

Diseño de un Programa de Bienestar Laboral para los Colaboradores de Servimos S.A.S.

Trabajo fin de estudio presentado por:	Angélica María Camaro Velásquez Evelyn Verano Bustos Flor Keidy Chaverra Ortiz
Especialización:	Gerencia de Talento Humano
Director/a:	Lira Isis Valencia Quecano
Fecha:	Febrero de 2026

Índice de contenidos

Resumen	4
Abstract	4
1. Introducción	6
1.1. Objetivo General	6
1.2. Objetivos Específicos.....	6
1.3. Metodología.....	7
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	10
2.1.1. Misión	10
2.1.2. Visión	10
2.1.3. Mapa de procesos	10
2.1.4. Descripción del proceso a intervenir	10
2.1.5. Descripción del problema que presenta el proceso	11
3. Establecimiento de planes de acción para la solución del problema	18
3.1. Establecimiento de objetivos	18
3.2. Descripción de la solución.....	18
3.3. Secuencia de actividades para ejecución de la solución	19
3.4. Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución.....	21
4. Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos.	22
4.1. Alcance final de la solución	22
4.2. Identificación de responsables de las actividades para ejecución.....	23
4.3. Cronograma de ejecución	23

4.4.	Presupuesto	26
5.	Referencias bibliográficas	28

RESUMEN

El presente proyecto de aplicación tuvo como propósito el diseño de un Programa de Bienestar Laboral para los colaboradores de la empresa Servimos S.A.S., en respuesta a la inexistencia de un componente formal de bienestar dentro del proceso de Gestión del Talento Humano de dicha compañía. A partir de un enfoque metodológico de investigación–acción, se realizó un diagnóstico organizacional mediante la aplicación de una encuesta a ochenta y ocho (88) colaboradores, identificando fortalezas en el clima laboral y relaciones interpersonales, sin embargo, también se evidenció oportunidades de mejora en dimensiones como reconocimiento, comunicación interna, percepción de interés por el bienestar del personal y canales de escucha activa.

Con base en el análisis de los hallazgos, se formuló un plan de acción estructurado, orientado a establecer lineamientos formales de bienestar laboral, fortalecer la comunicación organizacional, implementar estrategias de reconocimiento no monetario y promover el equilibrio entre la vida laboral y la personal. La propuesta se caracteriza por ser de bajo costo, sostenible y alineada con los objetivos estratégicos de la organización, priorizando el aprovechamiento de recursos internos y la corresponsabilidad de líderes y colaboradores. El proyecto no contempla la implementación directa del programa, sino su diseño estructurado, definiendo alcance, responsables, cronograma, indicadores SMART y presupuesto estimado, dejando una base sólida para su futura ejecución y mejora continua.

Palabras clave: Bienestar laboral, gestión del talento humano, clima organizacional, comunicación interna, reconocimiento no monetario, equilibrio vida–trabajo, motivación laboral, sostenibilidad organizacional.

ABSTRACT

This applied project aimed to design a Workplace Wellness Program for the employees of Servimos S.A.S., in response to the absence of a formal wellness component within the company's Human Talent Management process. Using an action-research methodological

approach, an organizational diagnosis was conducted through the administration of a survey to eighty-eight (88) employees. The findings revealed strengths in organizational climate and interpersonal relationships; however, they also identified areas for improvement in dimensions such as employee recognition, internal communication, perceived organizational concern for employee well-being, and active listening mechanisms.

Based on the analysis of these findings, a structured action plan was developed to establish formal workplace wellness guidelines, strengthen organizational communication, implement non-monetary recognition strategies, and promote work–life balance. The proposal is characterized as low-cost, sustainable, and strategically aligned with the organization's objectives, prioritizing the effective use of internal resources and shared responsibility between leaders and employees. Although the project does not include direct program implementation, it provides a comprehensive design framework defining scope, responsibilities, timeline, SMART indicators, and estimated budget, thereby laying a solid foundation for future execution and continuous organizational improvement.

Keywords: Workplace wellness, human talent management, organizational climate, internal communication, non-monetary recognition, work–life balance, employee motivation, organizational sustainability.

1. INTRODUCCIÓN

Este proyecto de aplicación en investigación-acción se centró en la identificación y resolución de la ausencia de bienestar laboral en la empresa Servimos S.A.S., factor clave para promover la motivación, el compromiso y la calidad de vida de los colaboradores, permitiendo integrar teoría y práctica en un entorno 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 en la organización. La estructura del proyecto incluyó una revisión exhaustiva del contexto organizacional y la implementación de una solución factible que responde a las necesidades de la organización y optimiza su desempeño.

1.1. OBJETIVO GENERAL

El objetivo principal del proyecto fue desarrollar una solución operativa a la ausencia de un programa de bienestar laboral para los colaboradores de la empresa temporal Servimos S.A.S. La intervención se orientó no solo a corregir el problema identificado, sino también a proporcionar una propuesta sostenible que pudiera integrarse a la estructura de la organización, elevando los niveles de eficiencia y alcanzando los estándares de desempeño requeridos en el proceso intervenido.

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 afectaban 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.

Se aplicó el método de encuestas diagnósticas de bienestar laboral, dirigido a los colaboradores de Servimos S.A.S., diseñado para identificar su percepción frente a dimensiones clave del bienestar, tales como ambiente laboral, carga de trabajo, equilibrio entre la vida personal y laboral, relaciones interpersonales, comunicación interna y reconocimiento.

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 maximizara 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

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

Servimos S.A.S. es una empresa dedicada a la prestación de servicios de selección de personal para otras organizaciones, cuya operación depende en gran medida del desempeño de sus colaboradores, especialmente de quienes participan directamente en los procesos de reclutamiento, evaluación y acompañamiento a clientes. La problemática se identifica en el proceso de Gestión del Talento Humano, específicamente en el componente de bienestar laboral, el cual no se encuentra formalmente estructurado ni integrado a los procesos internos de la organización. Actualmente, la empresa no cuenta con un área responsable ni con lineamientos definidos que orienten acciones sistemáticas de bienestar dirigidas a sus colaboradores.

El problema específico se centra en la ausencia de un programa de bienestar laboral dentro del proceso de Gestión del Talento Humano, lo cual limita la identificación y atención de las necesidades psicosociales, emocionales y motivacionales del personal. Entre las causas raíz se destacan la priorización de los procesos operativos y de atención al cliente sobre el cuidado del colaborador, la falta de políticas internas orientadas al bienestar y la inexistencia de herramientas formales para diagnosticar el estado de satisfacción y calidad de vida laboral. Como evidencia diagnóstica, los resultados de encuestas internas de bienestar laboral muestran percepciones recurrentes de sobrecarga laboral, escasos espacios de reconocimiento y debilidades en la comunicación interna, lo que refleja la necesidad de intervenir de manera estructurada este proceso.

Los efectos de esta situación se evidencian en el desempeño del proceso de selección de personal, ya que la desmotivación y el desgaste laboral pueden afectar la productividad, la calidad del servicio prestado y la continuidad del talento humano clave. Asimismo, la ausencia de un enfoque de bienestar impacta negativamente los objetivos organizacionales relacionados con la sostenibilidad, la retención del personal y la coherencia entre el servicio que la empresa ofrece a sus clientes y las prácticas internas que aplica a sus propios colaboradores. En este sentido, el diseño de una propuesta de programa de bienestar laboral se convierte en una intervención pertinente y estratégica para fortalecer el proceso de

Gestión del Talento Humano y contribuir al logro de los objetivos organizacionales de Servimos S.A.S.

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA A INTERVENIR

2.1.1. Misión

Nuestra misión es suministrar el personal a las empresas detectando y atendiendo sus necesidades, gestionando y seleccionando el recurso humano óptimo y competente para el desempeño de las actividades requeridas por nuestros colaboradores. (Servimos S.A.S., 2026)

2.1.2. Visión

Nos convertiremos en una organización que suministra y gestiona personal mediante el uso de una plataforma totalmente sistematizada digitalmente con un manejo y gestión de procesos de manera totalmente entendible para nuestros socios y colaboradores. (Servimos S.A.S., 2026)

2.1.3. Mapa de procesos

Actualmente la empresa Servimos S.A.S. no cuenta con un mapa de procesos en su área de Talento Humano y específicamente no existe un programa de bienestar laboral, lo que ha generado una desarticulación y falta de claridad frente a las acciones orientadas a su cuidado y desarrollo integral.

2.1.4. Descripción del proceso a intervenir

El proceso a intervenir en Servimos S.A.S. corresponde a la Gestión del Talento Humano, específicamente en su componente de bienestar laboral, el cual actualmente no se encuentra formalmente definido ni integrado a la estructura organizacional. Este proceso debería encargarse de planificar, diseñar y coordinar acciones orientadas al cuidado integral de los colaboradores, promoviendo condiciones laborales adecuadas, equilibrio entre la vida personal y laboral, fortalecimiento del clima organizacional y prevención de riesgos psicosociales. Sin embargo, en la empresa dichas funciones no se desarrollan de manera sistemática, ya que no existen lineamientos, políticas ni responsables asignados que garanticen la gestión del bienestar como parte del ciclo de vida del colaborador.

La ausencia de un proceso estructurado de bienestar laboral genera vacíos en la identificación de necesidades del personal y en la articulación de acciones que contribuyan a su motivación y compromiso. Como resultado, el proceso de Gestión del Talento Humano se enfoca principalmente en actividades operativas como la selección, perfilamiento, vinculación y administración del personal, dejando de lado el componente estratégico del bienestar. La intervención propuesta se orienta, por tanto, al diseño de un proceso de bienestar laboral que se integre de manera transversal a la gestión del talento humano, estableciendo objetivos, responsables, actividades y mecanismos de seguimiento, con el fin de fortalecer el desempeño de los procesos en Servimos S.A.S.

2.1.5. Descripción del problema que presenta el proceso

El proceso de Gestión del Talento Humano en Servimos S.A.S. presenta como problema principal la inexistencia de un componente formal y estructurado de bienestar laboral, lo cual limita la gestión integral de los colaboradores y reduce el alcance estratégico del proceso. Esta situación se manifiesta en la ausencia de políticas, lineamientos y herramientas que permitan identificar de manera sistemática las necesidades de bienestar del personal, así como en la falta de acciones orientadas a la prevención del desgaste laboral y al fortalecimiento del clima organizacional. Como consecuencia, el proceso se concentra principalmente en actividades operativas, dejando de lado aspectos clave relacionados con la motivación, el compromiso y la calidad de vida laboral, lo que impacta negativamente el desempeño del talento humano y la sostenibilidad organizacional.

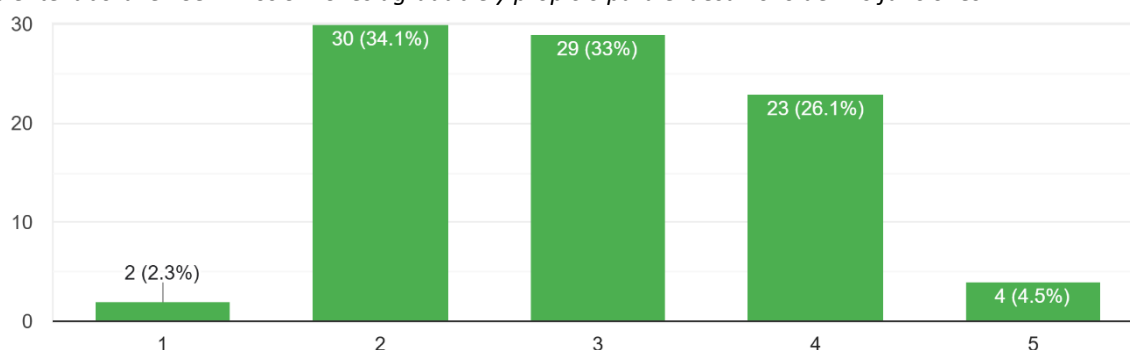
Con base en los resultados de la encuesta aplicada a los 88 colaboradores de Servimos S.A.S., se pueden identificar hallazgos clave muy relevantes. En términos generales, los resultados muestran una percepción favorable del ambiente laboral, las relaciones interpersonales y la carga de trabajo, como se puede observar en las Figuras 1, 2, 3, 4, 7 y 8, lo que indica que los colaboradores valoran positivamente el clima entre compañeros, el trato recibido y la organización de sus funciones. Estas dimensiones se constituyen en fortalezas organizacionales, ya que reflejan una base sólida de convivencia, respeto y colaboración para lo cual solo se requiere acciones de refuerzo y reconocimiento para mantenerse.

No obstante, los resultados de la encuesta también evidencian oportunidades de mejora claras en dimensiones directamente relacionadas con el bienestar emocional y la experiencia del colaborador, especialmente en la percepción de interés de la empresa por el bienestar

personal y familiar, la existencia de canales para expresar inquietudes, la comunicación interna, el reconocimiento y el sentido de valoración como colaboradores. Estas dimensiones presentan las valoraciones relativas más bajas dentro del diagnóstico, lo que sugiere que los colaboradores no siempre perciben acciones visibles de cuidado, escucha y reconocimiento por parte de la empresa.

Figura 1

El ambiente laboral en Servimos S.A.S. es agradable y propicio para el desarrollo de mis funciones

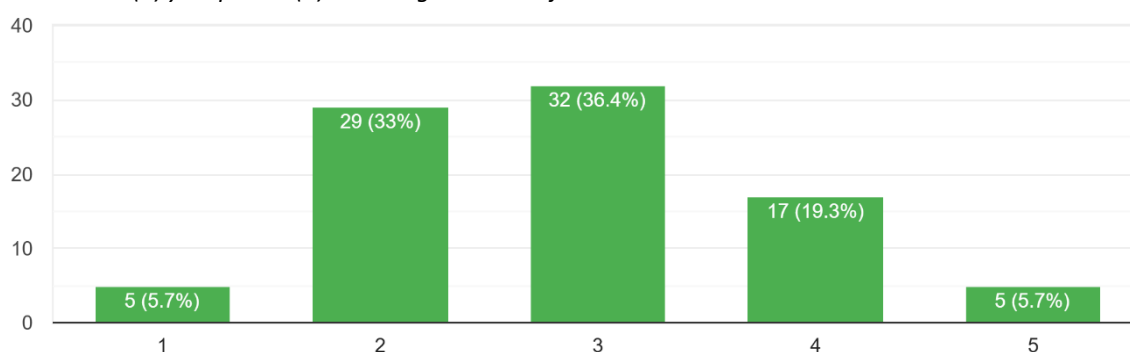


Nota. Grafica corresponde a la pregunta N°1 de la encuesta aplicada a los 88 colaboradores de Servimos S.A.S.

Los resultados indican una percepción mayoritariamente positiva frente al ambiente laboral, lo que evidencia un clima organizacional favorable que facilita el desarrollo de las funciones. Este resultado representa una fortaleza para la empresa y sugiere que el programa de bienestar puede enfocarse en mantener y reforzar este ambiente mediante acciones de integración, reconocimiento y comunicación, sin requerir inversiones económicas significativas.

Figura 2

Me siento cómodo(a) y respetado(a) en mi lugar de trabajo

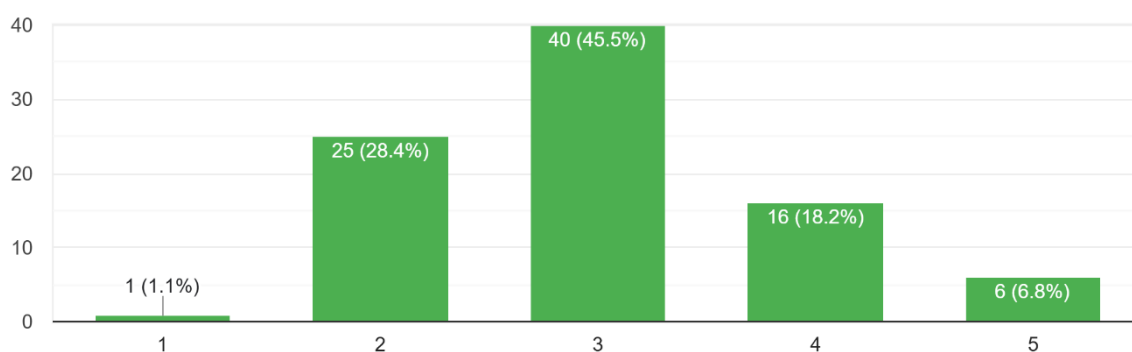


Nota. Grafica corresponde a la pregunta N°2 de la encuesta aplicada a los 88 colaboradores de Servimos S.A.S.

La mayoría de los colaboradores manifiesta sentirse cómodo y respetado en su entorno laboral, lo que refleja relaciones laborales sanas y una cultura organizacional basada en el respeto. Este aspecto es clave para el bienestar emocional y puede fortalecerse mediante prácticas de liderazgo cercano y normas claras de convivencia.

Figura 3

La carga de trabajo asignada es acorde con mi cargo y responsabilidades

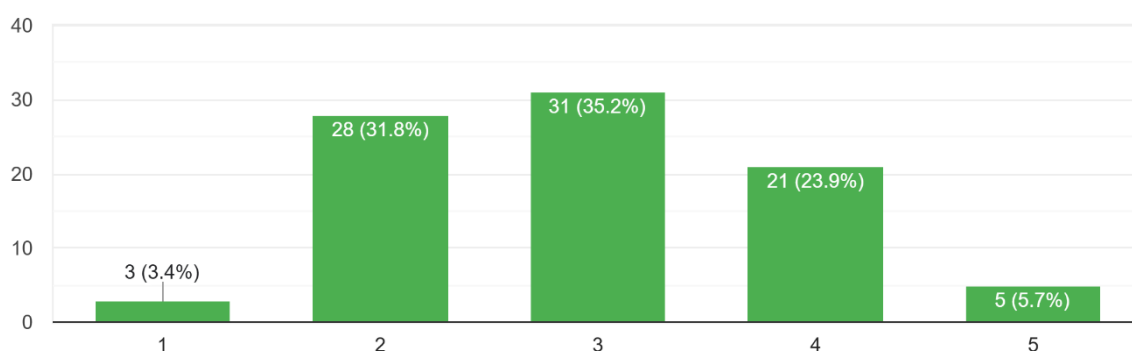


Nota. Grafica corresponde a la pregunta N°3 de la encuesta aplicada a los 88 colaboradores de Servimos S.A.S.

Los resultados muestran una percepción favorable respecto a la carga laboral, lo que indica una adecuada distribución de tareas. Esto sugiere que el desgaste laboral no está asociado directamente a la cantidad de trabajo, sino a otros factores del bienestar, permitiendo que el programa se enfoque más en aspectos psicosociales y motivacionales.

Figura 4

Considero que el tiempo disponible es suficiente para cumplir adecuadamente con mis tareas



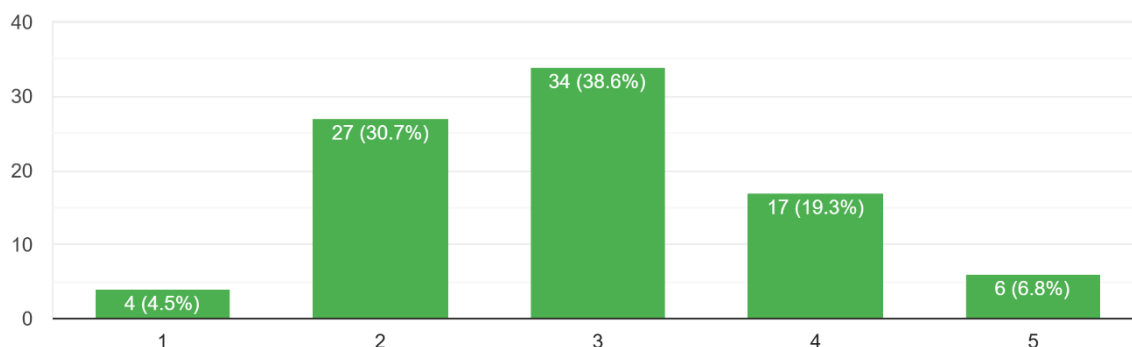
Nota. Grafica corresponde a la pregunta N°4 de la encuesta aplicada a los 88 colaboradores de Servimos S.A.S.

La valoración positiva de esta pregunta refleja que los colaboradores consideran que cuentan con tiempos razonables para cumplir sus funciones. Este resultado evidencia una buena

organización del trabajo y permite que las acciones de bienestar se orienten a mejorar la experiencia laboral, más que a ajustes operativos.

Figura 5

Mi trabajo me permite mantener un equilibrio adecuado entre mi vida laboral y personal

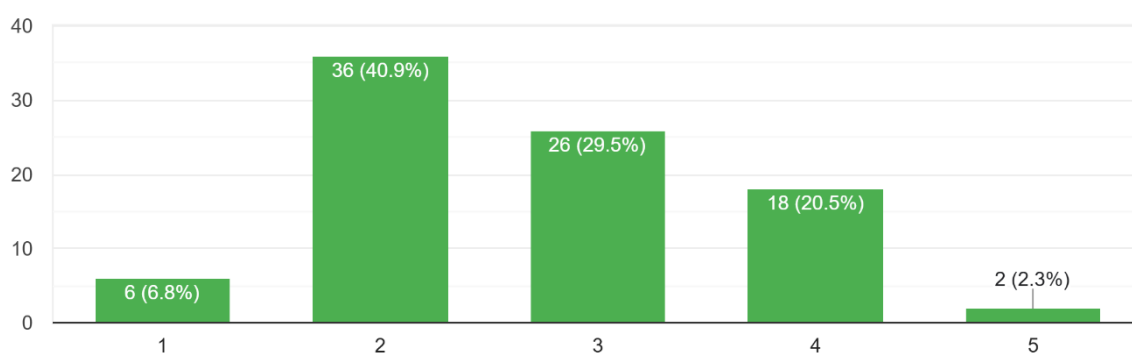


Nota. Grafica corresponde a la pregunta N°5 de la encuesta aplicada a los 88 colaboradores de Servimos S.A.S.

Aunque la percepción es mayoritariamente positiva, se identifican oportunidades de mejora en el equilibrio vida–trabajo. Esto señala la necesidad de diseñar estrategias de bienestar orientadas a la flexibilidad, el manejo del tiempo y el autocuidado, las cuales pueden implementarse mediante lineamientos y acuerdos internos.

Figura 6

La empresa muestra interés por el bienestar personal y familiar de los colaboradores

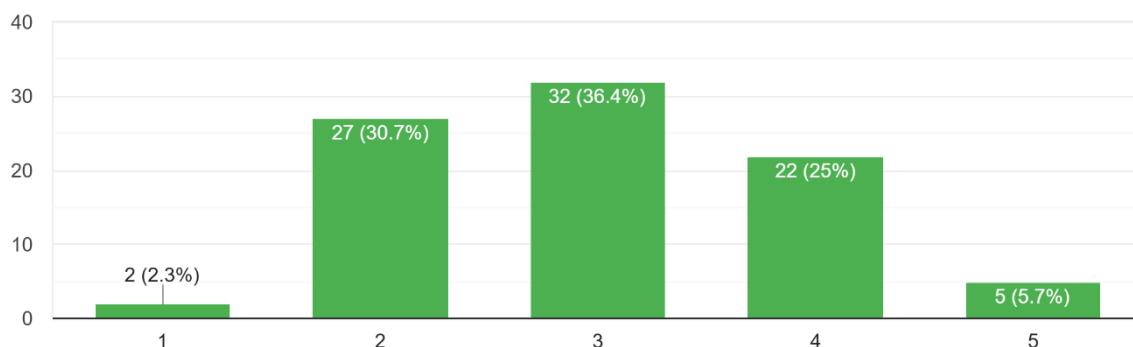


Nota. Grafica corresponde a la pregunta N°6 de la encuesta aplicada a los 88 colaboradores de Servimos S.A.S.

Esta pregunta presenta una valoración relativamente más baja frente a otras dimensiones, lo que evidencia que los colaboradores no siempre perciben acciones claras de interés por su bienestar integral. Este hallazgo es clave para el proyecto, ya que justifica precisamente la formulación de un programa de bienestar.

Figura 7

Las relaciones con mis compañeros de trabajo son respetuosas y colaborativas

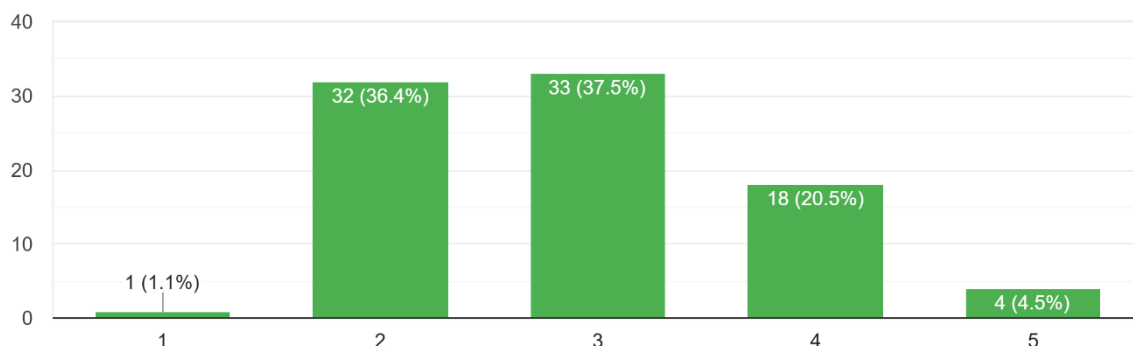


Nota. Grafica corresponde a la pregunta N°7 de la encuesta aplicada a los 88 colaboradores de Servimos S.A.S.

Los resultados reflejan relaciones interpersonales positivas entre los colaboradores, lo que constituye una fortaleza organizacional. Este aspecto facilita la implementación de actividades de bienestar basadas en el trabajo en equipo, la cooperación y el apoyo mutuo.

Figura 8

La relación con mi jefe inmediato favorece un ambiente de confianza y apoyo

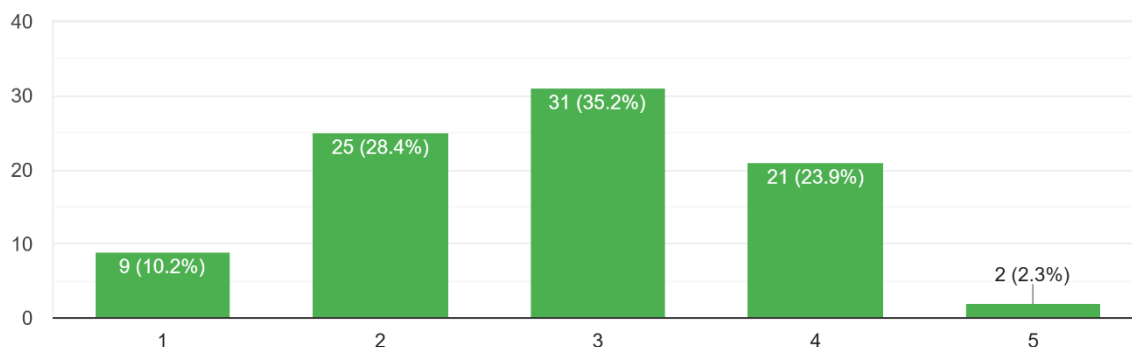


Nota. Grafica corresponde a la pregunta N°8 de la encuesta aplicada a los 88 colaboradores de Servimos S.A.S.

La percepción favorable frente a esta pregunta indica un liderazgo cercano y relaciones de confianza con los jefes inmediatos.

Figura 9

La información relevante para el desarrollo de mi trabajo se comunica de manera clara y oportuna

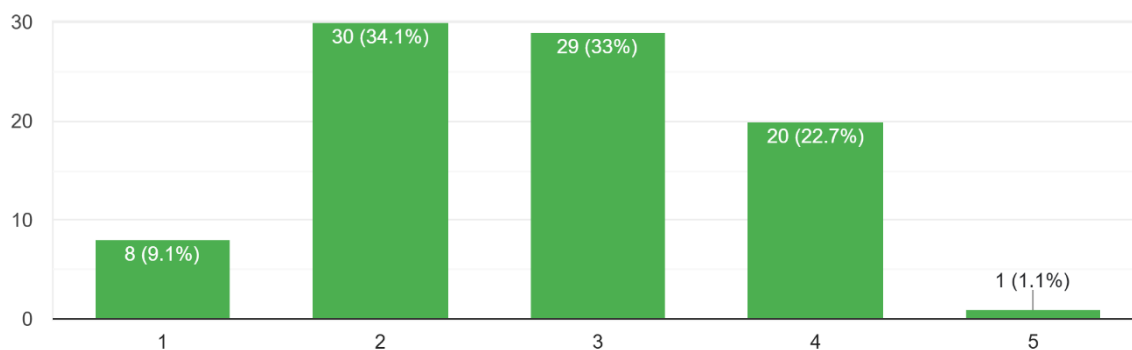


Nota. Grafica corresponde a la pregunta N°9 de la encuesta aplicada a los 88 colaboradores de Servimos S.A.S.

Aunque los resultados son positivos, se evidencian oportunidades de mejora en la comunicación interna. Este hallazgo sugiere la necesidad de fortalecer los canales de comunicación existentes y establecer prácticas claras de difusión de información.

Figura 10

Existen canales adecuados para expresar inquietudes o sugerencias dentro de la empresa

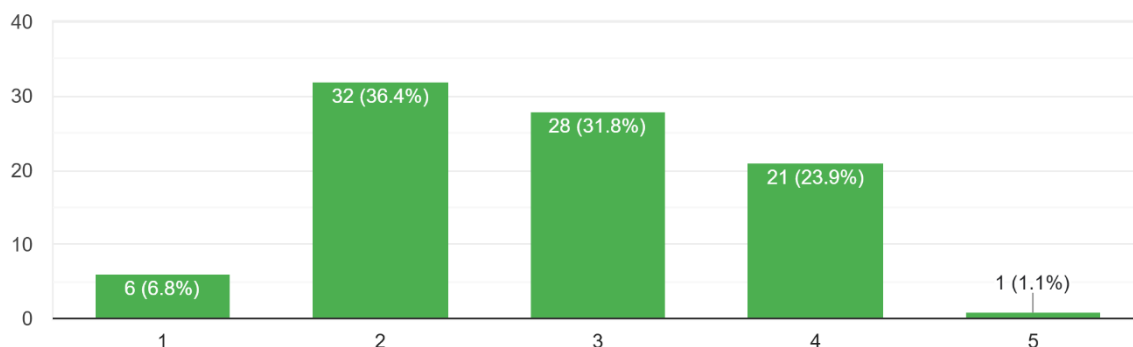


Nota. Grafica corresponde a la pregunta N°10 de la encuesta aplicada a los 88 colaboradores de Servimos S.A.S.

Esta dimensión presenta una de las valoraciones más bajas, lo que indica que los colaboradores no perciben suficientes espacios formales para ser escuchados. Este resultado es relevante para el diseño del programa de bienestar, ya que abre la oportunidad de crear mecanismos sencillos de participación y retroalimentación.

Figura 11

Mi esfuerzo y desempeño son reconocidos por la empresa

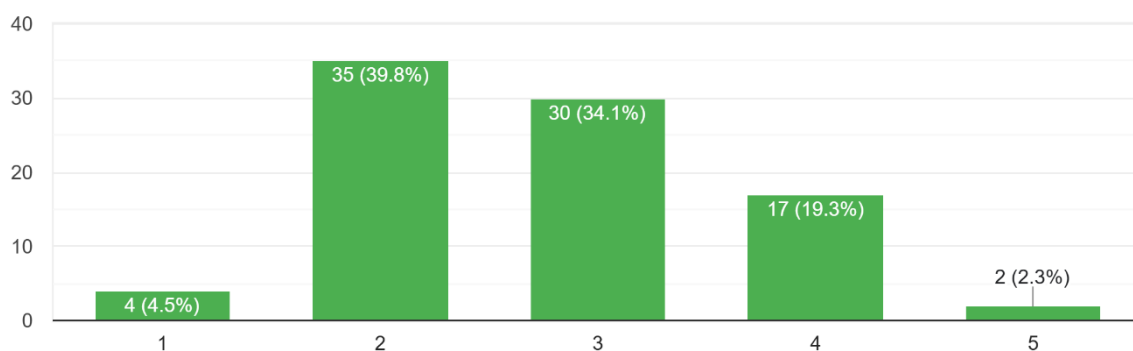


Nota. Grafica corresponde a la pregunta N°11 de la encuesta aplicada a los 88 colaboradores de Servimos S.A.S.

Los resultados muestran una percepción moderada frente al reconocimiento, lo que evidencia la necesidad de fortalecer prácticas de reconocimiento monetario y/o no monetario.

Figura 12

Me siento valorado(a) como colaborador(a) dentro de Servimos S.A.S.



Nota. Grafica corresponde a la pregunta N°12 de la encuesta aplicada a los 88 colaboradores de Servimos S.A.S.

La valoración de esta pregunta indica que, aunque existe un nivel aceptable de percepción de valoración, aún hay margen de mejora. Este resultado refuerza la importancia de diseñar un programa de bienestar enfocado en el reconocimiento, la comunicación y el sentido de pertenencia, como elementos clave para fortalecer la experiencia del colaborador.

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

Con el fin de dar respuesta a la problemática identificada —la inexistencia de un programa formal de bienestar laboral dentro del proceso de Gestión del Talento Humano en Servimos S.A.S.— se establece el siguiente plan de acción, orientado a estructurar, implementar y dar sostenibilidad a una propuesta de mejora organizacional alineada con las necesidades detectadas en el diagnóstico.

3.1. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Objetivo general

Diseñar un plan de acción para un Programa de Bienestar Laboral que fortalezca el proceso de Gestión del Talento Humano en Servimos S.A.S., orientado a mejorar la percepción de bienestar, reconocimiento, comunicación interna y equilibrio vida–trabajo de los colaboradores, sin requerir una alta inversión presupuestal.

Objetivos específicos

- Establecer lineamientos básicos de bienestar laboral que permitan estructurar el proceso dentro del área de Talento Humano.
- Fortalecer la comunicación interna y los canales de escucha para los colaboradores.
- Promover prácticas de reconocimiento no monetario que incrementen la motivación y el sentido de pertenencia.
- Fomentar acciones de bienestar emocional y equilibrio entre la vida laboral y personal.
- Generar un proceso sostenible de mejora continua en bienestar laboral alineado con los objetivos organizacionales.

3.2. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN

La solución propuesta consiste en el diseño de un Programa de Bienestar Laboral de bajo costo, integrado al proceso de Gestión del Talento Humano, que permita abordar las causas raíz identificadas en el diagnóstico: ausencia de lineamientos, falta de canales formales de

comunicación y escucha, debilidades en el reconocimiento y escasa visibilidad del interés organizacional por el bienestar del colaborador.

Este programa se enfoca en acciones organizacionales, culturales y relacionales, más que en beneficios económicos, priorizando la comunicación efectiva, el reconocimiento no monetario, el liderazgo cercano y la participación activa de los colaboradores. De esta manera, se espera mejorar el desempeño del proceso de Talento Humano, fortalecer el clima laboral y contribuir a la sostenibilidad organizacional, impactando positivamente la productividad y la calidad del servicio que presta Servimos S.A.S.

3.3. SECUENCIA DE ACTIVIDADES PARA EJECUCIÓN DE LA SOLUCIÓN

Actividad 1: Definición de lineamientos del Programa de Bienestar Laboral

Elaborar un documento base que defina el alcance, objetivos, principios y responsables del Programa de Bienestar Laboral, alineado con la cultura y necesidades de Servimos S.A.S.

Recursos:

- Humanos: Responsable de Talento Humano, apoyo de la gerencia.
- Materiales: Documentos internos, formatos digitales.
- Tecnológicos: Computador, herramientas ofimáticas.
- Financieros: No requiere inversión adicional.

Indicador:

Documento del programa de bienestar aprobado por la gerencia.

Actividad 2: Creación de canales de comunicación y escucha activa

Diseñar e institucionalizar espacios de comunicación como reuniones periódicas de equipo, buzón virtual de sugerencias o encuestas cortas de seguimiento, que permitan a los colaboradores expresar inquietudes y propuestas.

Recursos:

- Humanos: Líderes de equipo, Talento Humano.
- Materiales: Formatos digitales.
- Tecnológicos: Correo corporativo, formularios en línea.

- Financieros: Bajo o nulo costo.

Indicador:

Número de canales habilitados y nivel de participación de los colaboradores.

Actividad 3: Implementación de estrategias de reconocimiento no monetario

Diseñar acciones de reconocimiento simbólico como mensajes de agradecimiento, reconocimientos públicos en reuniones, colaborador destacado del mes o retroalimentación positiva estructurada.

Recursos:

- Humanos: Líderes y Talento Humano.
- Materiales: Comunicados internos, piezas digitales.
- Tecnológicos: Herramientas de comunicación interna.
- Financieros: Bajo costo.

Indicador:

Frecuencia de reconocimientos realizados y percepción de valoración del colaborador.

Actividad 4: Promoción del equilibrio vida laboral–personal

Establecer lineamientos internos orientados al manejo del tiempo, pausas activas, flexibilidad básica y autocuidado, adaptados a la operación de la empresa.

Recursos:

- Humanos: Talento Humano, líderes de proceso.
- Materiales: Guías internas.
- Tecnológicos: Correo interno, intranet.
- Financieros: No requiere inversión significativa.

Indicador:

Número de acciones de bienestar implementadas y nivel de aceptación por parte de los colaboradores.

Cada actividad está diseñada para ser medible, replicable y sostenible, priorizando recursos internos y fortaleciendo la cultura organizacional. El plan de acción permite que Servimos

Angélica María Camaro Velásquez, Evelyn Verano Bustos y Flor Keidy Chaverra Ortiz
Diseño de un Programa de Bienestar Laboral para los Colaboradores de Servimos S.A.S.
S.A.S. cuenta con una base estructurada para la gestión del bienestar laboral, alineada con sus necesidades reales y con un impacto positivo en el desempeño del proceso de Gestión del Talento Humano.

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

La ejecución del Programa de Bienestar Laboral propuesto para Servimos S.A.S. requiere principalmente el aprovechamiento de recursos internos, lo que permite su viabilidad sin una alta inversión económica. En cuanto a los recursos humanos, se contempla la participación activa del responsable del área de Talento Humano, el apoyo de la gerencia y la colaboración de los líderes de equipo, quienes cumplirán un rol clave en la comunicación, el reconocimiento y el seguimiento de las acciones de bienestar. El compromiso de estos actores resulta fundamental para garantizar la sostenibilidad del programa.

Respecto a los recursos materiales y tecnológicos, el programa se apoya en herramientas básicas ya disponibles en la organización, como equipos de cómputo, correo electrónico corporativo, formularios digitales y documentos internos. Estos recursos facilitan la comunicación, la aplicación de encuestas, la difusión de información y el seguimiento de las acciones propuestas. En términos de recursos financieros, la solución se caracteriza por un bajo impacto presupuestal, ya que no contempla incentivos económicos, sino acciones de reconocimiento no monetario, lineamientos internos y espacios de participación, lo que hace posible una implementación eficiente, sostenible y alineada con las capacidades organizacionales de Servimos S.A.S.

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

Para proceder a definir el alcance, las partes interesadas, el cronograma y el presupuesto, se constituye un elemento clave para garantizar la viabilidad y efectividad del Programa de Bienestar Laboral propuesto para la empresa Servimos S.A.S. Esta planificación permite delimitar claramente los límites de la intervención para así, asignar responsabilidades, organizar temporalmente las actividades y optimizar el uso de los recursos disponibles. De esta manera, se asegura una implementación ordenada, coherente con las capacidades de la organización y orientada al logro de los objetivos planteados, facilitando además el seguimiento y la evaluación continua de los resultados obtenidos.

4.1. ALCANCE FINAL DE LA SOLUCIÓN

El alcance de la solución propuesta comprende el diseño y planificación de un Programa de Bienestar Laboral integrado al proceso de Gestión del Talento Humano de la empresa Servimos S.A.S., enfocado en fortalecer aspectos clave como la comunicación interna, el reconocimiento no monetario, el bienestar emocional y el equilibrio entre la vida laboral y personal de los colaboradores. La intervención se desarrolla a nivel organizacional interno y está dirigida a todos los colaboradores de la empresa, sin distinción de cargo o área, con el fin de promover una cultura de bienestar transversal.

El alcance del proyecto se limita a la formulación del programa, incluyendo la definición de lineamientos, actividades, responsables, cronograma, indicadores y presupuesto estimado, sin contemplar su implementación ni evaluación de impacto en la práctica. El programa no incluye la ejecución real de las actividades propuestas, beneficios económicos directos ni modificaciones contractuales, ya que se orienta a acciones de bajo costo que aprovechan los recursos internos existentes y fortalecen la gestión del talento humano desde un enfoque estratégico y sostenible, dejando abierta la posibilidad de futuras ampliaciones o ajustes conforme a los resultados obtenidos y a las necesidades organizacionales.

Como resultados esperados, se busca definir un programa estructurado de bienestar laboral ajustado a las necesidades identificadas, mejorar la percepción de los trabajadores frente al

interés de la empresa por su bienestar, incrementar el sentido de valoración y pertenencia, fortalecer la comunicación interna, establecer acciones de bajo costo orientadas a comunicación, reconocimiento y equilibrio vida–trabajo, asignar roles, responsabilidades, tiempos e indicadores que faciliten una futura implementación y establecer una base estructurada que permita la continuidad y mejora progresiva del programa en el tiempo.

4.2. IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABLES DE LAS ACTIVIDADES PARA EJECUCIÓN

Para garantizar una implementación organizada, efectiva y sostenible del Programa de Bienestar Laboral propuesto para Servimos S.A.S., se definieron responsables claros para cada una de las actividades contempladas en el plan de acción. La asignación de responsables permite asegurar la coordinación, el seguimiento y el cumplimiento de los objetivos establecidos, así como la adecuada utilización de los recursos internos de la organización.

El principal responsable de la ejecución del programa será el área de Gestión del Talento Humano. Esta área tendrá a su cargo el diseño, planificación, coordinación, documentación y seguimiento general del Programa de Bienestar Laboral, actuando como eje articulador entre la gerencia y los colaboradores.

La Gerencia General tiene dentro del programa un rol estratégico y de apoyo, validando los lineamientos del mismo, aprobando las acciones propuestas y promoviendo una cultura organizacional orientada al bienestar. Su respaldo es fundamental para legitimar el programa y asegurar su alineación con los objetivos organizacionales de Servimos S.A.S.

Los líderes de equipo o jefes inmediatos serán responsables de la ejecución operativa de varias de las actividades, especialmente aquellas relacionadas con la comunicación interna, la escucha activa y las estrategias de reconocimiento no monetario. Su rol es clave para garantizar que las acciones de bienestar se vivan en el día a día y se integren a la dinámica laboral de los equipos.

Finalmente, los colaboradores participarán como actores activos del programa, aportando información a través de los canales de comunicación, participando en las actividades

Angélica María Camaro Velásquez, Evelyn Verano Bustos y Flor Keidy Chaverra Ortiz
Diseño de un Programa de Bienestar Laboral para los Colaboradores de Servimos S.A.S.
propuestas y retroalimentando continuamente el proceso. Su participación es esencial para evaluar la efectividad del programa y promover una mejora continua.

En conjunto, esta asignación de responsabilidades permite que el Programa de Bienestar Laboral se implemente de manera transversal, aprovechando los recursos internos existentes y fortaleciendo el proceso de Gestión del Talento Humano desde un enfoque participativo, sostenible y alineado con las necesidades reales de la organización.

4.3. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

El cronograma de ejecución establece la organización temporal de las actividades definidas en el plan de acción para la implementación del Programa de Bienestar Laboral en Servimos S.A.S. La ejecución se plantea en un periodo de seis (6) meses, permitiendo una implementación progresiva, ordenada y acorde con la capacidad operativa de la organización. Este enfoque facilita el seguimiento de cada actividad, la evaluación de avances y la posibilidad de realizar ajustes conforme a los resultados obtenidos.

Tabla 1. Cronograma de actividades del Programa de Bienestar Laboral en Servimos S.A.S.

Mes	Actividad principal	Actividades específicas	Responsable	Producto / Entregable	Indicador SMART	Hito clave
Mes 1	Diseño del Programa de Bienestar Laboral	• Análisis de resultados de la encuesta • Definición de objetivos, alcance y componentes • Asignación de roles • Elaboración del documento base • Aprobación por gerencia	Talento Humano	Documento del Programa de Bienestar Laboral	Documento del programa elaborado y aprobado por gerencia antes de finalizar el mes 1 (1 documento aprobado).	Programa diseñado y aprobado
Mes 2	Canales de comunicación y escucha activa	• Revisión de canales existentes • Diseño de buzón virtual • Definición de reuniones periódicas • Lineamientos de uso • Socialización	Talento Humano / Líderes	Canales de comunicación formalizados	Implementación de mínimo 2 canales formales de comunicación y participación, con al menos 50 % de los colaboradores informados y habilitados al cierre del mes 2.	Canales habilitados
Mes 3	Estrategia de reconocimiento no monetario	• Definición de criterios • Diseño de acciones simbólicas • Piezas comunicativas • Sensibilización a líderes	Talento Humano / Líderes	Estrategia de reconocimiento definida	Diseño y socialización de una estrategia de reconocimiento no monetario, con al menos 1 acción de reconocimiento definida para ejecución mensual a partir del mes 3.	Reconocimiento institucionalizado
Mes 4	Acciones de bienestar y equilibrio vida-trabajo	• Identificación de prácticas de autocuidado • Diseño de pausas activas • Elaboración de guía interna • Difusión	Talento Humano	Guía interna de bienestar	Elaboración y socialización de una guía de bienestar y autocuidado, difundida al 100 % de los colaboradores antes de finalizar el mes 4.	Guía socializada
Mes 5	Sensibilización y apropiación del programa	• Mensajes institucionales • Espacios de conversación • Recordatorios sobre canales y reconocimiento	Talento Humano / Líderes	Registro de actividades de sensibilización	Realización de al menos 2 acciones de sensibilización organizacional durante el mes 5, con participación de mínimo el 60 % de los colaboradores.	Colaboradores sensibilizados
Mes 6	Seguimiento y mejora continua	• Diseño de encuesta de seguimiento • Aplicación de la encuesta • Análisis de resultados • Ajustes al programa	Talento Humano	Informe de seguimiento	Aplicación de 1 encuesta de seguimiento y elaboración de un informe de ajustes al Programa de Bienestar Laboral antes de finalizar el mes 6.	Ajustes definidos

Tabla 2. Diagrama Gantt del Programa de Bienestar Laboral en Servimos S.A.S.

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Diseño del Programa de Bienestar Laboral						
Canales de comunicación y escucha activa						
Estrategia de reconocimiento no monetario						
Acciones de bienestar y equilibrio vida-trabajo						
Sensibilización y apropiación del programa						
Seguimiento y mejora continua						

4.4. PRESUPUESTO

El presupuesto del Programa de Bienestar Laboral propuesto para Servimos S.A.S. se caracteriza por ser de bajo impacto económico, ya que se fundamenta en el aprovechamiento de recursos internos existentes y en la implementación de estrategias no monetarias orientadas a la comunicación, el reconocimiento y el bienestar emocional de los colaboradores. No se contemplan incentivos económicos directos ni inversiones en infraestructura, lo que permite que el programa sea viable, sostenible y acorde con la capacidad financiera de la organización.

Los valores estimados corresponden principalmente a costos operativos mínimos asociados al diseño de material digital informativo y la elaboración de piezas de comunicación interna, los cuales pueden ser asumidos dentro del presupuesto regular del área de Gestión del Talento Humano, sin generar una carga financiera significativa para la empresa.

Tabla 3. Presupuesto del Programa de Bienestar Laboral en Servimos S.A.S.

Fase / Actividad	Concepto	Valor estimado	Justificación
Diseño del programa	Tiempo del responsable de Talento Humano	\$ 0	Recurso interno
Canales de comunicación	Formularios digitales / correo corporativo	\$ 0	Herramientas existentes
Reconocimiento no monetario	Diseño de piezas digitales y comunicados	\$ 200.000	Material visual y difusión
Bienestar y autocuidado	Material digital informativo	\$ 150.000	Guías y campañas internas
Seguimiento	Encuestas digitales y análisis	\$ 0	Herramientas internas
Total estimado:		\$ 350.000	Bajo impacto presupuestal

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Servimos S.A.S., (2026). *Nosotros*. <https://servimos.com.co/nosotros>