

# **Diseño de una Propuesta de Bienestar Integral para Entornos Laborales Digitales en la Empresa Bizmerk.**

|                               |                                                                                      |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Trabajo final presentado por: | Luz Clemencia Cadavid Rios<br>Laura Estefany Correales Narváez<br>Valeria Ruiz Chica |
| Programa:                     | Especialización en Gerencia de la<br>Seguridad y Salud en el Trabajo                 |
| Docente:                      | Daniel Andrés Rodríguez                                                              |
| Fecha:                        | 28 de julio de 2026                                                                  |

# Índice de contenidos

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Resumen .....                                                                               | 4  |
| Abstract .....                                                                              | 4  |
| 1. Introducción .....                                                                       | 5  |
| 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 .....                                                | 12 |
| 2. Identificación y descripción un problema al interior de la organización.....             | 13 |
| 2.1.    Descripción de la empresa a intervenir.....                                         | 14 |
| 2.1.1.    Misión .....                                                                      | 14 |
| 2.1.2.    Visión .....                                                                      | 15 |
| 2.1.3.    Mapa de procesos .....                                                            | 15 |
| 2.1.4.    Descripción del proceso a intervenir.....                                         | 15 |
| 2.1.5.    Descripción del problema que presenta el proceso.....                             | 16 |
| 3. Establecimiento de planes de acción para la solución del problema .....                  | 19 |
| 3.1.    Establecimiento de objetivos .....                                                  | 19 |
| 3.2.    Descripción de la solución .....                                                    | 21 |
| 3.3.    Secuencia de actividades para ejecución de la solución .....                        | 28 |
| 3.4.    Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución.....            | 29 |
| 4. Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos. 31 |    |
| 4.1.    Alcance final de la solución .....                                                  | 31 |
| 4.2.    Identificación de responsables de las actividades para ejecución.....               | 33 |
| 4.3.    Cronograma de ejecución.....                                                        | 35 |

|      |                    |    |
|------|--------------------|----|
| 4.4. | Presupuesto.....   | 37 |
| 5.   | Bibliografía ..... | 40 |

## RESUMEN

El proyecto Estrategia de Bienestar Integral para la Prevención de Riesgos Psicosociales y Ergonómicos en BIZMERK, surgió como respuesta a la necesidad de fortalecer el bienestar de los colaboradores frente a los riesgos psicosociales, las condiciones ergonómicas del trabajo remoto y el uso intensivo de herramientas de inteligencia artificial. El objetivo fue diseñar una propuesta de bienestar integral mediante la metodología de investigación-acción, a partir del diagnóstico organizacional, la identificación de factores de riesgo y la formulación de lineamientos preventivos. Como resultado, se desarrolló la estrategia PROACTIVE, integrada por las líneas estratégicas Bienestar Psicosocial, Ergonomía Inteligente y la IA con Bienestar las cuales proporcionan acciones orientadas a promover entornos de trabajo saludables y favorecer el uso responsable de la inteligencia artificial. Se concluye que esta propuesta constituye una alternativa viable para mejorar el bienestar laboral y orientar futuras acciones de prevención y promoción de la salud en organizaciones que desarrollan sus actividades en modalidad remota.

**Palabras clave:** Bienestar laboral; riesgos psicosociales; ergonomía; trabajo remoto; inteligencia artificial; salud mental; SG-SST.

## ABSTRACT

The project "Comprehensive Well-Being Strategy for the Prevention of Psychosocial and Ergonomic Risks at BIZMERK" was developed in response to the need to strengthen employees' well-being by addressing psychosocial risks, the ergonomic conditions associated with remote work, and the intensive use of artificial intelligence tools. The objective was to design a comprehensive well-being proposal using the action research methodology, based on an organizational diagnosis, the identification of risk factors, and the development of preventive guidelines. As a result, the PROACTIVE strategy was developed, comprising the strategic lines Psychosocial Well-Being, Smart Ergonomics, and AI for Well-Being, which provide actions aimed at promoting healthy work environments and encouraging the responsible use of artificial intelligence. It is concluded that this proposal represents a viable alternative for improving employee well-being and guiding future health promotion and prevention initiatives in organizations operating under remote work arrangements.

**Keywords:** workplace well-being; psychosocial risks; ergonomics; remote work; artificial intelligence; mental health; SG-SST

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación-acción se desarrolla en Bizmerk, una empresa dedicada al marketing digital B2B, la generación de demanda y el diseño de estrategias comerciales apoyadas en herramientas de inteligencia artificial y automatización. Gracias a su modelo de negocio, la organización ha logrado responder a las necesidades de un mercado altamente competitivo, donde la innovación tecnológica y la transformación digital constituyen elementos fundamentales para alcanzar los objetivos comerciales y mantener la satisfacción de sus clientes.

Sin embargo, el crecimiento de este tipo de organizaciones también ha traído consigo nuevos retos relacionados con la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. El uso permanente de plataformas digitales, la interacción continua con herramientas de inteligencia artificial, el cumplimiento de indicadores de desempeño, la necesidad de adaptación constante a nuevas tecnologías y las largas jornadas frente al computador generan condiciones que pueden incrementar la exposición de los colaboradores a factores de riesgo psicosocial y ergonómico. Estas situaciones, si no se gestionan oportunamente, pueden afectar el bienestar físico, mental y emocional de los trabajadores, además de influir en su productividad, compromiso y calidad de vida laboral.

En este contexto, el proyecto propone una intervención basada en el enfoque PROACTIVE, orientado al bienestar integral de los colaboradores mediante la identificación y el análisis de los principales factores de riesgo presentes en la organización. La propuesta busca fortalecer la cultura preventiva a través de estrategias dirigidas a reducir la carga mental asociada al uso intensivo de la inteligencia artificial, prevenir el tecnoestrés, minimizar la fatiga visual y los trastornos musculoesqueléticos derivados del trabajo prolongado con equipos de cómputo, así como promover hábitos de trabajo saludables que favorezcan un equilibrio entre la productividad y la salud de los trabajadores.

Para el desarrollo de la propuesta se emplea la metodología de investigación-acción, la cual permite comprender la problemática desde el contexto organizacional, involucrar a los diferentes actores y diseñar soluciones prácticas ajustadas a las necesidades reales de la

empresa. Este enfoque facilita no sólo el análisis de las condiciones actuales, sino también la formulación de un plan de mejora orientado a fortalecer la gestión de los riesgos psicosociales y ergonómicos como parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Finalmente, este proyecto busca demostrar que la incorporación de tecnologías basadas en inteligencia artificial no debe centrarse únicamente en el aumento de la eficiencia y la productividad, sino también en la implementación de estrategias que protejan la salud, el bienestar y el desempeño de las personas que hacen posible dichos procesos. De esta manera, se pretende aportar una propuesta de mejora que contribuya al desarrollo sostenible de Bizmerk, fortaleciendo una cultura organizacional donde la innovación tecnológica y el cuidado de los colaboradores avancen de manera conjunta.

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta de bienestar integral para los colaboradores de Bizmerk, enfocada en la prevención de riesgos psicosociales y ergonómicos derivados del uso intensivo de herramientas digitales e inteligencia artificial, con el propósito de fortalecer la salud, el bienestar y la productividad de los trabajadores mediante estrategias preventivas alineadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

1. Recomendar acciones de intervención frente a los factores de riesgo psicosocial identificados en Bizmerk, especialmente aquellos asociados a la presión por el cumplimiento de indicadores de desempeño, el uso intensivo de herramientas de inteligencia artificial y la dinámica del trabajo en entornos virtuales, con el fin de fortalecer el bienestar y la salud mental de los colaboradores.
2. Brindar lineamientos para el fortalecimiento de las condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo en modalidad remota, orientados a prevenir la fatiga visual, las posturas inadecuadas y los trastornos musculoesqueléticos asociados al uso prolongado de equipos tecnológicos.
3. Diseñar una propuesta de bienestar integral que establezca lineamientos para la prevención de los riesgos psicosociales y ergonómicos, promoviendo el uso responsable de la inteligencia artificial como herramienta de apoyo al trabajo y fortaleciendo la cultura preventiva y el bienestar integral de los colaboradores.

### 1.3. METODOLOGÍA

El presente proyecto se desarrolló mediante la metodología de investigación-acción en donde coexisten dos ciclos característicos, un ciclo de gestión de la investigación y otro de construcción de la solución (Estay, 2008), permitiendo un enfoque sistemático de aprendizaje orientado a la praxis. Según Saltos, Loor y Palma (2018), esta metodología se ubica en el

paradigma crítico-propositivo, en el cual los actores implicados se convierten en protagonistas del proceso de construcción del conocimiento e intervención sobre la realidad, el autor destaca que este enfoque es cíclico y se desarrolla a través de procesos continuos de diagnóstico, planificación, implementación, observación y reflexión que permiten un marco flexible y participativo en la ejecución de proyectos. Por su parte, Erro y Alfaro (2020) afirman que la metodología de investigación-acción integra diferentes métodos de investigación y combina la generación del conocimiento con la solución de problemas reales mediante la participación activa entre investigadores y actores de la organización.

El desarrollo del proyecto se estructuró en tres etapas secuenciales, alineadas con los objetivos específicos de la investigación. En la primera etapa se realizó el análisis de la organización y los factores organizacionales que pueden favorecer la presencia de riesgos psicosociales en Bizmerk. Para ello, se efectuó una revisión documental de la estructura organizacional, el modelo de trabajo remoto, los procesos relacionados con el cumplimiento de indicadores de desempeño, el uso de herramientas de inteligencia artificial y la dinámica propia de las actividades desarrolladas por la empresa.

En la segunda etapa se analizaron las condiciones ergonómicas propias de los puestos de trabajo en modalidad remota mediante la revisión de literatura técnica, guías especializadas en ergonomía para teletrabajo y las características operativas de las actividades desarrolladas por los colaboradores. Este análisis permitió identificar los principales factores relacionados con la fatiga visual, las posturas inadecuadas y los trastornos musculoesqueléticos derivados del uso prolongado de equipos tecnológicos, sirviendo como base para formular lineamientos dirigidos al fortalecimiento de las condiciones ergonómicas en el trabajo remoto.

Finalmente, en la tercera etapa se diseñó una propuesta de bienestar integral orientada en la prevención de riesgos psicosociales y ergonómicos identificados durante las dos primeras etapas, la propuesta buscó promover el fortalecimiento de hábitos de trabajo saludables, promocionar el uso responsable de la inteligencia artificial como herramienta de apoyo para las actividades laborales y contribuir al bienestar general de los colaboradores.

#### 1.3.1. Identificación y Análisis del Problema

En la primera etapa se realizó el diagnóstico de la situación actual de **Bizmerk Marketing y Ventas**, con el propósito de identificar los factores internos y externos que inciden en el

bienestar de los colaboradores y en la gestión de los riesgos laborales. Para ello, se analizaron las condiciones organizacionales, las características del trabajo desarrollado por el personal, el uso intensivo de herramientas digitales e inteligencia artificial, las dinámicas propias del trabajo remoto y las exigencias relacionadas con el cumplimiento de indicadores de desempeño. Este diagnóstico permitió identificar las principales causas que originan la problemática y constituyó la base para el diseño de la propuesta de intervención.

Para el desarrollo del diagnóstico se seleccionó el **análisis FODA** como herramienta principal, debido a que permite evaluar de manera integral los factores internos y externos que influyen en el desempeño de la organización

### **Análisis FODA organizacional**

El **análisis FODA** constituye una herramienta de planeación estratégica que permite identificar las fortalezas y debilidades de una organización, así como las oportunidades y amenazas presentes en su entorno. Su aplicación facilita conocer la situación actual de la empresa y formular estrategias orientadas al mejoramiento continuo y al cumplimiento de sus objetivos organizacionales (Kotler & Keller, 2022).

De acuerdo con David et al. (2020), esta metodología permite formular estrategias mediante la integración de factores internos y externos, favoreciendo el aprovechamiento de las fortalezas, la reducción de las debilidades, el aprovechamiento de las oportunidades y la mitigación de las amenazas que puedan afectar el desempeño organizacional.

En el presente proyecto, el análisis FODA fue seleccionado porque permitió identificar no solo aspectos relacionados con el crecimiento y posicionamiento de Bizmerk, sino también aquellos asociados a la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, especialmente en lo referente al trabajo remoto, las condiciones ergonómicas, los factores de riesgo psicosocial y el uso intensivo de herramientas digitales e inteligencia artificial.

### **ANÁLISIS FODA EMPRESA BIZMERK**

**Tabla 1 Análisis FODA empresa Bizmerk**

| FORTALEZAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | OPORTUNIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialización en marketing estratégico y ventas para empresas de software y servicios profesionales.</li> <li>• Equipo de trabajo con experiencia en ventas consultivas y generación de demanda.</li> <li>• Modelo de operación completamente remoto, que reduce costos de infraestructura y facilita la flexibilidad laboral.</li> <li>• Procesos estratégicos, misionales y de apoyo claramente definidos.</li> <li>• Capacidad para atender clientes nacionales e internacionales.</li> <li>• Adaptabilidad para diseñar estrategias comerciales en diferentes sectores económicos.</li> <li>• Uso de plataformas digitales e inteligencia artificial para optimizar los procesos comerciales.</li> <li>• Orientación permanente hacia la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento del mercado digital y del comercio electrónico.</li> <li>• Incremento de organizaciones que tercerizan procesos de marketing y ventas.</li> <li>• Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo como estrategia para mejorar el bienestar laboral, cumplir la normatividad vigente y fortalecer la competitividad organizacional.</li> <li>• Acceso a talento especializado mediante modalidades de trabajo remoto.</li> <li>• Desarrollo de nuevos servicios basados en inteligencia artificial y automatización.</li> <li>• Posibilidad de obtener certificaciones relacionadas con calidad, seguridad de la información y Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Programas de apoyo al fortalecimiento de empresas digitales.</li> </ul> |
| DEBILIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | AMENAZAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo implementado.</li> <li>• Falta de políticas documentadas para la gestión de riesgos laborales en modalidad remota.</li> <li>• Ausencia de procedimientos para la identificación, evaluación y control de peligros.</li> <li>• Inexistencia de un programa estructurado para la prevención de riesgos psicosociales y ergonómicos.</li> <li>• Escasas actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Dificultades para supervisar las condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo remotos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de la competencia nacional e internacional en el sector del marketing digital.</li> <li>• Cambios permanentes en algoritmos y plataformas tecnológicas.</li> <li>• Posibles sanciones por incumplimiento de la normatividad en Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Incremento del tecnoestrés, la fatiga digital y la sobrecarga mental derivados del trabajo altamente digitalizado.</li> <li>• Riesgos de ciberseguridad asociados al trabajo remoto.</li> <li>• Rotación de personal especializado.</li> <li>• Cambios económicos que disminuyan la inversión empresarial en servicios de marketing.</li> </ul>                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                 |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependencia de herramientas tecnológicas y de la conectividad del personal.</li> </ul> |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## **Estrategias DOFA**

### **Estrategias FO (Fortalezas + Oportunidades)**

Aprovechar las fortalezas para potenciar las oportunidades.

- Implementar nuevos servicios de automatización comercial aprovechando la experiencia del equipo y el crecimiento del marketing digital.
- Expandir la oferta de servicios hacia nuevos mercados internacionales utilizando el modelo de trabajo remoto.
- Obtener certificaciones en calidad y SG-SST para fortalecer la confianza de clientes corporativos.

### **Estrategias FA (Fortalezas + Amenazas)**

Utilizar las fortalezas para disminuir el impacto de las amenazas.

- Fortalecer la innovación permanente para diferenciarse frente a la competencia.
- Implementar políticas robustas de seguridad de la información aprovechando la infraestructura tecnológica existente.
- Diversificar los servicios comerciales para reducir el impacto de las fluctuaciones del mercado.
- Fortalecer los procesos de fidelización para disminuir la pérdida de clientes.

### **Estrategias DO (Debilidades + Oportunidades)**

Superar las debilidades aprovechando las oportunidades.

- Fortalecer el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo mediante programas enfocados en la prevención de riesgos psicosociales y ergonómicos.
- Diseñar un programa de prevención de riesgos psicosociales para trabajadores remotos.
- Desarrollar programas de capacitación en ergonomía, pausas activas y autocuidado.

- Formalizar procedimientos documentados para la gestión de riesgos laborales y teletrabajo.
- Implementar indicadores de SST que permitan medir el desempeño organizacional.

### **Estrategias DA (Debilidades + Amenazas)**

Reducir las debilidades para minimizar las amenazas.

- Realizar la identificación de peligros y valoración de riesgos mediante la metodología GTC-45.
- Diseñar un plan de intervención para fortalecer la gestión de los riesgos psicosociales y ergonómicos dentro del SG-SST.
- Diseñar el plan de emergencias para trabajo remoto.
- Diseñar las bases para la implementación y fortalecimiento del SG-SST, priorizando la gestión de los riesgos psicosociales y ergonómicos.
- Establecer auditorías internas periódicas para verificar el cumplimiento normativo.
- Implementar programas de bienestar laboral que reduzcan el agotamiento y la rotación del personal.

### **Análisis de los resultados del FODA**

Los resultados obtenidos mediante el análisis FODA evidencian que Bizmerk cuenta con importantes fortalezas relacionadas con su experiencia en marketing digital, la utilización de herramientas tecnológicas, la flexibilidad del trabajo remoto y su capacidad de adaptación a las necesidades de los clientes. Estas características le permiten mantenerse competitivo en un mercado en constante evolución.

No obstante, el diagnóstico también permitió identificar debilidades asociadas a la ausencia de una gestión estructurada de la Seguridad y Salud en el Trabajo, especialmente en aspectos relacionados con la prevención de riesgos psicosociales y ergonómicos. Asimismo, el uso intensivo de herramientas digitales, la incorporación de inteligencia artificial en los procesos y la presión por el cumplimiento de indicadores pueden incrementar la carga mental, la fatiga digital y el riesgo de desarrollar trastornos musculoesqueléticos si no se implementan medidas preventivas.

En este sentido, el análisis FODA permitió justificar la necesidad de diseñar una propuesta de bienestar integral que fortalezca la gestión preventiva de la organización, promueva condiciones de trabajo saludables y contribuya al equilibrio entre la innovación tecnológica, la productividad y el bienestar de los colaboradores.

### **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**

El alcance de la propuesta comprende el diseño de estrategias de bienestar integral dirigidas a los colaboradores de Bizmerk que desarrollan sus actividades en modalidad remota y hacen uso permanente de herramientas digitales e inteligencia artificial como apoyo a sus funciones. La propuesta se enfoca principalmente en la prevención de los riesgos psicosociales y ergonómicos identificados durante el diagnóstico, sin sustituir las demás responsabilidades propias del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para el desarrollo de la propuesta se definieron las actividades que conforman el plan de intervención, los responsables de cada una de ellas, el cronograma de ejecución y los recursos humanos, tecnológicos y financieros necesarios para su implementación. Entre los recursos considerados se incluyen la participación de la alta dirección, Gestión del Talento Humano y de las personas responsables de coordinar las actividades relacionadas con la Seguridad y Salud en el Trabajo, el uso de plataformas digitales para las actividades de capacitación y seguimiento, así como herramientas tecnológicas que faciliten la ejecución de las estrategias planteadas.

De igual manera, se elaboró un presupuesto estimado que permitirá proyectar los costos asociados al desarrollo de la propuesta, optimizando la asignación de recursos y facilitando la toma de decisiones por parte de la organización. En conjunto, estos elementos garantizan que

la propuesta sea técnicamente viable, pertinente para las necesidades de Bizmerk alineada con su estructura organizacional y su mapa de procesos.

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

Bizmerk es una empresa dedicada a la prestación de servicios de marketing y ventas para empresas de servicios profesionales y de software, cuyo propósito es diseñar e implementar estrategias comerciales que permitan a sus clientes incrementar la captación de prospectos, fortalecer sus procesos comerciales y mejorar sus resultados de ventas. La organización desarrolla sus actividades mediante procesos estratégicos, misionales y de apoyo, orientados al cumplimiento de los objetivos corporativos y a la satisfacción de sus clientes.

Para efectos del presente proyecto, se elaboró un mapa de procesos que incorpora la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) como un proceso de apoyo, debido a la importancia que tiene este componente para promover el bienestar de los colaboradores, fortalecer la gestión preventiva y contribuir al cumplimiento de la normatividad colombiana vigente, especialmente el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019.

Durante el diagnóstico organizacional se evidenciaron oportunidades de fortalecimiento en la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, principalmente en la prevención de los riesgos psicosociales y ergonómicos asociados al trabajo remoto, el uso intensivo de herramientas digitales e inteligencia artificial y la presión derivada del cumplimiento de indicadores de desempeño. Asimismo, se identificó la necesidad de fortalecer acciones relacionadas con la identificación de peligros, la implementación de medidas preventivas y la promoción del bienestar integral de los colaboradores.

Estas condiciones representan un desafío para la organización, ya que pueden favorecer la aparición de situaciones como el tecnoestrés, la fatiga visual, los trastornos musculoesqueléticos y otros factores que afectan el bienestar físico y mental de los trabajadores, haciendo necesaria la formulación de una propuesta que contribuya al fortalecimiento de la gestión preventiva y al mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo.

## 2.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA A INTERVENIR

BIZMERK es una empresa especializada en la prestación de servicios de marketing estratégico y ventas para empresas de servicios profesionales y de software. Su propuesta de valor consiste en diseñar e implementar estrategias comerciales orientadas a incrementar la captación de clientes potenciales, optimizar los procesos comerciales y mejorar los resultados de ventas de sus clientes.

La organización desarrolla sus operaciones mediante procesos estratégicos, misionales y de apoyo. Cuenta con una planta de 21 colaboradores, distribuidos entre Colombia (3) y Venezuela (18), quienes realizan sus funciones bajo la modalidad de trabajo remoto, sin contar con una sede física.

La empresa BIZMERK, tiene el sitio web relacionado a continuación <https://bizmerk.com/>

Ilustración 1 Sitio Web de Bizmerk



### 2.1.1. Misión

Somos una agencia especializada en marketing y ventas para empresas de servicios profesionales y de software, que desarrolla estrategias innovadoras de generación de clientes potenciales mediante embudos de ventas, embudos sociales y procesos de seguimiento comercial. Nuestro propósito es atraer prospectos altamente calificados, optimizar los procesos de venta consultiva y contribuir al crecimiento sostenible de nuestros clientes a través de soluciones basadas en datos, tecnología y estrategias digitales de alto impacto.

### 2.1.2. Visión

Para el año 2030, consolidarnos como la agencia líder en Latinoamérica en generación de clientes potenciales para empresas que comercializan mediante ventas consultivas, siendo reconocidos por la innovación, la excelencia en el servicio, la efectividad de nuestras estrategias de marketing digital y el impacto positivo en el crecimiento de nuestros clientes del mercado medio.

### 2.1.3. Mapa de procesos

Ilustración 2 Mapa de procesos Bizmerk



### 2.1.4. Descripción del proceso a intervenir

El análisis FODA realizado permitió identificar que Bizmerk cuenta con fortalezas relacionadas con su especialización en marketing digital B2B, la experiencia de su equipo de trabajo, la flexibilidad del modelo de trabajo remoto y el uso de herramientas tecnológicas e inteligencia artificial para el desarrollo de sus procesos comerciales. Asimismo, el crecimiento del mercado digital y la creciente demanda de servicios especializados representan oportunidades que favorecen el posicionamiento y la competitividad de la organización.

No obstante, el diagnóstico también permitió identificar oportunidades de mejora en la gestión del bienestar de los colaboradores, especialmente frente a los riesgos psicosociales y ergonómicos derivados de las condiciones de trabajo propias de la organización. La modalidad remota, el uso continuo de equipos de cómputo y plataformas digitales, la incorporación permanente de herramientas de inteligencia artificial y la presión por el cumplimiento de indicadores comerciales pueden generar una mayor carga mental, fatiga visual, posturas inadecuadas, tecnoestrés y otros factores que afectan la salud física y emocional de los trabajadores.

En este contexto, el proceso objeto de intervención corresponde a la gestión del bienestar integral de los colaboradores, con énfasis en la prevención de los riesgos psicosociales y ergonómicos. La propuesta busca fortalecer las acciones preventivas mediante estrategias orientadas a promover hábitos de trabajo saludables, mejorar las condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo, fomentar el uso responsable de la inteligencia artificial como herramienta de apoyo y fortalecer una cultura organizacional que valore el equilibrio entre el desempeño laboral y el bienestar de las personas.

Con el desarrollo de esta propuesta se espera contribuir al fortalecimiento de la gestión preventiva dentro de la organización, favoreciendo ambientes de trabajo más saludables, disminuyendo la exposición a factores de riesgo psicosocial y ergonómico, promoviendo una mejor calidad de vida laboral y apoyando el cumplimiento de los objetivos estratégicos de Bizmerk.

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

El problema identificado en Bizmerk se relaciona con la exposición de los colaboradores a factores de riesgo psicosocial y ergonómico derivados de las características propias de su modelo de trabajo. La organización desarrolla gran parte de sus actividades bajo modalidad remota y hace un uso permanente de herramientas digitales e inteligencia artificial para apoyar los procesos de marketing, prospección comercial y gestión de clientes. Estas condiciones, sumadas a la exigencia por el cumplimiento de indicadores de desempeño y la necesidad de adaptación constante a nuevas tecnologías, pueden incrementar la carga física y mental de los trabajadores.

Desde el componente psicosocial, se identifican factores como la presión por el cumplimiento de metas comerciales, la alta demanda cognitiva asociada al uso de herramientas tecnológicas, la disponibilidad permanente en entornos virtuales y la necesidad de actualización continua frente a los avances de la inteligencia artificial. Estas condiciones pueden favorecer la aparición de estrés laboral, tecnoestrés, fatiga mental y afectaciones en el equilibrio entre la vida personal y laboral.

Por otra parte, desde el componente ergonómico, el trabajo prolongado frente a pantallas, las posturas estáticas, el uso continuo de equipos de cómputo y la variabilidad de las condiciones de los puestos de trabajo en modalidad remota pueden incrementar el riesgo de presentar fatiga visual, molestias osteomusculares y otros trastornos asociados al sistema musculoesquelético.

Considerando estas condiciones, el presente proyecto se enfoca en el diseño de una propuesta de bienestar integral que permita fortalecer las acciones preventivas orientadas a la gestión de los riesgos psicosociales y ergonómicos, promoviendo ambientes de trabajo saludables y una cultura organizacional enfocada en el cuidado de la salud física y mental de los colaboradores.

### **Análisis de las causas**

A partir del análisis realizado se identificaron los siguientes factores que pueden favorecer la aparición de la problemática:

- **Uso intensivo de herramientas digitales e inteligencia artificial.**

Los colaboradores desarrollan gran parte de sus actividades mediante plataformas tecnológicas e inteligencia artificial, lo que exige una actualización constante y un alto nivel de concentración durante la jornada laboral.

- **Presión por el cumplimiento de indicadores de desempeño.**

Las metas relacionadas con la generación de oportunidades comerciales, agendamiento de reuniones y cumplimiento de objetivos pueden aumentar la carga mental y generar niveles elevados de estrés cuando no existen estrategias adecuadas para su gestión.

- **Modalidad de trabajo remoto.**

El desarrollo de las actividades fuera de un espacio físico controlado puede generar diferencias en las condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo y dificultar la adopción de hábitos saludables durante la jornada laboral.

- **Jornadas prolongadas frente a equipos de cómputo.**

El uso continuo de computadores y otros dispositivos tecnológicos incrementa la exposición a posturas mantenidas, movimientos repetitivos y fatiga visual.

- **Oportunidades de fortalecimiento en la gestión preventiva.**

A partir de la información disponible, se identifica la oportunidad de fortalecer acciones orientadas a la promoción del bienestar integral y a la prevención de los riesgos psicosociales y ergonómicos dentro de la organización.

### **Efectos del problema**

La permanencia de estas condiciones puede generar diferentes consecuencias para la organización y sus colaboradores, entre ellas:

- Incremento de los niveles de estrés y carga mental.
- Aparición de fatiga visual y molestias osteomusculares.
- Disminución del bienestar físico y emocional de los trabajadores.
- Reducción de la satisfacción laboral y del compromiso organizacional.
- Disminución del desempeño y la productividad.
- Incremento del riesgo de ausentismo asociado a afectaciones de salud.
- Impacto sobre el clima organizacional y la calidad del servicio prestado.
- Impacto sobre el desempeño del proceso y los objetivos organizacionales

La presencia de riesgos psicosociales y ergonómicos puede afectar el desempeño de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de Bizmerk, debido a que el bienestar de los colaboradores influye directamente en la calidad del servicio, la productividad, la innovación y el cumplimiento de los objetivos comerciales.

Por esta razón, fortalecer las acciones orientadas al bienestar integral representa una oportunidad para promover ambientes de trabajo más saludables, favorecer el desempeño de los equipos de trabajo y contribuir al crecimiento sostenible de la organización.

Evidencia que sustenta el análisis

El análisis desarrollado para el presente proyecto se fundamentó en la información pública disponible sobre la organización, la caracterización de su modelo de operación y la revisión de literatura relacionada con los riesgos asociados al trabajo remoto, el uso intensivo de herramientas digitales y la inteligencia artificial.

A partir de esta información se identificó que las condiciones propias de la actividad desarrollada por Bizmerk pueden favorecer la exposición a factores de riesgo psicosocial y ergonómico, lo que justifica el diseño de una propuesta de bienestar integral orientada a fortalecer las estrategias preventivas y promover el cuidado de la salud física y mental de los colaboradores.

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

Una vez realizado el diagnóstico organizacional e identificadas las principales condiciones que pueden afectar el bienestar de los colaboradores de Bizmerk, se plantea un plan de acción orientado a fortalecer la prevención de los riesgos psicosociales y ergonómicos presentes en la organización. La formulación de este plan responde a la necesidad de promover estrategias que contribuyan al cuidado de la salud física y mental de los trabajadores, teniendo en cuenta las características del trabajo remoto, el uso intensivo de herramientas digitales e inteligencia artificial y las exigencias propias del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El plan de acción se desarrolla bajo el enfoque PROACTIVE, el cual propone una intervención estructurada basada en el bienestar integral de los colaboradores. Para ello, se establecen objetivos que orientan la propuesta, se describe la solución planteada, se organiza una secuencia lógica de actividades para su ejecución y se identifican los recursos necesarios para garantizar su implementación. De esta manera, se busca que las acciones propuestas contribuyan al fortalecimiento de la gestión preventiva y al mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo dentro de la organización.

#### 3.1. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Con el propósito de orientar el desarrollo del plan de acción y asegurar que las estrategias propuestas respondan a la problemática identificada durante el diagnóstico organizacional, se establecen los siguientes objetivos. Estos servirán como guía para el diseño del programa

PROACTIVE (Programa de Bienestar Integral para Entornos Laborales Digitales), una propuesta orientada a fortalecer el bienestar integral de los colaboradores de Bizmerk mediante acciones enfocadas en la prevención de los riesgos psicosociales y ergonómicos asociados al trabajo remoto, el uso intensivo de herramientas digitales y la inteligencia artificial.

### **Objetivo general**

Diseñar una propuesta de bienestar integral para los colaboradores de Bizmerk, orientada a fortalecer la prevención de los riesgos psicosociales y ergonómicos derivados del trabajo remoto, el uso intensivo de herramientas digitales y la inteligencia artificial, con el fin de promover una cultura organizacional enfocada en el cuidado de la salud física y mental.

### **Objetivos específicos**

1. Recomendar acciones de intervención frente a los factores de riesgo psicosocial identificados en Bizmerk, especialmente aquellos asociados a la presión por el cumplimiento de indicadores de desempeño, el uso intensivo de herramientas de inteligencia artificial y la dinámica del trabajo en entornos virtuales, con el fin de fortalecer el bienestar y la salud mental de los colaboradores.
2. Brindar lineamientos para el fortalecimiento de las condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo en modalidad remota, orientados a prevenir la fatiga visual, las posturas inadecuadas y los trastornos musculoesqueléticos asociados al uso prolongado de equipos tecnológicos.
3. Diseñar una propuesta de bienestar integral que establezca lineamientos para la prevención de los riesgos psicosociales y ergonómicos, promoviendo el uso responsable de la inteligencia artificial como herramienta de apoyo al trabajo y fortaleciendo la cultura preventiva y el bienestar integral de los colaboradores.

Los objetivos planteados orientan el desarrollo del programa PROACTIVE, el cual se presenta como una estrategia de bienestar integral diseñada para responder a las necesidades identificadas durante el diagnóstico organizacional. A través de este programa se busca promover ambientes de trabajo más saludables, fortalecer la cultura preventiva y contribuir al bienestar físico, mental y emocional de los colaboradores de Bizmerk Marketing y Ventas. En el siguiente apartado se describe la estructura y los componentes de la solución propuesta.

### 3.2. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN

Como respuesta a la problemática identificada durante el diagnóstico organizacional, se propone el diseño del programa **PROACTIVE (Programa de Bienestar Integral para Entornos Laborales Digitales)**, una estrategia orientada a fortalecer el bienestar integral de los colaboradores de Bizmerk mediante acciones de promoción de la salud y prevención de los riesgos psicosociales y ergonómicos asociados al trabajo remoto, el uso intensivo de herramientas digitales y la inteligencia artificial.

La propuesta surge de la necesidad de brindar a la organización una herramienta práctica que contribuya al fortalecimiento de una cultura preventiva, reconociendo que el bienestar de los colaboradores representa un factor clave para el logro de los objetivos estratégicos y la sostenibilidad de la empresa. En este sentido, PROACTIVE busca generar recomendaciones y lineamientos que permitan afrontar los desafíos propios de los entornos laborales digitales, favoreciendo el equilibrio entre la productividad, la innovación tecnológica y el cuidado de la salud física y mental de los trabajadores.

El programa se fundamenta en un enfoque preventivo y de mejora continua, promoviendo la participación activa de los colaboradores y el compromiso de la organización con la generación de ambientes de trabajo saludables. Asimismo, reconoce que la inteligencia artificial constituye una herramienta de apoyo para optimizar los procesos laborales, pero que su incorporación debe realizarse de manera responsable, procurando que la tecnología complemente las capacidades humanas sin convertirse en un factor que incremente la carga mental, el estrés o el agotamiento laboral.

Para lograr estos propósitos, el programa PROACTIVE se estructura en cuatro líneas estratégicas que responden a las principales necesidades identificadas durante el diagnóstico organizacional.

#### **Líneas estratégicas del programa PROACTIVE**

##### **1. Bienestar Psicosocial**

Esta línea está orientada a fortalecer la salud mental y emocional de los colaboradores mediante recomendaciones enfocadas en la gestión del estrés, el equilibrio entre la vida laboral y personal, la prevención del tecnoestrés, el fortalecimiento de habilidades para

afrontar la presión derivada del cumplimiento de indicadores y la promoción de entornos de trabajo saludables.

Esta estrategia consiste en la implementación de acciones que estén encaminadas a fortalecer los factores que protejan la salud mental y reduzcan la exposición a riesgos psicosociales presentes. Orientándose no solo a intervenir situaciones de riesgo sino a prevenirlas, promoviendo el desarrollo de hábitos y prácticas que contribuyen al bienestar psicológico de los trabajadores.

Todas las organizaciones deben garantizar condiciones que favorezcan el bienestar psicológico, reduzcan la exposición a factores de riesgo y fortalezcan los recursos para afrontar las exigencias laborales, por ello esta línea estratégica integra acciones de promoción, prevención y sensibilización orientadas a fortalecer competencias relacionadas con la gestión emocional, la comunicación efectiva, la resiliencia, el equilibrio en la vida laboral y personal y el uso saludable de tecnologías.

### **Componentes de la estrategia**

- **Gestión del estrés laboral:** Se orienta a fortalecer las capacidades de los colaboradores para identificar tempranamente situaciones generadoras de estrés y adoptar estrategias que permitan afrontarlas de manera adecuada. Incluye recomendaciones relacionadas con la organización del trabajo, la priorización de actividades, la administración del tiempo y la prevención del agotamiento laboral.
- **Equilibrio entre la vida laboral y personal:** Busca promover prácticas que favorezcan una adecuada separación entre las responsabilidades laborales y la vida personal, incentivando el respeto por los horarios de trabajo, la desconexión digital y el aprovechamiento de los tiempos de descanso como elementos esenciales para preservar la salud mental.
- **Bienestar emocional:** Está orientado al fortalecimiento de habilidades relacionadas con la inteligencia emocional, la resiliencia, el manejo de emociones y el desarrollo de estrategias personales que favorezcan el equilibrio psicológico frente a las exigencias propias del entorno laboral.
- **Apoyo social y sentido de pertenencia:** Busca fortalecer las relaciones interpersonales dentro de la organización mediante espacios de integración, reconocimiento y

participación que contribuyan a disminuir la percepción de aislamiento característica del trabajo remoto y favorezcan el compromiso con la organización.

### **Estrategias de implementación**

La implementación de esta línea estratégica contempla diversas acciones orientadas a fortalecer el bienestar psicosocial de los colaboradores, entre ellas:

- Desarrollo de campañas de sensibilización sobre salud mental y autocuidado.
- Elaboración de guías para la gestión del estrés laboral y la prevención del tecnoestrés.
- Promoción de la desconexión digital y del equilibrio entre la vida laboral y personal.
- Espacios virtuales para el fortalecimiento de habilidades socioemocionales.
- Capacitación en inteligencia emocional, resiliencia y comunicación efectiva.
- Difusión de recomendaciones para prevenir la fatiga digital.
- Actividades de integración orientadas a fortalecer el sentido de pertenencia.
- Divulgación de buenas prácticas para el uso saludable de herramientas digitales.
- Implementación de mecanismos de retroalimentación entre líderes y colaboradores.

## **2. Ergonomía Inteligente**

Busca promover buenas prácticas ergonómicas en los puestos de trabajo desarrollados bajo modalidad remota, brindando lineamientos para prevenir la fatiga visual, las posturas inadecuadas y los trastornos musculoesqueléticos asociados al uso prolongado de equipos tecnológicos. Además, fomenta hábitos saludables como la realización de pausas activas y la adecuación básica del espacio de trabajo.

### **Factores de riesgo ergonómico**

El trabajo remoto constituye significativamente al desarrollo de trastornos musculoesqueléticos relacionados con el trabajo, donde la ergonomía inadecuada del puesto de trabajo, el sedentarismo y factores psicosociales son los principales factores de riesgo ergonómico en los trabajadores. Los teletrabajadores han experimentado dolor y molestias musculoesqueléticas principalmente en la zona lumbar, el cuello, los hombros, los brazos y las manos. Por otra parte, las soluciones ergonómicas deficientes en el diseño de los puestos de trabajo, , que resultan en permanecer sentados durante largos periodos en posiciones no

neutras, contribuyen al desarrollo y agravamiento de trastornos musculoesqueléticos en los teletrabajadores.

Las jornadas laborales prolongadas con menos descansos para satisfacer la creciente demanda laboral, el aislamiento social, la falta de apoyo de compañeros y superiores, la difuminación de los límites entre el trabajo y el hogar y la omnipresencia del trabajo son factores psicosociales y organizativos comúnmente asociados a los trastornos musculoesqueléticos.

Factores ambientales como la iluminación deficiente y el deslumbramiento, la temperatura ambiente inadecuada, la ventilación o el ruido, son factores de riesgo frecuentemente ignorados en el teletrabajo.

### **Componentes de la estrategia**

#### **Diseño del puesto de trabajo.**

Establecer un adecuado puesto de trabajo representa un pilar fundamental de la ergonomía buscando adaptar las condiciones físicas del entorno laboral a las características antropométricas, fisiológicas y biomecánicas del trabajador, esto con el fin de reducir la carga física, prevenir la aparición de trastornos musculoesqueléticos y favorecer espacios cómodos para el desarrollo de actividades laborales.

En el desarrollo de trabajos remotos, ciertos hábitos como la utilización de mesas de comedor, sillas sin soporte lumbar o computadores portátiles sin accesorios ergonómicos son los principales generadores de posturas forzadas, que en el tiempo, incrementan el riesgo de desarrollar molestias en cuello, hombros, espalda y extremidades superiores. Por ello un puesto de trabajo correctamente diseñado y pensado permitirán posturas neutrales que minimicen movimientos innecesarios, la disposición de mobiliario y equipos aptos para esta clase de trabajos favorecen la comodidad sin comprometer la eficiencia del trabajo. Invertir en la adecuación del puesto de trabajo no solo contribuye a disminuir lesiones, sino que también mejora la concentración, reduce la fatiga y favorece un mejor desempeño laboral.

Los principales elementos que deben considerarse son:

- Altura adecuada de la silla y del escritorio.
- Espacio suficiente para el movimiento de las piernas.
- Ubicación frontal del monitor.

- Distancia adecuada entre los ojos y la pantalla.
- Posición ergonómica del teclado y el mouse.
- Apoyo lumbar durante toda la jornada.
- Iluminación uniforme y libre de reflejos.

### **3. IA con Bienestar**

Esta línea promueve el uso responsable de la inteligencia artificial como una herramienta de apoyo para el desarrollo de las actividades laborales. Su propósito es incentivar el fortalecimiento de competencias digitales, favorecer la adaptación a las nuevas tecnologías y prevenir la dependencia tecnológica, procurando que la inteligencia artificial contribuya al bienestar de los colaboradores y no se convierta en una fuente adicional de presión o carga mental.

#### **Beneficios del uso de IA en el entorno laboral**

La IA tiene un potencial significativo en la mejora del trabajo remoto gracias a su capacidad de automatizar tareas, mejorar la comunicación. Algunos roles que puede realizar son:

- **Planificación y gestión de tiempo:** La IA tiene la posibilidad de gestionar el calendario mediante la automatización de cronogramas basados en la priorización de actividades, a su vez, permite realizar seguimiento del tiempo en cuanto a las horas laborables y la realización de proyectos, IAs como Calendly, Clocjify son herramientas de programación impulsadas por IA que permite a los usuarios configurar reuniones, eventos, citas y realizar a su vez seguimiento del tiempo para análisis de productividad de las empresas.
- **Comunicación y colaboración:** La IA puede ayudar en la gestión de correos electrónicos mediante la priorización de estos, sugerencias de respuesta y automatización de correos reduciendo el tiempo dedicado a esta actividad. También puede programar reuniones entre equipos de trabajo, herramientas como Microsoft Teams incorporan IA para impulsar las características de la App mediante reuniones programadas, transcripciones en tiempo real y búsquedas inteligentes.
- **Traducción en tiempo real:** La IA permite romper la barrera más significativa de la comunicación humana ya que las aplicaciones usan inteligencia artificial para realizar traducciones de mensajes, documentos, audios e incluso conversaciones en tiempo real que facilitan la comunicación entre los equipos superando las barreras lingüísticas.

- **Chatbots y asistentes virtuales:** Esta clase de asistentes brindan soporte al instante sirviendo como apoyo remoto a empleados respondiendo preguntas comunes, resolviendo problemas y proporcionando información.
- **Mejoras en Videoconferencias:** Las aplicaciones de videoconferencias utilizan IA para la cancelación de ruido mejorando la calidad de sonido. Aplicaciones como ZOOM impulsadas por IA tiene características como cancelación de ruido, fondos virtuales, reuniones automáticas, traducciones y transcripciones haciendo las videoconferencias más productivas y eficientes para equipos de trabajo.
- **Toma de decisiones basada en datos:** La inteligencia artificial facilita el análisis de grandes volúmenes de información en tiempo real, transformando los datos en información útil para apoyar la toma de decisiones dentro de las organizaciones. Mediante algoritmos de análisis y aprendizaje automático, es posible identificar patrones, tendencias y oportunidades que permiten a los líderes adoptar decisiones más objetivas y fundamentadas, reduciendo la incertidumbre y mejorando la eficiencia en la gestión.

### **Riesgos asociados al uso intensivo de la inteligencia artificial**

La incorporación de la Inteligencia Artificial en los entornos laborales ha permitido a las organizaciones mejorar el rendimiento de sus procesos incrementando la eficiencia, la automatización y la capacidad de análisis de información. Sin embargo, este uso prolongado de estas IAs puede generar riesgos físicos, mentales y sociales en los trabajadores. En organizaciones como BIZMERK, donde su funcionalidad se basa en el trabajo remoto y en el uso de plataformas digitales e inteligencia artificial para apoyar los procesos comerciales y de marketing, pueden presentar riesgos asociados al uso intensivo de estas herramientas como lo son:

- **Dependencia tecnológica:** Ocurre cuando el trabajador deja a disposición completa del desarrollo de sus actividades a estas herramientas de inteligencia artificial generando una disminución progresiva en la capacidad de análisis, razonamiento y toma de decisiones autónomas. Estas situaciones pueden generar dificultades en la resolución de problemas cuando la IA no esté disponible o proporcione respuestas incorrectas, afectando la autonomía profesional y la confianza en las propias capacidades.
- **Sobrecarga de información:** Las IA tienen la capacidad de generar grandes volúmenes de información en poco tiempo, lo cual puede generar saturación cognitiva cuando el

trabajador recibe más información de la que puede analizar, dificultando la priorización de tareas, incrementando el tiempo dedicado al análisis de datos y favoreciendo la aparición de errores derivados del exceso de estímulos.

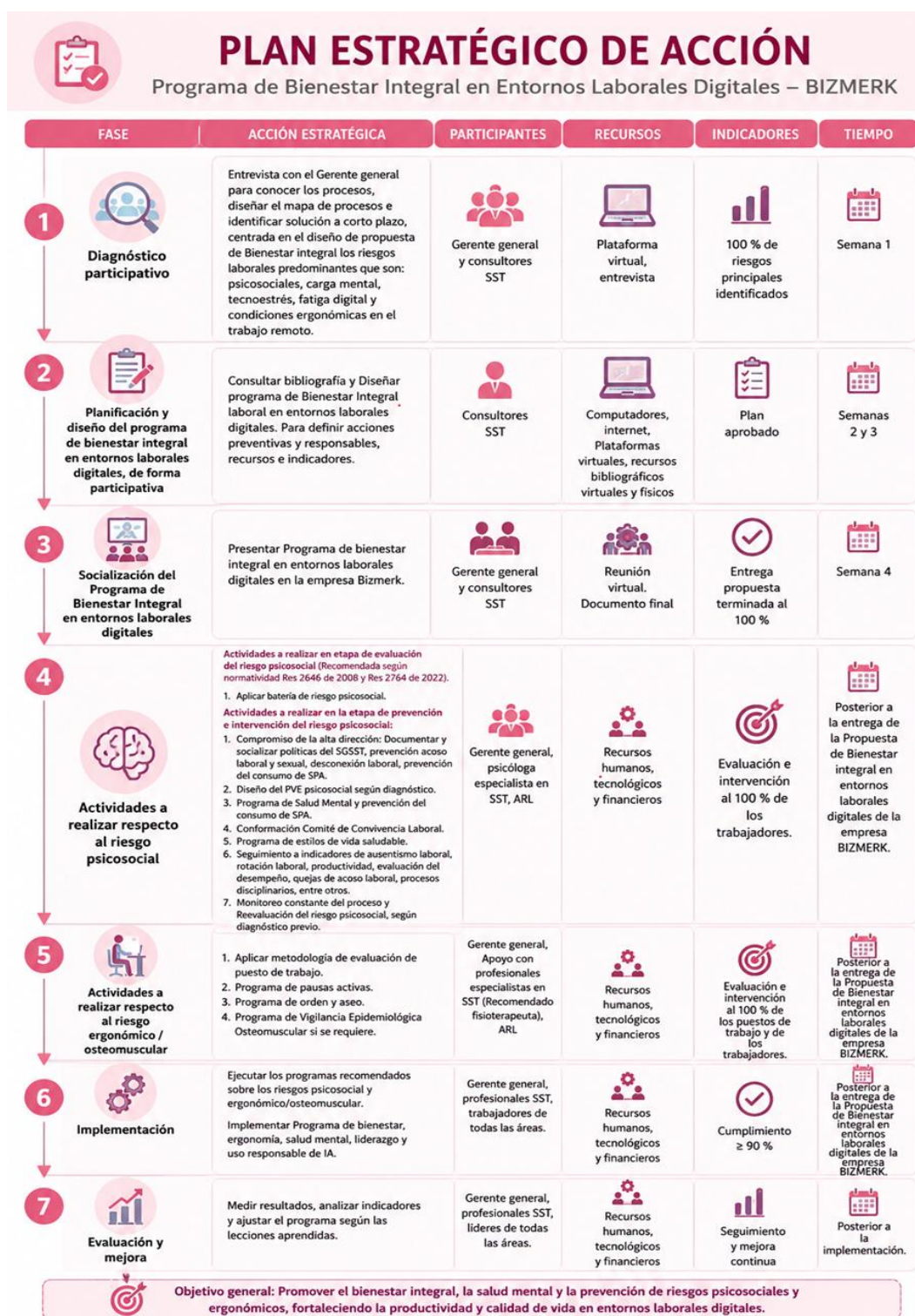
- **Fatiga digital:** Esta corresponde al agotamiento físico y mental ocasionado por la exposición prolongada a pantallas, plataformas digitales y herramientas tecnológicas. El uso constante de IA suele incrementar el tiempo que los trabajadores permanecen frente al computador, favoreciendo la aparición de molestias visuales, musculares y cognitivas, de las cuales los síntomas más frecuentes son fatiga visual, cefaleas, dolores cervicales y lumbares, irritación ocular, disminución de la capacidad de concentración y sensación de agotamiento.
- **Tecnoestrés:** Es una respuesta física y psicológica derivada de la dificultad para adaptarse al uso continuo de las tecnologías de la información y la comunicación, esto se presenta cuando los trabajadores deben responder de manera inmediata a múltiples solicitudes digitales o mantener elevados niveles de productividad mediante el uso de IA generando estrés, ansiedad, irritabilidad, frustración, cansancio mental.

#### **Componentes de la estrategia**

- **Uso responsable de la inteligencia artificial:** Este componente promueve la utilización consciente de las herramientas de inteligencia artificial como apoyo para el desarrollo de las actividades laborales, evitando que sustituyan completamente el análisis, la creatividad y el criterio profesional de los colaboradores. Se incentiva la validación de la información generada por estas tecnologías y su empleo bajo criterios de calidad, ética y confiabilidad.
- **Desarrollo de competencias digitales:** Busca fortalecer los conocimientos y habilidades necesarias para utilizar de manera eficiente las herramientas de inteligencia artificial, favoreciendo la adaptación tecnológica, el aprendizaje continuo y el aprovechamiento de sus beneficios dentro de los procesos organizacionales.
- **Prevención del tecnoestrés y la fatiga digital:** Este componente orienta acciones dirigidas a reducir la carga mental derivada del uso permanente de tecnologías digitales mediante la promoción de pausas digitales, una adecuada organización de las actividades, el equilibrio entre automatización e intervención humana y el respeto por los tiempos de descanso.

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

Hace referencia a la organización cronológica y lógica de las acciones necesarias para implementar la solución planteada. Incluye la definición de etapas, procedimientos y tareas específicas, asegurando una ejecución estructurada, ordenada y orientada al logro de los objetivos establecidos. Es importante adjuntar una imagen o diagrama de esta secuencia.



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

Este constructo contempla la identificación y caracterización de los recursos indispensables para la implementación de la propuesta. Comprende recursos humanos, técnicos, financieros, tecnológicos y materiales, cuya adecuada disposición resulta esencial para garantizar la viabilidad y efectividad de la solución planteada.

**Tabla 2 Recursos requeridos para la implementación de la propuesta de Bienestar Integral en Entornos Laborales Digitales**

| <b><i>Tipo de recurso</i></b>       | <b><i>Descripción</i></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b><i>Finalidad dentro de la propuesta</i></b>                                                                                                                                            |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><i>Recursos humanos</i></b>      | Gerente General, psicóloga especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), consultores SST, líderes de proceso, trabajadores de todas las áreas, médico laboral (si aplica), fisioterapeuta (para intervención ergonómica), proveedor de capacitación y acompañamiento de la ARL.                                    | Planificar, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las actividades contempladas en el Programa de Bienestar Integral, garantizando la participación de todos los actores involucrados. |
| <b><i>Recursos técnicos</i></b>     | Instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial (Batería de Instrumentos del Ministerio del Trabajo), metodología de evaluación de puestos de trabajo, listas de chequeo ergonómicas, indicadores de gestión, formatos de inspección, matrices de seguimiento, procedimientos, protocolos e instructivos del SG-SST. | Facilitar la identificación de necesidades, el diagnóstico, la implementación de intervenciones y el seguimiento de los resultados obtenidos.                                             |
| <b><i>Recursos tecnológicos</i></b> | Computadores, internet de alta velocidad, plataformas de videoconferencia (Microsoft Teams, Zoom o Google Meet), correo electrónico corporativo, Microsoft 365 o Google Workspace, software para análisis de datos (Excel, Power BI u otros), plataformas de capacitación virtual y herramientas colaborativas.             | Permitir el desarrollo de actividades en modalidad remota, la comunicación organizacional, el seguimiento de indicadores y la gestión documental del programa.                            |
| <b><i>Recursos materiales</i></b>   | Manuales, guías metodológicas, cartillas digitales, presentaciones, infografías, material audiovisual, formatos impresos y digitales, elementos para pausas activas, ayudas didácticas y material de divulgación de campañas preventivas.                                                                                   | Apoyar los procesos de capacitación, sensibilización, promoción de la salud y divulgación de las estrategias del programa.                                                                |

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                               |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><i>Recursos financieros</i></b>    | Presupuesto destinado a la implementación del programa, contratación de especialistas externos, capacitaciones, adquisición de herramientas tecnológicas, elaboración de material educativo, evaluaciones especializadas y actividades de bienestar. | Garantizar la disponibilidad económica necesaria para ejecutar las acciones previstas y asegurar la sostenibilidad del programa.              |
| <b><i>Recursos normativos</i></b>     | Decreto 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019, Resolución 2646 de 2008, Resolución 2764 de 2022, Decreto 728 de 2025, Ley 1562 de 2012 y demás normas aplicables en Seguridad y Salud en el Trabajo.                                                 | Orientar la implementación de la propuesta conforme a los requisitos legales vigentes y las buenas prácticas en gestión de riesgos laborales. |
| <b><i>Recursos de información</i></b> | Resultados del diagnóstico organizacional, mapa de procesos, caracterización de la población trabajadora, indicadores de ausentismo, rotación, productividad, desempeño laboral, evaluaciones de riesgo y reportes del SG-SST.                       | Servir de base para la toma de decisiones, la priorización de acciones y la evaluación del impacto del programa de bienestar integral.        |

#### **Análisis de los recursos**

La implementación del Programa de Bienestar Integral en Entornos Laborales Digitales requiere la integración coordinada de recursos humanos, técnicos, tecnológicos, materiales, financieros y normativos, los cuales constituyen la base para el desarrollo de acciones preventivas orientadas a la promoción de la salud y la prevención de los riesgos psicosociales y ergonómicos. La articulación de estos recursos favorece la participación de la alta dirección, el compromiso de los trabajadores y el cumplimiento de la normatividad colombiana en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Asimismo, la disponibilidad de herramientas tecnológicas y de información resulta especialmente relevante debido a que la empresa BIZMERK desarrolla sus actividades bajo una modalidad de trabajo remoto. Estas herramientas permiten realizar evaluaciones, capacitaciones, seguimiento de indicadores y procesos de mejora continua de manera eficiente, contribuyendo al fortalecimiento del bienestar laboral, la salud mental y la productividad organizacional.

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

Una vez diseñada la propuesta de bienestar integral PROACTIVE, resulta necesario establecer los elementos que orientarán su posible implementación dentro de Bizmerk. En este capítulo se define el alcance de la propuesta, identificando los procesos y colaboradores a los que está dirigida, así como las partes interesadas que participarían en su desarrollo.

De igual manera, se presenta la planificación general de las actividades, el cronograma de ejecución y los recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros requeridos para la puesta en marcha del programa. Estos elementos permiten evidenciar la viabilidad de la propuesta y proporcionan una guía para su futura implementación, de acuerdo con las necesidades y características de la organización.

La definición de estos componentes busca garantizar que las acciones planteadas puedan desarrollarse de manera organizada, articulada y coherente con los objetivos establecidos, contribuyendo al fortalecimiento del bienestar integral de los colaboradores, la prevención de los riesgos psicosociales y ergonómicos, y la consolidación de una cultura organizacional orientada al autocuidado, la innovación y la mejora continua.

### 4.1. ALCANCE FINAL DE LA SOLUCIÓN

El alcance de la solución propuesta comprende el diseño del programa PROACTIVE (Programa de Bienestar Integral para Entornos Laborales Digitales), elaborado como una estrategia orientada a fortalecer la prevención de los riesgos psicosociales y ergonómicos identificados durante el diagnóstico realizado en Bizmerk. La propuesta se desarrolla teniendo en cuenta las características propias de la organización, especialmente su modalidad de trabajo remoto, el uso intensivo de herramientas digitales y la incorporación de la inteligencia artificial como apoyo en los procesos laborales.

El programa está dirigido a los colaboradores de Bizmerk y se plantea como una herramienta de orientación para la promoción del bienestar integral, mediante la formulación de recomendaciones, lineamientos y actividades enfocadas en la prevención de factores de riesgo que puedan afectar la salud física y mental de los trabajadores.

La solución propuesta contempla el diseño de tres líneas estratégicas de intervención:

Bienestar Psicosocial, Ergonomía Inteligente e IA con Bienestar, las cuales integran acciones orientadas al fortalecimiento del autocuidado, la promoción de hábitos de trabajo saludables, el uso responsable de la inteligencia artificial y el desarrollo de una cultura preventiva acorde con las necesidades de la organización.

Como resultado del proyecto, se entrega una propuesta estructurada que incluye los objetivos del programa, la descripción de la solución, la secuencia de actividades sugeridas para su desarrollo, los recursos requeridos para su ejecución, el cronograma de implementación y el presupuesto estimado. Estos elementos proporcionan a la organización una guía que podrá ser utilizada como base para la futura implementación de estrategias orientadas al bienestar integral de sus colaboradores.

Es importante precisar que el alcance de este proyecto se limita al diseño de la propuesta y no contempla la implementación, ejecución o evaluación de los resultados dentro de la organización, debido a las condiciones de tiempo y alcance definidas para el desarrollo del trabajo académico. No obstante, la propuesta ha sido estructurada de manera que pueda servir como referente para una futura aplicación por parte de Bizmerk, de acuerdo con sus necesidades, disponibilidad de recursos y prioridades organizacionales.

### **OBJETIVOS DEL ALCANCE**

- Delimitar el diseño del programa PROACTIVE como propuesta de bienestar integral para Bizmerk.
- Formular recomendaciones orientadas a la prevención de los riesgos psicosociales y ergonómicos identificados durante el diagnóstico.
- Establecer lineamientos que promuevan el uso responsable de la inteligencia artificial como herramienta de apoyo al trabajo.
- Definir una estructura organizada de actividades, recursos, cronograma y presupuesto que facilite una futura implementación del programa.

### **ENTREGABLES DE LA PROPUESTA**

Como producto final del proyecto se presentan los siguientes entregables:

- Programa PROACTIVE (Programa de Bienestar Integral para Entornos Laborales Digitales).
- Documento con la descripción de las tres líneas estratégicas del programa.

- Plan de actividades para la ejecución de la propuesta.
- Identificación de los recursos necesarios para su implementación.
- Edición
- Cronograma general de ejecución.
- Presupuesto estimado.
- Recomendaciones para fortalecer el bienestar integral de los colaboradores.

### **BENEFICIOS ESPERADOS**

Aunque la propuesta no contempla su implementación dentro del presente proyecto, se espera que, en caso de ser adoptada por la organización, contribuya a:

- Fortalecer la cultura de prevención y autocuidado.
- Promover ambientes de trabajo más saludables en modalidad remota.
- Disminuir la exposición a factores de riesgo psicosocial y ergonómico.
- Favorecer el uso responsable de la inteligencia artificial en las actividades laborales.
- Contribuir al bienestar integral de los colaboradores y al fortalecimiento de la cultura organizacional.

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

Con el propósito de garantizar una ejecución organizada de la estrategia PROACTIVE, se definieron los actores responsables de cada una de las actividades propuestas, considerando su nivel de autoridad, las competencias requeridas y las funciones específicas que desempeñarían durante el desarrollo de la intervención. Esta asignación de responsabilidades permite establecer una estructura de trabajo clara, facilita la coordinación entre las diferentes áreas de la organización y fortalece la rendición de cuentas durante la implementación de las acciones orientadas a la prevención de riesgos psicosociales y ergonómicos, el fortalecimiento del bienestar laboral y la promoción del uso responsable de la inteligencia artificial.

En el criterio de nivel de autoridad se tuvo en cuenta cuatro niveles: **estratégico**, que corresponde a la dirección de la empresa la cual se encarga de aprobar propuestas, definir políticas, asignar recursos y orientar decisiones; **táctico**, que comprende las áreas responsables de planificar, coordinar y supervisar la ejecución de las actividades propuestas asegurando el cumplimiento de los objetivos; **técnico**, que incluye profesionales con conocimientos especializados que desarrollan actividades específicas y **operativo** que son

quienes participan directamente en la ejecución de actividades programadas en la aplicación de las acciones propuestas.

**Tabla 3 Responsables de las actividades para ejecución**

| Actividad                                   | Actor responsable             | Nivel de autoridad | Competencias                                                       | Funciones específicas                                                                                                     |
|---------------------------------------------|-------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Diagnóstico organizacional                  | Responsable del SG-SST        | Táctico            | Gestión de SST, identificación de riesgos, análisis organizacional | Planificar el diagnóstico, recopilar información y consolidar los resultados que servirán como base para la propuesta.    |
| Entrevista con Gerencia                     | Gerencia General              | Estratégico        | Dirección, liderazgo y toma de decisiones                          | Suministrar información estratégica sobre la organización, definir prioridades y respaldar el desarrollo de la propuesta. |
| Diseño del mapa de procesos                 | Responsable del SG-SST        | Táctico            | Gestión por procesos, análisis organizacional                      | Identificar y documentar los procesos estratégicos, misionales y de apoyo relacionados con el proyecto.                   |
| Identificación de riesgos prioritarios      | Responsable del SG-SST        | Táctico            | Identificación y valoración de riesgos laborales                   | Analizar los factores de riesgo psicosocial, ergonómico y tecnológico que requieren intervención.                         |
| Diseño del Programa de Bienestar Integral   | Responsable del SG-SST        | Táctico            | Planeación de programas preventivos                                | Diseñar la estrategia PROACTIVE y estructurar las líneas estratégicas de intervención.                                    |
| Elaboración de documentos y procedimientos  | Responsable del SG-SST        | Táctico            | Gestión documental, normatividad en SST                            | Elaborar programas, procedimientos, formatos y documentos técnicos de la propuesta.                                       |
| Socialización del programa                  | Talento Humano                | Táctico            | Comunicación organizacional y capacitación                         | Divulgar la estrategia, coordinar jornadas de socialización y resolver inquietudes de los colaboradores.                  |
| Aplicación de batería de riesgo psicosocial | Psicólogo Especialista en SST | Técnico            | Evaluación de factores psicosociales                               | Aplicar, interpretar y consolidar los resultados de la batería conforme a la normativa vigente.                           |
| Evaluaciones ergonómicas de puestos         | Responsable del SG-SST        | Técnico            | Ergonomía, análisis de puestos de trabajo                          | Evaluar las condiciones ergonómicas de los puestos remotos y formular recomendaciones.                                    |
| Diseño del PVE Psicosocial                  | Responsable del SG-SST        | Táctico            | Vigilancia epidemiológica y gestión preventiva                     | Diseñar el programa de vigilancia epidemiológica para los factores de riesgo psicosocial.                                 |
| Programa de Salud Mental                    | Talento Humano                | Táctico            | Bienestar laboral y desarrollo humano                              | Coordinar actividades orientadas a fortalecer el bienestar emocional y prevenir riesgos psicosociales.                    |
| Programa de Ergonomía Inteligente           | Responsable del SG-SST        | Táctico            | Ergonomía ocupacional                                              | Diseñar estrategias para promover hábitos posturales saludables y prevenir trastornos musculoesqueléticos.                |
| Programa de pausas activas                  | Talento Humano                | Operativo          | Promoción de la salud                                              | Organizar y fomentar la participación en pausas activas durante la jornada laboral.                                       |

|                                     |                        |             |                                                 |                                                                                                                       |
|-------------------------------------|------------------------|-------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Capacitación en liderazgo saludable | Talento Humano         | Táctico     | Formación y desarrollo organizacional           | Planificar y desarrollar capacitaciones dirigidas a fortalecer competencias de liderazgo.                             |
| Programa de uso responsable de IA   | Área de Tecnología     | Táctico     | Transformación digital, herramientas de IA      | Definir lineamientos para el uso responsable, seguro y eficiente de herramientas de inteligencia artificial.          |
| Campañas de promoción y prevención  | Responsable del SG-SST | Táctico     | Promoción de la salud y comunicación preventiva | Diseñar campañas educativas sobre autocuidado, salud mental, ergonomía y uso responsable de IA.                       |
| Seguimiento de indicadores          | Responsable del SG-SST | Táctico     | Gestión por indicadores                         | Monitorear el cumplimiento de metas, analizar resultados y proponer acciones de mejora.                               |
| Reuniones de seguimiento            | Gerencia General       | Estratégico | Dirección y toma de decisiones                  | Revisar el avance de la estrategia, evaluar resultados y aprobar acciones correctivas cuando sean necesarias.         |
| Evaluación del programa             | Responsable del SG-SST | Táctico     | Evaluación de programas                         | Valorar el cumplimiento de los objetivos e identificar oportunidades de mejora.                                       |
| Informe final y plan de mejora      | Responsable del SG-SST | Táctico     | Análisis técnico y mejora continua              | Consolidar los resultados del proyecto y formular recomendaciones para el fortalecimiento de la estrategia PROACTIVE. |

#### 4.3. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

El cronograma de ejecución constituye la planificación temporal de las actividades necesarias para la implementación del **Programa de Bienestar Integral en Entornos Laborales Digitales** en la empresa BIZMERK. Su propósito es organizar de manera secuencial las acciones estratégicas, definir los tiempos de ejecución, establecer los responsables y facilitar el seguimiento del cumplimiento de cada una de las etapas del proyecto.

La programación propuesta contempla un horizonte de **seis meses**, período considerado suficiente para realizar el diagnóstico, diseñar el programa, implementar las intervenciones sobre los riesgos psicosociales y ergonómicos, ejecutar las actividades de bienestar y efectuar la evaluación de los resultados obtenidos.

**Tabla 4 Cronograma de ejecución del Programa de Bienestar Integral**

| Actividades                            | Mes 1 | Mes 2 | Mes 3 | Mes 4 | Mes 5 | Mes 6 |
|----------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Diagnóstico organizacional             | ●     |       |       |       |       |       |
| Entrevista con Gerencia                | ●     |       |       |       |       |       |
| Diseño del mapa de procesos            | ●     |       |       |       |       |       |
| Identificación de riesgos prioritarios | ●     |       |       |       |       |       |

|                                             |   |   |   |   |   |   |
|---------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Diseño del Programa de Bienestar Integral   | ● | ● |   |   |   |   |
| Elaboración de documentos y procedimientos  |   | ● |   |   |   |   |
| Socialización del programa                  |   | ● |   |   |   |   |
| Aplicación de batería de riesgo psicosocial |   | ● | ● |   |   |   |
| Evaluaciones ergonómicas de puestos         |   | ● | ● |   |   |   |
| Diseño del PVE Psicosocial                  |   |   | ● |   |   |   |
| Programa de Salud Mental                    |   |   | ● | ● | ● | ● |
| Programa de Ergonomía Inteligente           |   |   | ● | ● | ● | ● |
| Programa de pausas activas                  |   |   | ● | ● | ● | ● |
| Capacitación en liderazgo saludable         |   |   | ● | ● |   |   |
| Programa uso responsable de IA              |   |   |   | ● | ● |   |
| Campañas de promoción y prevención          |   |   | ● | ● | ● | ● |
| Seguimiento de indicadores                  |   |   |   | ● | ● | ● |
| Reuniones de seguimiento                    |   |   |   | ● | ● | ● |
| Evaluación del programa                     |   |   |   |   |   | ● |
| Informe final y plan de mejora              |   |   |   |   |   | ● |

**Leyenda:** ● = Actividad programada.

#### Diagrama de Gantt (proyección temporal)

*Tabla 5 Diagrama de Gantt*

| Actividad              | M1 | M2 | M3 | M4 | M5 | M6 |
|------------------------|----|----|----|----|----|----|
| Diagnóstico            | ■  |    |    |    |    |    |
| Diseño del Programa    | ■  | ■  |    |    |    |    |
| Socialización          |    | ■  |    |    |    |    |
| Evaluación Psicosocial |    | ■  | ■  |    |    |    |
| Evaluación Ergonómica  |    | ■  | ■  |    |    |    |
| Programa Salud Mental  |    |    | ■  | ■  | ■  | ■  |
| Ergonomía Inteligente  |    |    | ■  | ■  | ■  | ■  |
| Pausas Activas         |    |    | ■  | ■  | ■  | ■  |
| Liderazgo Saludable    |    |    | ■  | ■  |    |    |
| Uso Responsable de IA  |    |    |    | ■  | ■  |    |
| Seguimiento            |    |    |    | ■  | ■  | ■  |
| Evaluación Final       |    |    |    |    |    | ■  |
| Plan de Mejora         |    |    |    |    |    | ■  |

**Hitos del proyecto:** son eventos o puntos de control clave en el cronograma que marcan el progreso hacia una meta. Funcionan como señales que indican la finalización de una fase

importante o un logro relevante. A diferencia de las tareas, los hitos tienen una duración de 0 días y representan un momento específico en el tiempo.

**Tabla 6 Hitos del Proyecto**

| Hito                                           | Tiempo          |
|------------------------------------------------|-----------------|
| Diagnóstico organizacional finalizado          | Final del mes 1 |
| Programa de Bienestar Integral diseñado        | Final del mes 2 |
| Evaluación psicosocial y ergonómica completada | Final del mes 3 |
| Implementación de programas de intervención    | Meses 3 al 6    |
| Seguimiento de indicadores                     | Meses 4 al 6    |
| Evaluación final y plan de mejora              | Final del mes 6 |

Este cronograma permite una implementación progresiva y controlada del programa, facilita el seguimiento de cada fase y favorece la toma de decisiones oportunas para garantizar el cumplimiento de los objetivos del proyecto y la mejora continua del SG-SST en la empresa BIZMERK.

#### 4.4. PRESUPUESTO

Este apartado presenta la estimación de los recursos financieros necesarios para la implementación del Programa de Bienestar Integral en Entornos Laborales Digitales de la empresa BIZMERK. El presupuesto contempla los costos directos e indirectos asociados con el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las actividades propuestas, así como las posibles fuentes de financiación y los mecanismos de control presupuestal.

La planificación financiera constituye un elemento fundamental para garantizar la viabilidad técnica y económica de la propuesta, optimizar la utilización de los recursos disponibles y asegurar la sostenibilidad de las acciones orientadas a la prevención de los riesgos psicosociales y ergonómicos, la promoción de la salud mental y el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

**Tabla 7 Presupuesto estimado para la implementación del Programa de Bienestar Integral en Entornos Laborales Digitales – BIZMERK**

| Concepto                             | Descripción | Cantidad | Valor Unitario (COP) | Subtotal (COP) |
|--------------------------------------|-------------|----------|----------------------|----------------|
| <b>1. Diagnóstico organizacional</b> |             |          |                      |                |

|                                              |                           |                 |             |             |
|----------------------------------------------|---------------------------|-----------------|-------------|-------------|
| Entrevistas y análisis organizacional        | Consultoría SST           | 10 horas        | \$80.000    | \$800.000   |
| Diseño del mapa de procesos                  | Consultoría especializada | 5 horas         | \$100.000   | \$500.000   |
| <b>Subtotal Diagnóstico</b>                  |                           |                 |             | \$1.300.000 |
| <b>2. Diseño del Programa</b>                |                           |                 |             |             |
| Diseño del Programa de Bienestar Integral    | Elaboración técnica       | 30 horas        | \$100.000   | \$3.000.000 |
| Elaboración de procedimientos y formatos     | Documentación técnica     | 15 horas        | \$100.000   | \$1.500.000 |
| Material gráfico e infografías               | Diseño digital            | 1               | \$1.200.000 | \$1.200.000 |
| <b>Subtotal Diseño</b>                       |                           |                 |             | \$5.700.000 |
| <b>3. Socialización y Capacitación</b>       |                           |                 |             |             |
| Conferencia de lanzamiento                   | 4 horas                   | 1               | \$800.000   | \$800.000   |
| Taller Ergonomía Inteligente                 | 2 horas                   | 1               | \$400.000   | \$400.000   |
| Taller Salud Mental                          | 2 horas                   | 1               | \$400.000   | \$400.000   |
| Taller Liderazgo Saludable                   | 2 horas                   | 1               | \$400.000   | \$400.000   |
| Material digital para participantes          | 21 trabajadores           | 21              | \$20.000    | \$420.000   |
| <b>Subtotal Capacitación</b>                 |                           |                 |             | \$2.420.000 |
| <b>4. Implementación</b>                     |                           |                 |             |             |
| Evaluación del riesgo psicosocial            | Aplicación de batería     | 21 trabajadores | \$70.000    | \$1.470.000 |
| Evaluación ergonómica                        | Puestos de trabajo        | 21              | \$80.000    | \$1.680.000 |
| Diseño Programa de Vigilancia Epidemiológica | Psicosocial y ergonómico  | 2               | \$600.000   | \$1.200.000 |
| Campañas de promoción y prevención           | Material digital          | 6               | \$300.000   | \$1.800.000 |
| Plataforma virtual y licencias               | Microsoft 365/Zoom        | 12 meses        | \$120.000   | \$1.440.000 |
| <b>Subtotal Implementación</b>               |                           |                 |             | \$7.590.000 |
| <b>5. Seguimiento y Evaluación</b>           |                           |                 |             |             |

|                                        |                   |         |           |                         |
|----------------------------------------|-------------------|---------|-----------|-------------------------|
| Medición de indicadores                | Consultoría       | 6 horas | \$100.000 | \$600.000               |
| Informe final y plan de mejora         | Documento técnico | 1       | \$600.000 | \$600.000               |
| <b>Subtotal Seguimiento</b>            |                   |         |           | \$1.200.000             |
| <b>6. Costos administrativos (10%)</b> |                   |         |           |                         |
| <b>TOTAL ESTIMADO DEL PROYECTO</b>     |                   |         |           | <b>\$18.210.000 COP</b> |

### Distribución porcentual del presupuesto

*Tabla 8 Distribución del presupuesto del Programa de Bienestar Integral*

| Participación porcentual de cada componente del presupuesto estimado. | %     |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|
| Administración                                                        | 9.1%  |
| Capacitación                                                          | 14.1% |
| Diagnóstico                                                           | 13.2% |
| Diseño                                                                | 27.6% |
| Implementación                                                        | 25.7% |
| Seguimiento                                                           | 10.3% |

### Fuentes de financiación

*Tabla 9 Fuentes de financiación*

| Fuente                                                                 | Participación esperada |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Recursos propios de BIZMERK                                            | 60 %                   |
| Acompañamiento técnico de la ARL (capacitaciones, asesoría y campañas) | 25 %                   |
| Convenios o alianzas estratégicas con proveedores especializados       | 15 %                   |

### Mecanismos de control financiero

- Elaboración de un presupuesto anual con seguimiento mensual.
- Control de ejecución presupuestal mediante indicadores financieros.
- Registro de costos reales frente a costos presupuestados.
- Presentación de informes trimestrales a la Gerencia General.
- Evaluación del retorno de la inversión (ROI) mediante indicadores como disminución del ausentismo, reducción de la rotación, mejora del clima laboral, incremento de la productividad y reducción de factores de riesgo psicosocial y ergonómico.

- Implementación de acciones de mejora cuando se identifiquen desviaciones superiores al 10 % del presupuesto aprobado.

### Análisis financiero

La implementación del Programa de Bienestar Integral representa una inversión estratégica para BIZMERK, ya que contribuye a la prevención de enfermedades laborales, la reducción del ausentismo, el fortalecimiento de la salud mental y la mejora del desempeño organizacional. Aunque el costo estimado es de **\$18.210.000 COP**, gran parte de las actividades pueden ejecutarse con el acompañamiento técnico de la ARL y mediante el aprovechamiento de plataformas digitales ya disponibles en la organización, lo que favorece la sostenibilidad financiera del programa y su integración al SG-SST como una inversión de mediano y largo plazo.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- ARL SURA. (s. f.). *Guía de trabajo remoto: Ley 2121 de 2021*.  
<https://www.arlsura.com/files/guia-de-trabajo-remoto-ley-2121.pdf>
- Bansal, S., & Chandra, A. (2025). *AI-enhanced remote work management: Achieving synergy between automation and human insight*. *International Journal of Science and Research Archive*, 15(1), 1225–1236. <https://doi.org/10.30574/ijrsra.2025.15.1.0700>
- David, F. R., David, F. R., & David, M. E. (2020). *Strategic management: A competitive advantage approach, concepts and cases* (17th ed.). Pearson.
- Erro, A., & Alfaro, J. (2020). *La investigación-acción como metametodología en el ámbito de la gestión*. *International Journal of Qualitative Methods*, 19, 1–14.  
<https://doi.org/10.1177/1609406920917489>
- Estay, C. (2008). Aplicación del método investigación-acción bajo un enfoque de proyectos en una investigación longitudinal. *Polo del Conocimiento*.  
<https://doi.org/10.23857/pc.v3i12.822>
- Gobierno de España, Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2022). *Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales*.  
<https://www.insst.es/documents/94886/2927460/Directrices+basicas+para+la+gestion+de+los+riesgos+psicosociales+2022.pdf>

- Instituto de Biomecánica de Valencia. (2022). *Guía de ergonomía para el trabajo a distancia*.  
<https://www.ibv.org/wp-content/uploads/2022/03/GUIA-Teletrabajo.pdf>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Organización Iberoamericana de Seguridad Social. (2025). *Protocolo de prevención en relación a las plataformas digitales*. <https://oiss.org/wp-content/uploads/2025/06/Protocolo-de-prevencion-en-relacion-a-las-plataformas-digitales.pdf>
- Quiroz González, E., Ruíz Ruíz, B., & Caballero G., G. (2021). *Guía para la gestión del tecnoestrés*. Universidad Católica de Pereira & Colegio Colombiano de Psicólogos.  
<https://www.colpsic.org.co/wp-content/uploads/2021/04/Guia-para-la-gestion-del-tecnoestres.pdf>
- Saltos, L., Loor, L., & Palma, M. (2018). La investigación-acción como una estrategia pedagógica de relación entre lo académico y social. *Polo del Conocimiento*.  
<https://doi.org/10.23857/pc.v3i12.82>
- Universidad Nacional del Litoral. (2020). *Teletrabajo: Recomendaciones de seguridad para trabajar desde casa*. [https://www.unl.edu.ar/bienestar/wp-content/uploads/sites/7/2018/10/UNL\\_recomendaciones\\_teletrabajo\\_2.pdf](https://www.unl.edu.ar/bienestar/wp-content/uploads/sites/7/2018/10/UNL_recomendaciones_teletrabajo_2.pdf)
- Universidad de la República, Facultad de Medicina, Departamento de Salud Ocupacional. (2022). *Pros y contras del teletrabajo en la salud física y mental de la población general trabajadora: Una revisión narrativa exploratoria*. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 25(2), 147–164. <https://scielo.isciii.es/pdf/aprl/v25n2/1578-2549-aprl-25-02-147.pdf>