G</b> Acta de seguimiento No 1.....                               | 89 |
| <b>Anexos H</b> Acta de seguimiento No 2.....                               | 91 |

## RESUMEN EJECUTIVO

La consultoría realizada en la empresa Mr. CLEAN LAVASECO, se centró en la elaboración de un Plan de Bienestar Laboral, el cual busca dar solución al problema de la inexistencia de este plan en la empresa. En búsqueda de mejorar la calidad de vida de los empleados y mejorar la eficiencia de sus trabajadores se planteó como objetivo de la consultoría la elaboración de un plan de bienestar laboral completo y construido desde la necesidad de los trabajadores, el cual aporte para el mejoramiento y satisfacción del talento humano de la empresa Mr. CLEAN LAVASECO. Para el desarrollo de la consultoría se desarrolló una matriz FODA, la cual ayudó a identificar los diferentes elementos claves para el desarrollo del trabajo, se realizó trabajo de campo a través de las entrevistas la cual permitió identificar las preferencias de los trabajadores en materia de bienestar laboral, para el desarrollo del trabajo escrito fue importante la revisión de literatura relacionada con temas referente a la construcción de planes de bienestar en las empresas, y como eje central de la consultoría se realizó el plan de bienestar laboral de la empresa Mr. CLEAN LAVASECO.

En el marco de la consultoría podemos resaltar el papel importante que pueden asumir los trabajadores en este tipo de ejercicios, no solo porque facilita la identificación de necesidades sino también por el sentido de pertenencia que esto supone en los trabajadores. La participación activa de los empleados contribuye apuntar de manera directa a las problemáticas presentadas en la empresa, lo que genera la elaboración de un plan de bienestar laboral más alineado a lograr satisfacción en los empleados. Otro aspecto importante fue lograr que los directivos hicieran parte del proceso y hacer entender la necesidad de contar con mayor apoyo financiero y un cambio cultural que priorice el bienestar laboral sobre la productividad. Estos elementos son cruciales para garantizar la funcionalidad y sostenibilidad del plan propuesto y su implementación efectiva.

**Palabras clave:** Plan de Bienestar Laboral, Bienestar Laboral, Calidad de vida Laboral, Clima Laboral.





## ABSTRACT

The consultancy carried out at Mr. CLEAN LAVASECO focused on the development of a Workplace Wellness Plan, which seeks to solve the problem of the lack of this plan in the company. In search of improving the quality of life of employees and improving the efficiency of its workers, the objective of the consultancy was to develop a complete workplace wellness plan built from the needs of the workers, which contributes to the improvement and satisfaction of the human talent of the Mr. CLEAN LAVASECO company. For the development of the consultancy, we developed a SWOT matrix, which helped us identify the different key elements for the development of the work, we carried out field work through interviews which allowed us to identify the preferences of workers in terms of workplace wellness, for the development of the written work, it was important to review the literature related to topics regarding the construction of wellness plans in companies, and as a central axis of the consultancy, the workplace wellness plan of the Mr. CLEAN LAVASECO company was carried out.

In the context of consulting, we can highlight the important role that workers can play in this type of exercise, not only because it facilitates the identification of needs but also because of the sense of belonging that this implies for workers. The active participation of employees contributes to directly targeting the problems presented in the company, which generates the development of a workplace well-being plan more aligned with achieving employee satisfaction. Another important aspect was getting management to be part of the process and making them understand the need for greater financial support and a cultural change that prioritizes workplace well-being over productivity. These elements are crucial to



guarantee the functionality and sustainability of the proposed plan and its effective implementation.

**Keywords:** Work Welfare Plan, Work Welfare, Quality of Work Life, Work Environment.





En un contexto empresarial cada vez más competitivo, la importancia del bienestar laboral se convierte en un factor determinante para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones. Reconociendo este principio fundamental, la empresa CHONA Y BELTRAN ASOCIADOS POR ACCIONES SIMPLIFICADA - CHOBELA S.A.S., a través de su establecimiento comercial denominado Mr. CLEAN LAVASECO ha decidido embarcarse en un proceso de mejora continua a través de la implementación de un sólido plan de bienestar laboral. El propósito de esta consultoría es desarrollar un plan de bienestar laboral dinámico, continuo y flexible que fomente la integración, la salud y el bienestar de todos los colaboradores de Mr. CLEAN LAVASECO. El objetivo del plan además de contribuir en la calidad de vida laboral de los colaboradores es contribuir a mejorar el desempeño laboral con miras a que sean alineados a la visión y metas de la empresa.

La ejecución del plan de bienestar laboral de la empresa Mr. CLEAN LAVASECO busca generar espacios de trabajo adecuados donde se procure fortalecer el trabajo en equipo, el equilibrio entre la vida laboral y personal, las buenas relaciones entre los compañeros de trabajo, la satisfacción y motivación. Lo anterior con el propósito de procurar el mejoramiento del clima laboral, la eficiencia, eficacia y mayor productividad de los colaboradores de la empresa Mr. CLEAN LAVASECO.

Para dar inicio al presente documento, se deben tener en cuenta cuatro fases, la primera fase con la cual se da comienzo a la consultoría es la de formulación del problema, donde se presentan los procesos, la actividad o actividades, las referencias, los antecedentes y el contexto de la empresa relacionado con el objeto de estudio; en la segunda fase definida como fase de planeación se expone la justificación, objetivos, alcance y metodología que van a ser utilizadas para llevar a cabo la presente consultoría; en la tercera fase se procede con el desarrollo, implementación y monitoreo de estrategias que se van a utilizar en la consultoría, igualmente,



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



## **FASE FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Durante la fase inicial del proyecto, se procede a identificar el problema en línea con la consultoría que se va a desarrollar. Es fundamental delinear claramente la idea del proyecto en relación con la resolución de un problema central que servirá como enfoque principal para la intervención consultiva.

### **Contexto Empresarial**

CHONA Y BELTRAN ASOCIADOS POR ACCIONES SIMPLIFICADA - CHOBELA S.A.S., a través de su establecimiento comercial denominado Mr. Clean, es un empresa que inició hace 30 años como un proyecto de grado universitario y que a la fecha se encuentra materializado en el mercado como MR. CLEAN LAVASECO, la cual, se dio a conocer inicialmente como una empresa dedicada a prestar los servicios en la línea básica de lavado, que incluye camisas, pantalones, faldas y demás prendas básicas con las que cuenta una persona en general; posteriormente, luego de tres años en el mercado incursionó en líneas institucionales para hoteles, clubes, restaurantes y empresas de la ciudad; y en mueblería, donde además de prestar el servicio de limpieza a domicilio, se procedió de igual forma a prestar un servicio mucho más completo en la sede principal de la empresa, trasladando muebles, colchones, tapetería y demás mobiliario para la realización de todo un proceso industrial de limpieza.

En los 30 años que lleva Mr. Clean Lavaseco en el mercado ha logrado expandirse en Bucaramanga y su área metropolitana, prestando el servicio de limpieza soportada en calidad y buen servicio en sus tres agencias y siete rutas móviles de recepción de prendas y atención al público, buscando siempre ofrecer un servicio más ecológico y responsable con el medio ambiente, trabajando con maquinaria Alemana que realiza procesos completamente sellados que ayudan a la disminución de emisión de gases, e igualmente, trabajando con bolsas 100% biodegradables desde hace más de 15 años.

## **Antecedentes de la Gestión del Talento Humano**

CHONA Y BELTRAN ASOCIADOS POR ACCIONES SIMPLIFICADA - CHOBELA S.A.S., a través de su establecimiento comercial denominado Mr. Clean Lavaseco, dentro de su estructura u organización, no cuenta con un departamento o dependencia que exclusivamente se dedique a la gestión del talento humano, debido a que todas las actividades como entrevistas, realización de exámenes preocupacionales, firmas e inicios de contratos, afiliaciones a seguridad social integral, inducciones, organización de documentos del trabajador, bases de datos de contratación, permisos, manejos de los periodos de vacaciones, preavisos para terminación de contratos, entre otras actividades propias de la gestión humana, se vienen realizando directamente desde la Gerencia de la empresa.

## **Identificación del Problema**

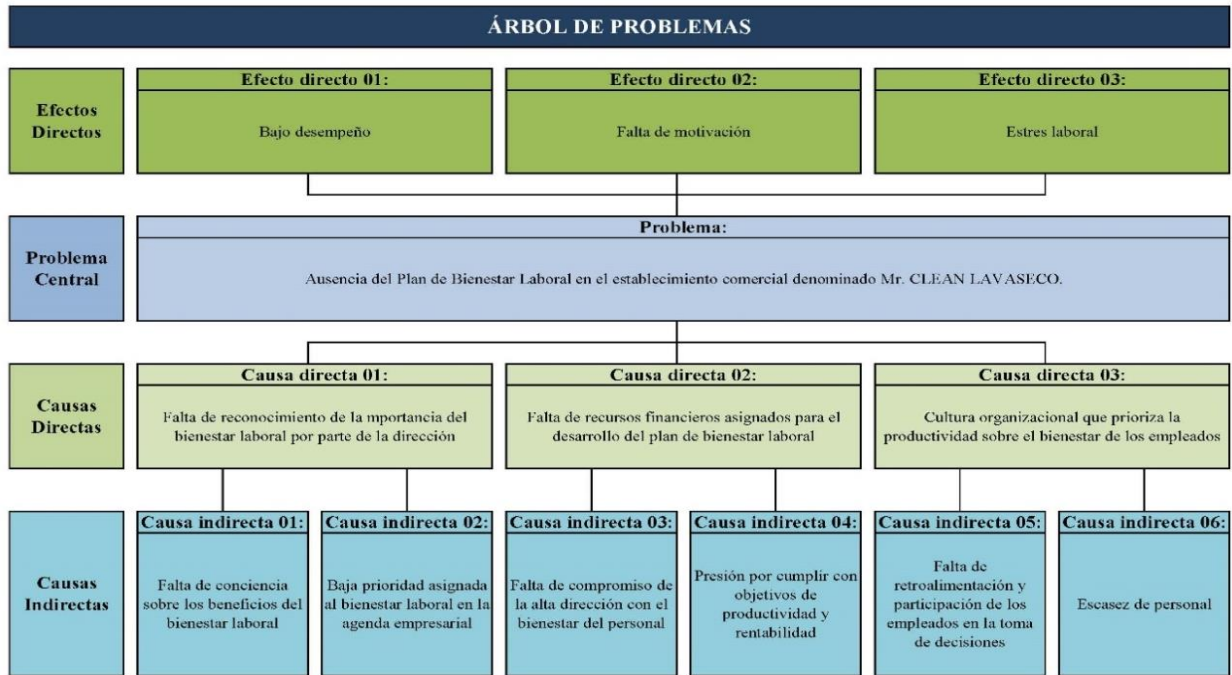
Una vez que se han identificado todas las posibles áreas de intervención dentro de la organización, se procede a definir el problema central que será abordado mediante la consultoría. Esta identificación se realiza a través de la formulación del árbol de problemas (ver Tabla 1), el cual estructura la información utilizando un modelo de relaciones causales representado en forma de árbol. Este enfoque permite sintetizar las variables principales que están involucradas en la situación problemática. (DNP, 2016).

Ausencia del Plan de Bienestar Laboral en el establecimiento comercial denominado Mr. CLEAN LAVASECO.

## **Pregunta Problema**

¿Cómo desarrollar un Plan de Bienestar Laboral para la empresa Mr. CLEAN LAVASECO que fomente el bienestar de los colaboradores y contribuya a mejorar la eficiencia y eficacia de su talento humano?

**Ilustración 1** Árbol de problemas



Nota: Construcción propia, (2024).

### FASE PLANEACIÓN

Después de la identificación del problema, se procede a perfeccionar los objetivos, delimitar el alcance del proyecto y establecer el camino a seguir para lograr el propósito de la consultoría.

#### Justificación

La implementación de un Plan de Bienestar Laboral en el establecimiento comercial denominado Mr. CLEAN LAVASECO se justifica por varias razones fundamentales. En primer lugar, se evidencia la necesidad de abordar las condiciones negativas que actualmente afectan tanto a los colaboradores como al funcionamiento general de la organización. Estas condiciones, identificadas a través de un análisis exhaustivo de las causas indirectas y efectos directos en el árbol de problemas, incluyen un ambiente laboral tenso, una disminución en la

satisfacción de los empleados y una merma en la productividad. Por lo anterior podemos concluir que estas necesidades identificadas impactan en la satisfacción de los colaboradores lo que trae como consecuencia una baja producción y por ende afecta el servicio prestado por la empresa Mr. CLEAN LAVASECO.

A través del desarrollo de la consultoría para elaborar el Plan de Bienestar Laboral de Mr. CLEAN LAVASECO, se busca dar soluciones a las problemáticas presentadas por la ausencia de este plan, adicionalmente se pretende generar a través de esta estrategia un buen clima organizacional logrando como base la satisfacción laboral de los colaboradores. Con la implementación de las actividades del plan de bienestar, se busca formar una cultura organizacional que contribuya a una buena salud emocional, el equilibrio laboral y vida personal, el fortaleciendo y el sentido de pertenencia con la empresa entre otros aspectos importante. Cabe resaltar que la realización de las actividades del Plan de Bienestar Laboral incorporara en la empresa Mr. CLEAN LAVASECO, una visión estratégica que mejorara la calidad de vida laboral de los empleados, fortalecerá la competitividad de la empresa, lo cual garantizará un servicio de calidad.

Para el desarrollo de la consultoría podemos determinar que el problema central de la empresa Mr. CLEAN LAVASECO que afecta el entorno laboral y la productividad de sus colaboradores es precisamente la ausencia de un Plan de Bienestar Laboral. En concordancia con lo anterior este problema central se relaciona con algunas causas que se presentan en la empresa y que han sido identificados a través del árbol de problemas, de los cuales podemos resaltar; el no tener claro los beneficios que puede generar en los colaboradores el plan de bienestar, no tener como importante desde la administración asignar prioridades a este tema, dar prioridad a la productividad antes que el bienestar de los colaboradores, no incluir a los colaboradores en la toma de decisiones dentro de la organización y por ultimo un punto muy

importante y es la insuficiencia de personal, pues no se alcanza a cubrir todas las actividades con los empleados actuales lo cual genera una sobre carga para ellos.

Estas causas indirectas a su vez traen consigo una serie de causas directas, entre las cuales se destacan el desconocimiento por parte de los directivos de las bondades que puede generar el bienestar laboral, la falta de apoyo económico para el desarrollo del plan de bienestar laboral y la prioridad que se le da al proceso productivo sobre el bienestar de los empleados. Lo anterior, trae como consecuencia que se generan efectos directos perjudiciales para el ambiente laboral, tales como el bajo desempeño, la falta de motivación y el estrés laboral entre los empleados.

En ese sentido podemos inferir que la ausencia del Plan de Bienestar Laboral en Mr. CLEAN LAVASECO tiene raíces en la falta de conciencia y compromiso, limitaciones financieras y una cultura organizacional desfavorable, lo que impacta directamente en el bienestar y desempeño de los trabajadores.

### **Objetivos del Proyecto**

El propósito general de la consultoría se determina mediante la evaluación y comprensión detallada de la situación actual, donde se identifican los problemas clave que afectan a la población objetivo y se selecciona el problema central que será el foco del proyecto. Esta selección se lleva a cabo utilizando la técnica del árbol de problemas.

#### ***Objetivo General***

Proponer un plan de Bienestar Laboral para el establecimiento comercial denominado Mr. CLEAN LAVASECO, a través de un proceso de consultoría que contribuya a mejorar la eficiencia y eficacia de su talento humano.

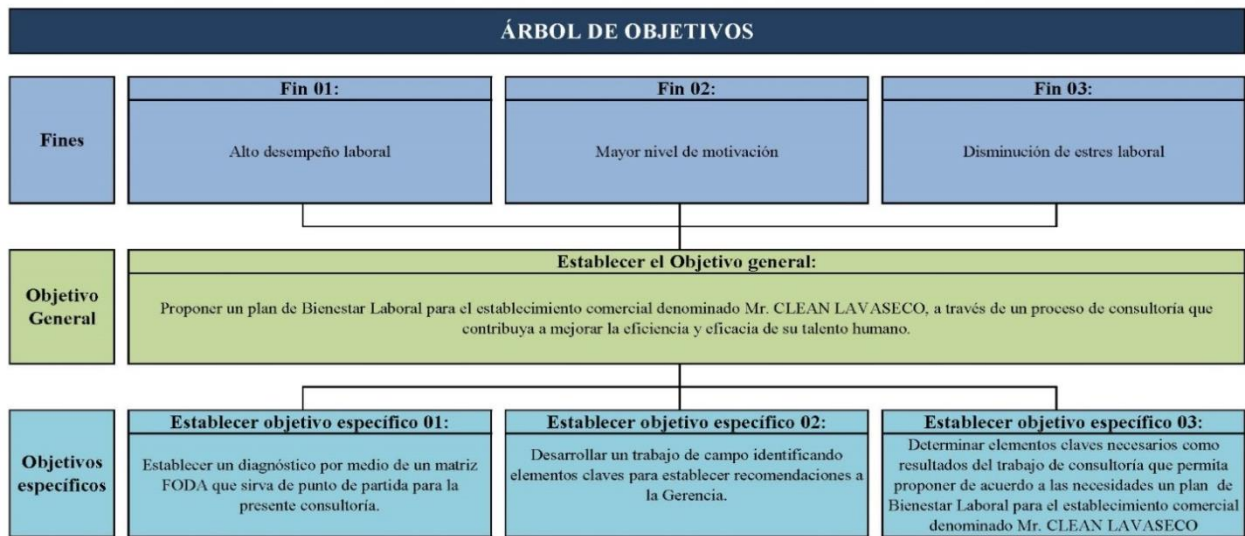
#### ***Objetivos Específicos***

1. Establecer un diagnóstico por medio de una matriz FODA que sirva de punto de partida para la presente consultoría.

2. Desarrollar un trabajo de campo identificando elementos claves para establecer recomendaciones a la Gerencia.
3. Determinar elementos claves necesarios como resultados del trabajo de consultoría que permita proponer de acuerdo a las necesidades un plan de Bienestar Laboral para el establecimiento comercial denominado Mr. CLEAN LAVASECO.

Nota: Construcción propia, (2024)

**Ilustración 2. Árbol de objetivos**



### Alcance del Proyecto

A través del presente alcance se establecerán los límites del desarrollo del proyecto de consultoría y se definirán las actividades, compromisos y entregables que se desean lograr, identificando las actividades que se relacionan con los entregables que se desarrollarán en la consultoría y con los resultados esperados a modo de productos.

**Tabla 1 Alcance del proyecto**

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

Nota: Construcción propia, (2024).

### **Marco de Referencia**

Con el propósito de profundizar en la comprensión de la problemática subyacente y los puntos críticos de intervención del proyecto, a continuación, se detallan los principales conceptos a considerar, junto con los enfoques más representativos que sustenta el desarrollo de la consultoría propuesta para la empresa Mr. CLEAN LAVASECO. Este análisis ampliado

proporcionará una base más sólida para abordar eficazmente los desafíos identificados y formular estrategias de intervención más sólidas y pertinentes.

### ***Marco Teórico***

Para el desarrollo de la consultoría se hace necesario definir los conceptos relacionados con las variables de estudio, las cuales desarrollaremos a continuación.

- **Bienestar Laboral**

Según (García 2019), se refiere al estado general de satisfacción, salud y felicidad de los empleados dentro del entorno laboral. Implica el equilibrio entre las demandas laborales y los recursos personales y profesionales disponibles para hacerles frente. Por lo anterior es importante resaltar que cuando se habla de bienestar laboral no se refiere solamente a aspectos físicos, por lo contrario hay elementos más importantes dentro de este concepto que incluyen, el bienestar emocional, social y psicológico de los trabajadores, así como la importancia que supone la percepción que tienen los colaboradores con referencia a la satisfacción con el trabajo y el ambiente laboral en general.

- **Satisfacción Laboral**

Según Sánchez (2018), define la satisfacción laboral al grado de felicidad o satisfacción que puede experimentar una persona con relación a su trabajo y su entorno laboral. Este concepto abarca diversos aspectos, como la remuneración, el ambiente laboral, las oportunidades de desarrollo profesional, el reconocimiento, la autonomía en el trabajo, entre otros. La satisfacción laboral puede influir en la motivación, el compromiso y el rendimiento laboral de los empleados, así como en su bienestar general.

- **Motivación Laboral**



Según Rodríguez (2020), define el término como la fuerza interna que vitaliza a las personas a un comportamiento específico hacia el logro de metas y objetivos en el ámbito laboral. Expresa el autor que esa motivación del individuo está basada por un conjunto de factores, como la satisfacción en el trabajo, el reconocimiento, las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, la remuneración y el entorno laboral. La motivación laboral juega un papel crucial en el rendimiento y la productividad de los empleados, así como en su compromiso y satisfacción en el trabajo.

- **Calidad de Vida Laboral**

Platán (2021), se refiere en su investigación que la calidad de vida laboral desde el enfoque en el bienestar en el trabajo se considera como aquellos esfuerzos que realizan las organizaciones para lograr el bienestar físico y psicológico de los empleados en el desempeño de su trabajo. Precisa la autora que para el logro del bienestar en el trabajo, es necesario considerar características del trabajo y del ambiente de trabajo de la Empresa. Anota la investigación con relación al a la definición del término que también debe valorarse el logro de un pleno bienestar físico y psicológico de los trabajadores.

El contexto organizacional que enmarca el bienestar laboral incluye diferentes teorías que deben tenerse en cuenta para la elaboración de esta consultoría; por lo anterior para lograr entender el marco teórico del presente proyecto describiremos las teorías en las cuales se enmarca la consultoría.

- **Teoría de las necesidades de Maslow**

Esta teoría propone jerarquizar las siguientes necesidades: En primer lugar las necesidades fisiológicas, estas necesidades están relacionadas con aspectos vitales, es decir

necesidades básicas; en segundo lugar la necesidad de seguridad se orientan a la seguridad personal, al orden, la estabilidad y la protección; en tercer lugar se encuentra la necesidades de afiliación, Maslow describe estas necesidades como las menos básicas, y tienen sentido cuando las necesidades anteriores están satisfechas; en cuarto lugar se refiere a las Necesidades de reconocimiento, es decir la necesidad de sentirse estimado y tiene que ver con el modo en el que se valoran las personas, a los demás y a el resto de la sociedad; y por ultimo habla de las Necesidades de autorrealización, en estas necesidades se ubican el desarrollo de las necesidades internas, el desarrollo espiritual, moral, la búsqueda de una misión en la vida, la ayuda desinteresada hacia los demás. (Maslow (2004), p. 2-4, citado por Bautista, Cala, Santacruz, 2020, p.25).

- **Teoría de Aldelfer (E.R.C)**

Es teoría considera que los individuos poseen tres tipos básicos de necesidades: Necesidades de existencia, necesidades de relación y necesidades de crecimiento; la primera hace referencia a que se requiere de la provisión de materiales para la subsistencia del individuo y de la especie; la segunda hace énfasis a mantener intercambios positivos o de éxito con otros, considerando que hace parte de un grupo y dar y recibir afecto; la tercera parte del anhelo interior de desarrollarse desde lo personal y de tener un alto concepto de sí mismo. (Salazar y Salazar 2006, p. 18, citado por Bautista, Cala, Santacruz, 2020, p.26).

- **Teoría de las necesidades de McClelland**

Este modelo basado en lo motivacional intenta exponer cómo la motivación hacia el éxito, poder y afiliación afectan las acciones de las personas en el contexto de la dirección de las organizaciones. Las tres necesidades dominantes identificadas por McClelland son: primero, necesidad de logro: las personas cuyo motivador impulsor dominante es la necesidad de éxito que tienen una fuerte inquietud por establecer y lograr metas desafiantes y son buenas

asumiendo riesgos calculados para lograr sus objetivos. Segundo, necesidad de afiliación: Las personas cuyo motivador impulsor dominante es la necesidad de afiliación se caracterizan por querer pertenecer al grupo. Para ellas prevalece la colaboración sobre la competencia. Tercera y última la necesidad de poder: las personas cuya motivadora dominante es la necesidad de poder se caracterizan por querer controlar e influir en los demás. A estas personas les gusta ganar argumentos. (Yui, 2010, p.13, citado por Bautista, Cala, Santacruz, 2020, p.26).

### ***Marco Normativo***

**Tabla 2. Marco normativo**

| <b>Normatividad</b>     | <b>Objeto de la norma</b>   |
|-------------------------|---|
| Decreto 2663 de 1950    | Por medio del cual se expide el Código Sustantivo del Trabajo.  |
| Decreto 614 de 1984     | Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.  |
| Ley 100 de 1993         | Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.  |
| Ley 1010 de 2006        | Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones laborales.  |
| Norma ISO 45001:2018    | Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.   |
| Ley 2088 de 2021        | Por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones.   |
| Ley 2101 de 2021        | Por medio de la cual se reduce la jornada laboral semanal de manera gradual, sin disminuir el salario de los trabajadores y se dictan otras disposiciones.  |
| Ley 2121 de 2021        | Por medio de la cual se crea el régimen de trabajo remoto y se establecen normas para promoverlo, regularlo y se dictan otras disposiciones.  |
| Decreto 555 de 2022     | Por el cual se adiciona la Sección 6 al Capítulo 6 del Título 1, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo, y se reglamenta el artículo 17 de la Ley 2069 de 2020, y la Ley 2121 de 2021 y se regula el trabajo remoto. |
| Resolución 3077 de 2022 | Por la cual se adopta el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2022 - 2031.  |

Nota: Creación propia bajo la normatividad relacionada, (2024).

## **Metodología de la Consultoría**

El desarrollo de la consultoría es ejecutado a través de la aplicación de las metodologías Project Management Body of Knowledge (PMBOK) y Marco Lógico. Se adapta el PMBOK para la estructura general del proyecto, con relación al marco lógico, este se desarrolla a través de la selección de los siguientes elementos; el árbol de problemas, el árbol de objetivos y la Matriz Marco Lógico.

El Project Management Body of Knowledge (PMBOK) señala estándares y directrices para poder elaborar y desarrollar proyectos, también se basa en un grupo de procesos y áreas de conocimiento concretas, aplicables en el marco del desarrollo y gestión de proyectos. Del mismo modo, es utilizado para la planificación, ejecución y control de proyectos de manera óptima. (PMI, 2021).

La Metodología de Marco Lógico (MML) es esencial para el desarrollo y la gestión de proyectos, por lo que se utiliza en el diseño, planificación, ejecución y evaluación de los mismos. Esta metodología tiene como base la elaboración de una Matriz de Marco Lógico, la cual logra resumir las características fundamentales del proyecto. Así mismo, esta metodología se compone de cuatro columnas que abordan los objetivos, indicadores, medios de verificación y supuestos del proyecto. De igual forma, agrupa elementos analíticos importantes que orientan el proceso de identificación y solución de problemas. (CEPAL, 2005).

## ***Población***

A continuación, se presenta la población a intervenir en el presente proyecto de consultoría, de acuerdo con la identificación de la estructura organizacional vigente de Mr. CLEAN LAVASECO la cual comprende a veintiséis (26) trabajadores, que se relacionan de la siguiente forma:



Ilustración 3 Estructura Organizacional



Nota: Gerencia Mr. CLEAN LAVASECO, [2024].

Mr. CLEAN LAVASECO cuenta con una estructura organizativa jerárquica, que se encuentra en cabeza de los socios de la empresa, y de ahí en adelante cuenta con su revisor fiscal, gerente, contador, apoyo de servicio al cliente, consultor de SG-SST externo, un equipo de producción conformado por el líder del proceso, operarios de prensa, personal de costura clínica de ropa, personal de inventarios, personal de lavado en seco, operario de lavado de tapetes, operario de acople, operario de lavado acuoso, operario de lavado de edredones, operario de lavado de muebles y operario de lavado de tapetes; y un equipo de ventas conformado por el líder del proceso, vendedores y conductor de vehículos.

De acuerdo a lo anterior, la gerencia de Mr. CLEAN LAVASECO, es quien apoyará al equipo de consultores en desarrollo del proyecto, a través de su gerente quien estará presto a facilitar cualquier información requerida en el presente proyecto.

El proyecto de consultoría pretende impactar a una población de veintiséis (26) stakeholders, que integran el talento humano con el que actualmente cuenta Mr. CLEAN LAVASECO, compuesto de la siguiente forma: el revisor fiscal y el gerente general como primera medida, en segundo lugar por parte del área de administración y contabilidad tenemos, a un (1) Líder del proceso y a un (1) auxiliar de atención al cliente; por parte del área de producción tenemos, un (1) líder del proceso, dos (2) Operarios de Prensa, un (1) Operario Costura clínica de ropa, un (1) Responsable Inventarios, un (1) Operario Lavado Seco, un (1) Operario lavado Tapetes, un (1) Operario Acople, un (1) Operario Lavado Acuoso, un (1) Operario Lavado Edredones, un (1) Operario Lavado Muebles y un (1) Operario Lavado Tapetes; por parte de área de ventas se cuenta con el líder del proceso quien es igualmente el gerente, un (1) Vendedor Cañaveral, un (1) Vendedor R1, un (1) Vendedor R2, un (1) Vendedor R3, un (1) Vendedor R4, un (1) Vendedor R5, un (1) Vendedor R6, un (1) Vendedor R7 y un (1) Conductor Camión; y finalmente el área de SG-SST cuenta únicamente con el líder del proceso el cual cuenta con la calidad de consultor externo.

### ***Stakeholders***

Los Stakeholders que participarán en el presente proyecto, serán aquellos clientes internos asociados a la organización, los cuales serán necesarios para que se involucren y se comprometan con los colaboradores del proyecto dentro de la organización y con el equipo consultor externo para lograr un excelente desarrollo del proyecto de consultoría. Ahora bien, identificar a los grupos que tienen interés en una organización o también conocidos como Stakeholders, radica en reconocer al personal que va ser impactado de forma directa o indirecta para el desarrollo del proyecto, a través de información relevante y relacionada con sus

intereses, intervención e impacto dentro de la empresa, la cual será necesaria para el logro de los objetivos de la organización. Los stakeholders se ubican en diferentes niveles dentro de la organización los cuales ejecutan y poseen distintos grados de autoridad e interés, como también pueden ser agentes externos a la empresa los cuales están ejecutando un proyecto. (PMI, 2008). Finalmente, a través de la matriz RACI la cual permite analizar la distribución de las responsabilidades en una organización se pueden recopilar, clasificar y jerarquizar, de manera sistemática, información referente a todas aquellos Stakeholders en referencia al rol que ejercerán para propender por su compromiso en el presente proyecto.

**Tabla 3 Matriz RACI del proyecto**

| <b>RACI</b>   |                    |                              |                       |                            |
|---|--------------------|------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| <b>Actividad</b>  | <b>Responsable</b> | <b>Autoridad</b>             | <b>Consultar</b>      | <b>Informar</b>            |
| Análisis de la situación actual del proceso de talento humano                       | Consultores        | Gerente de la empresa        |                       |                            |
| Trabajo de campo  | Consultores        |                              | Gerente de la empresa | Trabajadores de la empresa |
| Identificación de elementos o factores clave  | Consultores        |                              |                       | Gerente de la empresa      |
| Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional | Consultores        |                              | Gerente de la empresa | Trabajadores de la empresa |
| Seguimiento gerencial   | Consultores        | Supervisor de la Consultoría |                       | Gerente de la empresa      |

Nota: Construcción propia, (2024).

### ***Plan de Trabajo***

A continuación, se presentará el plan de trabajo donde se incluirán las actividades definidas en el marco del proyecto de consultoría y del mismo modo el cronograma que se



## **FASE IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO DE LAS ESTRATEGIAS**

Durante esta etapa, se lleva a cabo la intervención en la empresa con el fin de generar los productos definidos en el alcance del proyecto. En este informe se relacionan al final el detalle de todos los entregables.

### **Desarrollo del Plan de Trabajo**

El proceso de implementación del Plan de Trabajo en el proyecto de consultoría empresarial se detalla a continuación. En este punto se describen las actividades llevadas a cabo en el marco de este plan, las cuales respaldan la introducción de innovaciones en la gestión empresarial y cumplen con los requisitos establecidos por el proyecto. La intervención realizada refleja un enfoque proactivo y estratégico, orientado a mejorar los procesos internos de la empresa y a promover su desarrollo y crecimiento.

Dentro de las actividades del plan de trabajo encontramos el diagnóstico del proceso del área de Talento Humano dentro de la empresa Mr. CLEAN LAVASECO. El objetivo principal es evaluar de manera integral todos los aspectos relacionados con la gestión del capital humano, desde la atracción y selección de talento hasta el desarrollo y retención de empleados. (ver Anexo A-Matriz FODA - DOFA).

La etapa de investigación de campo es primordial para la consecución de información relevante y conocer de primera mano la situación actual del talento humano y el ambiente laboral en la empresa. Esta fase de la consultoría se realizará a través de visitas al establecimiento donde se encuentran laborando los colaboradores de la empresa Mr. CLEAN LAVASECO, con el objetivo de directamente con ellos y consolidar información sobre sus necesidades, preocupaciones, percepciones y sugerencias relacionadas con el bienestar laboral.

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

El objetivo de identificar elementos o factores claves que influyen en el bienestar y la satisfacción laboral de los empleados de Mr. CLEAN LAVASECO, es lograr una priorización de los aspectos más relevantes para los colaboradores y que tienen un mayor impacto para los empleados de Mr. CLEAN LAVASECO. Lo anterior, con el fin de construir el Plan de Bienestar Laboral. (ver Anexo C- Factores o elementos clave identificados, Anexo D- Plan de Bienestar Laboral).

El objetivo principal de la actividad de divulgar los productos de la consultoría es fortalecer la capacidad institucional de la empresa mediante la difusión de los resultados y recomendaciones derivados del Plan de Bienestar Laboral. Lo anterior, con el fin de llegar a todos los niveles jerárquicos y áreas funcionales de la organización. (ver Anexo E-Memorias de divulgación, Anexo F-Lista de asistencia de divulgación)

Para finalizar se llevará a cabo la actividad de seguimiento gerencial. Esta actividad tiene como objetivo principal garantizar una adecuada implementación y seguimiento del Plan de Bienestar Laboral por parte de la gerencia de la empresa. En la fase del seguimiento gerencial, se realizarán encuentros periódicos entre el grupo que conforma la realización de consultoría y la parte directiva de Mr. CLEAN LAVASECO. En estas reuniones, se estudiarán los avances, resultados y desafíos encontrados en el desarrollo del plan, así como los ajustes o modificaciones que sean necesarias para asegurar su efectividad. (ver Anexo G-Acta de seguimiento gerencial No 1, Anexo H- Acta de seguimiento gerencial No 2)

### **Seguimiento Gerencial**

A lo largo de la consultoría, el gerente y/o la persona designada para supervisar este proyecto por parte de la empresa, realiza dos seguimientos al presente proyecto, los cuales quedan evidenciados a través de actas que hacen parte integral de los documentos de la presente consultoría.

(ver Anexo [G]-2024-MGTH\_F3 Acta Seguimiento Gerencial No. 1)

(Ver Anexo [H]-2024-MGTH\_F3 Acta Seguimiento Gerencial No. 2).

### **Monitoreo: Matriz Marco Lógico**

A partir de esta etapa se define la evaluación del proyecto como un proceso integral de monitoreo y control que se lleva a cabo de forma continua y en paralelo con su ejecución. Su función es hacer seguimiento al desarrollo del proyecto a través de la revisión, medición del progreso y desempeño. En concordancia con lo anterior, se relacionan las actividades realizadas comparándolas con las actividades que fueron proyectadas en el plan de trabajo específico de cada etapa de la consultoría. Por lo anterior los integrantes del equipo consultor deben organizar los datos en una matriz que contengan los factores más importantes del proyecto, organizada verticalmente por actividad, resultado, propósito y fin, y organizada horizontalmente por resumen narrativo, indicador, verificación y supuesto; lo que permitirá identificar los indicadores de resultados logrados con la implementación del proyecto.

Tabla 5 Matriz Marco Lógico

| MATRIZ MARCO LÓGICO            |  |  |   |  |
|--------------------------------|--|--|---|--|
| Resumen Narrativo del Objetivo |  | Indicador  | Medio de verificación                                 | Supuesto   |
| <b>Fin</b>                     | Alto desempeño laboral   | Número de productos entregados en un mes determinado             | Informes de Gestión                                   | Se logra un incremento en el desempeño laboral                             |
|                                | Mayor nivel de motivación  | Número de empleados que dejaron de la empresa                    | Informe de gestión del área de Talento Humano         | Se logra un mayor nivel de motivación laboral                              |
|                                | Disminución de estrés laboral  | Número de días de ausencia laboral por problemas de Salud Mental | Informe de gestión del área de Talento Humano         | Se logra la disminución del índice de estrés laboral                       |
| <b>Propósito</b>               | Proponer un Plan de Bienestar para el establecimiento comercial denominado Mr. CLEAN LAVASECO  | Número de actividades propuestas                                 | Planes y actividades implementadas                    | Se establece el Plan de bienestar Laboral                                  |
| <b>Componentes</b>             | Establecer un diagnóstico por medio de una matriz FODA que sirva de punto de partida para la presente consultoría.   | Diagnostico Matriz FODA  | Documento final con el contenido del diagnóstico FODA | Se establece diagnóstico que sirve como punto de partida de la consultoría |
|                                | Desarrollar un trabajo de campo identificando elementos claves para establecer recomendaciones a la Gerencia.  | No. de Elementos claves identificados                            | Informe final de trabajo de campo                     | Se establecen elementos claves para dar recomendaciones a la Gerencia.     |
|                                | Determinar elementos claves necesarios como resultados del trabajo de consultoría que permita proponer de acuerdo a las necesidades un plan de Bienestar Laboral para el establecimiento comercial denominado Mr. CLEAN LAVASECO | No. de actividades propuestas                                    | Plan de Bienestar Laboral                             | Se establece el Plan de bienestar Laboral                                  |

|                    |   |              |  |  |
|--------------------|---|--------------|--|--|
| <b>Actividades</b> | Análisis de la situación actual del proceso de talento humano                       | \$ 800.000   | Informe final del análisis del proceso de talento humano | Se determina la situación actual del proceso de talento humano |
|                    | Trabajo de campo  | \$ 2.000.000 | Plan de Bienestar Laboral                                |  |
|                    | Identificación de elementos o factores clave  | \$ 800.000   | Plan de Bienestar Laboral                                | Se establecen elementos claves                                 |
|                    | Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional | \$ 3.600.000 | Plan de divulgación                                      | Se divulga los productos de la consultoría                     |
|                    | Seguimiento gerencial   | \$ 1.600.000 | Actas de reuniones                                       | Se realizan los seguimientos gerenciales                       |

Nota: Cepal (2005).

## FASE CIERRE Y CONCLUSIONES

En esta etapa, la consultoría finaliza con la entrega de los productos finales y el informe con las lecciones aprendidas y recomendaciones para la gerencia.

### Productos Finales

A continuación, se señala la siguiente tabla la cual resume de manera integral la información sobre los productos generados como resultado de la consultoría. Estos productos se presentan como anexos, los cuales forman parte esencial de la documentación del proyecto y están identificados según los nombres especificados.

**Tabla 6 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 los resultados de la investigación realizada con el cliente interno | Anexo_B- Informe de investigación de mercados (Cliente interno)  |
| 3  | Identificación de elementos o factores clave  | C     | Documentos con la identificación de los factores o elementos clave            | Anexo_C- Factores o elementos clave identificados                |
|  |   | D     | Plan de Bienestar Laboral   | Anexo_D- Plan de Bienestar Laboral                               |
| 4  | Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional | E     | Memorias de la sesión de divulgación  | Anexo_E-Memorias de divulgación                                  |
|  |   | F     | Lista de asistencia de la sesión de divulgación                               | Anexo_F-Lista de asistencia de divulgación                       |
| 5  | Seguimiento gerencial   | G y H | Actas de seguimiento hecho con la empresa                                     | Anexo_G-Acta de seguimiento gerencial No 1                       |
|  |   |       |   | Anexo_H- Acta de seguimiento gerencial No 2                      |

Nota: Construcción propia, (2024).

## **Lecciones Aprendidas**

Este es el registro de prácticas recomendadas y oportunidades claras de enseñanzas que se encontraron en la realización de la consultoría.

Durante el desarrollo de la consultoría para crear Plan de Bienestar Laboral para el establecimiento comercial Mr. CLEAN LAVASECO, sin una dependencia de talento humano, se identificaron varios aciertos y desafíos. Entre los aspectos positivos se encuentran la poca rotación del personal y la satisfacción general de los empleados con su trabajo, por el buen ambiente laboral que se vive al interior de la empresa y el salario que reciben, lo que indica una base sólida sobre la cual construir; además, el compromiso de la Gerencia para implementar mejoras en el bienestar laboral de sus empleados mostró una clara intención de avanzar en este aspecto. No obstante, la poca participación de los colaboradores como consecuencia de las ocupaciones en las tareas operativas en las maquinas y adicionalmente a la escasez de actividades de bienestar previamente implementadas, mostraron desafíos importantes para la consecución de la información detallada que contribuyera a generar un Plan de Bienestar más robusto.

Pese a las dificultades expresadas anteriormente, la consultoría suministro importantes aportes claves para futuros desarrollos en el área de talento humano. La principal oportunidad de mejora radica en establecer métodos eficientes para obtener retroalimentación o información de los empleados sobre sus experiencias, necesidades y sugerencias relacionadas con su trabajo y el ambiente laboral, sin interrumpir sus tareas diarias, ya sea mediante encuestas anónimas o reuniones cortas y previamente programadas sin que puedan afectar su trabajo. Adicionalmente, es importante implementar actividades de bienestar establecidas en el horario laboral y horarios asequibles cuando sea fuera del horario laboral, con el fin de maximizar la participación y el impacto entre los colaboradores. Los aprendizajes conseguidos en el desarrollo de la consultoría demuestran la importancia de tener una comunicación continua con

los colaboradores, además de la necesidad de generar estrategias innovadoras que puedan hacer parte de las actividades del plan de bienestar, para así lograr un plan que apunte al bienestar de los colaboradores y sostenible en el tiempo.

### **Recomendaciones para la Gerencia**

Para promover el fortalecimiento de la capacidad institucional y asegurar la sostenibilidad de la empresa, a través de esta consultoría se sugiere a la gerencia algunas recomendaciones a corto, mediano y largo plazo:

#### **A CORTO PLAZO**

1. Pausas activas guiadas por profesionales: Implementar estas pausas puede mejorar la salud física y mental de los empleados rápidamente, sin interferir mucho con sus tareas.
2. Terapias con masajes: Con esta actividad se busca innovar y trabajar la reducción del estrés y así lograr un mejor ambiente laboral entre los colaboradores de la empresa.
3. Capacitaciones Gestión del estrés: Capacitar al personal de la empresa en la gestión del estrés, lo anterior con el fin de generar una mayor la productividad, y un mejor ambiente laboral.
4. Festejo de cumpleaños: los festejos o celebraciones de cumpleaños son muy importantes porque mediante ellos se resalta la autoestima de los colaboradores y por lo general siempre genera un sentido de pertinencia para con la empresa.
5. Realizar programa de reconocimientos: Reconocer el buen desempeño motiva a los empleados y puede ser implementado rápidamente.

## **A MEDIANO PLAZO**

1. Actividades deportivas: Organizar actividades deportivas fomenta el trabajo en equipo y la salud física, pero requiere algo de planificación y un poco más de recursos.
2. Revisiones ocupacionales: Es importante realizar chequeos médicos periódicos para asegurarse de que los empleados estén saludables y prevenir enfermedades laborales.
3. Mejoras en las condiciones del área de alimentos: Mejorar esta área es fundamental para la seguridad y salud en el trabajo y el bienestar de los colaboradores.
4. Celebración de fechas especiales: Organizar y realizarle celebraciones a los empleados de la empresa, fortalece las relaciones con sus compañeros de trabajo lo que obviamente mejorará el clima laboral.
5. Capacitación en técnicas de limpieza: Capacitar en estas técnicas que hacer parte de su tarea diaria puede contribuir a mejorar la calidad del trabajo y por ende traer satisfacción.

## **A LARGO PLAZO**

1. Mejoras en las áreas de trabajo (ventilación e iluminación): Realizar mejoras estructurales significativas puede tener un gran impacto en el bienestar y productividad, pero requiere una inversión considerable de tiempo y recursos.
2. Formación en cuidado preventivo de maquinaria: Este aprendizaje es esencial para que las maquinarias y equipos estén en un buen funcionamiento siempre,



lo cual brindara seguridad de los empleados, una vida útil a largo plazo y mayor eficiencia en la productividad de la empresa.

3. Contribución económica para estudios de formación académica: El objetivo de esta estrategia es fomentar el desarrollo profesional de los colaboradores.
4. Celebración de días especiales (Día de la Mujer, Día de la Familia, Día de la Madre y Día del Padre): Proyectar la inclusión e estas actividades en el plan de bienestar generará muchos beneficios a largo plazo.
5. Establecimiento de un programa de bonificaciones: Esta actividad aunque es importante y puede traer muchos beneficios en la productividad de los colaboradores se debe ejecutar una vez se establezcan las actividades priorizadas.
6. Teniendo en cuenta lo anterior, implementar estas actividades de manera escalonada es decir a corto, mediano y largo plazo, permite abordar las necesidades inmediatas y más necesarias, mientras se planifican y ejecutan mejoras a mediano y largo plazo, asegurando un desarrollo sostenible y continuo en el bienestar de los empleados de Mr. CLEAN LAVASECO.

## REFERENCIAS

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](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf)

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

Patlán Pérez, J. (2020). ¿ Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, 37(2), 31-67.

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](https://www.pmi.org/pmbok-guide-standards/foundational/pmbok?sc_camp=D750AAC10C2F4378CE6D51F8D987F49D)

Bautista Pedraza, N., Cala Sepúlveda, L. J., & Santacruz Padilla, O. S. (2020). Diseño de un programa de bienestar laboral en la empresa Estupasta SAS Socorro.

Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de psicología*, 35(2), 161-164.

Gamboa, E. J. (2010, 04 de septiembre). Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*, 12(16). <https://pscient.net/zbhdi>.

Quiroz-González, E., Loaiza, J. D., & Mejía, C. (2020). Bienestar en el trabajo: implicaciones y desafíos para las organizaciones saludables. *Organizaciones saludables. Una contribución desde la psicología y la comunicación*, 201.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill.

Niño Rojas, V. M. (2011). Metodología de la investigación: Diseño y ejecución. Ediciones de la U.

Sánchez Vaquero, M. (2023, octubre 4). Satisfacción Laboral: factores y propuestas para tu equipo. FactorialHR. <https://factorialhr.es/blog/satisfaccion-laboral>

Miguel Calvo, J. M. D., Schweiger Gallo, I., Mozas Majano, O. D. L., & Hernández López, J. M (2011). Efecto del ejercicio físico en la productividad laboral y el bienestar. <https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/dc08f1fd-55a3-40f5-b7ee-2eb1ad66a5a7/content>

García Pérez, L. A. (2021, marzo 25). Bienestar laboral: Su importancia en las organizaciones. Universidad Central. <https://www.ucentral.edu.co/noticentral/bienestar-laboral-su-importancia-organizaciones>

Puma, M. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. Ciencia y desarrollo, 23(3), 45-53. <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2141>

García Sanz, V. (2012). La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/1144/TFG-B.60.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (15a ed.). México: Pearson Educación.

Samacá García, A. P. (2019). Factores motivacionales que inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Florval SAS. Universidad Externado de Colombia.

Barrios Barrera, B. B., & Botia Diaz, J. G. (2014). Determinantes de la satisfacción laboral en Colombia. Universidad Industrial de Santander.

Ortiz Padilla, M., Monsalve Perdomo, M. L., Jiménez Sierra, D., & Gómez García, M. (2020). Felicidad asociada al bienestar laboral: categorización de variables. Revista venezolana de gerencia, 25(90), 462–476. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32393>.

Sánchez Restrepo, J. A. (2022). La gestión del bienestar laboral y social del talento humano en las instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia, 2007-2022: una revisión documental.

Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la información*, 29(3).

López-Martínez, B. E., Aragón-Castillo, J., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S., & Tornell-Castillo, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325.

Ordoñez Bolaños, D., & Enríquez Giraldo, C. M. (2023). Elaboración de un plan de bienestar orientado en la satisfacción laboral y calidad de vida de los colaboradores del Grupo Editorial Protegemos SAS.

Palacio Correa, A. M., Rodríguez Carbal, A. E., & Roman Urrego, Y. A. (2019). Programa Nacional de Bienestar Laboral para la Fundación Hogares Claret.

Romero, J. L. M., & Rosado, Z. M. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.

Colín Flores, C. G. (2017). Bienestar laboral, sentido del rol y la ejecución de la estrategia. *The Anáhuac Journal*, 17(1), 11-32.

Arriera-Valderrama, E. J., Velásquez, M. C., & Rodríguez-Aria, C. A. (2019). Análisis de las necesidades de bienestar laboral de los empleados de universidades en la región caribe: Caso barranquilla. *AD-GNOSIS*, 8(8), 73-90.

López Restrepo, A., Cardona Bedoya, L. J., Gonzales Urrego, L. V., Ospina Castillo, Y., & Marino Daza, W. Y. (2020). Diseño de un modelo de bienestar para mejorar la calidad de vida en colaboradores de ONELINK BPO en Bogotá, Colombia.



López Restrepo, A., Cardona Bedoya, L. J., Gonzales Urrego, L. V., Ospina Castillo, Y., & Marino Daza, W. Y. (2020). Diseño de un modelo de bienestar para mejorar la calidad de vida en colaboradores de ONELINK BPO en Bogotá, Colombia.



### Datos de registro de consultores del proyecto

| <b>Datos de Registro de Investigadores</b> |   |
|--|---|
| <b>Nombre Estudiante 1</b>                 | Álvaro Enrique Restrepo Domínguez   |
| Enlace CvLAC                               | <a href="https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001586122">https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001586122</a> |
| Enlace ORCID                               | <a href="https://orcid.org/0009-0001-5943-559X">https://orcid.org/0009-0001-5943-559X</a>   |
| Enlace Google académico                    | <a href="https://scholar.google.com.mx/citations?hl=es&amp;user=iB1noxAAAAAJ">https://scholar.google.com.mx/citations?hl=es&amp;user=iB1noxAAAAAJ</a>   |
| Facultad                                   | Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.   |
| Programa /Dpto/Instituto                   | Maestría en Gerencia del Talento Humano   |
| <b>Nombre Estudiante 2</b>                 | Wilmer Gustavo Roa Suárez   |
| Enlace CvLAC                               | <a href="https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0002190746">https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0002190746</a> |
| Enlace ORCID                               | <a href="https://orcid.org/0009-0003-5956-6586">https://orcid.org/0009-0003-5956-6586</a>   |
| Enlace Google académico                    | <a href="https://scholar.google.com/citations?hl=es&amp;user=5ACPLxAAAAAJ">https://scholar.google.com/citations?hl=es&amp;user=5ACPLxAAAAAJ</a>   |
| Facultad                                   | Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.   |

|  |   |
|--|---|
| Programa/Dpto/Instituto                      | Maestría en Gerencia del Talento Humano   |
| <b>Nombre Director</b><br><b>Consultoría</b> | Juan Carlos Osma Rozo   |
| Enlace CvLAC                                 | <a href="https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001603836">https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001603836</a> |
| Enlace ORCID                                 | <a href="https://orcid.org/0000-0002-9446-6623">https://orcid.org/0000-0002-9446-6623</a>   |
| Enlace Google académico                      | <a href="https://scholar.google.es/citations?user=T2EhxAJ&amp;hl=es">https://scholar.google.es/citations?user=T2EhxAJ&amp;hl=es</a>   |
| Facultad                                     | Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.   |
| Programa/Dpto/Instituto                      | Maestría en Gerencia del Talento Humano   |

**ANEXOS**

Nota: Construcción propia, (2024).

**Anexos A Matriz FODA**



**FORTALEZAS**

- 1) Poca rotación de personal.
- 2) Proceso de capacitación exigentes que incluyen proveedores.
- 3) Excelente remuneración económica.
- 4) Empleados con contrato laboral a término indefinido.
- 5) Áreas de descanso y relajación para los empleados dentro de la empresa.
- 6) Premiación semestral por equipos.
- 7) Realización de charlas psicosociales.

**DEBILIDADES**

- 1) Mínimo personal con experiencia calificado en el mercado para lavandería.
- 2) Ausencia de programas de capacitación continua.
- 3) Inexistencia de un departamento de talento humano en la empresa.
- 4) Ninguna posibilidad de ascenso.
- 5) Falta de políticas y procedimientos formales sobre talento humano
- 6) Mínima flexibilidad laboral.

**AMENAZAS**

- 1) Poco personal calificado en el mercado, no hay con quién reemplazar incapacidades.
- 2) Entornos familiares de los colaboradores complicados.
- 3) Migración de personal calificado a otros países.
- 4) Competencia por talento calificado.
- 5) Conflictos laborales.
- 6) Legislación laboral cambiante.
- 7) Problemas de ausentismo.
- 8) Impacto de eventos externos.

**OPORTUNIDADES**

- 1) Implementación de un plan de bienestar para los empleados.
- 2) Implementación de un departamento de talento humano.
- 3) Desarrollo de programas de capacitación y desarrollo.
- 4) Implementación de políticas de bienestar laboral.
- 5) Fomento de la comunicación interna.
- 6) Evaluación periódica del clima laboral.
- 7) Promoción de la salud y seguridad laboral.

## **Anexos B Informe de investigación de mercados (Cliente interno)**

### **Tipo de investigación:**

Para la realización de la presente consultoría se utilizará una investigación descriptiva.

Según Hernández Sampieri (2014) Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características relevantes de un fenómeno que se estudie.. (pág. 92)

Para Niño (2011) el propósito de la investigación descriptiva es describir la situación real objeto de estudio, una característica de ella, sus partes, sus clases, sus categorías o las relaciones que se pueden establecer entre varios objetos, con el fin de esclarecer una verdad, corroborar un enunciado o comprobar una hipótesis. (pág. 92)

### **Enfoque de la investigación:**

Para el desarrollo de la presente consultoría se utilizará un enfoque de tipo cualitativo. La investigación cualitativa toma como misión recolectar y analizar la información en todas las formas posibles, sin tener en cuenta la numérica. Este enfoque tiene como objeto la exploración de un limitado pero detallado número de casos interesantes logrando su meta que es lograr profundidad, (Blaxter y otros, 2000).

### **Población.**

Según Hernández Sampieri (2014) define Población o universo como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

La población objeto de estudio son los colaboradores de la empresa Mr. CLEAN LAVASECO, la cual está conformada por veintiséis (26) trabajadores. La información del número de trabajadores fue suministrada por la empresa.

### **Muestreo:**

Para desarrollar la consultoría se utilizará el muestreo censal. Muestreo censal, según Hernández Sampieri (2014), es una técnica de selección de una muestra en la cual se incluye a toda la población o universo de estudio. En este tipo de muestreo, no se deja fuera ningún

elemento de la población, lo que permite obtener una representación exhaustiva y precisa de las características del universo de estudio.

**Muestra:**

La muestra para la recolección de la información será el total de los trabajadores que para nuestro caso es de 26 trabajadores.

**Técnica de recolección de información:**

La técnica para la recolección de la información de la consultoría será la entrevista semiestructurada. Según Hernández Sampieri (2014) Las entrevistas semiestructuradas se fundamenta en un guión el cual determina el curso que tomara el dialogo con el entrevistado, por consiguiente el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas que busquen conceptos u obtener mayor información. (pág. 403)

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 presenta 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 VEZ QUE DEBEN IR A TRABAJAR A LA EMPRESA



Nota: Investigación de mercados cliente interno, 2024.

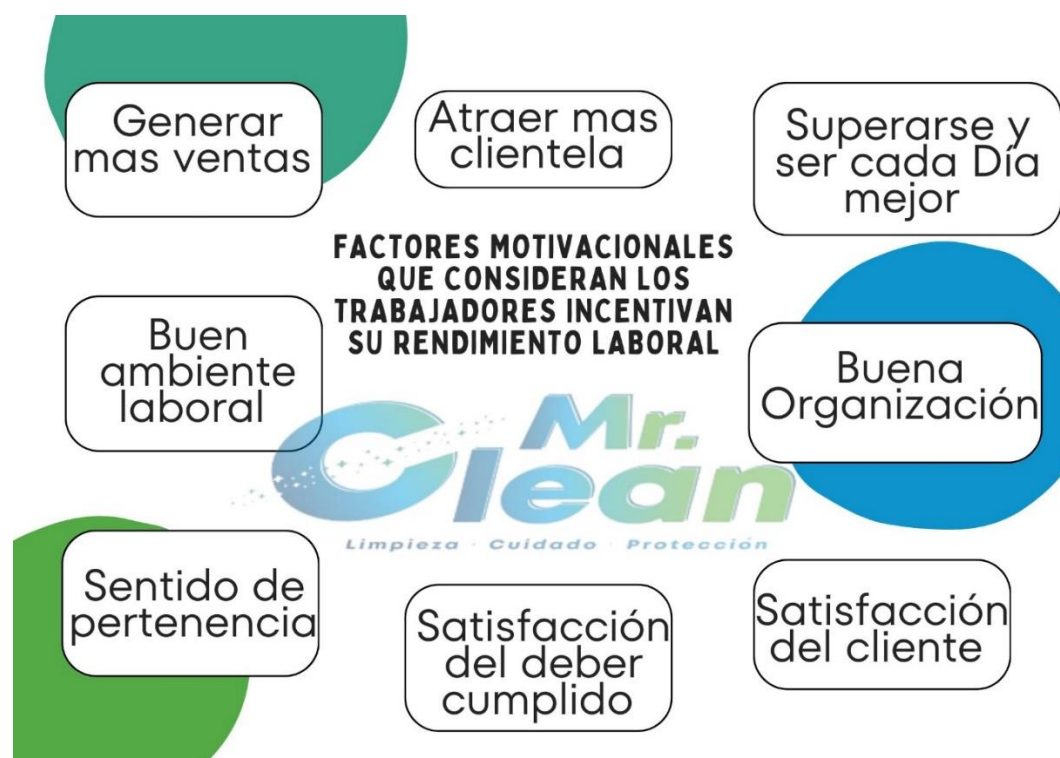
La percepción de los colaboradores de la empresa Mr. CLEAN LAVASECO, muestra un ambiente laboral positivo y satisfactorio. Gran parte de los colaboradores señalaron tener un sentimiento de comodidad, felicidad y sentirse agrado, por lo cual se deduce que la empresa ha generado un entorno donde los trabajadores se sienten valorados y bien tratados. Además, las manifestaciones de tranquilidad, agradecimiento, satisfacción, amor por la empresa y gusto por lo que hacen refuerzan la percepción de una cultura organizacional que fomenta el bienestar y la satisfacción personal.

Estos sentimientos positivos son esenciales para la retención de empleados y el rendimiento laboral. Según un artículo publicado en FactorialHR por Sánchez Vaquero (2023), La satisfacción laboral puede darte muchas respuestas sobre las actitudes que tienen los

miembros del equipo y, más en concreto, sobre su motivación, su grado de implicación, su felicidad o el tipo de relaciones que tienen entre ellos. Por lo anterior, las respuestas reflejan que la empresa ha equilibrado adecuadamente estos factores, creando un entorno que no solo evita la insatisfacción, sino que también motiva a los empleados.

Así mismo, la presencia de sentimientos como responsabilidad, compromiso, alegría y paz sugiere un alto nivel de identificación y compromiso con la empresa, cruciales para la lealtad y el desempeño a largo plazo. En conclusión, las respuestas de los empleados indican un ambiente laboral saludable y motivador, alineado con las mejores prácticas de gestión de talento humano, que fomentan tanto la satisfacción como el rendimiento laboral.

### FACTORES MOTIVACIONALES QUE CONSIDERAN LOS TRABAJADORES INCENTIVAN SU RENDIMIENTO LABORAL



Nota: Investigación de mercados cliente interno, 2024.

Es importante resaltar que los resultados a la respuesta de la pregunta revelaron una variedad de factores motivacionales que afecta la productividad laboral de los trabajadores de

Mr. CLEAN LAVASECO. Es así como podemos resaltar que estos factores abarcan desde la búsqueda activa por atraer más clientela y generar más ventas, pasando por el deseo de superarse y ser cada día mejor, hasta llegar a la satisfacción del deber cumplido. Según Puma, M. (2020), la motivación es un factor crucial que tiene un impacto directo en el compromiso con la organización; lo cual permite que los colaboradores se identifiquen con su empresa, asuman los objetivos y metas de la organización como si fueran propios, tengan la plena intención de permanecer en ella y se comprometan de lleno con sus actividades, lo que les permite involucrarse y desempeñar de manera adecuada. La identificación de estos factores lleva a comprender las necesidades individuales y colectivas de los trabajadores, las cuales son esenciales para mejorar su desempeño y satisfacción laboral, como lo demuestra esta definición.

En atención a lo anterior, será necesario que la empresa propenda siempre por una búsqueda constante de un buen ambiente laboral entre los colaboradores, para que ellos siempre tengan un sentido de pertenencia que sea muy visible para los clientes, y que esto sea visto como un pilar fundamental dentro de la empresa. En conclusión, comprender y poner en práctica estos factores motivacionales contribuye no solo al rendimiento de cada uno de los colaboradores, sino que también ayuda al logro de los objetivos y metas que se haya propuesto la empresa.



**SITUACIONES QUE GENERAN SENTIMIENTOS DE FRUSTRACIÓN O DESMOTIVACIÓN EN LOS TRABAJADORES**



Nota: Investigación de mercados cliente interno, 2024.

Las respuestas dadas por los colaboradores en la entrevista para la pregunta analizada demuestran una serie de situaciones que generan sentimientos de frustración y/o desmotivación entre los colaboradores de la organización, entre los que encontramos, recargarse de trabajo, que no salgan bien las cosas, devolución de prendas, el daño de prendas, el daño de máquinas que frene la producción, clientes insatisfechos y groseros, ver clientes escoger la competencia, no rendir en el trabajo, presión por entregas inmediatas y no poder cumplirle a los clientes.

Frente a las respuestas dadas por los colaboradores se hace necesario que desde la administración se le dé la importancia y el tratamiento adecuado, en el entendido que las frustraciones y desmotivaciones pueden afectar el entorno laboral y por ende la productividad.

En este análisis es menester precisar que muchas de las frustraciones o desmotivaciones son consecuencias de factores que pueden ser controlados por la empresa, como por ejemplo la recarga de trabajo, presión por entregas inmediatas de servicios, el daño de las maquinas en el proceso de producción, entre otros factores mencionados por los trabajadores. En concordancia con las respuestas y análisis realizados podemos concluir que el desarrollo de un plan de bienestar laboral puede contribuir a la identificación y al desarrollo de estrategias que ayuden a mejorar la gestión de las frustraciones y desmotivaciones de los colaboradores de Mr. CLEAN LAVASECO.

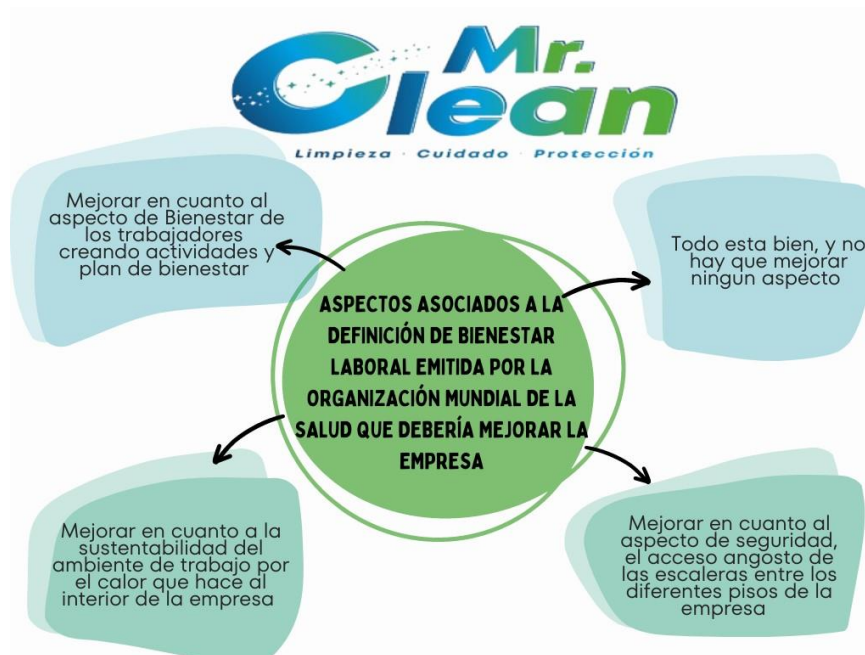
En concordancia con lo anterior, es esencial que desde las directivas de la organización se entienda que se deben aportar las herramientas necesarias para la gestión de las frustraciones y desmotivaciones de los colaboradores. Un manejo adecuado de estas puede contribuir a mejorar el ambiente laboral y por ende la eficiencia en la operatividad de las tareas asignadas a cada uno.

En conclusión, las respuestas dadas han mostrado los factores que afectan a los colaboradores, contribuyendo así con la identificación de los elementos que deben trabajarse en las actividades del Plan de Bienestar Laboral que se pretende elaborar.

**ASPECTOS ASOCIADOS A LA DEFINICIÓN DE BIENESTAR LABORAL  
EMITIDA POR LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD QUE DEBERÍA**



## MEJORAR LA EMPRESA



Nota: Investigación de mercados cliente interno, 2024.

Teniendo en cuenta la pregunta realizada a los trabajadores de Mr. CLEAN LAVASECO respecto a los aspectos esenciales para mejorar el bienestar laboral, conforme a la definición de la OMS, se pudo evidenciar que la gran mayoría de los colaboradores manifestaron y destacaron la necesidad de que la empresa implemente actividades y un plan de bienestar, otro grupo no tan grande consideró que todo está bien al interior de la empresa y que no hay que mejorar ningún aspecto, así mismo, otro grupo manifestó la necesidad de mejorar en cuanto a la sustentabilidad del ambiente de trabajo por el calor que hace al interior de la empresa y finalmente un porcentaje reducido de colaboradores manifestó que la empresa debería mejorar en cuanto al aspecto de seguridad, en atención al acceso tan angosto que tienen las escaleras entre los diferentes pisos de la empresa.


Por lo anterior, podemos definir que la implementación de un plan de bienestar es vital para fomentar un entorno laboral positivo y saludable en la empresa. Es claro que es un pedido

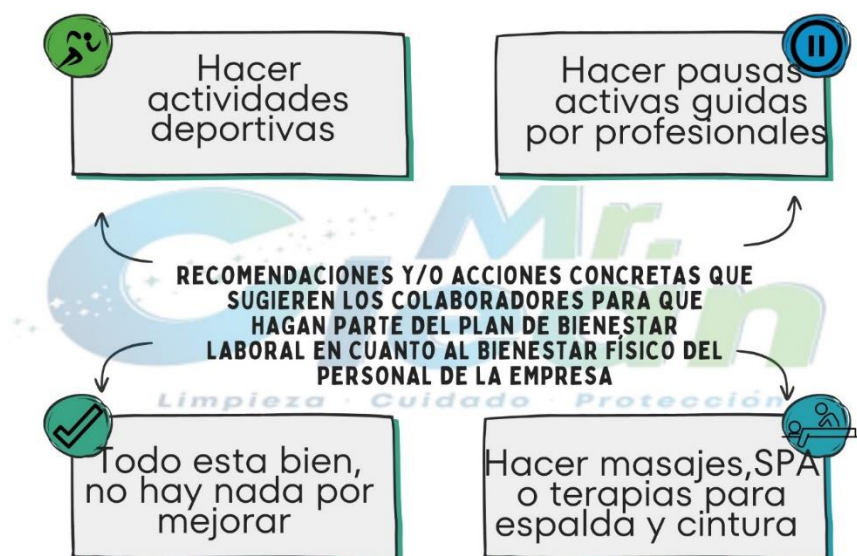
que han realizado los colaboradores en las respuestas anteriores y que desde la administración de la empresa se debe prestar atención a esta percepción que tienen los trabajadores. Podemos definir entonces que el establecimiento de un plan de bienestar puede traer para la empresa beneficios como la disminución del estrés, mayor satisfacción y motivación laboral, mejoramiento del ambiente laboral, mejores condiciones físicas del entorno entre otras más.

Por otra parte, es importante precisar la respuesta de los trabajadores que tienen relación con la seguridad y salud en el trabajo, pues la manifestación de la necesidad de mejorar algunos aspectos físicos como son los accesos a las diferentes zonas de la empresa y las temperaturas por falta de ventilación hace imperante generar estrategias para la solución de estos factores que pueden estar afectando no solo la productividad sino aspectos importantes como son la generación de estrés, afectación del ambiente laboral, exposición a riesgos físicos y afectación a la salud de los colaboradores de Mr. CLEAN LAVASECO.

Para la empresa Mr. CLEAN LAVASECO, procurar la mejora de estos aspectos debe ser importante no solo para cumplir con normativas básicas de seguridad y salud en el trabajo, sino también para generar un ambiente de trabajo que traiga como consecuencia la productividad, la creatividad y la satisfacción de los empleados. Por lo anterior podemos concluir que la salud física debe ser priorizada a través de un entorno seguro y la promoción de hábitos saludables entre los colaboradores.

**RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES CONCRETAS QUE SUGIEREN  
LOS COLABORADORES PARA QUE HAGAN PARTE DEL PLAN DE BIENESTAR  
LABORAL EN CUANTO AL BIENESTAR FÍSICO DEL PERSONAL DE LA  
EMPRESA**





Nota: Investigación de mercados cliente interno, 2024.


Las entrevistas realizadas a los trabajadores de Mr. CLEAN LAVASECO., en esta parte revelan varias áreas de interés para mejorar en cuanto al bienestar físico de los colaboradores. Según las respuestas obtenidas, la mayoría de los trabajadores recomendaron pausas activas guiadas por profesionales, otros consideraron que no había nada que mejorar al respecto, algunos señalaron la necesidad de masajes, SPA o terapias para espalda y cintura, y unos pocos, sugirieron la implementación de actividades deportivas; estas recomendaciones subrayan la importancia de incorporar actividades que fomenten el bienestar físico, lo cual es esencial para mantener un ambiente de trabajo saludable además de productivo, la inclusión de pausas activas, en particular, se destaca como una medida preventiva eficaz para reducir el estrés y mejorar la salud física.

De acuerdo a lo anterior y a las respuestas dadas por los trabajadores es importante realizar una variedad de actividades de bienestar físico. Expresan los trabajadores que es necesario que se puedan incluir actividades deportivas, realizar campañas con profesionales

del área de la fisioterapia para tener sesiones de terapias para la espalda y cintura, en este sentido los trabajadores manifiestan la importancia del bienestar físico en el ambiente laboral, pues este va ayudar a mantener una armonía entre los compañeros de trabajo.

En consecuencia a lo analizado en estas respuestas podemos resaltar un aspecto importante y es que cuando los empleados participan activamente a través de su percepción y en la formulación de iniciativas, se garantiza que las estrategias propuestas respondan directamente a sus necesidades y expectativas, lo que incrementa la efectividad y aceptación de las mismas. Lo anterior aportará en el fortalecimiento de una cultura de cuidado, apoyo mutuo y generación de un mejor ambiente laboral.

**OPORTUNIDADES DE MEJORA QUE LOS COLABORADORES HARÍAN A LOS DIRECTIVOS DE LA EMPRESA, 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, 2024.

La Organización Mundial de la Salud define la salud mental como una situación de bienestar en el cual cada persona desarrolla su potencial, puede afrontar las tensiones de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, y puede aportar a su comunidad, por lo anterior este aspecto es muy importante en las organizaciones para asegurar el bienestar laboral.

Teniendo en cuenta la pregunta realizada a los trabajadores de Mr. CLEAN LAVASECO, con relación a la salud mental encontramos que existe de manera generalizada una satisfacción, lo cual es positivo y sugiere que no todos los empleados perciben problemas significativos. Para esta pregunta encontramos que gran parte de los trabajadores manifiestan que existe un buen acuerdo de estos aspectos por lo cual no señalan mejoras significativas.

Sin embargo, es importante no desestimar las preocupaciones de los otros trabajadores, las cuales están direccionadas en mejoras como las cargas laborales, comunicación con el jefe directo y horarios laborales.

Los trabajadores señalan específicamente la necesidad de reducir o regular la carga laboral, sugiriendo incluso la contratación de otro operario para equilibrar la carga de trabajo. Lo anterior, demuestra que los colaboradores se preocupan y les dan un alto grado de importancia la forma en que se asigna y se distribuyen las tareas.

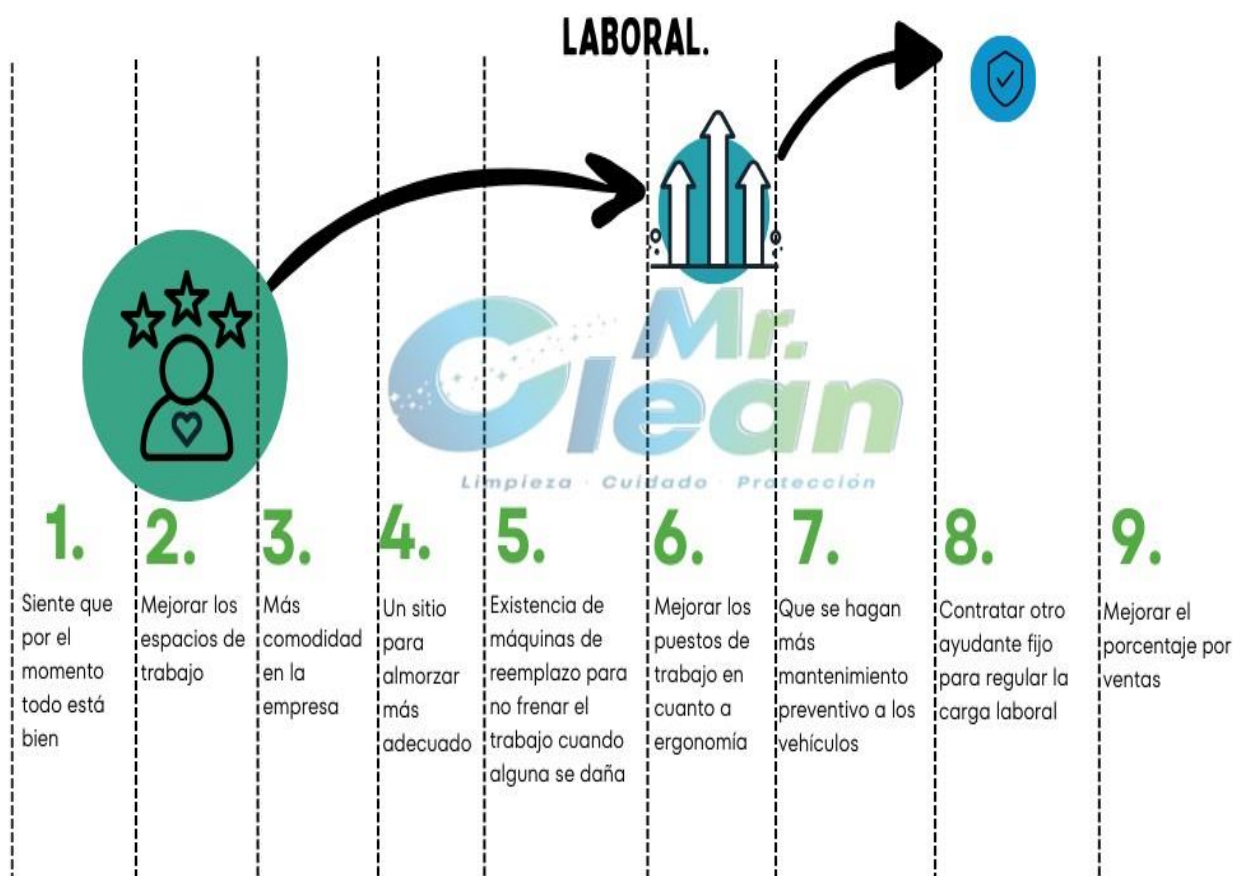
Con relación a la respuestas de mejorar los horarios de trabajo. Para el colaborador implica que se tenga como estrategia una mayor flexibilidad, la reducción de horas extras no remuneradas, o la creación de un horario que le permita a los empleados mantener un equilibrio entre la vida laboral y personal.

Finalmente, otra de las preocupaciones referenciadas por los colaboradores es la relacionada con la mejora de la comunicación con el jefe directo. Consideran ellos que debe existir una comunicación más cercana y efectiva, pues esto redundará en el bienestar mental y la satisfacción laboral de los empleados. La falta de una buena comunicación puede generar malentendidos, estrés y una disminución en la productividad tanto individual como grupal.

Tal como lo define la OMS, la salud mental es esencial en el bienestar de las personas, por lo cual tratar este aspecto en el plan de bienestar laboral de Mr. CLEAN LAVASECO, es de suma importancia lo cual generará mayor productividad en la organización. En conclusión el análisis de las respuestas revela esas tres áreas clave de mejora. No obstante, y luego del análisis realizado podemos concluir que la preocupación más significativa es la carga laboral, en el entendido que los trabajadores no solo lo manifestaron sino que aportaron sugerencias específicas como la contratación de personal adicional para aliviar el estrés. Mejorar los horarios de trabajo y la comunicación también son prioridades importantes que deben atenderse en la propuesta del plan de bienestar laboral.

**ASPECTOS ASOCIADOS CON EL TRABAJO QUE LOS COLABORADORES REALIZAN, Y QUE DEBERÍAN MEJORARSE EN LA EMPRESA EN BÚSQUEDA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.**

**ASPECTOS ASOCIADOS CON EL TRABAJO QUE LOS COLABORADORES REALIZAN, Y QUE DEBERÍAN MEJORARSE EN LA EMPRESA EN BÚSQUEDA DE LA SATISFACCIÓN**



Nota: Investigación de mercados cliente interno, 2024.

Para las organizaciones es de suma importancia mantener la satisfacción laboral de sus colaboradores. Este estado emocional positivo de los colaboradores en su entorno laboral debe ser cuidado pues este influye directamente en la productividad y el bienestar de los empleados. Según Locke (1976), la satisfacción laboral es definida como un estado emocional positivo o satisfactorio que resulta de la percepción que tienen los trabajadores del entorno o de las experiencias laborales.

En atención a lo anterior existen factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores en las empresas. Podemos decir entonces que las condiciones físicas del lugar de trabajo, incluyendo la ergonomía, iluminación y seguridad, tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral. Estudios como el de Vischer (2007) han demostrado que entornos laborales bien diseñados y confortables pueden mejorar la moral y la productividad de los empleados. Otro aspecto influyente es la remuneración justa y los beneficios laborales, estos dos elementos son factores cruciales en la percepción de satisfacción laboral. Adams (1965), en su teoría de la equidad, sugiere que los empleados comparan su compensación con la de otros y experimentan satisfacción o insatisfacción según perciban justicia o injusticia en estas comparaciones.

En concordancia con las definiciones anteriores los trabajadores de Mr. CLEAN LAVASECO, a la pregunta de ¿Qué aspectos asociados con el trabajo que realiza, deberían mejorarse en la empresa?, encontramos que un grupo reducido manifestó que siente que por el momento todo está bien en este aspecto. Al contrario, el grupo mayoritario se dividió las respuestas en varios aspectos como son espacios de trabajo y comodidad, ergonomía, infraestructura, compensación y carga laboral. En ese sentido un grupo de colaboradores manifestó que se deben mejorar los espacios laborales, es decir contar con espacios más cómodos dentro de las zonas laborales, espacios adecuados para tomar los alimentos en los horarios correspondientes.


Otro aspecto importante señalado por los trabajadores es la ergonomía en los puestos de trabajo y el cual ha sido reiterativo en respuestas a otras preguntas. Cabe señalar la importancia que le han dado los trabajadores al tema de la carga laboral, pues manifiestan la necesidad que existan operarios adicionales para cubrirlos en algunos momentos necesarios, pues la falta de reemplazos les ha impedido cumplir con citas personales y familiares. Por último, es importante señalar que un grupo de trabajadores señala la importancia de mejorar

los porcentajes de ventas, lo cual ayudaría a una mayor productividad y mejorar la satisfacción de los empleados.

**SITUACIONES QUE SE PUEDEN DESTACAR Y OPORTUNIDADES DE MEJORA QUE SE PUEDEN HACER, AL HABLAR DEL TRABAJO EN EQUIPO Y MANEJO DE RELACIONES ENTRE COMPAÑEROS Y DEPENDENCIAS DE LA EMPRESA.**

**SITUACIONES QUE SE PUEDEN DESTACAR Y OPORTUNIDADES DE MEJORA QUE SE PUEDEN HACER, AL HABLAR DEL TRABAJO EN EQUIPO Y MANEJO DE RELACIONES ENTRE COMPAÑEROS Y DEPENDENCIAS DE LA EMPRESA.**

- 1 Hay un buen ambiente laboral
- 2 Buen trabajo en equipo
- 3 Mejorar la comunicación entre los compañeros de trabajo
- 4 Mejorar la comunicación con la dependencia de ventas
- 5 Más comprensión entre compañeros
- 6 Tratar a tiempo pequeños desacuerdos entre compañeros, para evitar conflictos futuros
- 7 Trabajar con las personas conflictivas para que mejoren su actitud



**Mr. Clean**  
Limpieza · Cuidado · Protección

Nota: Investigación de mercados cliente interno, 2024.

El trabajo en equipo es un aspecto importante en las organizaciones, el éxito para lograr alcanzar los objetivos de una organización es precisamente lograr mantener un equipo cohesionado que logra sacar adelante en equipo las metas propuestas. En este sentido las organizaciones que logren tener esa capacidad de trabajo en equipo y llevar a todos a caminar hacia los logros comunes de la empresa tienen el éxito garantizado. Precisamente Katzenbach y Smith (1993), define que el trabajo en equipo es un grupo de personas con habilidades complementarias, comprometidas con un propósito común, metas de rendimiento y un enfoque por el cual se consideran mutuamente responsables.

En las empresas u organizaciones, trabajar o colaborar en equipo implica la combinación de habilidades y esfuerzos individuales, y la integración efectiva de los trabajadores para maximizar la productividad y eficiencia. Robbins y Judge (2013) precisan que el trabajo en equipo en las empresas es un proceso en donde un grupo de personas trabaja de manera interdependiente para alcanzar los mismos objetivos y así generar sinergias.

Generar o crear buenas relaciones entre compañeros de trabajo es primordial para poder trabajar bien equipo, ya que las buenas interacciones y además positivas pueden darle un plus a la colaboración y al rendimiento del equipo. para Gittel (2003), las interacciones de compañeros de trabajo se centran en una buena comunicación, que involucra interacciones respetuosas, llenas de emociones y que se encuentran orientadas a resolver conflictos que se crean en la organización.

La inclusión de estos dos aspectos en el plan de bienestar laboral es de suma importancia. Es así como los empleados de de Mr. CLEAN LAVASECO, a la pregunta de 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?, se dividieron en dos grandes grupos una parte señaló que en la empresa existe un buen ambiente laboral y excelente trabajo en equipo, mientras que otro grupo señaló las mejoras que debe buscar la empresa y lo que debe incluir en sus planes laborales, estos aspectos a incluir y mejorar son por ejemplo la búsqueda de una mejor comunicación entre compañeros, más comprensión entre compañeros, decir que se debe buscar mayor empatía entre los mismos colaboradores.

Es importante señalar tres respuestas repetitivas entre algunos de los empleados entrevistados con relación a que se debe buscar la mejora de las comunicaciones entre el área de ventas, así como la preocupación que mostraron para que la administración trabajara más de cerca con aquellas personas conflictivas y finalmente hicieron hincapié en que se tratar a tiempo pequeños desacuerdos entre compañeros, para evitar conflictos futuros.



## ACCIONES TOMADAS POR LA EMPRESA EN BÚSQUEDA DE GARANTIZAR EL BIENESTAR LABORAL QUE LOS COLABORADORES CONSIDERAN QUE SON POSITIVAS Y DEBEN POTENCIALIZARSE



### ACCIONES TOMADAS POR LA EMPRESA EN BÚSQUEDA DE GARANTIZAR EL BIENESTAR LABORAL QUE LOS COLABORADORES CONSIDERAN QUE SON POSITIVAS Y DEBEN POTENCIALIZARSE



Nota: Investigación de mercados cliente interno, 2024.

Referirse al bienestar laboral, es hablar de varios factores influyente en el contexto laboral. Este concepto va más allá de hablar de ausencia de problemas de salud, al referirse a este tema se esta hablando de aspectos claves como mantener una buena salud física y mental,

satisfacción y felicidad, equilibrio en el trabajo y vida personal, desarrollo profesional y crecimiento personal, y un ambiente laboral positivo. Según Warr (2007), el bienestar laboral es un estado de comodidad, salud o felicidad en el lugar de trabajo.

A través de la pregunta, 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?, los trabajadores de Mr. CLEAN LAVASECO, nos acercaron a lo que podía ser la proyección de una parte del plan de bienestar laboral de la Empresa. Es importante precisar que cada trabajador tiene sus propias preferencias y su propio concepto de lo que será para ellos las mejores acciones para garantizar su bienestar laboral. Por lo anterior las respuestas están dispersas en diferentes preferencias, ya que un grupo se enfocó en que la empresa debe seguir realizando la celebración de navidad, lo que significa que los trabajadores ven muy bien esta actividad realizada por la empresa.

Otras actividades señaladas por los trabajadores de Mr. CLEAN LAVASECO, se relacionan con la celebración de las diferentes fechas especiales como lo son, la celebración de los cumpleaños de los trabajadores, la celebración del día del amor y la amistad, celebración del día de la mujer.

Con relación a las respuestas relacionadas con integraciones los empleados de Mr. CLEAN LAVASECO, direccionaron sus respuestas específicamente a la necesidad de realizar integraciones deportivas, integraciones y/o paseos empresariales donde se permita el compartir con los diferentes compañeros de trabajo en un escenario diferente.



**FACTORES MOTIVACIONALES QUE LOS COLABORADORES TENDRÍAN PRESENTE AL MOMENTO DE ACEPTAR UNA OFERTA LABORAL, SI ESTUVIERAN BUSCANDO EN ESTE MOMENTO EMPLEO EN UN CARGO SIMILAR AL QUE REALIZA ACTUALMENTE**

**FACTORES MOTIVACIONALES QUE LOS COLABORADORES TENDRÍAN PRESENTE AL MOMENTO DE ACEPTAR UNA OFERTA LABORAL, SI ESTUVIERAN BUSCANDO EN ESTE MOMENTO EMPLEO EN UN CARGO SIMILAR AL QUE REALIZA**



Nota: Investigación de mercados cliente interno, 2024.

La motivación laboral es el punto de partida de la satisfacción laboral. Los estudios en esta materia demuestran que la motivación es un factor clave para el desempeño, un buen ambiente laboral y la satisfacción de los empleados. Es claro que en la actualidad las personas no solo evalúan el tema económico para aceptar una oferta laboral, las personas que busca una relación laboral evalúan una combinación de factores motivacionales que van más allá de la remuneración. En este sentido, el interrogante formulado es de suma importancia toda vez que la percepción de los colaboradores dará una orientación de los factores que influyen para mantener una buena satisfacción laboral.

En este sentido y teniendo en cuenta que lo que motiva a una persona es posible que no motive a otras, en relación a la pregunta ¿Cuáles serían los factores motivacionales que tendría presente para el momento de aceptar una oferta laboral?, los trabajadores de Mr. CLEAN LAVASECO, un grupo grande de empleados se enfocó en lo económico, el cual abarca mejores sueldos, pago de prestaciones sociales, horas extras, bonificaciones, puntualidad en el pago.

Otro grupo de trabajo tiene como preferencia que exista un buen ambiente laboral, mejores horarios laborales que le permitan un equilibrio entre lo laboral y familiar. Adicionalmente mencionaron la importancia de la estabilidad laboral y la preferencia por empresas que cuenten con un buen plan de bienestar laboral.

## **Anexos C. Factores clave identificados**

### **SALUD FÍSICA Y MENTAL**



- **PAUSAS ACTIVAS GUIADAS POR PROFESIONALES:** Las pausas activas son necesarias para tomar breves descansos durante la jornada laboral en los que un profesional experto trabajo físico, guía a los empleados a través de ejercicios físicos sencillos y estiramientos, diseñados para reducir la tensión muscular, mejorar la circulación y aumentar la energía y concentración de los colaboradores.
- **EVENTOS DEPORTIVOS:** Realizar actividades y/o participación en eventos deportivos en diferentes disciplinas de preferencia de los colaboradores o la realización de actividades como, yoga o clases de zumba o rumba terapia, fomentan la actividad física.
- **TERAPIA CON MASAJES:** Realizar sesiones de masajes terapéuticos para los colaboradores ayuda mucho a reducir el estrés, sus dolores del cuerpo y mejorar en gran medida el ambiente laboral en la empresa.
- **CAPACITACIONES GESTIÓN DEL ESTRES:** Hacer este tipo formaciones y/o entrenamientos que enseñan técnicas y estrategias para poder identificar y reducir el estrés laboral en las personas, puede contribuir en los colaboradores de la empresa a mantener una buena salud tanto mental como emocional.

## **CONDICIONES DE TRABAJO**

- **REVISIONES OCUPACIONALES:** Realizar evaluaciones de forma periódica con personas expertas en salud ocupacional es demasiado importante para así poder identificar y lograr reducir los riesgos laborales, ya que esto contribuye en gran medida a asegurar entornos de trabajo seguros y saludables.
- **MEJORAS EN LAS CONDICIONES DEL ÁREA DE ALIMENTOS:** La implementación de mejoras en el espacio donde los empleados consumen sus alimentos, como la provisión de refrigeradores, microondas, áreas de descanso cómodas y limpias, y acceso a alimentos saludables, son necesarios para que los empleados se sientan a gusto con la empresa y tengan sentido de pertenencia por la misma.
- **MEJORAS LOCATIVAS (VENTILACIÓN E ILUMINACIÓN):** Se debe procurar contar con buenas condiciones en las instalaciones que aseguren que las áreas de trabajo tengan una buena ventilación e iluminación, lo anterior ayudara a un ambiente laboral más agradable y productivo, reduciendo la fatiga visual y los problemas respiratorios causados por la falta de ventilación en los colaboradores.

## **DESARROLLO PROFESIONAL**

- **CAPACITACIÓN EN TÉCNICAS DE LIMPIEZA:** La realización de estudios en este tema contribuirá a mejorar las habilidades de los empleados en técnicas de limpieza, lo que traerá como consecuencia una mejora en la eficiencia y calidad del trabajo.
- **CAPACITACIÓN EN MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE MAQUINARIA:** implementar entrenamiento y/o formación de los colaboradores operativos en el mantenimiento preventivo de la maquinaria que cada uno utiliza, garantizan la eficiencia y durabilidad de la maquinaria y reduce el tiempo de inactividad por fallos técnicos.
- **APOYOS ECONÓMICOS PARA ESTUDIO DE CARRERAS TÉCNICAS, TECNOLÓGICAS Y PROFESIONALES:** la entrega de Subvenciones y becas a los colaboradores de la empresa para que puedan iniciar o continuar con su educación en campos técnicos, tecnológicos y profesionales, facilita su desarrollo, crecimiento profesional y genera sentimientos de gratitud, lealtad, motivación, compromiso y confianza con la empresa.

#### **EQUILIBRIO ENTRE LA VIDA LABORAL Y LA VIDA PERSONAL**

- **REALIZAR CELEBRACIONES DE FECHAS ESPECIALES COMO FIN DE AÑO Y AMOR Y AMISTAD ENTRE OTRAS:** organizar actividades de festividades como la fiesta navideña final de año o amor y amistad, generan un buen ambiente de trabajo, alegre y de apego a la empresa.
- **CELEBRACIÓN DE CUMPLEAÑOS:** Celebrar los cumpleaños de cada uno de los colaboradores de la empresa, así sea con pequeños festejos, partidas de torta o pequeños detalles, promueve el sentido de pertenencia y valor personal por la empresa, además de un excelente compañerismo en el trabajo.
- **REALIZAR ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN COMO EL DÍA DE LA MUJER, DÍA DE LA FAMILIA, DÍA DE LA MADRE Y DÍA DEL PADRE, ENTRE OTRAS:** Organizar eventos y actividades de integración para celebrar fechas como el día de la mujer, día de la familia, día del padre o día de la madre, entre otras actividades, amplía los lazos de los colaboradores de la empresa y el de sus familias.

#### **RECONOCIMIENTOS Y RECOMPENSAS**





- **REALIZAR PROGRAMA DE RECONOCIMIENTOS:** Establecer un sistema para reconocer y premiar a los colaboradores destacados de la empresa es necesario para mejorar la motivación, el desempeño, la retención de talento y la cultura organizacional. Dentro de esta actividad podría reconocerse al mejor trabajador del mes elegido por sus mismos compañeros por votación secreta recibiendo el ganador un día de descanso remunerado; y de igual forma se puede reconocer al mejor trabajador del año elegido por la empresa el cual podría recibir bonos de un almacén de grandes superficies por un valor específico, para que pueda mercar.
- **PROGRAMA DE BONIFICACIONES:** Esta retribución tiene como propósito retener a los colaboradores, reducir la rotación, generar mayor satisfacción en lo económico, permitiendo mayor fomentar un mayor compromiso de los empleados, al proporcionar una recompensa tangible por su esfuerzo y desempeño. En este programa se pretende entregar un reconocimiento financiero a los empleados por su antigüedad y lealtad a la empresa, como un bono anual equivalente a medio salario o un salario completo para quienes cumplen ciertos años de servicio.

## Anexos D Plan de Bienestar Laboral



## Mr. CLEAN LAVASECO

## PLAN DE BIENESTAR LABORAL

| NECESIDAD IDENTIFICADA               | OBJETIVO   | ACTIVIDADES                              | INDICADOR  | PRESUPUESTO  | DURACIÓN                           | PERIODICIDAD                                | RECURSOS   | RESPONSABLE                                   |
|--------------------------------------|--|--|--|--------------|------------------------------------|---|--|---|
| NECESIDADES DE SALUD FÍSICA Y MENTAL | Promover la salud física y mental de los colaboradores de Mr. Clean Lavaseco mediante la implementación de un plan integral de bienestar, con el fin de mejorar su calidad de vida, aumentar su productividad y fomentar un ambiente laboral positivo y saludable. | PAUSAS ACTIVAS GUIADAS POR PROFESIONALES | Porcentaje de participación y satisfacción de los empleados en las sesiones de pausas activas. Medido a través de encuestas de satisfacción antes y después de la implementación, así como seguimiento de la asistencia y participación en las sesiones. | \$ 4.800.000 | 10 minutos por sesión.             | 2 veces por semana durante todo el año.     | Recursos Locativos: Espacio adecuado para realizar las sesiones (sala de reuniones adaptada o espacio abierto). Recursos de Personal: Profesionales en salud y fitness para guiar las sesiones y disposición de los colaboradores de la empresa. Recursos físicos: Equipamiento como colchonetas, bandas elásticas y otros. Recursos tecnológicos: equipos de sonido para música relajante y proyector para mostrar ejercicios, de ser necesario. Otros Recursos: Materiales educativos sobre estiramientos y ejercicios físicos, encuestas de satisfacción, y material de promoción y comunicación interna.   | GERENTE / ADMINISTRADOR<br>Mr. CELAN LAVASECO |
|                                      |  | ACTIVIDADES DEPORTIVAS                   | Número de empleados que participan en actividades deportivas por semana. Medido a través de asistencia y participación en las actividades.   | \$ 4.000.000 | 1 hora y 30 minutos por actividad. | 1 vez por semana durante todo el año.       | Recursos Locativos: Espacios deportivos como canchas de fútbol y baloncesto, salones de yoga y salones de zumba. Recursos de Personal: Coordinador de actividades deportivas que se encargue de organizar y supervisar las actividades y disposición de los colaboradores de la empresa. Recursos Tecnológicos: Sistema de registro y seguimiento como Plataforma en línea o aplicación para el registro de participantes y la programación de actividades. E igualmente, equipo de sonido y multimedia. Para clases de zumba y yoga, y para anuncios en eventos deportivos. Otros Recursos: Materiales deportivos como balones de fútbol y baloncesto, colchonetas de yoga, pesas, bandas elásticas, etc. Además de servicios adicionales como provisión de agua potable y kits de primeros auxilios. | GERENTE / ADMINISTRADOR<br>Mr. CELAN LAVASECO |
|                                      |  | MASOTERAPIAS                             | Número de empleados que participan en la sesión de masaje terapéutico por trimestre. Medido a través de asistencia y participación en la actividad.  | \$ 8.320.000 | 30 minutos por colaborador.        | 4 veces durante todo el año (Trimestral).   | Recursos Locativos: Espacios adecuados como Salas privadas o áreas designadas dentro de la empresa para garantizar privacidad y confort. Recursos de Personal: Masajistas profesionales especialistas certificados en masaje terapéutico y disposición de los colaboradores de la empresa. Recursos Tecnológicos: Equipo de sonido para música relajante durante las sesiones. Otros Recursos: Camillas, sillas ergonómicas, aceites esenciales, toallas, provisión de agua potable, ambientación con aromas y lista de asistencia a la actividad.   | GERENTE / ADMINISTRADOR<br>Mr. CELAN LAVASECO |
|                                      |  | TALLERES SOBRE EL MANEJO DEL ESTRÉS      | Número de empleados que asisten a los talleres sobre manejo del estrés. Medido a través de registro de asistencia a cada taller y encuestas de retroalimentación posteriores a las sesiones.   | \$ 6.000.000 | 2 horas por taller.                | 6 talleres durante todo el año (bimensual). | Recursos Locativos: Salas de reuniones o espacio suficientemente grande para acomodar a los colaboradores de manera cómoda. Recursos de Personal: Facilitadores o psicólogos expertos en temas de manejo del estrés con experiencia en impartir talleres y disposición de los colaboradores de la empresa. Recursos Tecnológicos: Equipo audiovisual como Proyector, pantalla, micrófono y sistema de sonido. Otros Recursos: Materiales didácticos como manuales, folletos, presentaciones y cualquier otro material de apoyo necesario. Y servicios adicionales como agua potable, café o aromáticas, refrigerios y lista de asistencia al evento.   | GERENTE / ADMINISTRADOR<br>Mr. CELAN LAVASECO |



## Mr. CLEAN LAVASECO

### PLAN DE BIENESTAR LABORAL

| NECESIDAD IDENTIFICADA                | OBJETIVO  | ACTIVIDADES   | INDICADOR  | PRESUPUESTO  | DURACIÓN                                      | PERIODICIDAD                                    | RECURSOS   | RESPONSABLE                                   |
|---------------------------------------|---|---|--|--------------|---|---|--|---|
| NECESIDADES DE CONDICIONES DE TRABAJO | Establecer condiciones de trabajo adecuadas a través de la implementación de mejoras continuas en el entorno laboral, para garantizar la seguridad, el confort y el bienestar de los empleados, promoviendo así un desempeño óptimo y un clima organizacional positivo. | REVISIONES OCUPACIONALES                                    | Porcentaje de empleados que han completado una evaluación ocupacional en cada periodo. Medido a través del registro de las evaluaciones completadas por los empleados en una base de datos de salud ocupacional. | \$ 6.240.000 | 1 hora por evaluación.                        | 2 evaluaciones durante todo el año (Semestral). | Recursos Locativos: Salas de evaluación con Espacios suficientemente grandes y privados para llevar a cabo las evaluaciones. Recursos de Personal: Profesionales de salud ocupacional como médicos y enfermeros especializados en salud ocupacional, coordinador de salud ocupacional encargado de organizar las evaluaciones y coordinar con los profesionales de salud y disposición de los colaboradores de la empresa. Recursos Tecnológicos: Equipo de medición y pruebas, equipos para realizar pruebas de visión, audición, ergonomía, etc. Y sistema de registro en línea para registrar y hacer seguimiento de las evaluaciones. Otros Recursos: Materiales de documentación como Formularios, reportes, y otros documentos necesarios para las evaluaciones. Y servicios adicionales como Provisión de agua y refrigerios. | GERENTE / ADMINISTRADOR<br>Mr. CELAN LAVASECO |
|                                       |   | MEJORAS EN LAS CONDICIONES DEL ÁREA DE ALIMENTOS            | Porcentaje de satisfacción de los empleados con el área de alimentos, medido a través de una encuesta de satisfacción única.   | \$ 2.000.000 | 2 días para adecuación y mejoras del espacio. | Única vez                                       | Recursos Locativos: Espacio de alimentos definido como área destinada para comedor con suficiente espacio para la alimentación de los colaboradores, que incluya Baños y área de descanso. Recursos de Personal: Personal encargado de mantener las condiciones del área. Recursos Tecnológicos: Electrodomésticos como Neveras, microondas, sandwichera, dispensadores de agua y cafetera. Otros Recursos: Mobiliario como Mesas, sillas cómodas y sofás. Decoración como Plantas, cuadros e iluminación adecuada. Alimentos gratuitos como tinto, aromáticas y agua potable.   | GERENTE / ADMINISTRADOR<br>Mr. CELAN LAVASECO |
|                                       |   | MEJORAS EN LAS ÁREAS DE TRABAJO (VENTILACIÓN E ILUMINACIÓN) | Porcentaje de satisfacción de los empleados con la ventilación e iluminación del espacio de trabajo, medido a través de una encuesta de satisfacción única.  | \$ 4.000.000 | 4 días para adecuación y mejoras del espacio. | Única vez                                       | Recursos Locativos: Adecuación de oficinas y espacios de trabajo que requieren mejoras en ventilación e iluminación. Recursos de Personal: Equipo de mantenimiento y técnicos conformado por personal especializado en sistemas de ventilación, climatización e iluminación. Y la persona encargada de organizar y supervisar las mejoras en las áreas de trabajo. Recursos Tecnológicos: Equipos de ventilación y climatización como aires acondicionados y extractores de aire. Equipos de iluminación como lámparas LED y luces naturales. Otros Recursos: Materiales de mantenimiento como herramientas y suministros necesarios para la instalación y mantenimiento de los sistemas.  | GERENTE / ADMINISTRADOR<br>Mr. CELAN LAVASECO |



# Mr. CLEAN LAVASECO

## PLAN DE BIENESTAR LABORAL

| NECESIDAD IDENTIFICADA                | OBJETIVO   | ACTIVIDADES   | INDICADOR  | PRESUPUESTO  | DURACIÓN  | PERIODICIDAD  | RECURSOS   | RESPONSABLE                                   |
|---------------------------------------|--|---|--|--------------|---|---|--|---|
| NECESIDADES DE DESARROLLO PROFESIONAL | Fomentar el desarrollo profesional de los trabajadores mediante programas de capacitación y oportunidades educativas, con el fin de potenciar sus habilidades y conocimientos, incrementando así su satisfacción laboral y contribuyendo al crecimiento y éxito de la empresa. | CAPACITACIÓN EN TÉCNICAS DE LIMPIEZA  | Porcentaje de personal que completa la capacitación y aplica las técnicas aprendidas, medido a través de evaluaciones posteriores a la capacitación y auditorias de higiene. | \$ 2.000.000 | 4 horas por sesión de capacitación.   | 2 veces durante todo el año (Semestral).                          | Recursos Locativos: Salas de capacitación o Espacio suficientemente grande para acomodar a los asistentes y poder realizar prácticas. Recursos de Personal: Instructores o facilitadores expertos en técnicas avanzadas de limpieza para espacios y equipos de lavandería y disposición de los colaboradores de la empresa. Recursos Tecnológicos: Equipo audiovisual como proyector, pantalla, micrófono y sistema de sonido para presentaciones. Otros Recursos: Materiales didácticos como manuales, folletos, presentaciones y otros materiales de apoyo necesarios. Equipos y suministros de limpieza como herramientas y productos necesarios para las prácticas de limpieza. Y servicios adicionales como Provisión de agua, refrigerios y lista de asistencia a la capacitación. | GERENTE / ADMINISTRADOR<br>Mr. CELAN LAVASECO |
|                                       |  | CAPACITACIÓN EN MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE MAQUINARIA                            | Porcentaje de personal capacitado y reducción del tiempo de inactividad de la maquinaria, medido a través de registros de asistencia y reportes de mantenimiento.            | \$ 4.000.000 | 8 horas por sesión de capacitación.   | 4 veces durante todo el año (trimestral).                         | Recursos Locativos: Salas de capacitación o Espacios suficientemente grandes para acomodar a los asistentes y realizar prácticas. Recursos de Personal: Instructores o facilitadores expertos en mantenimiento preventivo de maquinaria de lavandería y similares y disposición de los colaboradores de la empresa. Recursos Tecnológicos: Equipo audiovisual como proyector, pantalla, micrófono y sistema de sonido para presentaciones. Otros Recursos: Materiales didácticos como Manuales, folletos, presentaciones y otros materiales de apoyo necesarios. Equipos y herramienta como herramientas y productos necesarios para los mantenimientos preventivos.   | GERENTE / ADMINISTRADOR<br>Mr. CELAN LAVASECO |
|                                       |  | APOYOS ECONÓMICOS PARA ESTUDIO DE CARRERAS TÉCNICAS, TECNOLÓGICAS Y PROFESIONALES | Número de empleados que reciben apoyo económico y completan con éxito sus estudios, medido a través de reportes de progreso académico y encuestas de satisfacción.           | \$ 5.000.000 | Durante el tiempo que dure la formación del colaborador, varía de 1 a 5 años según el programa educativo. | Seguimientos semestrales para la revisión del progreso académico. | Recursos Locativos: Oficina de Gerencia para brindar la orientación, reglas y asesoría de las condiciones para contar y mantener en el tiempo la Subvención y/o beca. Recursos de Personal: Persona encargada de realizar el seguimiento del progreso académico y la disposición de los colaboradores cada vez que sean requeridos.  | GERENTE / ADMINISTRADOR<br>Mr. CELAN LAVASECO |



## Mr. CLEAN LAVASECO

### PLAN DE BIENESTAR LABORAL

| NECESIDAD IDENTIFICADA                              | OBJETIVO  | ACTIVIDADES                                 | INDICADOR  | PRESUPUESTO  | DURACIÓN   | PERIODICIDAD   | RECURSOS  | RESPONSABLE                                     |
|---|---|---|--|--------------|--|--|---|---|
| <b>NECESIDADES DE RECONOCIMIENTOS Y RECOMPENSAS</b> | Implementar un sistema integral de reconocimientos y bonificaciones que reconozca y valore el desempeño, la lealtad y la contribución de los empleados, con el propósito de fortalecer el compromiso, aumentar la satisfacción laboral y mejorar el bienestar general de los trabajadores y sus familias. | <b>REALIZAR PROGRAMA DE RECONOCIMIENTOS</b> | Porcentaje de participación de los colaboradores en las votaciones y satisfacción de los colaboradores, medido mediante resultado de las elecciones, encuestas de satisfacción y registros de participación. | \$ 600.000   | 2 horas para la votación y reconocimiento del mejor trabajador del mes y 2 horas para la premiación del mejor colaborador del año. | Mensual para elegir al mejor colaborador del mes y anual para el reconocimiento al mejor trabajador del año. | Recursos Locativos: Espacio adecuado para las ceremonias de premiación dentro de la empresa.<br>Recursos de Personal: Equipo organizador de reconocimientos y logística durante las ceremonias de premiación, y disposición de todos los colaboradores de la empresa.<br>Recursos Tecnológicos: Equipos de sonido y proyección para la ceremonia de premiación. Otros Recursos: Certificados o placas de reconocimiento. Premios específicos como días de descanso remunerado y bonos de supermercado.  | GERENTE/<br>ADMINISTRADOR Mr.<br>CELAN LAVASECO |
|   |   | <b>PROGRAMA DE BONIFICACIONES</b>           | Porcentaje de empleados que reciben la bonificación anual y satisfacción medida a través de encuestas de satisfacción interna.   | \$ 3.000.000 | 1 hora para la comunicación y entrega de bonificaciones a los empleados elegidos por su antigüedad en la empresa.                  | Anual, coincidiendo con la fecha de antigüedad y de los colaboradores.                                       | Recursos Locativos: Espacio adecuado para comunicaciones y entrega de bonificaciones dentro de la empresa. Recursos de Personal: Equipo administrativo para la gestión y procesamiento de bonificaciones y los colaboradores beneficiados con la bonificación.<br>Recursos Tecnológicos: Sistema de gestión de recurso humano para el seguimiento de la antigüedad y lealtad de los empleados. Otros Recursos: Bonificaciones basadas en criterios establecidos. Comunicación clara y efectiva sobre los criterios y el proceso de entrega de bonificaciones. | GERENTE/<br>ADMINISTRADOR Mr.<br>CELAN LAVASECO |

Nota: Construcción propia, 2024.

## Anexos E Memorias de la sesión de divulgación



| ACTA DE SESIÓN DE DIVULGACIÓN DEL PROYECTO  |                                  |                               |
|---|----------------------------------|-------------------------------|
| <b>NOMBRE DE LA SESIÓN:</b><br>Sesión de divulgación del proyecto de consultoría: "Plan de Bienestar Laboral para el establecimiento comercial denominado Mr. CLEAN LAVASECO".  |                                  |                               |
| <b>CIUDAD Y FECHA:</b><br>Bucaramanga, diez (10) de julio de 2024.  | <b>HORA INICIO:</b><br>3:00 p.m. | <b>HORA FIN:</b><br>5:30 p.m. |
| <b>LUGAR:</b><br>Instalaciones de Mr. CLEAN LAVASECO.   |                                  |                               |
| <b>AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:</b><br>1. Socialización del proyecto a los colaboradores de Mr. CLEAN LAVASECO.<br>2. Divulgación del resultado de la consultoría y socialización del plan de bienestar definitivo al gerente de Mr. CLEAN LAVASECO.<br>3. Conclusiones y cierre de la sesión.   |                                  |                               |
| DESARROLLO DE LA SESIÓN   |                                  |                               |
| <p>1. Socialización del proyecto a los colaboradores de Mr. CLEAN LAVASECO.</p> <p>Se procedió a socializar de manera sumaria a los colaboradores de Mr. CLEAN LAVASECO el proyecto de consultoría de Plan de Bienestar Laboral para el establecimiento comercial denominado Mr. CLEAN LAVASECO, señalando los diferentes objetivos del proyecto, el alcance del mismo, el plan de trabajo que debió realizarse, los resultados del trabajo de campo y del análisis de la situación actual que tiene la empresa acorde al bienestar de los colaboradores, así como la identificación de los elementos claves que se encontraron durante la ejecución del proyecto.</p> <p>Acorde a lo anterior, nos reunimos con los colaboradores en diferentes espacios de las instalaciones de la empresa, teniendo en cuenta la dificultad de reunirnos en un solo espacio, teniendo en cuenta las ocupaciones y ejecución de labores de cada uno de ellos, sin embargo fue provechoso realizarlo de manera separada debido a que se puede realizar una divulgación más personalizada, permitiendo una interlocución con preguntas y respuestas de algunos de los colaboradores, como se puede evidenciar en las siguientes imágenes:</p> |                                  |                               |
|   |                                  |                               |

CI 53 31 102 Antiguo Campestre Teléfonos: 6570153-6570150- 320 4494786



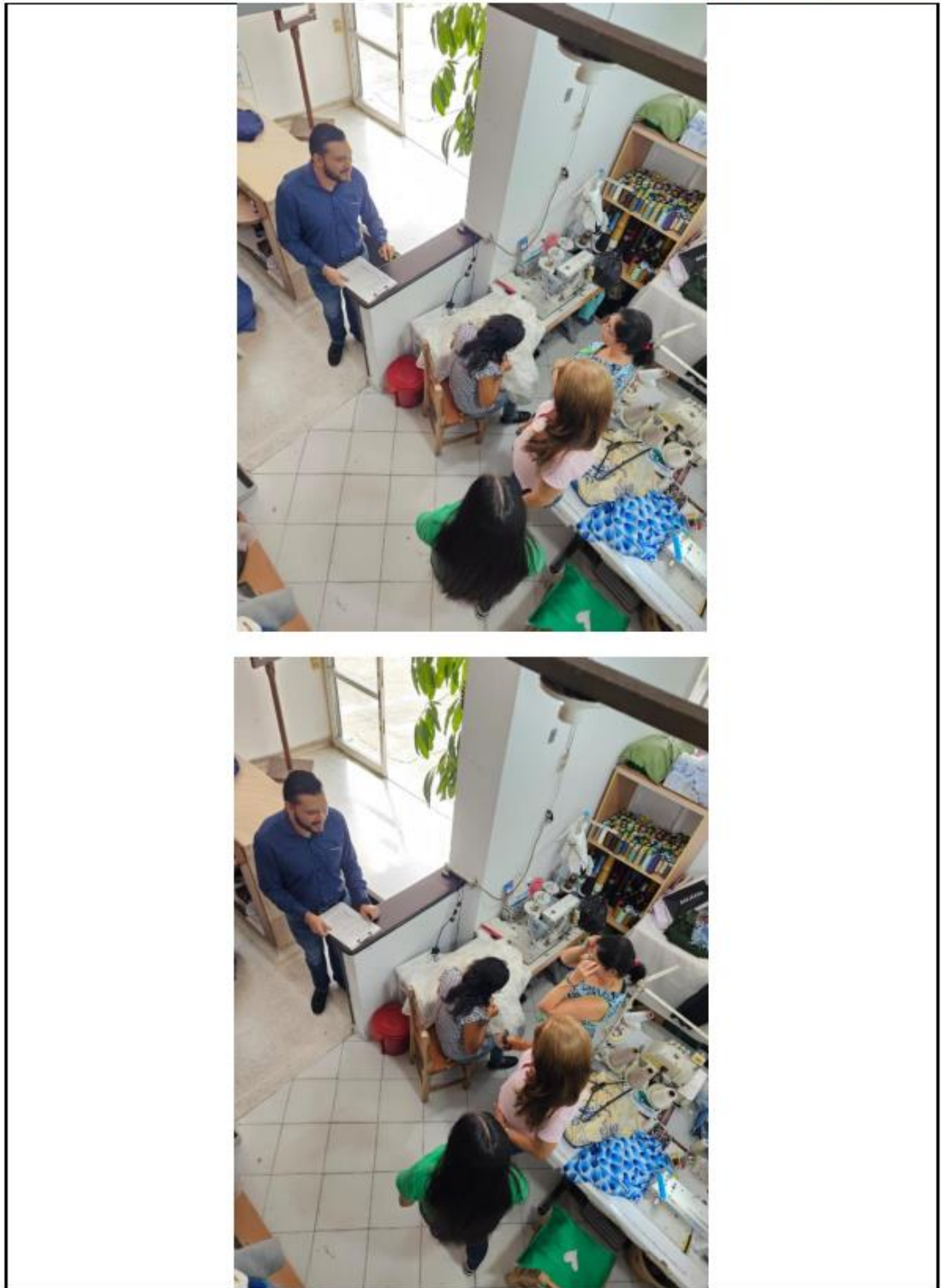
CI 53 31 102 Antigua Campestre Teléfonos: 6570153-6570150- 320 4494786



CI 53 31 102 Antigua Campestre Teléfonos: 6570153-6570150- 320 4494786



CI 53 31 102 Antiguo Campestre Teléfonos: 6570153-6570150- 320 4494786



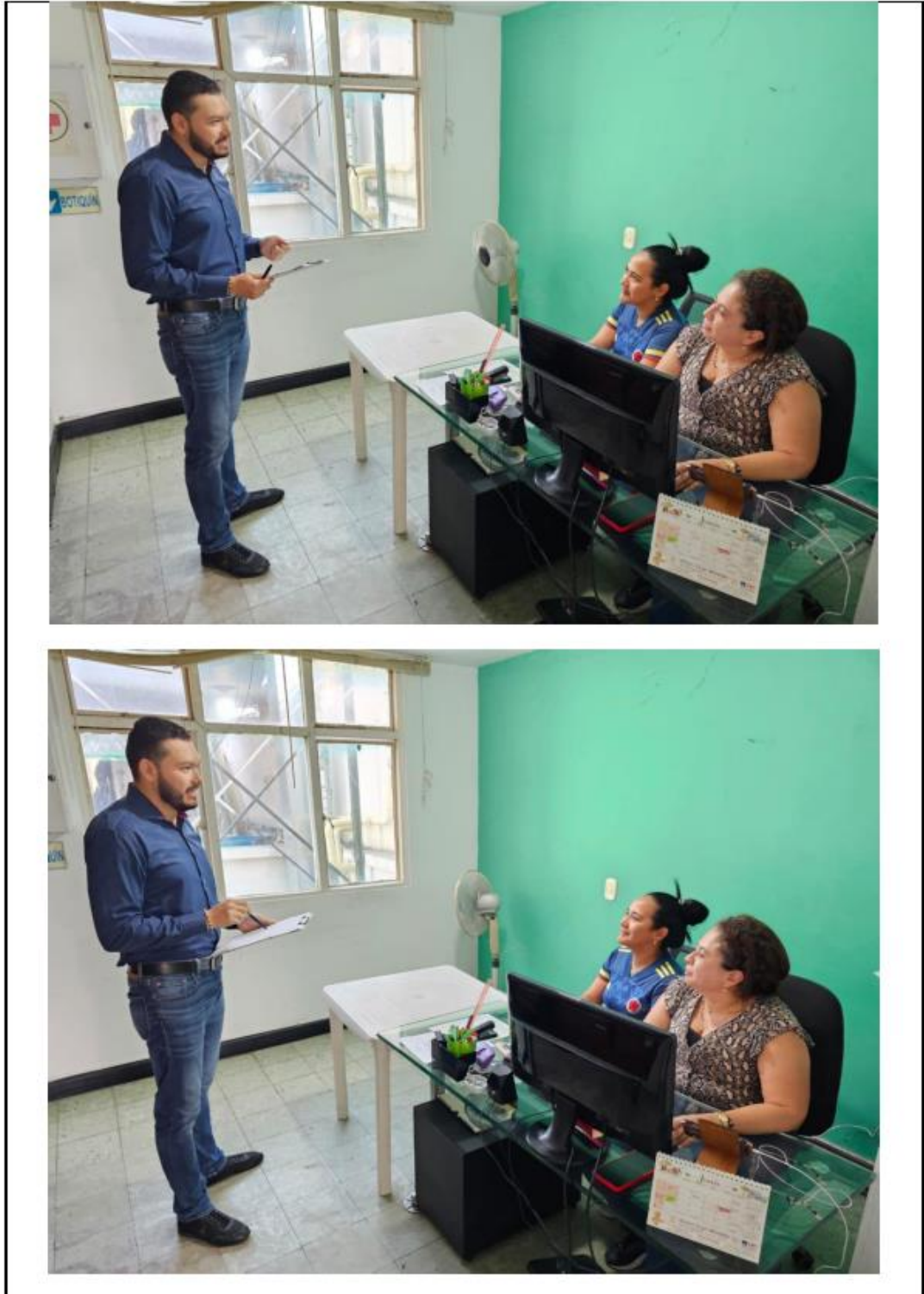
Cl 53 31 102 Antiguo Campestre Teléfonos: 6570153-6570150- 320 4494786



CI 53 31 102 Antigua Campestre Teléfonos: 6570153-6570150- 320 4494786



CI 53 31 102 Antiguo Campestre Teléfonos: 6570153-6570150- 320 4494786



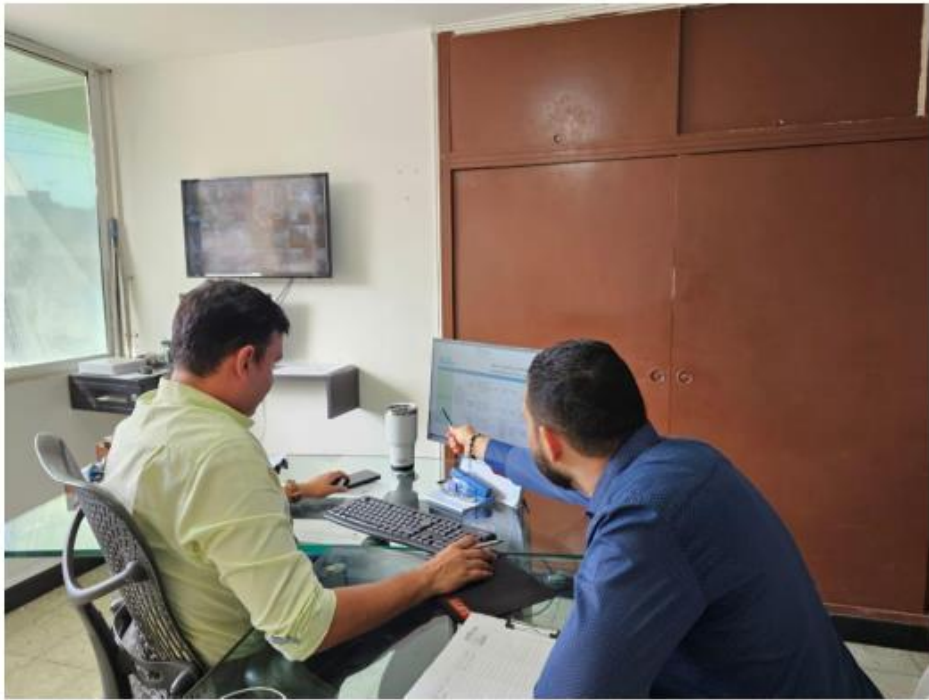
CI 53 31 102 Antigua Campestre Teléfonos: 6570153-6570150- 320 4494786



**2. Divulgación del resultado de la consultoría y socialización del plan de bienestar definitivo al gerente de Mr. CLEAN LAVASECO.**

De igual forma, le fue divulgado al Gerente de Mr. CLEAN LAVASECO, los diferentes objetivos del proyecto, su alcance, el plan de trabajo realizado, los resultados del trabajo de campo y del análisis de la situación actual que tiene la empresa acorde al bienestar de los colaboradores, así como la identificación de los elementos claves que se encontraron durante la ejecución del proyecto. Y de igual forma, le fue socializado el plan de bienestar definitivo, dando explicación a cada una de las necesidades identificadas, los objetivos planteados para mejorar cada una de las necesidades identificadas, las actividades recomendadas, el indicador de cada uno de ellas, el presupuesto que debería invertirse, la duración y periodicidad con que deberían realizarse cada una de las actividades y los recursos necesarios para ejecutar cada una de ellas; señalando como lo más importante que al no contar con una oficina, dependencia o dirección específica de talento humano al interior de la empresa el único responsable para la aplicación del plan de bienestar resultado del presente proyecto de consultoría sería el Gerente, quien cuenta a su vez con la calidad de administrador de Mr. CLEAN LAVASECO.

Lo anterior, puede ser evidenciado con el siguiente registro fotográfico:



CI 53 31 102 Antiguo Campestre Teléfonos: 6570153-6570150- 320 4494786



CI 53 31 102 Antiguo Campestre Teléfonos: 6570153-6570150- 320 4494786



CI 53 31 102 Antiguo Campestre Teléfonos: 6570153-6570150- 320 4494786



### 3. Conclusiones y cierre de la sesión.

Finalmente, una vez analizado el contenido del proyecto y el Plan de Bienestar Laboral elaborado específicamente para Mr. CLEAN LAVASECO, la gerencia concluye que la información comprendida en el proyecto de consultoría es de excelente calidad y de gran contenido, así mismo, resalta que el plan de bienestar aplica totalmente a las necesidades e intereses de la empresa, sin embargo, manifiesta la dificultad de aplicar la totalidad del plan por lo menos a corto plazo, debido al músculo financiero actual de la empresa y a la situación vigente del país donde los precios del mercado se encuentran bastante elevados, situación que se puede evidenciar en los presupuestos definidos para cada una de las actividades definidas en el plan de bienestar realizado.

#### **ASISTENTES:**

**Nota:** Se adjunta Registro de Asistencia

## Anexos F Lista de asistencia de la sesión de divulgación



| REGISTRO DE ASISTENCIA  |                               |                   |
|---|-------------------------------|-------------------|
| FECHA: 31 DE JULIO DE 2024  |                               |                   |
| TEMA: Sesión de divulgación del proyecto de consultoría: "Plan de Bienestar Laboral para el establecimiento comercial denominado Mr. CLEAN LAVASECO". |                               |                   |
| NOMBRES Y APELLIDOS   | CARGO                         | FIRMA             |
| Jorge Armando Ayala   | GERENTE                       |                   |
| Jhon Jairo Calderon osorio  | operario                      | Jhon Calderon     |
| Jhonatan David Ortiz Bandoñ   | operario                      | Jhonatan Ortiz B. |
| Jeanette Patricia Gonzalez  | OPERARIA                      |                   |
| Ana Maria Atzate Orozco   | Previsista.                   |                   |
|   | previsista                    |                   |
| Sandy Belen Ramirez   | operaria                      | Sandy Belen       |
| Clarita Isabel Canabal.   | Acopie                        |                   |
| Jhosy Esteban Bermudez  | Acopie                        | Jhosy Bermudez    |
| Liliana Vargas Gonzalez   | Previsista.                   | Liliana Vargas    |
| sandy aurleth bautista meza   | super numerario de produccion | Sandy bautista.   |
| Eunice Mendoza Marquez.   | Modista.                      | Eunice Mendoza.   |
| Sonia Yadira Peña Basto   | Contadora.                    |                   |

**Mr. Clean**  
 • Limpieza • Cuidado • Protección

|                               |                     |                        |
|-------------------------------|---------------------|------------------------|
| Audry Julieth Quiroga Jimenez | Servicio al cliente | <i>Julieth Quiroga</i> |
| Ricardo Zerpa                 | Operario de tapetes | <i>Ricardo Zerpa</i>   |
| DANIELA LAMUS FIDIAS          | Jefe Produccion     | <i>Daniela Lamus</i>   |
| WILMER GUSTAVO ROA SUAREZ     | CONSULTOR # 1       | <i>Wilmer Roa</i>      |
| Alvaro Restrepo Dominguez     | Consultor # 2       | <i>Alvaro Restrepo</i> |
|                               |                     |                        |
|                               |                     |                        |
|                               |                     |                        |
|                               |                     |                        |
|                               |                     |                        |
|                               |                     |                        |
|                               |                     |                        |
|                               |                     |                        |
|                               |                     |                        |
|                               |                     |                        |
|                               |                     |                        |

## Anexos G Acta de seguimiento No 1



### PROYECTO DE CONSULTORÍA- SEGUIMIENTO GERENCIAL

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

#### DATOS DEL ACTA

|  |   |
|--|---|
| <b>Fecha/Hora inicio:</b><br>Mayo 4 de 2024 / 9:00am   | <b>Fecha/Hora final:</b><br>Mayo 4 de 2024 / 10:15am  |
| <b>Lugar de la reunión:</b><br>Instalaciones principales de Mr. CLEAN LAVASECO, calle 53 No. 31-102 Bucaramanga, Santander.  | <b>Empresa:</b><br>CHOBELA S.A.S. - Mr. CLEAN LAVASECO  |
| <b>Proyecto:</b><br>Plan de Bienestar Laboral para el establecimiento comercial denominado Mr. CLEAN LAVASECO, perteneciente a la empresa CHONA Y BELTRAN ASOCIADOS POR ACCIONES SIMPLIFICADA - CHOBELA S.A.S. | <b>Número de contrato:</b> 20240223031900   |
| <b>Responsable del proyecto en la empresa:</b><br>Jorge Armando Ayala León<br>Gerente<br>Mr. Clean Lavaseco  | <b>Consultores:</b><br>Wilmer Gustavo Roa Suárez<br>Álvaro Enrique Restrepo Domínguez<br>Estudiantes Maestría Gerencia del Talento Humano (MGTH).<br>Politécnico Gran Colombiano. |

#### TEMAS TRATADOS

|   |
|---|
| <p><i>Tema:</i></p> <p>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.</p> <p>El cual tiene como objetivo principal proponer un plan de Bienestar Laboral para el establecimiento comercial denominado Mr. CLEAN LAVASECO, a través de un proceso de consultoría que contribuya a mejorar la eficiencia y eficacia de su talento humano.</p> <p><i>Desarrollo:</i></p> <p>De acuerdo con el plan de trabajo de la propuesta de plan de Bienestar Laboral, se programaron las siguientes actividades.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis de la situación actual del proceso de talento humano</li> </ol> |
|---|


**PROYECTO DE CONSULTORÍA- SEGUIMIENTO GERENCIAL**

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

2. Trabajo de campo
3. Identificación de elementos o factores clave
4. Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional
5. Seguimiento gerencial

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
2. Informe de investigación de mercados (Cliente interno)
3. Factores clave identificados
4. Plan de Bienestar Laboral
5. Memorias de la sesión de divulgación
6. Lista de asistencia de la sesión de divulgación
7. Acta de seguimiento gerencial No 1
8. Acta de seguimiento gerencial No 2

**FIRMAS DE APROBACIÓN - ASISTENTES AL SEGUIMIENTO GERENCIAL**

| Nombre                            | Cargo o rol  | Firma |
|-----------------------------------|--|-------|
| Jorge Armando Ayala León          | Responsable / Supervisor del proyecto en la empresa. |       |
| Wilmer Gustavo Roa Suárez         | Consultor #01.<br>Estudiante MGTH.                   |       |
| Álvaro Enrique Restrepo Domínguez | Consultor #02.<br>Estudiante MGTH.                   |       |

**FIRMAS DE RECIBIDO- DIRECTOR DEL PROYECTO**

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

## Anexos H Acta de seguimiento No 2



## PROYECTO DE CONSULTORÍA- SEGUIMIENTO GERENCIAL

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>Número de acta:</b>  | 002  |
| <b>Título del acta:</b> | Seguimiento gerencial [#02]<br>Proyecto de consultoría- Opción de Grado.<br>Maestría en Gerencia del Talento Humano. |

## DATOS DEL ACTA

|  |   |
|--|---|
| <b>Fecha/Hora inicio:</b><br>Julio 10 de 2024 / 2:30pm   | <b>Fecha/Hora final:</b><br>Julio 10 de 2024 / 4:00pm   |
| <b>Lugar de la reunión:</b><br>Instalaciones principales de Mr. CLEAN LAVASECO, calle 53 No. 31-102 Bucaramanga, Santander.  | <b>Empresa:</b><br>CHOBELA S.A.S. - Mr. CLEAN LAVASECO  |
| <b>Proyecto:</b><br>Plan de Bienestar Laboral para el establecimiento comercial denominado Mr. CLEAN LAVASECO, perteneciente a la empresa CHONA Y BELTRAN ASOCIADOS POR ACCIONES SIMPLIFICADA - CHOBELA S.A.S. | <b>Número de contrato:</b> 20240223031900   |
| <b>Responsable del proyecto en la empresa:</b><br>Jorge Armando Ayala León<br>Gerente<br>Mr. Clean Lavaseco  | <b>Consultores:</b><br>Wilmer Gustavo Roa Suárez<br>Álvaro Enrique Restrepo Domínguez<br>Estudiantes Maestría Gerencia del Talento Humano (MGTH).<br>Politécnico Gran Colombiano. |

## TEMAS TRATADOS

|   |
|---|
| <p><i>Tema:</i></p> <p>A continuación, se relacionan las actividades realizadas, con los respectivos productos resultados de estas, dando cumplimiento al cronograma y compromisos propios de la consultoría:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Análisis de la situación actual del proceso de talento humano:</b> Se realizó un análisis de la situación actual de Mr. CLEAN LAVASECO, y como producto resultado se elaboró la matriz FODA del área de talento humano de la empresa.</li> <li><b>Trabajo de campo:</b> Se efectuó el respectivo trabajo de campo a través de una entrevista semiestructurada realizada a los colaboradores de Mr. CLEAN LAVASECO, el cual dio como producto resultado el Informe de investigación de mercados.</li> <li><b>Identificación de elementos o factores clave:</b> Una vez finalizado el trabajo de campo se procedió a la identificación de los factores claves identificados los cuales agrupamos en cinco grupos de necesidades, relacionados así: Salud física y mental, Condiciones de trabajo, Desarrollo profesional, Equilibrio entre vida laboral y personal, y reconocimientos y recompensas-</li> </ol> |
|---|



**PROYECTO DE CONSULTORÍA- SEGUIMIENTO GERENCIAL**

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>Número de acta:</b>  | 002  |
| <b>Título del acta:</b> | Seguimiento gerencial [#02]<br>Proyecto de consultoría- Opción de Grado.<br>Maestría en Gerencia del Talento Humano. |

- 4. Plan de Bienestar Laboral:** Se proyectó el plan de bienestar laboral para Mr. CLEAN LAVASECO acorde a los cinco grupos de necesidades identificadas dentro de la empresa.

**NOTA:** Los diferentes productos resultados, se encuentran anexos al Informe Final de Consultoría Empresarial del Plan de Bienestar Laboral para el establecimiento comercial denominado Mr. CLEAN LAVASECO, perteneciente a la empresa CHONA Y BELTRAN ASOCIADOS POR ACCIONES SIMPLIFICADA - CHOBELA S.A.S.

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 GERENCIAL**

| Nombre                            | Cargo o rol  | Firma |
|-----------------------------------|--|-------|
| Jorge Armando Ayala León          | Responsable / Supervisor del proyecto en la empresa. |       |
| Wilmer Gustavo Roa Suárez         | Consultor #01. Estudiante MGTH.                      |       |
| Álvaro Enrique Restrepo Domínguez | Consultor #02. Estudiante MGTH.                      |       |

**FIRMAS DE RECIBIDO- DIRECTOR DEL PROYECTO**

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