

TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica - Pasantía y validación de Funciones.

Diseño de un manual de beneficios para los colaboradores Montessori

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Diseño.
Profesional de Diseño Gráfico.

Gloria Stefannia Jaimes Rivera.
Tutor: Edwin Alberto Marin Cantillo
Opción de Trabajo de grado Práctica o Pasantía.
2026.

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres, sin ellos nada de esto sería posible, gracias por su incondicional apoyo, darme las mejores oportunidades, aprender conmigo durante toda la carrera, nunca cortarme las alas y sobre todo por nunca dejar que me rindiera. De todo corazón, les agradezco por confiar en mí, son la mejor familia que me pudo tocar.

De igual forma, quiero agradecer a mis familiares que de alguna forma u otra, me apoyaron y ayudaron cuando lo necesité; quiero agradecer a mis tres angelitos, a los dos que se fueron mientras realizaba la carrera, GRACIAS, gracias nono por sacarme siempre una sonrisa y ser uno de mis centros de mayor inspiración; gracias tío por “pelear” mis descansos y por enseñarme que no hay condiciones que nos detengan; gracias nona Chela, confiaste en mi talento y aunque te fuiste muy temprano, tu tacita de café siempre te tiene presente en todos sus logros.

También quiero agradecerle al Colegio Montessori por haberme abierto las puertas y hacerme parte de su familia; personas dispuestas a ayudarme, guiarme, escucharme y con una sonrisa en cada paso que daba. Agradezco enormemente a mi equipo de comunicaciones por haberme acompañado en este crecimiento laboral y personal, y obvio, por todas las salidas “para que Stefa conozca Medellín”.

Realmente no sé qué estoy haciendo, pero sé que lo estoy haciendo bien, porque he contado con la fortuna de encontrarme angelitos a donde voy y en esta ocasión,

encontré una familia; gracias familia Osorio por hacerme miembro de su familia, cada risa, evento familiar, tarde de charla, almuerzo y guía lo llevo en el corazón.

Finalmente, quiero agradecer a todos los docentes que me guiaron amablemente cuando me sentí confundida, por ayudarme a explotar y pulir mis aptitudes, gracias por compartir sus conocimientos con paciencia y empatía.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	5
Palabras clave.....	6
Problemática abordada.....	9
Objetivos.....	11
Justificación	11
Metodología de la Investigación.....	13
Presentación de resultados	26
Conclusiones	42
Fortalezas	45
Oportunidades.....	46
Referencias.....	49

Lista de Lista

Tabla 1 - Análisis categórico de Necesidades.....	28
Tabla 2 - Arquetipos de usuario del manual interactivo	35
Tabla 3 - Esquema del journey map para la consulta de beneficios	36
Tabla 4 - Propuesta de mapa del sitio del manual interactivo	37
Tabla 5 – Guia de Estilo.....	37

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1 - Metodología Doble Diamante.....	15
Ilustración 2 - Análisis DOFA	31

Resumen

En el marco del presente proyecto se implementó un análisis y mejora dentro del Colegio Montessori, dentro del equipo de Comunicaciones. Mi trabajo se enfocó en reforzar la cercanía y compromiso de los colaboradores con el Colegio, este proceso es fundamental ya que constituye un pilar estratégico directamente vinculado a la excelencia educativa, la estabilidad institucional y el cumplimiento de su filosofía.

El proyecto busca reforzar la cercanía y el compromiso de los colaboradores ya que transforma las políticas y beneficios descritos, como un escalafón docente competitivo, programas de formación y patrocinio de posgrados, bonificaciones por antigüedad, vacaciones extendidas y un enfoque integral en bienestar, en herramientas estratégicas que generan reciprocidad y sentido de pertenencia. Al invertir en el crecimiento profesional y personal de los empleados, así como en su bienestar económico, psicosocial y familiar, la institución no solo retiene talento, sino que fomenta un entorno donde los colaboradores se sienten valorados y apoyados, lo que a su vez se traduce en mayor dedicación, innovación y calidad educativa, consolidando así una comunidad comprometida y alineada con la excelencia institucional.

La elección de este proyecto se basa en mi interés por la mejora de la Comunicación por parte de la institución en cuanto a sus prestaciones, ya que dentro de sus procesos presenta una clara oportunidad de mejora que impacte positivamente en la eficiencia de sus procesos y resultados esperados para con sus colaboradores. Este proyecto tiene un alcance que busca transformar la forma en la que se conocen los

beneficios y requisitos que tienen los colaboradores con la institución. Los resultados esperados incluyen:

- ✓ Una mejora en la experiencia del colaborador al interactuar con el manual de beneficios y requisitos.
- ✓ Un aumento en la eficiencia y satisfacción para con la institución al presentar sus servicios educativos.
- ✓ La creación de un manual claro y detallado que facilita el entendimiento del proceso y la interacción relacional de ambas partes.

La metodología fue colaborativa y basada en la indignación y análisis del material actual, identificando puntos de mejoras y detallando las necesidades de claridad necesarias en el documento de beneficios. Se realizaron entrevistas indagatorias con el equipo para identificar necesidades específicas y ajustar a los resultados esperados.

Palabras clave

Identidad corporativa, Manual de marca, salario emocional, comunicación visual

Abstract

Within the framework of the present project, an analysis and improvement initiative are being implemented at Colegio Montessori, specifically within the Communications team. My work focused on reinforcing the closeness and commitment of the employees to the school, a process that is fundamental as it constitutes a strategic pillar directly linked to educational excellence, institutional stability, and the fulfillment of its philosophy.

The project aims to strengthen the connection and engagement of collaborators because it transforms the described policies and benefits—such as a competitive faculty salary scale, training programs, sponsorship for postgraduate studies, seniority bonuses, extended vacations, and a comprehensive focus on well-being—into strategic tools that foster reciprocity and a sense of belonging. By investing in the professional and personal growth of employees, as well as in their economic, psychosocial, and familial well-being, the institution not only retains talent but also promotes an environment where collaborators feel valued and supported. This, in turn, translates into greater dedication, innovation, and educational quality, thereby consolidating a committed community aligned with institutional excellence.

The choice of this project is based on my interest in enhancing the institution's communication regarding its provisions, as its internal processes present a clear opportunity for improvement that can positively impact on the efficiency of its operations and the expected outcomes for its employees.

This project has a scope that seeks to transform how the benefits and requirements available to collaborators within the institution are understood. The expected outcomes include:

- ✓ Improve employee experience when interacting with the manual of benefits and requirements.
- ✓ Increase efficiency and satisfaction with the institution when presenting its educational services.
- ✓ The creation of a clear and detailed manual that facilitates the understanding of processes and the relational interaction between both parties.

The methodology will be collaborative and based on the examination and analysis of the current material, identifying points for improvement and detailing the necessary clarifications for the benefits document. Inquisitive interviews were conducted with the team to identify specific needs and align the project with the expected results.

Keywords

Manual, benefits., Employees, To Incentive and Commitment.

Problemática abordada

El colegio Montessori ha establecido históricamente un sistema de beneficios y políticas de bienestar para sus colaboradores (Ver anexo A), sin embargo, en la vigencia 2024 se identificó una brecha crítica entre la existencia de estos beneficios y el conocimiento real que tienen los empleados sobre los mismos. Aunque el documento institucional de políticas y beneficios está formalmente definido y disponible, su uso se concentra casi exclusivamente en el área de Gestión Humana, lo que hace que, en la práctica, resulte poco accesible y de difícil consular para la mayoría de los colaboradores.

En las entrevistas iniciales indagatorias realizadas a una muestra de 5 trabajadores de distintas áreas y niveles de antigüedad se evidencia desconocimiento, confusión y descontento frente a la forma en que se comunica la información sobre beneficios (Anexo B). Por una parte, los colaboradores manifiestan no tener claridad sobre qué beneficios existen y cómo acceder a ellos, mientras que, por otra parte, describen procesos de consulta lentos y dependientes de la disponibilidad del área de Gestión Humana, lo cual genera frecuentes solicitudes de citas y recurrencias a canales informales de información entre compañeros. Esta situación refuerza la percepción de que la comunicación interna en torno a los beneficios no es oportuna ni suficiente, afectando la experiencia del colaborador en su relación cotidiana con la institución.

En consecuencia, la ausencia de un manual accesible, claro y adaptado a las necesidades de los colaboradores limita la comprensión del salario emocional como parte fundamental de su bienestar laboral dentro del colegio. La información existe, pero no se

presente en un formato que facilite el acceso autónomo, la consulta rápida y la interpretación sencilla de requisitos y procedimientos, lo que dificulta que los beneficios se vivan como un valor real y no solo como un listado formal.

En este contexto, la comunicación interna se vuelve decisiva para la satisfacción y el bienestar laboral, pues la forma en que se socializan los beneficios influye directamente en la percepción de apoyo institucional, en el sentido de pertenencia y en la confianza hacia los procesos de Gestión Humana. Cuando la información no llega de manera clara y oportuna, aumenta la frustración, se saturan los canales formales y se debilita el propósito estratégico de los beneficios como herramientas de reconocimiento y cuidado hacia el colaborador.

Es por esto, por lo que, a partir de esta problemática, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo puede un manual interactivo de beneficios, diseñado desde la comunicación interna, contribuir a que los colaboradores del Colegio Montessori comprendan y accedan de manera más clara, autónoma y oportuna a los beneficios que ofrece la institución?

En síntesis, la situación descrita evidencia que, aunque el Colegio Montessori cuenta con un sistema formal de beneficios y políticas de bienestar, la falta de un mecanismo de comunicación interno claro, accesible y orientado al colaborador genera una brecha entre lo que la institución ofrece y lo que realmente se conoce, comprende y utiliza. Esta desarticulación informativa no solo limita la apropiación del salario emocional como componente clave del bienestar laboral, sino que también debilita la

percepción de apoyo institucional y el sentido de pertenencia, haciendo necesario el diseño de una herramienta específica que organice, visibilice y facilite el acceso autónomo a dicha información.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un manual interactivo de beneficios para los colaboradores del Colegio Montessori que centralice y organice la información institucional sobre dichos beneficios, facilitando su consulta y comprensión.

Objetivos específicos

- Analizar el contenido del documento actual de políticas y beneficios del Colegio Montessori para identificar su estructura, extensión y principales dificultades de comprensión para los colaboradores.
- Sintetizar y organizar la información relevante sobre los beneficios institucionales en una estructura clara, jerarquizada y alineada con las necesidades informativas de los colaboradores.
- Diseñar y prototipar un manual interactivo de beneficios en formato digital que integre la información reorganizada y permita una consulta autónoma y rápida por parte de los colaboradores.

Justificación

Con nuestra problemática identificada se hace pertinente en primer lugar resaltar el papel de la comunicación organizacional como un eje fundamental para el

funcionamiento y el logro de metas en las instituciones, puesto que favorece la coordinación de actividades, la integración de los equipos y la productividad global. según Bonilla Gutiérrez (1988), esta es un factor fundamental para el éxito empresarial, ya que fomenta la coordinación, mejora la productividad y fortalece la integración expuesta por (Narcia, 2014) en su artículo. De igual forma la Universidad de Cundinamarca (2020), destaca la importancia de mecanismos claros y efectivos para asegurar que la información relevante llegue oportunamente a todos los miembros de la organización.

En este sentido, la comunicación interna adquiere un papel central, ya que a través de ella se socializan las decisiones, las políticas y los beneficios que estructuran la experiencia cotidiana de los colaboradores. Diversos estudios indican que la comunicación interna es decisiva para la satisfacción y bienestar laboral, pues informa sobre la cultura organizacional y fortalece la confianza y motivación de los empleados (Benitez, 2025). La falta de comunicación efectiva puede generar desmotivación y afectar negativamente la productividad y el clima laboral (Equipo de edición de Psico-smart., 2024).

En cuanto al a la figura del salario emocional y bienestar del colaborador, según Cegos (2024), el salario emocional, que incluye reconocimiento, desarrollo profesional y un ambiente laboral positivo, se ha identificado como un factor clave para mejorar la satisfacción y retención del talento, siempre que se comunique adecuadamente dentro de la institución. Todo esto se da gracias a la evolución que ha experimentado el concepto de

beneficios organizacionales hasta la noción que alude al conjunto de compensaciones no monetarias que la institución ofrece a los colaboradores. Es decir, este salario emocional puede manifestarse en oportunidades de desarrollo profesional, reconocimiento, flexibilidad, acompañamiento psicosocial y un clima laboral positivo, elementos que inciden directamente en la percepción de bienestar y en la permanencia del talento humano.

Con estos planteamientos, la situación de interés para nuestro caso dentro del Colegio Montessori evidencia una distancia entre el sistema formal de beneficios y la manera en que estos se comunican y se comprenden por parte de los colaboradores. Si bien la institución ha consolidado un conjunto de políticas orientadas al bienestar, la ausencia de un mecanismo de comunicación claro y accesible dificulta que el salario emocional sea percibido como un valor tangible en la experiencia laboral. Es por esto, que la creación de nuestra propuesta de manual interactivo se justifica como una respuesta concreta a la necesidad de articular comunicación interna, bienestar y retención del talento humano en el contexto institucional.

Metodología de la Investigación

Método de Investigación

La práctica se desarrolló bajo un enfoque metodológico de Diseño centrado en el Usuario (DCU), siguiendo las fases propuestas por el modelo de doble diamante, debido a que el problema identificado no se limita a la existencia de un documento de beneficios, sino a la forma en que los colaboradores lo encuentran, lo comprenden y lo utilizan en su

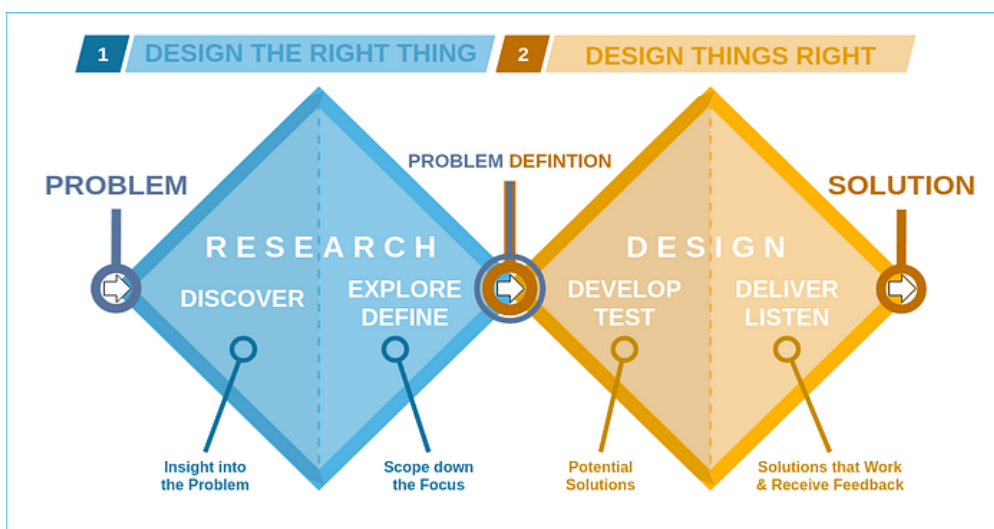
experiencia cotidiana. En este sentido, este enfoque permite, en un primer momento, explorar de manera profunda la brecha de conocimiento y las percepciones de los colaboradores frente a los beneficios y, posteriormente, orientar el diseño de una solución comunicacional y gráfica que responda directamente a dichas necesidades reales.

Lo anterior, es posible ya que este modelo resulta particularmente pertinente al comprender un problema en profundidad y, posteriormente, diseñar una solución efectiva. Asimismo, se caracteriza por ser un proceso alineado tanto a las necesidades reales de los colaboradores como con los objetivos institucionales.

El Diseño Centrado en el Usuario (DCU) se sustenta en el modelo de doble diamante, una metodología que organiza el proceso de diseño en cuatro fases claramente definidas: Descubrimiento, Definición, Desarrollo y Entrega (Ball, 2019) Inicialmente, en la fase de descubrimiento, se lleva a cabo un análisis amplio y profundo para comprender las necesidades, problemas y expectativas del usuario mediante la recopilación de información y la exploración divergente de diversas perspectivas. Posteriormente, en la fase de definición, se sintetiza y filtra la información obtenida para identificar y delimitar con precisión el problema a resolver, adoptando un pensamiento convergente que orienta el foco al diseño. En la etapa de desarrollo, el proceso vuelve a la divergencia para generar múltiples ideas y prototipos que ofrezcan soluciones potenciales, fomentando la creatividad y la co-creación con los usuarios y otras partes interesadas. Finalmente, la fase de entrega se centra en validar y perfeccionar las soluciones seleccionadas mediante pruebas iterativas y ajustes continuos, asegurando que la solución final sea viable y

satisfaga efectivamente las necesidades del usuario (Universidad Internacional de La Rioja (UNIR)., 2024; Aguayo, 2025).

Ilustración 1 - Metodología Doble Diamante



Nota. Tomado de Metodología Doble Diamante: qué es y cómo aplicarlo en tu estrategia de contenidos, por Rock Content, 2019. <https://goo.su/gmVenP8>

Tipo de estudio y diseño metodológico

De acuerdo con el Acuerdo 05 de agosto 4 de 2021, se realizan tareas asignadas por la empresa y, simultáneamente se lleva a cabo un proyecto que resuelva una necesidad o falencia de esta. Es en este contexto que, bajo el diseño de los objetivos específicos, la metodología se organiza en cuatro fases principales para nuestro proyecto, cada una de ellas acompañada de actividades específicas, técnicas y entregables que permitieron avanzar desde un documento institucional extenso y poco usable hacia un prototipo de manual interactivo centrado en la experiencia del colaborador:

Fase 1: Descubrimiento

Como estrategia definida para esta fase, definimos la investigación cualitativa y el análisis de contenido como herramientas claves. Buscando comprender el problema desde la perspectiva de los usuarios y del documento institucional existente, se combinaron dos estrategias principales: como primera, realizar una revisión exhaustiva del documento vigente de políticas y beneficios (Anexo A) con el fin de sintetizar su estructura, contenido y complejidad. Así mismo, como segunda, se condujeron entrevistas semiestructuradas a una muestra representativa de colaboradores de diversas áreas y niveles de antigüedad (Anexo B), el propósito de esto es identificar brechas de conocimiento, puntos de confusión y necesidades de información no cubiertas, tales como:

- Desconocimientos de los beneficios disponibles y de sus requisitos de acceso.
- Dudas sobre los pasos a seguir y los tiempos de respuesta al solicitar un beneficio.
- Dependencia excesiva de la intermediación del área de Gestión Humana para resolver consultas.
- Uso de canales informales de información (comentarios entre compañeros) en lugar de canales oficiales.

La muestra de representativa estuvo conformada por cinco colaboradores, seleccionados de manera intencional para representar diferentes áreas y niveles de relación con el manual, entre ellos un docente, un integrante de servicios generales, un miembro de sistemas, un colaborador del área de comunicaciones y un representante de

Gestión Humana. Este criterio de selección se definió con el propósito de recoger puntos de vista diversos sobre la consulta de beneficios, los canales de comunicación y las dificultades que enfrentan para acceder a la información.

De este modo, la verificación de la fase se sustentó en tres entregables principales: el mapa de contenido del documento actual, la matriz categorial de necesidades y la tabla DOFA derivada de las entrevistas. En cuanto al primero, se elabora el mapa, entendido como una representación esquemática que organiza el documento en bloques temáticos identificados (tipos de beneficios, condiciones, procedimientos y anexos), lo cual permitió visualizar con qué información se contaba, cómo se distribuía y en qué aspectos había complejidad de entendimiento. Para el segundo, se realizó mediante una lectura exhaustiva del documento de políticas y beneficios, registrando su estructura, extensión, secciones, lenguaje utilizado y punto potenciales que presentan confusión o redundancia.

Por último, en cuanto al tercer entregable, gracias a la transcripción de las entrevistas semiestructuradas y al análisis categorial del paso anterior, se procedió a construir un análisis DOFA de la comunicación vigente relacionado a la información, claridad de requisitos, tiempos de respuestas y experiencia al consultar la información relacionada al manual actual.

Fase 2: Definición

A continuación, y con base en los hallazgos anteriores, la información recopilada se sintetiza para definir los lineamientos claros de la solución. En primer lugar, se agruparon y priorizaron los resultados del análisis categorial y del DOFA para identificar

cuáles necesidades del usuario debían atenderse de manera prioritaria en el manual: acceso rápido a la información, claridad en requisitos y procesos, así como disponibilidad de un canal oficial confiable. A partir de estas necesidades se construyeron los siguientes entregables estratégicos:

- Personas (arquetipos de usuario): Se crearon perfiles ficticios basados en los colaboradores reales (como un docente o un asistente administrativo) para representar sus objetivos y frustraciones al usar el manual. Su función es, en definitiva, mantener siempre visible a quién va dirigida la solución.
- Journey maps (mapas de recorrido): Se detallaron los pasos del colaborador desde que necesita un beneficio hasta que obtiene una respuesta o desiste. De este modo, estos mapas permiten identificar los puntos de fricción, las demoras y los momentos críticos donde se pierde información.
- Mapa del sitio (arquitectura de la información): A partir del contenido original y los journey maps, se reorganizó la información del manual. En concreto, se agruparon los beneficios por categorías y se definieron niveles de detalle (resumen, requisitos, pasos) para facilitar la navegación.
- Guía de estilo: Se definieron lineamientos visuales básicos, como tipografías y colores institucionales. El objetivo es, por tanto, asegurar una presentación coherente y legible en todas las pantallas del manual.

El entregable clave que verifica el éxito de esta fase será una colección de documentos que contenga la información pertinente sobre la institución, los colaboradores, el mapa del sitio y una guía de estilo alineada con la identidad corporativa.

Fase 3: Desarrollo

En tercera instancia, esta fase es de carácter creativo y constructivo, ya que en ella se materializa la solución diseñada. Esta se enfocó en materializar la solución mediante el diseño y prototipado del manual interactivo de beneficios. A partir de la arquitectura de la información y de la guía de estilo, se elaboraron prototipos de baja fidelidad que definían la distribución básica de contenidos, botones, menús y secciones en cada pantalla.

Luego, estos evolucionarán hacia un prototipo de alta fidelidad, desarrollado en herramientas de diseño especializadas, donde se aplicarán todos los criterios visuales y de experiencia de usuario. Para ello, se emplearon herramientas de diseño como Figma y aplicaciones de la suite de Adobe, las cuales permitieron simular la navegación entre secciones, incorporar elementos interactivos (enlaces, botones de retorno e iconos) y aplicar estilos visuales definido en la guía de marca del Colegio Montessori.

De manera simultánea, se reescribió todo el contenido bajo principios de leguaje claro, simplificando oraciones, eliminando tecnicismos innecesarios y organizando la información en bloques breves con títulos, subtítulos y listas. Con esto, el resultado tangible y verificable de este proceso fue un prototipo interactivo y navegable que simular fielmente la experiencia del manual final.

Fase 4: Entrega y Validación

Finalmente, la última fase asegura que el producto no solo se construya correctamente, sino que sea el producto correcto para sus usuarios. Con el fin de asegurar que el producto diseñado fuera pertinente, comprensible y viable para su implementación en el contexto real del Colegio Montessori, el prototipo del manual interactivo fue presentado y revisado con los equipos de Comunicaciones y Gestión Humana, quienes

De este modo, durante la práctica se llevaron a cabo sesiones de socialización del prototipo, en las que se navegó por las secciones del manual, se explicaron los criterios de organización de la información y se recogió retroalimentación sobre la calidad de contenidos, pertinencia de los términos, facilidad de navegación y alineación con la identidad institucional. A partir de estas observaciones se realizaron ajustes puntuales, como renombrar categorías, mejorar la visibilidad de ciertos botones, reorganizar algunos bloques de texto y reforzar el vínculo con la plataforma interna ya utilizada por la institución.

En conclusión, la fase culminó con la entrega formal del activo final, asegurando de esta manera que el manual esté listo para su implementación y uso generalizado.

Contexto de investigación y participantes

El estudio se llevó a cabo en las instalaciones del Colegio Montessori, institución educativa que cuenta con un sistema formal de políticas y beneficios laborales gestionado principalmente por el área de Gestión Humana. Si bien dicho sistema se encuentra documentado, se identificó una brecha entre la existencia de los beneficios y el

conocimiento efectivo que los colaboradores tienen sobre ellos, lo que afecta la percepción del salario emocional y su experiencia cotidiana con la institución.

Se parte bajo una línea de investigación con enfoque en diseño, desarrollo social e innovación, la cual corresponde a uno de los grupos de la Facultad de Diseño. En tanto se aborda un problema de comunicación interna que afecta directamente la experiencia de los colaboradores del Colegio Montessori y, en consecuencia, su bienestar laboral. En lugar de limitarse a fortalecer la imagen corporativa desde una perspectiva estética, el proyecto utiliza el diseño como herramienta para reorganizar, visibilizar y hacer accesible la información sobre beneficios institucionales, lo cual repercute en la forma en que los trabajadores reconocen y ejercen sus derechos dentro de la organización.

Del mismo modo, el aporte principal del proyecto a esta línea de investigación radica en la mejora de procesos de bienestar y comunicación interna mediante la generación de propuestas creativas que permiten la articulación de la comunicación visual y los procesos de transformación social e institucional, con la creación de un manual interactivo de beneficios centrado en las necesidades reales del usuario.

Asimismo, el enfoque participativo adoptado a lo largo del proceso contribuye al desarrollo social a escala organizacional, en la medida que se incorpora la voz de los colaboradores en el diseño de herramientas de gestión interna.

El proyecto presenta un alcance descriptivo, según Martínez (2018) este tipo de investigación define una serie de características, usando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura de los fenómenos que son estudiados. Nuestro alcance

se centra específicamente en el diseño y prototipado de un manual interactivo de beneficios para los colaboradores del Colegio Montessori. Esto limita nuestro campo de acción a exclusivamente los colaboradores (empleados administrativos, docentes y operativos) de la institución, buscando un prototipo funcional de manual interactivo en formato digital, desarrollado bajo los principios de Diseño Centrado en el Usuario (DCU).

Se procede con un diagnóstico de brechas comunicativas mediante entrevistas semiestructuradas a los colaboradores, siguiendo con el rediseño de la arquitectura de la información del contenido actual de beneficios, diseñar la interfaz (UI) y experiencia de usuario (UX) del manual, para culminar validando la usabilidad con los usuarios clave. Es así como nuestro trabajo se enfoca en la comunicación y mejora visual para los beneficios ya existente, más no en la creación de beneficios nuevos.

Es importante delimitar que el proyecto no contempla la medición del impacto a largo plazo del manual sobre variables como satisfacción laboral, desempeño, rotación o clima organizacional, ni la evaluación de relaciones causales entre comunicación interna y resultados institucionales. Del mismo modo, el estudio no incluye un seguimiento longitudinal posterior a la implementación. En consecuencia, el trabajo se centra específicamente en el diseño, la validación inicial y la entrega de un prototipo comunicacional específico.

Para el desarrollo del manual interactivo, se identifican los siguientes grupos de interés prioritarios:

1. Usuarios Primarios: Colaboradores del Colegio Montessori (docentes, administrativos, operativos), quienes serán los destinatarios finales del manual.
2. Areas estratégicas Internas:
 - Gestión Humana (RRH): Como área propietaria del contenido y procesos de beneficios.
 - Comunicaciones: Como aliada en la estrategia de difusión y validación de la información.
 - Sistemas: Como consultores para validación técnica del formato interactivo de diseño.

Con esto, se busca garantizar que el diseño responda a necesidades reales de los usuarios finales. Mientras se alinea con las capacidades y restricciones institucionales existentes.

Consideraciones éticas

El desarrollo del proyecto respetó los principios éticos de consentimiento informado, confidencialidad y respeto por la dignidad de los participantes. Antes de la aplicación de las entrevistas se informó a cada colaborador sobre los objetivos académicos de la práctica, el carácter voluntario de su participación y la posibilidad de retirarse en cualquier momento sin repercusiones laborales.

En particular, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas con una muestra intencional de 5 persona entre ellos, docentes, personal administrativo, servicios generales, comunicaciones y gestión humana, orientadas a identificar brechas de conocimiento, puntos de confusión y expectativas respecto al acceso a los beneficios

institucionales. Adicionalmente, se realizaron registros derivados del análisis documental del manual vigente y de los insumos producidos en las sesiones de socialización y validación del prototipo, sin recurrir a técnicas invasivas ni a la exposición de datos sensibles de los participantes.

Las respuestas fueron registradas y analizadas respetando la identidad de los entrevistados y sus aportes, sin realizar ningún cambio a sus percepciones ni aportes. Asimismo, el prototipo del manual interactivo y los demás productos derivados de este proyecto de práctica, se diseñaron en coherencia con las políticas internas de confidencialidad y respeto a la propiedad intelectual del Colegio Montessori, de manera que el uso y difusión de la información se circunscriban a los canales institucionales autorizados.

En coherencia con los principios de rigor metodológico y transparencia académica, la revisión de la información recopilada durante el desarrollo de la práctica se realizó de manera estrictamente objetiva, tanto en la fase de análisis como en la clasificación de los datos, evitando cualquier tipo de manipulación o interpretación sesgada. De este modo, se procura que los resultados reflejen con fidelidad las percepciones y experiencias de los participantes, dejando de lado intereses particulares de las partes involucradas y priorizando siempre el respeto por la veracidad, la confiabilidad de las fuentes y la finalidad formativa del proyecto.

Herramientas de Recolección de Datos

Para el desarrollo de la presente práctica se emplearon herramientas de recolección de datos de carácter cualitativo, orientadas a comprender en profundidad las experiencias de los colaboradores frente al manual de beneficios institucional (Propuesta). En primer lugar, se aplicaron entrevistas semiestructuradas a una muestra intencional de 5 colaboradores de diferentes áreas (docentes, administrativos, servicios generales, comunicaciones y gestión humana), como parte de desarrollo de la fase 1 con el propósito de identificar brechas de conocimientos, puntos de confusión y necesidades de información respecto a los beneficios ofrecidos por el Colegio Montessori.

Como complemento, se realizó un análisis documental del manual vigente de políticas y beneficios, que permitió examinar su estructura, extensión, lenguaje y nivel de claridad, constituyéndose en un insumo clave para la reorganización posterior de la información en el prototipo de manual interactivo. Estas herramientas se seleccionaron por su pertinencia para captar percepciones, expectativas y dificultades reales de los usuarios, garantizando al mismo tiempo el respeto por la confidencialidad y la dignidad de los participantes.

Desarrollo de las Fases

El desarrollo del proyecto se estructuró siguiendo las cuatro fases del modelo de doble diamante, adaptadas al contexto del Colegio Montessori y a las necesidades específicas del área de Comunicaciones. En la fase de descubrimiento (fase 1) se realizó la revisión del documento institucional de políticas y beneficios, así como la aplicación

de entrevistas semiestructuradas a colaboradores de distintas áreas, lo que permitió identificar vacíos de información, dificultades de acceso al contenido y percepciones sobre la comunicación interna existente. Posteriormente, en la fase de definición (fase 2) se organizaron y sintetizaron los hallazgos gracias a la matriz de categorías, mapeo de contenido y análisis DOFA resultante de la fase anterior, a partir de los cuales se delimitaron con mayor precisión las necesidades prioritarias que debía atender el manual interactivo de beneficios para permitir un mayor acceso a la información por parte de los empleados.

En la fase de desarrollo (fase 3) se procedió al diseño y prototipado del manual, elaborando la arquitectura de la información, los primeros bocetos de interfaz y las versiones de baja y alta fidelidad, incorporando principios de diseño centrado en el usuario y lenguaje claro para facilitar la consulta autónoma de los colaboradores. Finalmente, en la fase de entrega y validación (fase 4) se socializó el prototipo con los equipos de Comunicaciones y Gestión Humana, se recogió su retroalimentación sobre la navegabilidad, claridad del contenido y coherencia con la identidad institucional, y se realizaron los ajustes necesarios antes de la entrega del producto final a la institución.

Presentación de resultados

Los resultados del proyecto se organizan en tres dimensiones clave, cada una respaldada por las evidencias documentadas en los anexos y alineada con el objetivo de creación del manual interactivo (propuesta del proyecto) bajo la metodología de doble

diamante. Primeramente, se presentan los resultados del diagnóstico inicial (fase 1 y 2), donde se exponen los hallazgos del análisis categórico de necesidades y el análisis DOFA que orientaron la definición del problema. Luego, se describieron los resultados del proceso de diseño (fase 3), que incluyen la construcción de arquetipos de usuario, Journey maps, la reorganización de la arquitectura de información y la guía de estilo aplicada al manual. Por último, se detallan los resultados de la entrega e implementación (fase 4), en los cuales se documenta el cronograma de actividades, la validación con los equipos internos y el producto final entregado a la institución.

Resultados de diagnóstico

Como parte inicial (fase 1) se aborda un análisis categórico de las necesidades del usuario, basado en los resultados obtenidos por las entrevistas semiestructuradas realizadas a la población objetivo. Desde una perspectiva analítica, este análisis permite procesar los datos cualitativos obtenidos en las entrevistas, contribuyendo de igual manera a establecer una base sólida para la toma de decisiones estratégicas. A partir de este procesamiento, se identificaron tres áreas prioritarias que merecen mayor atención:

- *Optimización de los canales de comunicación:* mejorando el acceso y la disponibilidad de la información institucional.
- *Clarificación de procesos:* simplificando los requisitos y pasos necesarios para acceder a cada beneficio.
- *Mejora general de la experiencia del colaborador:* reduciendo la dependencia de intermediarias y facilitando consultas autónomas.

De esta manera, a partir de las entrevistas realizadas se identificaron cinco categorías principales que responden a las necesidades detectadas entre los colaboradores de Montessori. Estas categorías no solo reflejan las dificultades actuales en el acceso y comprensión de los beneficios institucionales, sino que también orientaron las decisiones de diseño del manual interactivo, al señalar con claridad dónde era necesario intervenir.

A continuación, se detallan las categorías identificadas:

Tabla 1 - Análisis categórico de Necesidades

Categoría	Descripción	Evidencias
Necesidad de Acceso Rápido y autónomo a la información.	Los usuarios necesitan encontrar respuestas a sus preguntas sobre beneficios de manera inmediata, sin depender de la disponibilidad de otra persona y sin tener que esperar por una cita.	<ul style="list-style-type: none"> • El Colaborador 1 (Sistemas) manifestó conocer la ubicación de la información en la plataforma institucional Kwak, lo que evidencia familiaridad con el canal oficial existente. • El Colaborador 2 (Docente) expresó su preferencia por consultar otras fuentes disponibles antes de recurrir al área de Gestión Humana, lo que refleja una tendencia a evitar la intermediación directa cuando existen alternativas accesibles. • Se presenta una evidencia a evitar molestar al área de gestión humana y preferencia a consultar con los compañeros debido a que los canales oficiales no cubren la necesidad presente.
Necesidad de claridad y transparencia en requisitos pertinentes y procesos	Los colaboradores conocen parcialmente la existencia de unos beneficios comunes, pero carecen de claridad de información explícita sobre los requisitos para su acceso incluyendo los pasos a	<ul style="list-style-type: none"> • El Colaborador 1 (Docente) reconoció tener conocimiento general sobre la existencia de ciertos beneficios, sin embargo, desconoce los requisitos específicos necesarios para acceder a ellos, lo que demuestra una necesidad explícita de claridad informativa.

seguir y el estado de sus solicitudes.

- El Colaborador 1 (Docente) reconoció tener conocimiento general sobre la existencia de ciertos beneficios, sin embargo, desconoce los requisitos específicos necesarios para acceder a ellos, lo que demuestra una necesidad explícita de claridad informativa.
- El colaborador 3 (Servicios) expreso necesitar información más detallada acerca de los beneficios, lo que refleja un desconocimiento de los mismos ya que la información superficial que se ofrece parece no ser suficiente.

<p>Necesidades de Canales de Comunicación Eficiente y Confiables</p>	<p>Los usuarios necesitan canales oficiales que sean la opción más fácil, rápida y confiables. Actualmente los canales existentes se perciben como lentos o defectuosos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El sistema de citas formales es percibido como un proceso lento. El Colaborador 3 (Servicios) señaló que al solicitar una cita debe esperar y siempre la otorgan varios días después. De manera similar, el Colaborador 2 (Docente) indicó que las citas suelen ser asignadas mínimo una semana después. • La plataforma Kwak fue reportada como inestable por el Colaborador 3, quien manifestó que frecuentemente la plataforma se cae o queda a la mitad del proceso. • La consulta informal es el canal más usado, específicamente la consulta a otros compañeros. Sin embargo, resulta ineficiente para quien responde, como lo expresó el Colaborador 1 (Gestión Humana), quien señaló que es molesto ser interrumpida en la hora de comida para consultas de trabajo y que por eso siempre a inicio de año se envía el documento correspondiente. De manera similar, el Colaborador 2 (Comunicaciones) indicó que esto juega en contra cuando las personas lo
--	--	--

interceptan en pasillos o en fila del almuerzo para realizar preguntas al respecto.

Necesidad aparente de autonomía y empoderamiento en la gestión de los beneficios	Los colaboradores quieren tener la potestad para gestionar sus beneficios por sí mismos sin intermediarios ni trámites burocráticos	<ul style="list-style-type: none"> • El interés manifestado en las entrevistas por consultar en otras fuentes apunta a un deseo de autoservicio que no se está cumpliendo actualmente. • El descontento expresado por las extensas demoras en las citas y los procesos indica una necesidad de agilidad y control sobre su propio tiempo y trámites.
Necesidad de experiencia del colaborador desde un enfoque positivo dispuesto a la solución de conflictos.	Esta es una necesidad muy sentida, donde los colaboradores buscan que la interacción con los beneficios y los integrantes de la empresa sea positiva sin conflictos y frustraciones	<ul style="list-style-type: none"> • El Colaborador 2 (Gestión Humana) manifestó que resulta molesto ser interrumpida en la hora de comida, lo que evidencia fricción para el proveedor del servicio. • El Colaborador 3 (Comunicaciones) señaló que la situación juega en contra cuando las personas lo interceptan en espacios informales, evidenciando fricción para un tercero involucrado. • El Colaborador 1 (Servicios) expresó que el proceso para solicitar el beneficio resulta desagradable, evidenciando una fricción y experiencia negativa directa.

Fuente: Elaboración propia basado en la aplicación de la entrevista semiestructurada (Anexo B)

Con esta información se realizó un análisis a partir de una inmersión profunda de los datos (revisión Anexo B). El proceso inició con la familiarización del contenido de las entrevistas, seguido de la codificación de frases, ideas y conceptos clave, agrupándolos según similitudes temáticas hasta definir categorías consolidadas que representan las necesidades centrales del usuario.

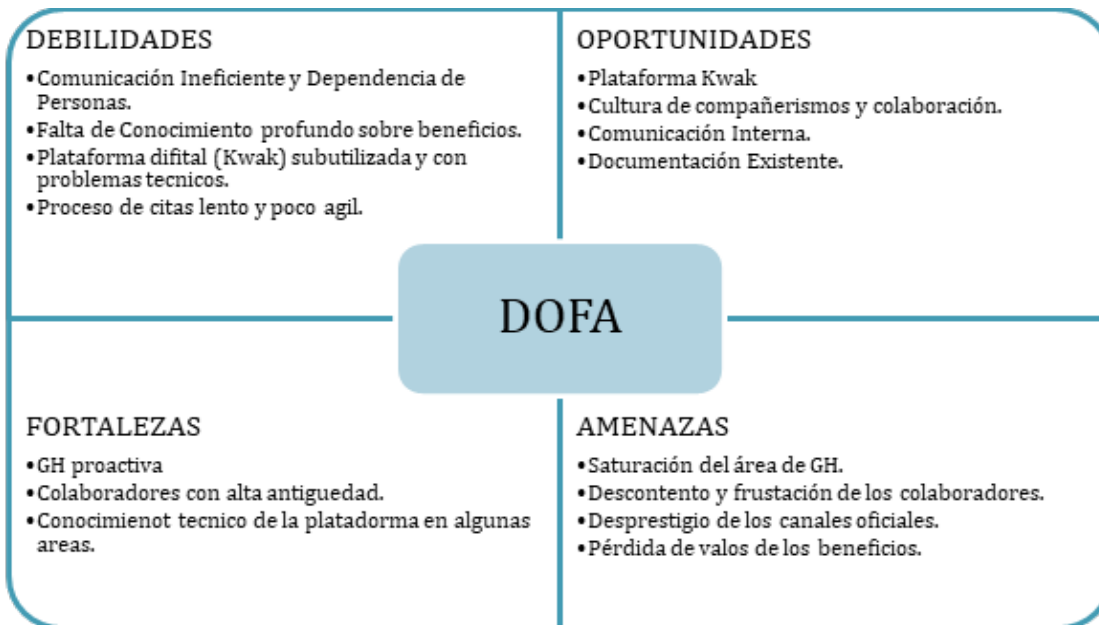
Como resultado clave del diagnóstico, se identificó que los colaboradores del Colegio Montessori requieren un acceso rápido, autónomo y claro a la información sobre

beneficios, que reduzcan su dependencia del área de Gestión humana y de los canales informales entre compañeros, y que presente los requisitos y procedimientos en un formato comprensible y fácilmente navegable. Esta necesidad se vincula directamente con la problemática del proyecto donde la brecha entre la existencia formal de los beneficios y su conocimiento efectivo resalta en la experiencia de los colaboradores.

Tomando en cuenta el análisis categórico previo, se presenta la matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas) como resultado del análisis de las entrevistas semiestructuradas. Su aporte concreto al diagnóstico radica en la identificación y sistematización de las brechas de conocimiento existentes sobre los beneficios corporativos, los puntos de confusión en los canales de consulta y las necesidades de información no cubiertas. De este modo, el DOFA permite visualizar

tanto las problemáticas que requieren intervención como las bases institucionales sobre las cuales se puede desarrollar el manual interactivo.

Ilustración 2 - Análisis DOFA



Nota. Elaboración propia basado en el Análisis categórico de Necesidades.

Iniciando con las debilidades, se reconocen interrupciones y saturaciones en el área de Gestión Humana llevando a que se recurren a consultas informales, se identificó además que la plataforma Kwak, aun estando disponible, no es utilizada adecuadamente debido a su falta de usabilidad y fallas técnicas recurrentes, lo cual se agrava por el desconocimiento generalizado sobre los requisitos completo de los beneficios. En consecuencia, estos factores reflejan una estructura de comunicación interna fragmentada y poco eficiente.

En relación con las oportunidades, el diagnóstico identificó la existencia de recursos y dinámicas institucionales previas. Entre ellos se encuentra la plataforma Kwak, actualmente instalada y conocida por el personal del área de Sistemas. Asimismo, las entrevistas evidenciaron patrones de consulta informal entre compañeros y la existencia de canales de comunicación entre las áreas de Comunicaciones y Gestión Humana.

Ahora bien, en cuanto a las fortalezas, estas se fundamentan en recursos humanos y estructurales con los que el Colegio cuenta actualmente. El área de Gestión Humana manifestó durante las entrevistas una actitud proactiva hacia el bienestar de los colaboradores. Asimismo, se identificó que parte del equipo cuenta con antigüedad y experiencia dentro de la institución, mientras que el personal del área de Sistemas posee conocimiento técnico especializado sobre la plataforma Kwak. Estos recursos humanos constituyen actores potenciales para futuras iniciativas relacionadas con la difusión y sostenibilidad del manual interactivo.

Por último, en cuanto a las amenazas, estas fueron identificadas a partir de patrones observados en las entrevistas. La saturación del área de Gestión Humana y las demoras en los procesos fueron mencionadas por varios colaboradores como fuentes de frustración. Asimismo, se registró una preferencia por canales informales (consultas entre compañeros) en lugar de los canales formales institucionales, lo cual evidencia una preferencia gradual en la confianza hacia estos últimos.

Como resultado clave del diagnóstico, se identificaron tres dimensiones principales. Primeramente, los principales hallazgos evidencian que, aunque la institución cuenta con un documento formal de políticas y beneficios, los colaboradores manifiestan desconocimiento sobre requisitos de acceso, dificultades para consultar información de manera autónoma y dependencia de canales informales en lugar de fuentes oficiales. En segundo lugar, el problema central identificado no radica en la ausencia de beneficios, sino en la falta de claridad, accesibilidad y usabilidad del formato actual del documento. Por último, las implicaciones para el diseño del manual apuntan a la necesidad de reorganizar la arquitectura de la información, simplificar el lenguaje y diseñar una interfaz navegable que reduzca la intermediación del área de Gestión Humana y la dependencia de canales informales.

Resultados de diseño del manual interactivo

A partir de este análisis inicial y la correspondiente organización de los hallazgos, se procedió a abordar la segunda etapa metodológica (fase 2), la cual estuvo centrada en la arquitectura de la información y la definición de estrategias. Como resultado principal, se estructuraron los productos estratégicos y gráficos (Anexo C) (específicamente la diagramación final del manual, la guía de identidad visual y las piezas de difusión interna), los cuales no solo redefinieron la comunicación corporativa del programa de beneficios, sino que también sentaron las bases para su ejecución efectiva. De este modo, se consolidaron lineamientos claros sobre el contenido, los destinatarios y los canales de

transmisión, lo que aseguró la coherencia entre las necesidades de los colaboradores y los objetivos institucionales del Colegio Montessori.

A partir del análisis categorial de necesidades y de la matriz DOFA derivados de las entrevistas semiestructuradas, se construyeron los arquetipos de usuario que representaron a los perfiles más relevantes dentro de la institución. Estas representaciones permitieron mantener visibles, a lo largo de todo el proceso de diseño, las metas, frustraciones y contextos de los colaboradores frente al desarrollo del manual interactivo.

Tabla 2 - *Arquetipos de usuario del manual interactivo*

Arquetipo	Cargo / Rol	Objetivos principales	Frustraciones detectadas
Docente nuevo	Docente de aula	Conocer beneficios básicos, entender requisitos, resolver dudas sin depender de terceros.	Desconoce requisitos, percibe la consulta como lenta y dependiente de Gestión Humana.
Colaborador operativo	Servicios generales	Saber qué beneficios le aplican y cómo solicitarlos.	Falta de claridad en pasos, necesidad de pedir citas y esperar varios días.
Administrativo	Sistemas / Apoyo	Acceso rápido y estructurado a la información para resolver dudas recurrentes.	Plataforma inestable, información dispersa o poco intuitiva en el documento institucional.
Gestor de talento	Gestión Humana	Reducir consultas informales, facilitar el autoservicio de los colaboradores.	Saturación por citas, interrupciones constantes y dependencia de la intermediación directa.

Fuente: Elaboración propia basado en los problemas comunicativos identificados en la Fase 1.

Con los arquetipos definidos, se elaboraron journey maps que describen el recorrido del colaborador desde que surge una duda sobre un beneficio hasta que obtiene una respuesta o desiste del proceso. Estos mapas permitieron visibilizar puntos de

fricción, demoras y momentos críticos de pérdida de información, sirviendo como insumo directo para rediseñar la experiencia de consulta del manual.

Tabla 3 - Esquema del journey map para la consulta de beneficios

Etapa	Acción del usuario	Punto de dolor identificado	Oportunidad de mejora
Necesidad	Surge una duda sobre un beneficio	Desconocimiento de dónde consultar, recurrencia a canales informales.	Ofrecer un acceso único y visible al manual interactivo.
Búsqueda	Consulta a compañeros o solicita cita a GH	Demoras en la asignación de citas, interrupciones en horarios inadecuados.	Proveer información clara y auto gestionable en el manual.
Consulta	Revisa documentos extensos o información dispersa	Lenguaje técnico, estructura poco amigable, dificultad para encontrar requisitos.	Reorganizar contenidos en secciones breves, jerarquizadas y filtrables.
Resolución	Recibe respuesta o abandona el proceso	Sensación de trámite complejo y poco transparente.	Visualizar pasos, tiempos y requisitos de forma explícita.

Nota. Estos recorridos fundamentan las decisiones de arquitectura de información al evidenciar en qué momentos la experiencia del colaborador se vuelve confusa o frustrante. Fuente: Elaboración propia.

A partir del contenido del documento original y de los mapas de experiencias (journey maps), se definió una nueva arquitectura de la información para el manual interactivo. De este modo, la información se reorganizó en categorías, niveles de detalle y rutas de navegación que facilitaron el acceso rápido, la comprensión de los requisitos y la consulta autónoma por parte del personal. Con esta disposición estructural se logró mitigar la dispersión de los datos institucionales, consolidando una base de organización lógica que transformó la información densa en un entorno visualmente intuitivo y jerarquizado para el usuario.

Tabla 4 - Propuesta de mapa del sitio del manual interactivo

Nivel 1 (sección principal)	Nivel 2 (subsección)	Contenido clave	Función dentro del manual
Inicio	-----	Presentación general y acceso rápido a secciones frecuentes.	Punto de entrada y orientación del usuario.
Tipos de beneficios	Económicos, Académicos, Bienestar, Reconocimientos	Descripción breve de cada beneficio.	Visión general organizada por categorías.
Requisitos y procesos	Por tipo de beneficio	Requisitos, pasos, tiempos y documentos necesarios.	Guía paso a paso para la solicitud de beneficios.
Preguntas frecuentes	Temas recurrentes	Respuestas a dudas habituales.	Reducción de consultas informales y repetitivas.
Soporte y contacto	Gestión Humana, Sistemas	Canales oficiales, horarios y protocolos.	Refuerzo de canales formales y confiables.

Fuente: Elaboración propia.

En coherencia con la identidad corporativa del Colegio Montessori, se estructuró una guía de estilo encargada de definir las tipografías, las paletas cromáticas, las jerarquías de títulos y el uso de la iconografía. Dicha herramienta garantizó que la totalidad de las pantallas del manual interactivo mantuvieron una línea gráfica coherente, legible y fácilmente reconocibles por los colaboradores. A través de esta estandarización visual, se previno la dispersión estética y se optimizó la interfaz de usuario, asegurando que la identidad institucional permaneciera transversal en cada interacción del proyecto.

Tabla 5 – Guía de Estilo

Elemento	Definición aplicada al manual
-----------------	--------------------------------------

Tipografías	Familia tipográfica institucional para títulos y texto corrido.
Colores	Paleta cromática corporativa aplicada a fondos, botones y énfasis.
Jerarquías	Títulos, subtítulos y cuerpo de texto claramente diferenciados.
Iconografía	Conjunto de íconos consistentes para categorías, alertas y acciones.

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, como resultado integrador de la Fase 2, se consolidó una propuesta estratégica compuesta por el prototipo preliminar de mejora y un conjunto de piezas gráficas y multimedia destinadas a la socialización de los beneficios. Entre estos recursos se incluyeron carruseles informativos, afiches, presentaciones para capacitaciones y la versión rediseñada del manual de beneficios, la cual quedó dispuestas para su distribución digital. Con la articulación de estos elementos, se completó el ecosistema de comunicación interna proyectado, proporcionando herramientas tangibles y dinámicas que facilitaron la posterior divulgación y apropiación de la solución propuesta en la institución.

Resultado Implementación metodológica

La implementación de estas cuatro fases se desarrolló bajo un cronograma estructurado por semanas, el cual permitió organizar las actividades, establecer hitos de avance y asegurar el cumplimiento de los objetivos específicos dentro del periodo de práctica profesional (Anexo C). Este cronograma evidencia la ejecución sistemática de la metodología del Doble Diamante, facilitando el seguimiento de cada fase y la sincronización de entregas parciales con los equipos de Gestión Humana y Comunicaciones.

Los productos generados durante esta práctica (manual interactivo, arquetipos de usuario, journey maps, mapa del sitio y guía de estilo) se enmarcan en las categorías del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTeI) para su registro en CVLaC (SIB Colombia, 2021), clasificándose específicamente como:

- ***Productos de Apropiación Social del Conocimiento:*** representados por el manual interactivo de beneficios en formato digital, el cual incluye diseños gráficos de interfaz (pantallas navegables, iconografía, elementos visuales) que buscan divulgar y hacer accesible la información sobre beneficios institucionales a los colaboradores del Colegio Montessori. Este producto aporta al objetivo general al centralizar y organizar la información de manera comprensible y consultable de forma autónoma.
- ***Productos de Formación de Recurso Humano:*** reflejado en la elaboración de arquetipos de usuario (personas) y mapas de recorrido del colaborador (journey maps) como materiales metodológicos de apoyo que documentan las necesidades, frustraciones y comportamientos detectados durante el diagnóstico, los cuales pueden servir para futuras capacitaciones en diseño centrado en el usuario y mejora de procesos de comunicación interna.
- ***Productos Tecnológicos:*** representados por la propuesta de arquitectura de información (que reorganiza el contenido en categorías lógicas y niveles de detalle), el mapa del sitio del manual interactivo (que estructura la navegación por secciones), y la guía de estilo visual (que asegura coherencia con la identidad

institucional), todos orientados a facilitar la implementación digital del manual y garantizar su usabilidad.

El cronograma detallado (Anexo C) evidencia la aplicación sistemática de la metodología de Doble Diamante al organizar temporalmente las cuatro fases del proyecto y vincular cada actividad semanal con sus respectivos entregables: análisis documental y entrevistas (Descubrimiento), arquetipos y arquitectura de información (Definición), diseño y prototipado del manual (Desarrollo), y validación con equipos institucionales (Entrega). Esto permite verificar que el proceso fue secuencial, alineado con los objetivos específicos, y documentado progresivamente durante el periodo de práctica.

Síntesis del producto final: El manual interactivo rediseñado

Como resultado integrador de la tercera fase, se obtuvo un prototipo de manual interactivo (Anexo E) que¹:

- *Responde a necesidades reales diagnosticadas*: facilita acceso rápido y autónomo mediante categorías de beneficios con tres niveles de profundidad (resumen, requisitos, pasos), atendiendo la necesidad de claridad y reducción de intermediarios.
- *Aplica una estructura lógica derivada del análisis estratégico*: arquitectura de información organizada según naturaleza del beneficio (económicos, desarrollo

¹ Los diseños visuales finales (pantallas del manual, guía de estilo) y el prototipo navegable se encuentran almacenados en los repositorios institucionales del Colegio Montessori, en cumplimiento de los acuerdos de confidencialidad y propiedad intelectual establecidos durante la práctica profesional.

profesional, bienestar), con navegación intuitiva a través de menús desplegables, botones de retorno y barra de búsqueda.

- *Integra componentes gráficos y funcionalidades específicas:* elementos visuales alineados con la identidad institucional (tipografía, colores corporativos, iconografía por categoría), componentes interactivos (botones, enlaces internos, mapa visual de beneficios), y contenido reescrito bajo principios de lenguaje claro (oraciones cortas, listas numeradas, destacado de información crítica).

Como resultado de la fase 4, se realizó la entrega formal del prototipo de manual interactivo al Colegio Montessori, cumpliendo con los lineamientos de diseño institucional establecidos (identidad visual, tipografía corporativa, paleta de colores) y con los objetivos planteados al inicio de la práctica profesional. De igual forma, el proceso de validación se desarrolló mediante sesiones de retroalimentación con los equipos de Gestión Humana y Comunicaciones. En estas sesiones se presentaron avances parciales del manual interactivo (arquitectura de información, diseños de interfaz, contenidos reescritos), lo cual permitió recoger observaciones y ajustes de manera iterativa antes de la entrega final.

Por último, es importante resaltar que, a partir de la retroalimentación recibida, se realizaron ajustes específicos que mejoraron el producto final: renombrar categorías de beneficios para mayor claridad, reorganizar bloques de texto para facilitar la lectura rápida, mejorar la visibilidad de botones de navegación mediante contraste cromático, y

reforzar la vinculación del manual con la plataforma institucional Kwak para asegurar su integración en el ecosistema digital del Colegio.

Conclusiones

El proceso de práctica profesional en el Colegio Montessori permitió evidenciar la importancia y trascendencia de los ápices estratégicos en la comunicación dentro de un entorno organizacional para el fortalecimiento del compromiso y sentido de pertenencia de los colaboradores, los resultados obtenidos, especialmente a partir de análisis categórico de necesidades y el diseño del manual demuestran el cumplimiento de los objetivos planteados, entre los que se pretende optimizar los canales de información, clarificar los requisitos de acceso a beneficios transformando la experiencia del colaborador. El impacto generado se refleja en una mayor autonomía para los empleados, la mejora de los procesos de consulta y la creación de piezas comunicacionales que consolidan la identidad institucional.

El presente proyecto permitió confirmar la existencia de una brecha significativa entre el sistema formal de beneficios del Colegio Montessori y el conocimiento real que los colaboradores tienen sobre dichos beneficios, evidenciada en las entrevistas semiestructuradas realizadas a trabajadores de distintas áreas y niveles de antigüedad. Aunque la institución cuenta con políticas y beneficios claramente definidos, su centralización en el área de Gestión Humana y la usencia de un medio de consulta accesible genera desconocimiento, confusión y dependencia de canales informales, lo que afecta la percepción de apoyo institucional y el aprovechamiento del salario emocional.

En el ámbito específico del diseño, el presente proyecto evidencio que el diseño enfocado en la comunicación interna trasciende la mera disposición de información, convirtiéndose así, en una herramienta estratégica de gestión organizacional para nuestro centro educativo. La aplicación de la metodología de Diseño Centrada en el Usuario (DCU) mediante el modelo de Doble Diamante permitió transformar un documento estático y de baja usabilidad en una propuesta de manual interactivo fundamental en principios de arquitectura de información y experiencia de usuario (UX).

Ante esto, se logran validar tres premisas clave en cuanto al diseño de comunicación:

1. *La estructura precede a la estática*; esto basado en que la reorganización de los beneficios (análisis de necesidades) demostró que la claridad informativa es un requisito previo a la efectividad visual. El mapeo realizado sobre el recorrido del usuario permitió identificar y eliminar puntos problemáticos al momento de la consulta.
2. *La Identidad Visual es un sistema, no un adorno*; Con la aplicación rigurosa de la guía de marca del Colegio Montessori al prototipo del manual se logró reforzar la cohesión institucional. Gracias al uso de la tipografía, paleta cromática y jerarquías visuales definidas no solo se mejoró la legibilidad, sino que se fortaleció la percepción de formalidad y confiabilidad del contenido.

3. *La interacción es comunicación*; Al plantearse un formato interactivo que contrasta con el PDF lineal inicial (Anexo A) se introduce la dimensión de usabilidad como variable crítica. Con esto, la navegación por capas de información, la incorporación de micro interacciones y la accesibilidad desde múltiples dispositivos hacen presencia y se configuran como respuestas directas a las necesidades de acceso rápido y autonomía diagnosticadas.

En consecuencia, el proyecto no solo cumplió con el objetivo de diseñar un manual, sino que demostró metodológicamente cómo el diseño gráfico y de interacción pueden cerrar brechas entre la política institucional y su apropiación por parte de los colaboradores.

En cuanto al producto obtenido, el manual interactivo de beneficios se consolida como una propuesta que facilita el acceso rápido, autónomo y estructurado a la información institucional, aportando a la transparencia y a la claridad de los procesos asociados a los beneficios laborales. Si bien el alcance del proyecto se centró en el diseño y prototipado, sin medir impactos a largo plazo, se deja a la institución una base funcional que puede ser ajustada, implementada y evaluada posteriormente, con el potencial de incidir positivamente en la satisfacción, el sentido de pertenencia y la valoración del salario emocional por parte de los colaboradores.

Desde la perspectiva de la experiencia formativa, esta práctica profesional representó una oportunidad significativa para fortalecer mis competencias como diseñadora gráfica, en especial en la aplicación de metodologías centradas en el usuario y

en la articulación entre comunicación visual, bienestar laboral y procesos organizacionales. El trabajo conjunto con los equipos de Comunicaciones, Gestión Humana y otros colaboradores del Colegio Montessori me permitió desarrollar habilidades de escucha activa, análisis de información cualitativa, argumentación de decisiones de diseño y adaptación a la retroalimentación, integrando dimensiones técnicas y humanas del ejercicio profesional. De este modo, el proyecto no solo derivó en un producto concreto para la institución, sino que también contribuyó de manera decisiva a mi crecimiento personal y profesional, ampliando mi comprensión del rol del diseño en contextos reales de transformación social y organizacional.

Fortalezas

Durante la pasantía se destacaron las siguientes fortalezas en términos de habilidades técnicas y metodologías propias del diseño:

- *Capacidad de análisis y síntesis informativa:* Se demostró habilidad para traducir conjuntos complejos de datos cualitativos (entrevistas) y documentales (políticas) en sistemas de información visualmente claros. Todo esto a través de la creación de mapas de arquitectura de información y la aplicación de principios de design thinking para priorizar contenidos.
- *Manejo instrumental especializado:* Esta habilidad se refleja con el uso competente de herramientas profesionales de la suite Adobe (Illustrator, InDesign, Photoshop) para el desarrollo de los componentes gráficos del

manual, así como de software de prototipado (Figma) para simular la interactividad y flujos de navegación, garantizando una entrega técnica acorde con estándares de la industria del diseño UX/UI.

- *Habilidad en diseño y comunicación visual*: Reflejada en la capacidad para interpretar y aplicar de manera consistente los manuales de marca institucionales, resolviendo problemas de diseño dentro de restricciones predefinidas (paleta cromática, tipografía, logotipos), lo que resultó en una propuesta visual que refuerza, en lugar de contradecir, la imagen corporativa existente.
- *Metodología de proceso estructurado*: Habilidad para seguir y documentar un proceso de diseño iterativo (investigación → análisis → ideación → prototipado → validación), evidenciando una comprensión práctica de cómo el diseño centrado en el usuario se implementa en proyectos reales, más allá del plano teórico.

Oportunidades

El proyecto abre perspectivas de desarrollo y profundización en varias líneas técnicas y disciplinares del diseño:

1. *Escalabilidad del sistema de diseño*: Un primer paso hacia algo más grande surge con el manual interactivo. Este puede convertirse en base para un sistema visual estable dentro del colegio, en vez de repetir diseños, se usan piezas listas que funcionen igual en distintos lugares. Las interfaces tienen ahora reglas comunes,

- como colores o botones definidos de antemano. Con eso, cada nuevo proyecto digital gana velocidad sin perder uniformidad, se logra que la experiencia del usuario cambie poco entre herramientas porque siguen los mismos criterios y se destaca que lo hecho hoy sirve mañana sin necesidad de empezar desde cero.
2. *Integración con estrategias de UX Research*: Partiendo de las entrevistas y el estudio hecho, se puede comenzar a incluir búsquedas constantes sobre los usuarios en la organización. Gracias a esto, sería posible revisar si el manual funciona bien, al tiempo que surgen nuevas ideas sobre cómo mejorar la información que reciben los empleados. Así, la oficina de Comunicaciones dejaría de ser solo un canal para avisos y empezaría a entender mejor lo que viven quienes trabajan en el espacio educativo.
 3. *Desarrollo de capacidades en diseño de interacción*: El proyecto evidenció la necesidad y el potencial de incorporar especializaciones en UI/UX dentro de la gestión de comunicación institucional. Existe la oportunidad de formar al personal interno en principios básicos de usabilidad y arquitectura de información, creando capacidades endógenas para el mantenimiento y evolución de las herramientas digitales.
 4. *Prototipado de alta fidelidad y testing A/B*: La propuesta actual permite evolucionar hacia un prototipo completamente funcional que pueda ser sometido a pruebas A/B comparativas. Así se ve cuál funciona mejor, y las personas tardan menos en revisarlo o entienden más rápido las respuestas, también queda claro

qué opción les gusta más. Todo esto entrega números reales sobre si diseñar pensando en el usuario realmente suma valor.

Referencias

- Aguayo, M. (2025). *Metodología de Doble Diamante en la Experiencia de Usuario: Proceso y Aplicaciones* | Blog Aguayo. <https://aguayo.co/es/blog-aguayo-experiencia-usuario/metodologia-doble-diamante-experiencia-usuario/>
- Ball, J. (2019, octubre 1). *The Double Diamond: A universally accepted depiction of the design process*. Design Council. <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/archive/articles/double-diamond-universally-accepted-depiction-design-process>
- Benitez, C. (2025). Comunicación interna y su relación con la satisfacción laboral. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 12(1), 1–8. <https://doi.org/10.30545/academo.2025.n1.1045>
- Cegos. (2024, mayo 22). *Salario emocional: beneficios y estrategias para implementar en tu empresa*. <https://www.cegos.es/insights/blog/mejores-practicas-en-recursos-humanos/salario-emocional-beneficios-y-estrategias-para-implementar-en-tu-empresa>
- Equipo de edición de Psico-smart. (2024, agosto 28). *Impacto de la comunicación interna en el bienestar de los empleados*. Vorecol Work Environment. <https://blogs-es.psico-smart.com/articulo-impacto-de-la-comunicacion-interna-en-el-bienestar-de-los-empleados-4680>
- Kienapple, B. (2020). *Diagrama de Gantt: 11 Ejemplos y Plantillas Editables*. Venngage. <https://es.venngage.com/blog/ejemplos-diagramas-gantt-plantillas/>
- Lucidchart. (2021). *Crea tu Diagrama de Gantt Gratis con Lucidchart*. Diagrama de Gantt Online. <https://www.lucidchart.com/pages/es/ejemplos/diagrama-de-gantt-online>

Narcía, A. (2014, agosto 29). *Comunicación efectiva en las organizaciones*. Gestipolis.

<https://www.gestipolis.com/comunicacion-efectiva-de-las-organizaciones/>

Rock Content. (19 de diciembre de 2019). *Metodología Doble Diamante: qué es y cómo aplicarlo en tu estrategia de contenidos* (Imagen). <https://goo.su/gmVenP8>

Universidad de Cundinamarca. (2020, julio 14). *La comunicación y su importancia en las organizaciones*. Revista Institucional.

<https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/noticias-ucundinamarca/84-institucional/1901-la-comunicacion-y-su-importancia-en-las-organizaciones>

Universidad Internacional de La Rioja (UNIR). (2024, septiembre 24). *¿Qué es el Doble Diamante UX?: fases y herramientas*. <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/doble-diamante-ux/>

Anexos

Anexo A – Políticas Y Beneficios Laborales Colegio Montessori

https://drive.google.com/file/d/1V54dYH3Rt_CwxHQsVVayDtMIugDleBi/view?usp=sharing

Anexo B – Entrevista Inicial Indagatoria

<https://docs.google.com/document/d/1TH6SAK1BhyXLyLc5nM86FvxGCIZG5mVW/edit?usp=sharing&oid=110097918071599985943&rtpof=true&sd=true>

Anexo C – Tabla de Actividades

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1U-FoJFzr2AdAjdSn9gP9NuZBERJA3kEd/edit?usp=sharing&oid=117127767822137779149&rtpof=true&sd=true>

Anexo D – Cronograma

[Diagrama de Gantt.xlsx](#)

Anexo E – Propuesta Manual Interactivo

<file:///C:/Users/Gloria%20Stefannia/OneDrive/Escritorio/montessori/soporte/04.%20Escalaf%C3%B3n%20interno.pdf>