

# **Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la rotación del personal en una empresa BPO logística.**

|                                        |                                                                                                 |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trabajo fin de estudio presentado por: | Leidy Paola Bermudez Moncada.<br>Angie Melisa Duque Valero.<br>María Alejandra Sánchez Estrada. |
| Especialización:                       | Gerencia del Talento Humano.                                                                    |
| Director/a:                            | Lira Isis Valencia Quecano.                                                                     |
| Fecha:                                 | 07/02/2026.                                                                                     |

## Índice de contenidos

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Resumen                                                                                  | 4  |
| Abstract                                                                                 | 4  |
| 1. Introducción                                                                          | 6  |
| 1.1. Objetivo General                                                                    | 6  |
| 1.2. Objetivos Específicos                                                               | 6  |
| 1.3. Metodología                                                                         | 6  |
| 1.3.1. Identificación y Análisis del Problema                                            | 7  |
| 1.3.2. Planificación de la Solución                                                      | 7  |
| 2. Identificación y descripción un problema al interior de la organización               | 9  |
| 2.1. Descripción de la empresa a intervenir                                              | 9  |
| 2.1.1. Misión                                                                            | 9  |
| 2.1.2. Visión                                                                            | 10 |
| 2.1.3. Mapa de procesos                                                                  | 10 |
| 2.1.4. Descripción del proceso a intervenir                                              | 11 |
| 2.1.5. Descripción del problema que presenta el proceso                                  | 12 |
| 3. Establecimiento de planes de acción para la solución del problema                     | 13 |
| 3.1. Establecimiento de objetivos                                                        | 13 |
| 3.2. Descripción de la solución                                                          | 14 |
| 3.3. Secuencia de actividades para ejecución de la solución                              | 14 |
| 3.4. Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución                 | 15 |
| 4. Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos. | 16 |
| 4.1. Alcance final de la solución                                                        | 16 |
| 4.2. Identificación de responsables de las actividades para ejecución                    | 17 |

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la  
rotación del personal en una empresa BPO logística.

|      |                            |    |
|------|----------------------------|----|
| 4.3. | Cronograma de ejecución    | 17 |
| 4.4. | Presupuesto                | 18 |
| 5.   | Referencias bibliográficas | 20 |

## RESUMEN

En el contexto actual, las organizaciones del sector Business Process Outsourcing (BPO), especialmente aquellas orientadas a la logística, enfrentan altos niveles de rotación de personal, asociados a condiciones laborales exigentes, presión por el cumplimiento de indicadores y limitadas estrategias de bienestar. Esta situación impacta negativamente la motivación, la calidad de vida laboral y la sostenibilidad organizacional pues son los colaboradores quienes garantizan la competitividad empresarial, gracias a su compromiso y labor como mencionan Agudelo y Saavedra (2016 ) sobre la gestión humana, de este modo se reconoce a los trabajadores como agentes de “innovación, cambio y gestión del conocimiento”. En este sentido, el trabajador y su bienestar laboral se ha consolidado como un factor estratégico en la gestión del talento humano, al influir directamente en el compromiso, el desempeño y la permanencia de los trabajadores.

El presente proyecto tiene como propósito diseñar un programa de bienestar integral que contribuya a mejorar la calidad de vida laboral, fortalecer la motivación y reducir la rotación de los empleados en un BPO del sector logístico. La investigación se orienta bajo el enfoque de investigación-acción, lo que permite identificar la problemática en un contexto organizacional real, analizar sus causas y proponer una solución práctica y aplicable. La hipótesis planteada establece que el fortalecimiento del bienestar integral impacta positivamente la motivación y la calidad de vida laboral, disminuyendo la rotación del personal.

Desde una perspectiva teórica, el estudio se fundamenta en los aportes del comportamiento organizacional, la psicología organizacional positiva y la gestión del talento humano, destacando la importancia de las organizaciones saludables y de la implementación de estrategias orientadas al bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores. Finalmente, este proyecto busca aportar a la organización intervenida una propuesta estructurada y sostenible que favorezca entornos laborales saludables, mejore la gestión del talento humano y contribuya al logro de los objetivos organizacionales.

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la  
rotación del personal en una empresa BPO logística.  
**Palabras clave:** Bienestar laboral, motivación, calidad de vida laboral, salario emocional,  
rotación de personal, BPO.

## ABSTRACT

In the current context, organizations in the Business Process Outsourcing (BPO) sector, particularly those focused on logistics, face high levels of employee turnover associated with demanding working conditions, constant pressure to meet performance indicators, and limited well-being strategies. This situation negatively affects employee motivation, quality of work life, and organizational sustainability. In this regard, workplace well-being has become a strategic factor in human talent management, as it directly influences employee commitment, performance, and retention.

The purpose of this project is to implement a comprehensive well-being program aimed at improving quality of work life, strengthening employee motivation, and reducing staff turnover in a logistics BPO company. The study is conducted under an action research approach, which allows the identification of the problem within a real organizational context, the analysis of its causes, and the proposal of a practical and applicable solution. The proposed hypothesis states that strengthening comprehensive well-being has a positive impact on motivation and quality of work life, thereby reducing employee turnover.

From a theoretical perspective, this study is grounded in contributions from organizational behavior, positive organizational psychology, and human talent management, highlighting the importance of healthy organizations and the implementation of strategies focused on the physical, psychological, and social well-being of employees. Finally, this project seeks to provide the intervened organization with a structured and sustainable proposal that promotes healthy work environments, improves human talent management, and contributes to the achievement of organizational objectives.

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la  
rotación del personal en una empresa BPO logística.

**Keywords:** Workplace well-being, motivation, quality of work life, emotional salary,  
employee turnover, BPO.

## 1. INTRODUCCIÓN

Este proyecto de aplicación en investigación-acción se centró en la identificación y resolución del problema de rotación del personal en la empresa Salestrategy, asociado principalmente a la baja motivación y a deficiencias en la calidad de vida laboral. Este enfoque permitió integrar la teoría con la práctica en un entorno organizacional real. Mediante un enfoque de investigación-acción, se desarrollaron habilidades de diagnóstico, análisis y planificación orientadas a mejorar la eficiencia y efectividad de un proceso crítico dentro de la organización, específicamente la gestión del bienestar y la motivación del personal.

A partir del análisis de la situación actual, se identificaron factores internos que influyen en la desmotivación laboral y en la alta rotación de colaboradores. La estructura del proyecto incluyó una revisión exhaustiva del contexto organizacional de Salestrategy y la formulación de una propuesta de programa de bienestar integral, orientada al fortalecimiento de la motivación y la calidad de vida laboral. Dicha solución resulta factible y alineada con las necesidades de la organización, contribuyendo a la optimización de su desempeño organizacional y a la reducción de la rotación del personal.

En la actualidad, la gestión del talento humano se ha consolidado como un factor estratégico para la sostenibilidad y competitividad de las organizaciones, especialmente en sectores de alta demanda operativa como los Business Process Outsourcing (BPO) orientados a la logística. Este tipo de empresas se caracteriza por entornos laborales exigentes, cumplimiento permanente de indicadores de desempeño, presión por resultados y alta carga operativa, condiciones que inciden directamente en la motivación, el bienestar y la permanencia de los trabajadores (Chiavenato, 2017). Como consecuencia, uno de los principales retos que enfrentan estas organizaciones es la elevada rotación de personal, fenómeno que genera costos económicos, pérdida de conocimiento y deterioro del clima laboral.

Diversos estudios señalan que la rotación laboral está estrechamente relacionada con la percepción que tienen los empleados sobre sus condiciones de trabajo y su calidad de vida laboral. Según Alles (2015), cuando los colaboradores no perciben apoyo organizacional,

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.

Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la rotación del personal en una empresa BPO logística. oportunidades de desarrollo ni equilibrio entre la vida personal y laboral, aumenta la insatisfacción y, con ello, la intención de abandonar la organización. En este sentido, la rotación no debe entenderse únicamente como un problema administrativo, sino como un síntoma de debilidades en la gestión del bienestar y la motivación del talento humano.

El bienestar laboral ha adquirido una relevancia creciente en las organizaciones modernas, al ser concebido como un enfoque integral que abarca dimensiones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales. De acuerdo con Reig-Botella y Rico Pantín (2019), las organizaciones saludables son aquellas que promueven de manera sistemática el bienestar de sus trabajadores, generando entornos laborales positivos que favorecen el compromiso, el desempeño y la permanencia del personal. Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010) resalta que los entornos de trabajo saludables no solo protegen la salud de los trabajadores, sino que también contribuyen a mejorar la productividad y la sostenibilidad organizacional.

En relación con la motivación laboral, esta constituye un elemento central en el comportamiento organizacional y en la gestión del desempeño. Chiavenato (2017) sostiene que la motivación se ve influenciada tanto por factores extrínsecos, como la remuneración y las condiciones de trabajo, como por factores intrínsecos relacionados con el reconocimiento, el sentido de pertenencia y el desarrollo personal. De manera complementaria, Robbins y Judge (2017) afirman que los empleados motivados tienden a mostrar mayores niveles de compromiso organizacional y menor intención de rotación, lo que resulta clave en contextos laborales altamente demandantes como el sector BPO.

La calidad de vida laboral se configura, entonces, como un componente fundamental del bienestar integral del trabajador. Según Aguilar-Hernández et al. (2023), esta hace referencia a la percepción que tienen los empleados sobre el equilibrio entre su vida laboral y personal, las condiciones físicas y psicológicas del trabajo, y las oportunidades de crecimiento dentro de la organización. La ausencia de estrategias orientadas a mejorar la calidad de vida laboral puede derivar en altos niveles de estrés, desmotivación y desgaste emocional, factores que incrementan la rotación del personal, especialmente en sectores operativos y de servicios.



Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.

Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la rotación del personal en una empresa BPO logística.

En el sector BPO de logística, estas problemáticas se intensifican debido a la naturaleza repetitiva de las tareas, la presión constante por el cumplimiento de indicadores y la limitada implementación de programas estructurados de bienestar integral. Frente a este escenario, se hace evidente la necesidad de diseñar e implementar programas de bienestar que respondan de manera integral a las necesidades de los trabajadores, fortaleciendo su motivación y mejorando su calidad de vida laboral.

Por lo anterior, el presente proyecto se orienta a dar respuesta a la siguiente pregunta problema: ¿de qué manera el diseño e implementación de un programa de bienestar puede mejorar la motivación y reducir la rotación del personal en un BPO de logística? En coherencia con esta problemática, se plantea como objetivo general implementar un programa de bienestar integral que contribuya a mejorar la calidad de vida laboral, fortalecer la motivación y reducir la rotación de los empleados en la empresa.

En concordancia con lo anterior, se establece como hipótesis que el fortalecimiento del bienestar integral impacta positivamente la motivación y la calidad de vida laboral, reduciendo la rotación de los trabajadores. De esta manera, el proyecto busca aportar una propuesta de intervención fundamentada teóricamente y aplicable al contexto organizacional, orientada a la mejora del bienestar, la motivación y la gestión del talento humano en el sector BPO de logística.

### 1.1.OBJETIVO GENERAL

Proponer un programa de bienestar integral orientado al fortalecimiento de la motivación y la calidad de vida laboral, con el fin de reducir la rotación del personal en una empresa BPO del sector logístico.

## 1.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para cumplir con el objetivo general, se establecieron tres objetivos específicos:

1. Realizar una identificación detallada del problema en su contexto organizacional, determinando causas raíz y evaluando su impacto en el desempeño general del proceso.
2. Diseñar un plan de acción estructurado con objetivos claros, actividades específicas y recursos definidos para la ejecución de la solución.
3. Establecer el alcance de la intervención, definiendo responsables, cronograma y presupuesto, para asegurar que la implementación sea organizada y efectiva.

## 1.3.METODOLOGÍA

El proyecto se desarrolló mediante la metodología de investigación-acción, la cual facilitó la colaboración continua entre el equipo de estudiantes y docente asesor. Esta metodología permitió un enfoque sistemático para identificar problemas, formular hipótesis y aplicar soluciones en un contexto real, ajustando las estrategias conforme se avanzaba en el proyecto. La investigación-acción proporcionó un marco flexible y participativo para ejecutar el proyecto de manera estructurada, generando una intervención bien fundamentada y con alto potencial de impacto.

El desarrollo del proyecto se estructuró en tres etapas secuenciales, cada una de las cuales abordó un aspecto específico de la intervención. En la primera etapa, se identificó y analizó el problema organizacional, incluyendo una descripción detallada de la organización, su misión, visión y el proceso específico afectado. La segunda etapa se centró en la planificación de la solución, estableciendo objetivos y actividades concretas para abordar el problema. En la tercera fase, se definieron aspectos operativos como el cronograma, el presupuesto y la asignación de roles.

### **1.3.1. Identificación y Análisis del Problema**

En la primera etapa, se realizó un análisis exhaustivo de la organización y del contexto en el cual se desarrolla el proceso afectado. Se documentó el problema identificando sus causas raíz, efectos y puntos críticos que afectan el desempeño del proceso. Este diagnóstico inicial fue esencial para estructurar la solución y asegurar que la intervención respondiera de manera precisa a las necesidades de la organización.

El diagnóstico de la situación actual se realizó mediante un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo, con el objetivo de evaluar el clima laboral y el nivel de motivación de los empleados de la empresa. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario de clima laboral dirigido al personal, el cual permitió medir aspectos relacionados con el bienestar, la motivación y la estabilidad laboral. Los datos obtenidos fueron analizados de manera descriptiva, lo que permitió identificar la relación entre el bajo nivel de motivación y bienestar de los empleados con la alta rotación y la baja estabilidad laboral presentes en la organización.

### **1.3.2. Planificación de la Solución**

En la segunda etapa, se desarrolló un plan de acción detallado que incluyó la definición de objetivos específicos y una secuencia de actividades que permitiría mitigar o resolver el problema identificado. Esta fase incluyó el diseño de una estrategia de ejecución organizada y estructurada que facilitara el logro de los objetivos propuestos y maximizará la eficiencia del proceso intervenido. La planificación detallada de actividades y recursos fue clave para asegurar una implementación precisa y efectiva.

#### **1.3.2.1. Definición de Alcance y Recursos**

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la  
rotación del personal en una empresa BPO logística.

La tercera etapa se enfocó en delimitar el alcance de la intervención y los recursos necesarios. Se establecieron responsables para cada actividad, y se elaboró un cronograma de ejecución para controlar el avance de la implementación. Asimismo, se desarrolló un presupuesto que detalló los costos asociados a cada fase, permitiendo optimizar la asignación de recursos. Esta fase aseguró que todas las variables críticas estuvieran alineadas para una ejecución sin interrupciones.

## 2. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN UN PROBLEMA AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN

Se abordó la identificación del problema en la organización Salestrategy, la cual es una empresa BPO enfocada principalmente en el sector logístico, de carácter privado y tamaño mediano. Está ubicada en Medellín, Colombia, pero sus servicios de tercerización abarca empresas estadounidense las cuales son el cliente principal. Salestrategy está conformada por aproximadamente 55 colaboradores, y se ha identificado una problemática estructural en procesos que corresponden a la gestión humana dentro del área de operaciones, particularmente en el cargo de dispatcher. Durante el último año, esta área ha registrado un índice de rotación del 20%, acompañado de elevados niveles de ausentismo y disminución en el desempeño laboral, lo que evidencia una clara afectación en la estabilidad y continuidad del proceso operativo. Considerando que los dispatchers desempeñan un rol estratégico en la coordinación y seguimiento de las operaciones logísticas, su alta rotación no solo interrumpe la eficiencia de los procesos, sino que también genera sobrecarga en el personal restante y pérdida de conocimiento organizacional.

La información inicial de la organización no solo nos brinda el contexto como base para la identificación del problema sino también para su medición y abordaje enfocado a una solución del mismo. Este análisis preliminar del contexto interno sugiere que esta situación no obedece únicamente a factores externos del mercado laboral, sino a condiciones organizacionales como las limitadas oportunidades de desarrollo profesional, la ausencia de mecanismos formales de reconocimiento y la percepción de una compensación poco competitiva en relación con las responsabilidades del cargo. Estos elementos inciden directamente en los niveles de motivación, compromiso y sentido de pertenencia, configurando un escenario que favorece la desvinculación voluntaria y el bajo rendimiento. Como consecuencia, la organización enfrenta un incremento en los costos asociados a reclutamiento, selección y capacitación, así como una disminución en la productividad y posibles afectaciones en la calidad del servicio al cliente, impactando su competitividad y

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la rotación del personal en una empresa BPO logística. sostenibilidad. En este contexto, se hace necesario analizar de qué manera el diseño e implementación de un programa de bienestar laboral puede constituirse en una estrategia organizacional orientada a fortalecer la motivación y reducir la rotación del personal en el área operativa.

## 2.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA A INTERVENIR

### 2.1.1. Misión

En SaleStrategy, su misión es ser un socio dedicado en el crecimiento. “Creemos que el verdadero éxito surge de una colaboración impulsada por las personas y de estrategias diseñadas a la medida. Nuestro equipo de expertos está comprometido a trabajar contigo en cada paso del camino, facilitando tu proceso y marcando una diferencia real en el logro de un crecimiento empresarial distintivo y sostenible. Tu visión se convierte en nuestro compromiso compartido. Así que, ya sea que estés comenzando o buscando escalar, el equipo humano de SaleStrategy está contigo.” (Sale Strategy, 2026)

### 2.1.2. Visión

“Imagina un mundo donde cada empresa supera los desafíos de ventas y operaciones con soluciones innovadoras y hechas a la medida. Ese es el futuro que visualizamos en SaleStrategy. Nuestra visión es ser tu guía dedicado, fomentando una colaboración basada en la confianza y brindándote estrategias de vanguardia para liberar todo tu potencial. Nuestro objetivo no es solo ayudarte a mantener el ritmo, sino a marcarlo, asegurando que tu

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la rotación del personal en una empresa BPO logística.  
empresa lidere el camino hacia un crecimiento sostenible en tu industria”. (Sale Strategy, 2026)

### 2.1.3. Mapa de procesos

#### Imagen 1

Mapa de procesos SaleStrategy



### 2.1.4. Descripción del proceso a intervenir

El proceso a intervenir corresponde al componente operativo del modelo de generación de leads B2B de la organización, específicamente en las fases de Ejecución y Conversión, donde se materializa la estrategia comercial diseñada en etapas previas del mapa de procesos.

La empresa opera bajo un modelo estructurado orientado a la generación de demanda empresarial (Business to Business), el cual transforma necesidades comerciales iniciales en resultados económicos medibles. Dicho modelo está compuesto por tres grandes dimensiones: Input, Proceso estratégico-operativo y Output, integradas mediante un enfoque sistémico con retroalimentación continua.

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la rotación del personal en una empresa BPO logística.  
Dentro de este sistema, el proceso operativo constituye el eje de ejecución, ya que es el encargado de implementar las estrategias diseñadas en las fases de definición, segmentación y diseño comunicacional.

El proceso intervenido se encuentra principalmente en la etapa de Ejecución y Marketing, que comprende:

- Implementación de secuencias de contacto previamente diseñadas.
- Gestión de comunicación multicanal (correo electrónico, LinkedIn y llamadas en frío).
- Seguimiento estratégico a prospectos.
- Registro, actualización y control de información en plataformas CRM.
- Cumplimiento de métricas operativas y comerciales.

Posteriormente, el proceso se articula con la fase de Conversión, cuyo propósito es transformar prospectos en oportunidades comerciales calificadas mediante el agendamiento de reuniones estratégicas.

Así mismo podemos afirmar que el proceso operativo presenta las siguientes características:

- Orientación a resultados y cumplimiento de indicadores de desempeño.
- Uso intensivo de herramientas tecnológicas (CRM, plataformas de automatización, herramientas de comunicación digital).
- Trabajo coordinado entre áreas estratégicas y operativas.
- Interacción constante con clientes y prospectos internacionales.
- Requerimiento de habilidades comunicativas avanzadas, negociación y manejo de objeciones.
- Dinamismo y simultaneidad en la gestión de múltiples cuentas o campañas.

Se trata de un proceso continuo y dinámico, en el que la calidad de la ejecución influye directamente en la eficiencia del embudo comercial y en el logro de los objetivos organizacionales.



Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la rotación del personal en una empresa BPO logística.  
Desde una perspectiva organizacional, el proceso operativo no funciona de manera aislada, sino que se encuentra articulado con:

- La fase de definición estratégica (ICP y buyer persona).
- La fase de análisis y depuración de datos.
- El diseño de secuencias y mensajes.
- El sistema de retroalimentación y mejora continua.

La información generada durante la ejecución alimenta el ciclo de optimización, permitiendo ajustes en segmentación, comunicación y estrategias comerciales. En este sentido, el proceso a intervenir forma parte de un sistema iterativo que combina estrategia, tecnología y talento humano.

La naturaleza del proceso intervenido puede clasificarse como:

- Estratégico-operativo, por su impacto directo en los resultados comerciales.
- Intensivo en capital humano, dado que depende de competencias comunicativas, experiencia y habilidades interpersonales.
- Apoyado en transformación digital, debido al uso de herramientas tecnológicas que permiten escalabilidad y medición de desempeño.
- Orientado a mejora continua, al integrarse con el sistema de retroalimentación organizacional.

En síntesis, el proceso a intervenir corresponde al componente operativo del modelo de generación de leads B2B, encargado de ejecutar las estrategias comerciales multicanal y convertir prospectos en oportunidades reales, constituyendo un elemento clave dentro del sistema organizacional.

#### **2.1.5. Descripción del problema que presenta el proceso**

El proceso operativo de generación de leads B2B, específicamente en las fases de ejecución y conversión, presenta una problemática asociada a la estabilidad y permanencia del talento

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la rotación del personal en una empresa BPO logística.  
humano. Aunque el modelo estratégico de la organización se encuentra estructurado y soportado en herramientas tecnológicas, se evidencia una situación que compromete la sostenibilidad del proceso desde el componente humano.

Con el propósito de identificar los factores asociados a esta situación, se diseñó y aplicó una encuesta estructurada a 28 colaboradores del área operativa. El instrumento incluyó preguntas tipo Likert de cinco puntos (Totalmente en desacuerdo a Totalmente de acuerdo), preguntas dicotómicas (Sí/No) y preguntas abiertas orientadas a profundizar en las causas de intención de renuncia y percepción organizacional.

Los resultados obtenidos permiten identificar tendencias significativas en relación con compromiso, beneficios, crecimiento profesional e intención de permanencia.

Muestra:

- Total participantes: 28 colaboradores
- Tipo de estudio: Descriptivo con enfoque mixto (cuantitativo + cualitativo)
- Instrumento: Encuesta estructurada con escala Likert y preguntas abiertas

**RESULTADOS CUANTITATIVOS CONSOLIDADOS**

**Fortalezas Organizacionales**

**Tabla 1**

*Intención de renuncia en los últimos seis meses*

| <i><b>Variable</b></i>        | <i><b>Percepción positiva</b></i> |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| Ambiente laboral positivo     | 82,1%                             |
| Comunicación con jefe directo | 78,6%                             |

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la rotación del personal en una empresa BPO logística.

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| Equilibrio vida-trabajo    | 89,3% |
| Espacios físicos adecuados | 85,7% |
| Orgullo organizacional     | 46,4% |

**Nota.** Elaboración propia con base en encuesta aplicada a colaboradores del área operativa (2026).

Los resultados evidencian que el clima organizacional inmediato es favorable. La mayoría de los colaboradores percibe un ambiente laboral armónico, con relaciones interpersonales funcionales y una adecuada interacción con el jefe directo. Asimismo, el equilibrio entre vida personal y laboral es uno de los indicadores mejor valorados (89,3%), lo que constituye un activo organizacional relevante.

No obstante, el indicador de orgullo organizacional (46,4%) muestra una percepción moderada, lo que podría estar asociado a factores estructurales como compensación y oportunidades de crecimiento.

**Debilidades Críticas**

**Tabla 2**

*Principales Debilidades Críticas*

| Variable                        | Percepción negativa    |
|---------------------------------|------------------------|
| Estrategias de pertenencia      | 60,8%                  |
| Beneficios adicionales          | 57,2%                  |
| Crecimiento profesional         | 57,1%                  |
| Motivación diaria baja/moderada | Alta presencia neutral |

| Variable              | Percepción negativa |
|-----------------------|---------------------|
| Intención de renuncia | 64,3%               |

**Nota.** Elaboración propia con base en encuesta aplicada a colaboradores del área operativa (2026).

Las principales debilidades se concentran en dimensiones estratégicas del talento humano. Más de la mitad de los colaboradores percibe insuficientes las estrategias de pertenencia, beneficios adicionales y oportunidades de crecimiento.

La alta presencia de respuestas neutrales en motivación diaria sugiere ausencia de estímulos diferenciadores, lo cual puede interpretarse como un estado de motivación moderada pero vulnerable.

El dato más crítico corresponde a la intención de renuncia: el 64,3% de los encuestados ha considerado retirarse en los últimos seis meses, lo cual constituye un indicador de riesgo organizacional significativo.

### Índice de rotación

Aunque la rotación real registrada por la organización es del 20%, el 64,3% de intención de renuncia evidencia un riesgo latente de incremento si no se implementan acciones correctivas.

Sin embargo, los datos también revelan un elemento estratégico clave:

- 78,6% permanecería si se fortalece el bienestar integral.
- 67,8% considera que un programa estructurado mejoraría su motivación.

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la rotación del personal en una empresa BPO logística.  
**Hallazgo clave:** La rotación es alta en intención, pero potencialmente reversible mediante intervención estratégica.

## **RESULTADOS CUALITATIVOS (ANÁLISIS TEMÁTICO)**

El análisis de las respuestas abiertas permitió identificar seis categorías estructurales que explican la intención de renuncia y las oportunidades de mejora organizacional.

### **1. Compensación económica (categoría dominante)**

Se evidencia percepción de salario no competitivo frente al mercado, ausencia de ajustes anuales proporcionales, inexistencia de comisiones estructuradas y falta de bonos por desempeño.

La comparación constante con ofertas externas refuerza la vulnerabilidad frente al mercado laboral.

### **2. Plan de carrera y crecimiento**

Los colaboradores manifiestan ausencia de estructura clara de ascensos, limitadas oportunidades de desarrollo y necesidad de formalizar procesos de capacitación.

Se menciona reiteradamente la creación de un área de training o Sales Coach, lo que evidencia demanda de profesionalización del aprendizaje interno.

### **3. Bienestar laboral**

Se identifica la ausencia o reducción de:

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la rotación del personal en una empresa BPO logística.

- Pausas activas
- Actividades de integración
- Celebraciones institucionales
- Convenios y beneficios extralegales

Estos elementos son percibidos como factores que fortalecen el sentido de pertenencia y la motivación colectiva.

#### **4. Flexibilidad laboral**

Se propone modalidad híbrida o remota basada en cumplimiento de metas. La flexibilidad se percibe como beneficio competitivo dentro del sector.

#### **5. Mejora organizacional y procesos**

Se evidencian oportunidades de mejora en:

- Estandarización de SOP
- Reducción del micro-management
- Respuesta oportuna de Recursos Humanos

Estos aspectos influyen en la percepción de profesionalismo y estructura organizacional.

#### **6. Reconocimiento y equidad**

Se solicita implementación de bonificaciones por desempeño, equilibrio en la carga laboral y espacios de escucha activa frente a inconformidades.

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la  
rotación del personal en una empresa BPO logística.  
Este hallazgo confirma que el reconocimiento constituye una variable determinante en la  
motivación diaria.

### **Síntesis Diagnóstica.**

Los resultados evidencian que la organización mantiene un clima laboral favorable en términos interpersonales y de equilibrio vida-trabajo; sin embargo, presenta deficiencias significativas en su gestión estratégica del talento humano, particularmente en compensación económica, desarrollo profesional y políticas de bienestar integral.

La alta intención de renuncia (64,3%) constituye un riesgo organizacional crítico, especialmente al contrastarse con la rotación real del 20%. No obstante, este riesgo resulta potencialmente reversible, considerando que el 78,6% de los colaboradores manifiesta que el fortalecimiento del bienestar integral incrementaría su intención de permanencia en la empresa.

El análisis mixto confirma coherencia entre los datos estadísticos y las percepciones cualitativas: los colaboradores valoran el ambiente interpersonal, pero expresan inconformidad frente a la ausencia de incentivos estructurados, ajustes salariales competitivos y un plan de carrera formalizado.

En consecuencia, el diagnóstico permite concluir que la organización cuenta con una base cultural favorable sobre la cual es posible intervenir estratégicamente. Sin embargo, se requiere el diseño y estructuración de acciones formales orientadas al fortalecimiento del bienestar, la motivación y la retención del talento humano, aspectos que serán abordados en la siguiente fase del proyecto.

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la  
rotación del personal en una empresa BPO logística.



### 3. ESTABLECIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN PARA LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA

#### 3.1. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

##### Objetivo general:

Implementar un programa de bienestar integral que contribuya a mejorar la calidad de vida laboral, fortalecer la motivación y reducir la rotación de los empleados en la empresa.

##### Objetivos específicos:

1. Diagnosticar el estado actual del bienestar integral y la calidad de vida laboral de los empleados del BPO de logística, identificando los principales factores que influyen en la desmotivación y la rotación.
2. Sensibilizar a los empleados sobre la importancia del autocuidado y el bienestar integral como elementos clave para su desempeño laboral y personal.
3. Desarrollar estrategias de bienestar enfocadas en las dimensiones física, emocional, social y laboral, acordes a las necesidades identificadas.
4. Promover un ambiente laboral positivo que fortalezca el sentido de pertenencia, el compromiso y la motivación de los empleados.

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la rotación del personal en una empresa BPO logística.

5. Evaluar el impacto del programa de bienestar en la percepción de calidad de vida laboral, motivación y rotación del personal.

### 3.2. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN

Teniendo en cuenta el problema planteado y la información recaudada durante la fase de identificación, la solución propuesta consiste en el diseño e implementación de un Plan Integral de Bienestar y Motivación, orientado estratégicamente a fortalecer la estabilidad laboral, reducir la rotación del personal y mejorar el clima organizacional en el proceso operativo de generación de leads B2B, específicamente en sus fases de ejecución y conversión.

Esta propuesta surge como respuesta directa a los hallazgos obtenidos mediante el estudio descriptivo con enfoque mixto (cuantitativo–cualitativo), desarrollado a través de nuestra encuesta estructurada con escala Likert y preguntas abiertas, cuyos resultados evidenciaron debilidades significativas en dimensiones estratégicas del talento humano. En este contexto, la solución no se orienta a intervenir la compensación económica directa, sino a fortalecer la compensación no financiera, entendida como el conjunto de reconocimientos y condiciones intangibles que influyen en la permanencia del trabajador en la organización, tales como reconocimiento, autoestima, seguridad laboral, calidad de vida en el trabajo, oportunidades de desarrollo, autonomía y sentido de pertenencia.

El desarrollo de un Plan Integral de Bienestar y Motivación se estructurará en cuatro ejes estratégicos que responden directamente a las causas raíz identificadas, el primero de ellos corresponde al sistema estructura de reconocimiento y valorización del desempeño. Se implementará un esquema formal de reconocimiento verbal y personalizado, enfocado en destacar logros individuales y colectivos dentro del proceso de generación de leads B2B.

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.

Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la rotación del personal en una empresa BPO logística.

El fortalecimiento del bienestar y la calidad laboral compone el segundo eje, desde este se propone la implementación de pausas activas estructuradas, la asignación de días libres adicionales bajo criterios de desempeño y la realización de eventos de integración y celebración organizacional. Al intervenir la dimensión de calidad de vida en el trabajo, se reduce el impacto de la monotonía y el estrés operativo, factores que inciden directamente en la intención de renuncia.

El tercer eje se da a partir del fortalecimiento del bienestar y es el desarrollo de estrategias de integración y acompañamiento organizacional. Se desarrollará un esquema de acompañamiento entre colaboradores nuevos y antiguos, con el propósito de facilitar la adaptación al proceso operativo, transmitir la cultura organizacional, generar redes de apoyo internas y reducir la curva de aprendizaje y la inseguridad inicial. Desde este componente se busca fortalecer el sentido de pertenencia y aceptación organizacional, promoviendo una actitud favorable hacia la empresa desde las primeras etapas de vinculación. Al consolidar relaciones interpersonales sólidas, se disminuye el aislamiento laboral, uno de los factores asociados a la deserción temprana.

Como último eje está la consolidación de una cultura de motivación sostenible, desde la solución desarrollada el plan integra mecanismos continuos que buscan generar un entorno laboral emocionalmente positivo, estableciendo coherencia entre desempeño, reconocimiento y oportunidades de desarrollo. La finalidad es transformar la motivación reactiva en motivación estructural, reduciendo la vulnerabilidad evidenciada en las respuestas neutrales de la encuesta. De esta manera, la compensación cumple su objetivo estratégico: premiar el desempeño, conservar competitividad en el mercado laboral y mantener la equidad interna, dentro del marco legal correspondiente.

### 3.3.SECUENCIA DE ACTIVIDADES PARA EJECUCIÓN DE LA SOLUCIÓN

La implementación del Programa Integral de Bienestar y Desarrollo Organizacional se desarrollará mediante una secuencia estructurada de actividades, organizadas en fases progresivas que permitan una ejecución ordenada, medible y sostenible en el tiempo. La secuencia contempla etapas de planificación, socialización, implementación, seguimiento y evaluación, garantizando coherencia con los objetivos estratégicos de la organización.

#### ***Fase 1: Planeación y diseño estructural:***

**Objetivo:** Definir lineamientos, responsables, recursos y cronograma de ejecución.

#### **Actividades:**

1. Presentación formal de la propuesta a la dirección general.
2. Aprobación presupuestal para incentivos, capacitaciones y actividades.
3. Definición del equipo responsable (Recursos Humanos y líderes operativos).
4. Diseño del cronograma anual de actividades.
5. Elaboración de políticas internas del programa (criterios para bonos, Study Day, reconocimientos).
6. Diseño de indicadores de medición (rotación, satisfacción, participación).

Esta fase permitirá establecer bases formales para la implementación organizada del programa.

#### ***Fase 2: Socialización y sensibilización***

**Objetivo:** Comunicar el programa a los colaboradores y generar apropiación.

#### **Actividades:**

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la rotación del personal en una empresa BPO logística.

1. Reunión general de lanzamiento del programa.
2. Envío de boletín informativo explicando objetivos y beneficios.
3. Publicación del calendario anual de actividades.
4. Espacio de preguntas y retroalimentación con el equipo.
5. Firma de acta de compromiso institucional.

La socialización es clave para fortalecer la percepción de transparencia y generar confianza organizacional.

### ***Fase 3: Implementación operativa de los ejes estratégicos***

Esta fase corresponde a la ejecución progresiva de los cuatro ejes del programa.

#### **Eje 1: Flexibilidad y Study Day**

1. Definición de criterios para otorgamiento del día adicional.
2. Creación de formulario interno de solicitud de Study Day.
3. Validación por parte de líder inmediato y Recursos Humanos.
4. Registro y seguimiento mensual del beneficio.

#### **Eje 2: Espacios de esparcimiento y cultura organizacional**

1. Programación mensual de pausas activas.
2. Organización bimensual de talleres de bienestar.
3. Calendarización de fechas conmemorativas.
4. Evaluación de participación y satisfacción por la actividad.

#### **Eje 3: Sistema de reconocimiento y recompensas**

1. Definición de métricas de desempeño.
2. Selección mensual del colaborador destacado.
3. Entrega de reconocimientos verbales y escritos.
4. Asignación de incentivos económicos o giftcards.

- Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la rotación del personal en una empresa BPO logística.
5. Publicación en boletines internos.

#### **Eje 4: Desarrollo profesional**

1. Identificación de necesidades de capacitación.
2. Diseño de plan anual de formación técnica y soft skills.
3. Implementación de programa de mentoring interno.
4. Evaluación semestral de desempeño y potencial de crecimiento.
5. Asignación de nuevos proyectos internos según competencias.

#### ***Fase 4: Seguimiento y evaluación***

**Objetivo:** Medir el impacto del programa y realizar ajustes.

**Actividades:**

1. Aplicación semestral de encuesta de percepción.
2. Comparación del índice de rotación antes y después de la intervención.
3. Análisis de indicadores de satisfacción y motivación.
4. Reuniones de retroalimentación con líderes.
5. Ajuste del programa según resultados obtenidos.

Esta fase responde a un enfoque de mejora continua, asegurando que la intervención se adapte a las necesidades reales del equipo operativo.

La secuencia propuesta permite una implementación estructurada, participativa y medible, evitando intervenciones aisladas o desarticuladas. Asimismo, garantiza alineación con el modelo estratégico de generación de leads B2B, fortaleciendo el componente humano como eje transversal del proceso organizacional.

### 3.4. DESCRIPCIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA SOLUCIÓN

La implementación del Programa Integral de Bienestar y Desarrollo Organizacional requiere la disposición coordinada de recursos humanos, financieros, tecnológicos, físicos y organizacionales. La adecuada asignación de estos recursos garantizará la viabilidad, sostenibilidad y efectividad de la propuesta.

#### **Recursos humanos**

El programa será liderado por el área de Recursos Humanos en coordinación con la dirección general y los líderes operativos.

El compromiso del liderazgo es un recurso estratégico clave, ya que influye directamente en la apropiación del programa por parte de los colaboradores.

#### **Recursos financieros**

La ejecución del programa implica una inversión moderada destinada a incentivos, formación y actividades de bienestar.

#### **Rubros estimados:**

- Bonos o giftcards de reconocimiento mensual.
- Presupuesto para talleres y capacitaciones.
- Recursos para actividades de integración.
- Material de apoyo (impresos, certificados, reconocimientos).

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la rotación del personal en una empresa BPO logística.

- Posible contratación de formadores externos.

Se recomienda definir un presupuesto semestral que permita proyectar la inversión y medir el retorno organizacional en términos de reducción de rotación y mejora del clima laboral.

### **Recursos tecnológicos**

Para garantizar el seguimiento y control del programa se requerirá:

- Plataforma interna de comunicación (correo corporativo o intranet).
- Formularios digitales para solicitudes (Study Day, participación en talleres).
- Herramientas de medición (encuestas digitales).
- Base de datos para seguimiento de indicadores.
- Software básico de análisis (Excel o herramientas de gestión).

La tecnología permitirá sistematizar la información y facilitar la evaluación de resultados.

### **Recursos físicos y logísticos**

Para el desarrollo de las actividades se requerirá:

- Espacios físicos para reuniones y talleres.
- Material audiovisual (proyector, computador).
- Material didáctico para capacitaciones.
- Espacios adecuados para actividades de integración.

En caso de actividades externas, se contempla logística adicional como reservas de espacios o contratación de servicios.



#### 4. DEFINICIÓN DEL ALCANCE DE LA SOLUCIÓN, PARTES INTERESADAS, CRONOGRAMA Y PRESUPUESTOS.

##### 4.1. ALCANCE FINAL DE LA SOLUCIÓN

El alcance de la presente propuesta comprende el diseño e implementación de un Plan Integral de Bienestar y Motivación dirigido específicamente al personal que participa en el proceso operativo en el BPO de logística, con énfasis en las fases de ejecución y conversión. La intervención se centra en el fortalecimiento de la compensación no financiera, a través de estrategias orientadas al reconocimiento, desarrollo personal y profesional, fortalecimiento del clima organizacional y promoción del bienestar integral en sus dimensiones física, emocional, social y laboral. En coherencia con los objetivos específicos planteados previamente: diagnosticar el estado actual del bienestar y la calidad de vida laboral; sensibilizar sobre el autocuidado; desarrollar estrategias de bienestar acordes a las necesidades identificadas; promover un ambiente laboral positivo; y evaluar el impacto del programa, la propuesta busca generar mejoras medibles en la motivación, el sentido de pertenencia y la estabilidad del talento humano.

Como límites, la solución no contempla modificaciones en la estructura salarial, incentivos económicos directos ni transformaciones estructurales del modelo estratégico o tecnológico de la organización, enfocándose exclusivamente en el componente humano y organizacional del proceso. Inicialmente el tiempo es un recurso que puede impactar en la operación y se requerirá una estructura adecuada que brinde orden frente al cumplimiento de las metas de la operación y a su vez que ello no interfiera en el correcto desarrollo y aplicación de los diferentes puntos dentro del programa de bienestar. Los resultados esperados incluyen la

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la rotación del personal en una empresa BPO logística.  
disminución de la rotación del personal, el incremento en los niveles de satisfacción y compromiso laboral, la mejora en la percepción de calidad de vida en el trabajo y el fortalecimiento de la sostenibilidad operativa del proceso de generación de leads B2B a mediano plazo.

#### 4.2. IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABLES DE LAS ACTIVIDADES PARA EJECUCIÓN

La implementación del Plan Integral de Bienestar y Motivación requiere una asignación clara de responsabilidades que garantice coherencia estratégica, coordinación interáreas y cumplimiento efectivo de los objetivos propuestos. Definir responsables específicos para cada nivel organizacional permite evitar ambigüedades funcionales, fortalecer la rendición de cuentas y asegurar la sostenibilidad de la intervención en el tiempo.

La distribución de responsabilidades se establece considerando la estructura organizacional y el impacto del programa sobre el proceso operativo de generación de leads B2B, particularmente en sus fases de ejecución y conversión.

##### **Dirección General**

La Dirección General asume la responsabilidad estratégica del programa, siendo la instancia encargada de aprobar formalmente su implementación y garantizar su alineación con los objetivos organizacionales. Dentro de sus funciones se encuentran la autorización del presupuesto destinado a incentivos, capacitaciones y actividades de bienestar, la validación de políticas internas relacionadas con reconocimiento y desarrollo, así como el seguimiento de indicadores estratégicos como el índice de rotación y la estabilidad laboral.

Su participación resulta fundamental para consolidar el programa como una política organizacional formal y no como una intervención aislada.

### **Área de Recursos Humanos**

El área de Recursos Humanos es responsable de la coordinación técnica y ejecución operativa del programa. Entre sus funciones se encuentran el diseño del cronograma anual de actividades, la elaboración de lineamientos y criterios para la asignación de beneficios, la implementación del sistema de reconocimiento, la coordinación de actividades de bienestar, el diseño del plan de formación y mentoring, y la aplicación de instrumentos de evaluación y seguimiento.

Adicionalmente, esta área debe sistematizar los resultados obtenidos y presentar informes periódicos a la Dirección General, garantizando un enfoque de mejora continua. Desde la perspectiva de la Gerencia de Talento Humano, su rol es estratégico, ya que articula el bienestar organizacional con la sostenibilidad del proceso operativo.

### **Líderes Operativos o Supervisores**

Los líderes operativos desempeñan un papel clave en la implementación directa del programa, debido a su interacción constante con el equipo de trabajo. Son responsables de validar el cumplimiento de criterios para la asignación de beneficios, identificar necesidades de capacitación, realizar seguimiento al desempeño individual y promover la participación activa en las actividades del programa.

Asimismo, actúan como canal de retroalimentación entre los colaboradores y el área de Recursos Humanos, contribuyendo al fortalecimiento del compromiso y el sentido de pertenencia.

### **Área Administrativa y Financiera**

El área administrativa y financiera es responsable de gestionar el presupuesto aprobado para la ejecución del programa. Sus funciones incluyen la autorización de desembolsos, el registro contable de incentivos y actividades, así como el apoyo en la contratación de proveedores externos cuando sea necesario.

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la rotación del personal en una empresa BPO logística.  
Su participación garantiza la sostenibilidad financiera y la trazabilidad de la inversión realizada.

### **Colaboradores del proceso operativo**

Los colaboradores participan activamente en la ejecución del programa y son corresponsables de su efectividad. Entre sus responsabilidades se encuentran el cumplimiento de los lineamientos establecidos para acceder a beneficios, la participación en actividades de bienestar y formación, y la entrega de retroalimentación honesta en los instrumentos de evaluación.

La corresponsabilidad del colaborador constituye un elemento esencial en la construcción de una cultura organizacional orientada al bienestar y la permanencia.

La asignación de responsabilidades establecida permite una ejecución organizada y coherente del programa, asegurando liderazgo estratégico por parte de la Dirección General, coordinación técnica desde Recursos Humanos, aplicación operativa a través de los líderes y participación activa de los colaboradores. Esta estructura favorece la gobernanza interna del proyecto y fortalece su impacto en la reducción de la intención de rotación identificada en el diagnóstico.

### **4.3. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN**

La implementación del Plan Integral de Bienestar y Motivación se desarrollará durante un período inicial de seis meses, tiempo considerado pertinente para ejecutar las actividades programadas, realizar seguimiento a los indicadores definidos y evaluar el impacto preliminar en la motivación y la intención de permanencia del talento humano.

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la rotación del personal en una empresa BPO logística.  
El cronograma se organiza en cuatro fases secuenciales e interrelacionadas: planeación, socialización, implementación y evaluación, garantizando una ejecución progresiva y estructurada.

### **Fase 1. Planeación y diseño estructural (Mes 1)**

Durante el primer mes se desarrollarán las actividades preparatorias necesarias para la implementación formal del programa. Esta fase incluye la presentación del plan a la Dirección General, la aprobación presupuestal, la definición del equipo responsable, el diseño del cronograma anual detallado, la elaboración de políticas internas (criterios de reconocimiento, lineamientos del Study Day y programa de mentoring) y la definición de indicadores de medición.

Esta etapa constituye la base estructural del programa y permite garantizar orden y viabilidad operativa antes de su lanzamiento.

### **Fase 2. Socialización y sensibilización (Mes 2)**

En el segundo mes se realizará la presentación oficial del programa a los colaboradores del proceso operativo. Las actividades incluyen reunión general de lanzamiento, envío de boletines informativos, publicación del calendario de actividades y apertura de espacios de retroalimentación.

El propósito de esta fase es generar apropiación, fortalecer la percepción de transparencia organizacional y promover el compromiso del equipo con la iniciativa.

### **Fase 3. Implementación operativa de los ejes estratégicos (Meses 3, 4 y 5)**

Durante los meses tercero, cuarto y quinto se desarrollará la ejecución progresiva de los cuatro ejes estratégicos del programa:

1. Flexibilidad y Study Day: aplicación de criterios de asignación y seguimiento mensual.
2. Espacios de bienestar e integración: programación mensual de pausas activas, talleres bimensuales y actividades conmemorativas.

- Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la rotación del personal en una empresa BPO logística.
3. Sistema de reconocimiento y recompensas: selección mensual de colaborador destacado y entrega de reconocimientos.
  4. Desarrollo profesional: implementación del plan de formación, mentoring interno y acompañamiento técnico.

Esta fase corresponde al núcleo del programa y busca intervenir directamente las dimensiones identificadas como críticas en el diagnóstico: reconocimiento, crecimiento profesional, bienestar y sentido de pertenencia.

#### **Fase 4. Seguimiento y evaluación (Mes 6)**

En el sexto mes se realizará la evaluación preliminar del impacto del programa mediante la aplicación de una encuesta de percepción, análisis comparativo del índice de rotación y revisión de indicadores de participación y motivación.

Los resultados obtenidos permitirán determinar ajustes necesarios y establecer la continuidad del programa bajo un enfoque de mejora continua.

**Tabla 3**

*Cronograma de ejecución del Plan Integral de Bienestar y Motivación*

| Fase                            | Actividades principales                                                | Mes 1 | Mes 2 | Mes 3 | Mes 4 | Mes 5 | Mes 6 |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Planeación y diseño             | Diseño estructural, aprobación presupuestal, definición de indicadores | X     |       |       |       |       |       |
| Socialización y sensibilización | Lanzamiento del programa y comunicación interna                        |       | X     |       |       |       |       |

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la  
rotación del personal en una empresa BPO logística.

| Fase                     | Actividades principales                              | Mes 1 | Mes 2 | Mes 3 | Mes 4 | Mes 5 | Mes 6 |
|--------------------------|------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Implementación           | Ejecución de los cuatro ejes estratégicos            |       |       | X     | X     | X     |       |
| Seguimiento y evaluación | Encuesta de medición, análisis de rotación y ajustes |       |       |       |       |       | X     |

#### 4.4. PRESUPUESTO

El presupuesto estimado para la ejecución del Plan Integral de Bienestar y Motivación fue estructurado bajo criterios de racionalidad financiera, impacto organizacional y sostenibilidad operativa. Se priorizaron estrategias de bienestar de bajo costo y alto impacto, acordes con la dinámica de una empresa BPO del sector logístico, donde la optimización de recursos constituye un factor clave para la competitividad.

La estimación corresponde a un período inicial de seis (6) meses y contempla acciones orientadas al fortalecimiento del clima organizacional, reconocimiento laboral, desarrollo personal y bienestar emocional. Para su cálculo, se tomó como referencia una población aproximada de 30 colaboradores, proyectando costos moderados por actividad y evitando inversiones estructurales que comprometan la estabilidad presupuestal de la organización.

La inversión propuesta se concibe como una estrategia preventiva frente al riesgo de rotación identificado en el diagnóstico organizacional, considerando que el costo de

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la rotación del personal en una empresa BPO logística.  
reemplazo de un colaborador puede superar ampliamente la inversión mensual proyectada en este plan.

**Tabla 4.**

*Presupuesto estimado del Plan Integral de Bienestar y Motivación (Semestral)*

| <b>Rubro</b>                                                         | <b>Valor estimado (COP)</b> |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Jornadas de integración (2 actividades)                              | \$1.200.000                 |
| Programa de reconocimientos e incentivos                             | \$1.000.000                 |
| Talleres de capacitación y desarrollo personal                       | \$1.500.000                 |
| Actividades de bienestar emocional (charlas o apoyo externo puntual) | \$800.000                   |
| Materiales, logística y comunicaciones internas                      | \$500.000                   |
| <b>Total estimado semestral</b>                                      | <b>\$5.000.000</b>          |

La inversión semestral estimada en \$5.000.000 equivale aproximadamente a \$833.000 mensuales, cifra que resulta financieramente razonable frente a los costos asociados a la rotación de personal. Diversos análisis en gestión del talento humano señalan que el reemplazo de un colaborador puede implicar costos significativamente superiores, considerando procesos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación y curva de aprendizaje (Chiavenato, 2017; Dessler, 2015).

En este sentido, el presupuesto proyectado no debe interpretarse como un gasto operativo adicional, sino como una inversión preventiva orientada a fortalecer la estabilidad laboral, mejorar el compromiso organizacional y reducir la rotación. Su monto resulta coherente y viable para una empresa mediana del sector BPO logístico, alineándose con una visión estratégica de sostenibilidad organizacional.



Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la  
rotación del personal en una empresa BPO logística.

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar-Hernández, P. A., Valdo Acosta-Tzin, J., Raudales-García, E. V., Andino-González, P., & Sarmiento-Mata, R. E. (2023). Factores de influencia en la calidad de vida laboral según la teoría del comportamiento organizacional: análisis bibliométrico. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 25(3), 638–656.

<https://www.redalyc.org/journal/993/99376074006/99376074006.pdf>

Alles, M. A. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos* (3.ª ed.). Granica.

[https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9789506418588\\_A39119513/preview-9789506418588\\_A39119513.pdf](https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9789506418588_A39119513/preview-9789506418588_A39119513.pdf)

Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano* (5.ª ed.). McGraw-Hill.

[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administración%20de%20Recursos%20Humanos.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administración%20de%20Recursos%20Humanos.pdf)

Montoya Agudelo, C., Boyero Saavedra, M. A., & Guzmán Monsalve, V. T. (2016). La gestión humana: un socio estratégico organizacional. *Visión de Futuro*, 20(1).

[https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082016000100005&lng=es&tlng=es](https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082016000100005&lng=es&tlng=es)

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *El empleo sostenible y la productividad laboral en América Latina*. <https://www.ilo.org>

Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS*. <https://iris.who.int/items/b916a11f-b2d0-4ed3-bc8c-0856d2795413>

Leidy Paola Bermudez, Angie Melisa Duque, María Alejandra Sánchez.  
Estrategias de bienestar y motivación para promover la estabilidad laboral y reducir la  
rotación del personal en una empresa BPO logística.  
Reig-Botella, A., & Rico Pantín, N. (2019). Organizaciones saludables y sostenibilidad:  
aportaciones desde la formación de la psicología organizacional positiva. *Revista de  
Investigación del Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales*, (15), 21–44.  
<https://www.redalyc.org/journal/5819/581961489006/581961489006.pdf>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17.ª ed.). Pearson  
Educación. <https://studylib.net/doc/26289621/comportamiento-organizacional-edicion-17>

Sale Strategy. (2026). *Misión, visión y valores*.  
<https://salestrategy.io/about-us-salestrategy-bpo-solutions/>