



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

Informe de prácticas académicas: "Tu Voz Cuenta"
Encuesta de Experiencia del Colaborador para fortalecer el bienestar y el compromiso en
Inter Rapidísimo

Estefanny Naranjo Valencia

Informe de práctica presentado para optar al título de Trabajadora Social

Asesor

Hernando Muñoz Sánchez Doctor (PhD) en Perspectiva de Género en las Ciencias Sociales

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Trabajo Social
Medellín, Antioquia, Colombia
2025



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Cita

(Naranjo Valencia, 2025)

Referencia

Estilo APA 7 (2020)

Naranjo Valencia. (2025). *Informe de prácticas académicas: "Tu Voz Cuenta" Encuesta de Experiencia del Colaborador para fortalecer el bienestar y el compromiso en Inter rapidísimo* [Informe de práctica]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.



CRAI María Teresa Uribe (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas)

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Dedicatoria

A mi madre, Natalia, por ser mi guía, mi fuerza y mi refugio. Gracias por tu amor incondicional, por creer en mí incluso en los momentos en que yo dudé, y por enseñarme con tu ejemplo que la perseverancia y el corazón siempre abren caminos. Este logro también es tuyo, porque cada paso que doy está sostenido en los valores que me enseñaste.

A mi asesor de práctica, Hernando, por su orientación firme y empática, por estar siempre dispuesto a escuchar y aportar, y por motivarme a crecer profesional y personalmente. Su guía no solo fortaleció mis competencias como futura profesional, sino que también me enseñó a mirar la práctica con sentido crítico y compromiso ético.

Y a mí misma, por sostenerme en medio de los retos, por no desistir ante las dificultades y por confiar en que cada experiencia, incluso las más difíciles, traen consigo una lección valiosa. Esta etapa ha sido un reflejo de crecimiento, de evolución y de profunda gratitud con el camino recorrido.

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la organización Inter rapidísimo, por haberme brindado la oportunidad de desarrollar mi proceso de práctica profesional en un entorno tan dinámico, retador y enriquecedor. Fue un espacio que no solo fortaleció mis competencias como futura profesional, sino que también me permitió comprender la importancia del factor humano dentro de los procesos organizacionales.

Agradezco de manera especial al equipo de Gestión Humana, por su constante disposición, acompañamiento y por integrarme como parte activa de sus dinámicas. Su apoyo y cercanía fueron fundamentales para que esta experiencia se viviera con sentido y compromiso.

A Lina y Johana, gracias por su orientación, por compartir sus conocimientos con paciencia y por hacerme sentir escuchada y valorada. Su calidad humana y profesional dejó una huella en mi formación, y cada uno de sus aportes se convirtió en una oportunidad de aprendizaje.

A todas y todos quienes hicieron parte de este proceso, gracias por abrirme las puertas con generosidad y respeto. Llevo conmigo no solo aprendizajes técnicos, sino también vivencias que enriquecen mi visión del trabajo con las personas desde lo organizacional.

Tabla de contenido

Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
1. Antecedentes o historia de la institución.....	11
<i>1.1 Resumen información institucional.....</i>	<i>11</i>
<i>1.2 Pensamiento estratégico de la institución.....</i>	<i>12</i>
1.2.1 Misión.....	12
1.2.2 Visión	12
1.2.3 Valores Corporativos.....	12
1.2.4 Objetivos Corporativos	13
1.2.5 Políticas	13
<i>1.3 Estructura organizacional.....</i>	<i>14</i>
<i>1.4 Modelo de negocio</i>	<i>14</i>
2. Trabajo social en la institución	15
3. Situación problema.....	18
4. Diagnostico	20
5. Objetivos	23
<i>5.1 Objetivo general.....</i>	<i>23</i>
<i>5.2 Objetivos específicos</i>	<i>23</i>
6. Justificación.....	24
7. Dimensión epistemológica-teórico-conceptual y referente normativo	25
<i>7.1 Referente teórico</i>	<i>25</i>
<i>7.2 Referente conceptual.....</i>	<i>27</i>

7.2.1 Experiencia laboral.....	27
7.2.2 Rotación de personal	28
7.2.3 Gestión del talento humano.....	30
7.2.4 Clima organizacional.....	31
7.3 Referentes normativos	32
7.4 Referente metodológico.....	34
7.4.1 Enfoque metodológico de derechos humanos	34
7.4.2 Aplicación en el proyecto:.....	35
7.4.3 Momentos del método	36
7.4.4 Tipos y niveles de intervención.....	38
8. Dilemas ético-políticos.....	40
9. Gestión realizada desde la práctica	42
9.1 Funciones y actividades realizadas.....	42
9.2 Estrategias implementadas	43
9.3 Aportes institucionales	44
10. Proyecto de intervención.....	46
10.1 Plan de acción	47
10.2 Intervención.....	48
11. Resultados	50
11. Impacto del proyecto.....	52
12. Reflexión.....	53
13. Conclusiones	55
Referencias.....	57
Anexos.....	59

Lista de figuras

Figura 1 Estructura organizacional 14

Siglas, acrónimos y abreviaturas

APA	American Psychological Association
NIT	Número de identificación tributaria
SST	Seguridad y Salud en el Trabajo
OIT	Organización internacional del trabajo
UdeA	Universidad de Antioquia
RSE	Responsabilidad Social Empresarial
CVL	Teoría de la Calidad de Vida Laboral
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PyMEs	Pequeña y Mediana Empresa
DD.HH.	Derechos Humanos
EPP	Elementos de Protección Personal

Resumen

El presente informe expone el desarrollo y los resultados del proceso de práctica profesional en la empresa Inter rapidísimo S.A., desde el área de Gestión Humana, con el propósito de analizar la experiencia laboral de los colaboradores que finalizan su relación con la organización. El objetivo principal consistió en identificar oportunidades de mejora en los procesos internos que inciden en el clima organizacional y en la retención del talento humano. Para ello, se diseñó e implementó una herramienta metodológica basada en una encuesta de experiencia de retiro, estructurada desde un enfoque comprensivo, ético y centrado en los derechos laborales.

La metodología incluyó un diagnóstico institucional, entrevistas semiestructuradas y aplicación de encuestas en formato digital y presencial. Los resultados evidencian que, más allá de las causas oficiales de renuncia, existen factores subjetivos como la falta de reconocimiento, tensiones interpersonales, ausencia de espacios de escucha y escaso sentido de pertenencia, que inciden directamente en la decisión de desvinculación.

Se concluye que una mirada integral desde el Trabajo Social en contextos organizacionales permite transformar los procedimientos administrativos en prácticas humanizadas, promoviendo una cultura de bienestar, justicia y dignidad en el entorno laboral. La experiencia demuestra que el profesional en Trabajo Social puede aportar metodologías críticas para la comprensión de fenómenos laborales complejos y ser agente activo en la mejora de las dinámicas organizacionales.

Palabras clave: trabajo social organizacional, ambiente laboral, gestión humana, bienestar, talento humano

Abstract

This report presents the development and results of the professional internship process at Interrapidísimo S.A., within the Human Resources department, aimed at analyzing the work experience of employees who end their relationship with the organization. The main objective was to identify opportunities for improvement in internal processes that affect organizational climate and talent retention. To this end, a methodological tool was designed and implemented, based on an exit experience survey structured from a comprehensive, ethical, and labor rights-centered approach.

The methodology included an institutional diagnosis, semi-structured interviews, and the application of surveys in both digital and in-person formats. The results reveal that, beyond the official reasons for resignation, there are subjective factors—such as lack of recognition, interpersonal tensions, absence of listening spaces, and low sense of belonging—that directly influence the decision to leave.

It is concluded that an integral perspective from Social Work in organizational contexts allows administrative procedures to be transformed into more human-centered practices, fostering a culture of well-being, justice, and dignity in the workplace. The experience shows that Social Work professionals can contribute critical methodologies to understand complex labor phenomena and act as active agents in improving organizational dynamics.

Keywords: organizational social work, work environment, human resources management, well-being, human talent

Introducción

El presente informe de prácticas expone el estudio institucional de la empresa Inter rapidísimo S.A., en el marco del proceso de prácticas profesionales 2 y 3 de Trabajo Social, correspondiente al periodo 2025-1. En este proyecto se analiza la estructura organizacional, sus valores, políticas y estrategias de gestión humana, con el propósito de comprender su funcionamiento y evaluar la pertinencia de la intervención social en su contexto laboral. Asimismo, se plantea una propuesta de mejora desde el enfoque del Trabajo Social Organizacional, con el fin de contribuir al fortalecimiento de la empresa y al bienestar de sus colaboradores.

Inter rapidísimo S.A. es una empresa líder en el sector de logística y mensajería, especializada en envíos nacionales, carga y giros. Actualmente, se encuentra posicionada como la compañía número uno en el país en su rubro, contando con más de 200 sedes a nivel nacional. Para el desarrollo de este proyecto, el enfoque estará centrado en la sede principal de Medellín.

A través de este estudio, se busca identificar oportunidades de mejora en la gestión humana y el clima organizacional, con el objetivo de fortalecer las dinámicas laborales y promover estrategias que optimicen el desempeño del talento humano dentro de la empresa.

1. Antecedentes o historia de la institución

Inter Rapidísimo se fundó en Villavicencio a comienzos de 1988, su apuesta por el crecimiento inició hace 34 años, con grandes desafíos y expectativas en el sector logístico y de mensajería, actualmente está entre las 2 empresas que lideran el mercado de los envíos en Colombia, y entre las 1.000 empresas más grandes del país, gracias a su compromiso y desarrollo. En una bicicleta de segunda inició sus operaciones para atender la distribución urbana de documentos y pequeños paquetes. Posteriormente, el servicio se extendió a nivel nacional, logrando reconocimiento y prestigio en los más de 1.103 municipios del país. La innovación y la transformación digital son pilares fundamentales para el crecimiento de la compañía, esto les brinda la posibilidad de ser más eficientes y rápidos en la última milla, permitiendo reducir devoluciones y generar innumerables beneficios a sus usuarios.

Inter rapidísimo es una empresa de logística y mensajería con más de 34 años de trayectoria en el sector, posicionándose como una de las más importantes en Colombia. Su origen se remonta a 1988, cuando Norman Chaparro inició con una bicicleta realizando entregas en su barrio. Actualmente, la empresa cuenta con una red de más de 200 oficinas en el país y se especializa en servicios de mensajería, carga y giros nacionales.

En definitiva, abordar la rotación de personal como una problemática estructural permite avanzar hacia una gestión más humana, eficiente y sostenible del talento, con beneficios tanto para los trabajadores como para la empresa en su conjunto.

1.1 Resumen información institucional

- Razón Social: Inter rapidísimo S.A.
- Objeto Social: Empresa de logística y mensajería especializada en envíos nacionales, carga y giros.
- NIT: [Número correspondiente]
- Actividad Económica: Servicios de mensajería y transporte logístico.
- Representante Legal: Norman Chaparro.
- Fecha de Creación: 4 de enero de 1988.
- Cantidad de sedes: Más de 200 oficinas en Colombia.

- Cantidad de Empleados: [600]
- Dirección y Ciudad: Calle 30 A No. 65B-59, Belén Fátima, Medellín.
- Teléfono: 3144341252 – 3102406087.
- Página Web: Interrapidísimo S.A.
- Correo Electrónico: practicas.director.ghmedellin@interrapidisimo.com

1.2 Pensamiento estratégico de la institución

1.2.1 Misión

Inter rapidísimo S.A. una empresa que presta servicios de mensajería, giros y carga a través de su red logística con altos estándares de calidad y apoyada con una amplia tecnología y transporte, garantizando a los clientes la trazabilidad de sus envíos y pedidos. Con presencia en todos los municipios de Colombia y en el exterior a través de alianzas estratégicas.

1.2.2 Visión

Ser una empresa destacada por su presencia directa en todos los municipios de Colombia, por generar unidades de negocio innovadoras que procuren el desarrollo de una amplia red logística con altos estándares de calidad que mejoren la calidad de vida de nuestros clientes.

1.2.3 Valores Corporativos

Puntualidad: En Inter Rapidísimo la puntualidad es la base de la rapidez y de la excelencia, por eso nos esforzamos en optimizar el tiempo a favor de nuestros clientes para superar sus expectativas. La puntualidad es símbolo de respeto al tiempo de la organización y de todos los demás y queremos ser distinguidos por esto.

Lealtad: Nos esmeramos por mejorar continuamente los procesos, buscando siempre la satisfacción de nuestros clientes a través del estricto cumplimiento de las condiciones ofrecidas en todas las unidades de negocio.

Trabajo en equipo: En Inter Rapidísimo creemos que el éxito se construye con el esfuerzo y compromiso de todos. Fomentamos un ambiente de colaboración y apoyo mutuo, en el que cada integrante aporta su talento y conocimiento para alcanzar los objetivos comunes y brindar un servicio excepcional.

Rapidez: La eficiencia y agilidad son pilares fundamentales en nuestro servicio. Nos enfocamos en optimizar cada proceso para ofrecer soluciones inmediatas y garantizar que los envíos lleguen a su destino en el menor tiempo posible, siempre manteniendo altos estándares de calidad y seguridad.

1.2.4 Objetivos Corporativos

- Expandir la cobertura nacional e internacional.
- Optimizar los procesos logísticos y de gestión humana.
- Garantizar altos estándares de calidad en el servicio.

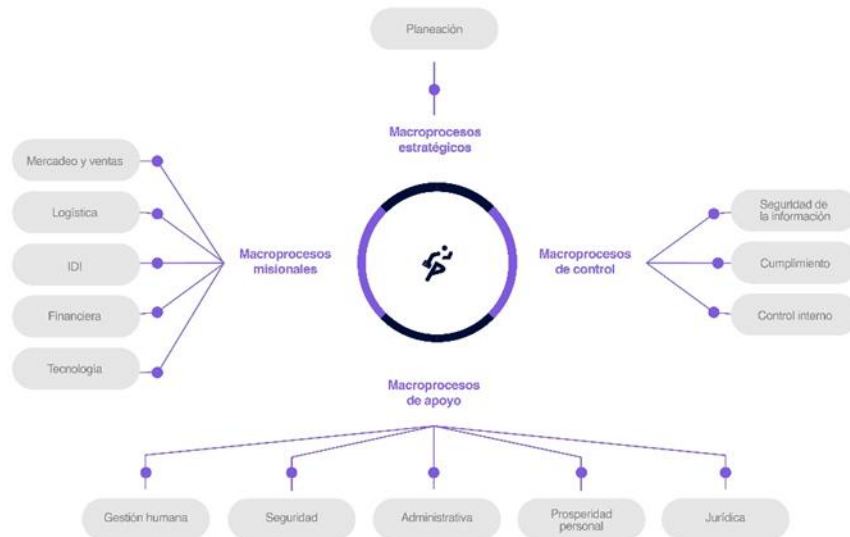
1.2.5 Políticas

- **Política de Calidad:** Inter Rapidísimo se compromete a ofrecer un servicio eficiente, seguro y confiable, garantizando la satisfacción de sus clientes a través del mejoramiento continuo de sus procesos, el cumplimiento de estándares de calidad y la implementación de tecnologías innovadoras.
- **Política de seguridad y salud en el trabajo:** La empresa promueve un ambiente laboral seguro y saludable, implementando medidas preventivas para minimizar riesgos, protegiendo la integridad física y mental de sus colaboradores y fomentando una cultura de autocuidado y bienestar.
- **Políticas de Responsabilidad Social Empresarial:** La empresa trabaja en la optimización de su red logística para reducir el impacto ambiental y contribuir al desarrollo sostenible.

1.3 Estructura organizacional

Figura 1

Estructura organizacional



1.4 Modelo de negocio

Inter Rapidísimo ofrece servicios de mensajería, carga y giros nacionales, respaldados por una infraestructura logística eficiente y una apuesta por la innovación digital. Su modelo de negocio se basa en la optimización de procesos, el uso de tecnología avanzada para el rastreo y gestión de envíos, y una amplia cobertura a nivel nacional, garantizando rapidez y seguridad en cada entrega. Además, la empresa prioriza la satisfacción del cliente a través de un servicio ágil, confiable y adaptado a las necesidades del mercado, fortaleciendo su red de aliados estratégicos y promoviendo la sostenibilidad en sus operaciones.

2. Trabajo social en la institución

El área de Gestión Humana cumple un rol fundamental en el bienestar integral de los empleados, siendo un pilar clave para el desarrollo organizacional. En Inter rapidísimo, esta dependencia se encuentra dividida en varias subáreas especializadas: Nómina, Selección de Personal, Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y Bienestar. Cada una de estas áreas desempeña funciones específicas y complementarias que permiten una gestión estratégica del talento humano, favoreciendo la productividad, la satisfacción laboral y el sentido de pertenencia entre los colaboradores.

Durante el proceso de práctica en la sede Medellín, se evidencio una situación significativa: no se cuenta con profesionales en Trabajo Social en el área de Gestión Humana. La gestión del talento humano está actualmente liderada por psicólogas, especialmente enfocadas en los procesos de selección. Si bien este enfoque es valioso, se observa una ausencia de una perspectiva más amplia que considere de forma directa las dimensiones sociales, familiares, emocionales y comunitarias que inciden en el bienestar de los trabajadores.

El valor diferencial de un Trabajador Social en el área de Gestión Humana radica en su capacidad para actuar como un agente de cambio y mediador social, integrando las esferas personal, familiar y laboral del empleado. En este contexto, el profesional se enfocaría en realizar un diagnóstico sociolaboral para identificar las necesidades, vulnerabilidades y factores protectores de la población trabajadora, lo que incluye la intervención en crisis sociofamiliares, la orientación sobre el acceso a recursos sociales y la gestión de casos que impactan directamente el rendimiento y la estabilidad laboral. Además, su rol sería clave en el diseño e implementación de programas de Bienestar con un enfoque social y comunitario, promoviendo la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) interna y externa, fortaleciendo el sentido de pertenencia a través de la cohesión grupal y, en colaboración con el área de SST, generando estrategias de prevención psicosocial que aborden el riesgo de forma integral, asegurando que el ambiente laboral sea un espacio de desarrollo y apoyo, y no solo de productividad.

Desde la mirada del Trabajo Social, la inclusión de profesionales en esta disciplina dentro del equipo de Gestión Humana resulta no solo pertinente, sino también necesaria. El trabajador social posee una formación integral que le permite comprender las dinámicas personales y colectivas que atraviesan la vida laboral. Esto lo faculta para diseñar e implementar estrategias que

vayan más allá de lo administrativo o psicológico, enfocándose en aspectos como el fortalecimiento de redes de apoyo, la promoción de la salud mental, la mejora de la convivencia laboral y la prevención de la deserción o rotación del personal.

La contribución más profunda del Trabajo Social reside en su capacidad para ofrecer herramientas directas de apoyo a la salud mental, funcionando como una primera línea de atención y remisión. El trabajador social puede diseñar e implementar talleres de manejo de estrés, inteligencia emocional y prevención de riesgos psicosociales que son fundamentales para mitigar el burnout y mejorar el clima laboral. De igual manera, su formación le permite establecer un puente estratégico entre la vida laboral y familiar del colaborador. Al comprender la dinámica y el contexto del núcleo familiar, puede desarrollar programas de conciliación trabajo-familia, promover la participación familiar en actividades de bienestar e intervenir en situaciones donde las presiones domésticas (económicas, de salud o relacionales) están comprometiendo el desempeño o la asistencia del empleado. Esta intervención no solo previene problemas en el trabajo, sino que fortalece la percepción del empleado de ser valorado integralmente, cimentando una cultura organizacional basada en el cuidado mutuo y la retención de talento.

La intervención desde Trabajo Social puede humanizar la relación entre la empresa y sus colaboradores, creando espacios de escucha activa, acompañamiento emocional, resolución de conflictos y fomento de la cultura organizacional. Asimismo, la figura del trabajador social puede tener un rol clave en identificar necesidades psicosociales, implementar planes de mejoramiento continuo, y promover una experiencia laboral que valore a las personas más allá de su rendimiento.

Durante la experiencia práctica, se tuvo la oportunidad de realizar intervenciones desde esta disciplina. Entre ellas, se destacan las visitas domiciliarias en el marco del proceso de selección de personal, con el propósito inicial de evaluar las condiciones socioeconómicas y familiares de los aspirantes. Sin embargo, el rol potencial del Trabajo Social en Inter rapidísimo debe trascender la fase de ingreso para convertir las visitas domiciliarias en una herramienta estratégica de seguimiento y apoyo al bienestar integral. Esto implica extender su uso para la intervención psicosocial preventiva, realizando visitas a empleados con alto riesgo de ausentismo, bajo rendimiento, o reportes de crisis sociofamiliares. Estas visitas de seguimiento buscarían identificar y mejorar las dinámicas familiares que impactan en la estabilidad laboral, brindando orientación socio-legal, remisión a redes de apoyo externas (salud, educación, subsidios), y diseñando planes de mejoramiento concertados que fortalezcan el entorno del trabajador y prevengan la deserción o

los riesgos psicosociales. Por otro lado, se propusieron acciones vinculadas al bienestar laboral como el diseño de pausas activas, la organización de celebraciones y fechas especiales, la coordinación en la entrega de dotaciones, y la ejecución de procesos de inducción y bienvenida para nuevos colaboradores.

Igualmente, el trabajador social puede contribuir de manera significativa a la promoción de un clima laboral positivo, liderando espacios de formación en valores organizacionales, promoviendo la cohesión del equipo y gestionando instrumentos de evaluación como encuestas de salida o de clima laboral. Estas herramientas permiten identificar áreas de mejora y fortalecer la retención del talento, generando un ambiente donde trabajar no sea solo una obligación de ocho horas, sino un espacio seguro, digno y humano.

3. Situación problema

El problema identificado en este contexto es la alta rotación de personal y la consecuente necesidad de fortalecer la experiencia laboral al interior de la empresa. Esta dinámica de desvinculación frecuente de colaboradores no solo afecta la continuidad operativa y el clima organizacional, sino que también representa un reto importante para la sostenibilidad de los procesos de Gestión Humana.

La rotación constante implica mayores costos en procesos de selección, inducción y formación, así como la pérdida de conocimientos adquiridos por los empleados que se retiran. La ausencia de un enfoque integral como el del Trabajo Social exacerba esta problemática, impactando directamente en la economía de la empresa y en la calidad de vida de sus colaboradores. En el plano económico, la alta rotación se traduce en elevados costos de reclutamiento y selección, un desgaste constante en la inducción y capacitación y una pérdida de productividad por mantener equipos en constante curva de aprendizaje.

A nivel psicosocial, la problemática genera sobrecarga laboral y estrés en el personal que permanece, un ambiente de inseguridad y desconfianza institucional por la inestabilidad, y un deterioro de la salud mental y la convivencia al no existir un canal especializado para gestionar las crisis sociofamiliares y los conflictos interpersonales que, en última instancia, son la causa de muchas desvinculaciones.

En este sentido, se plantea la necesidad de comprender a profundidad las causas que motivan la finalización de la relación laboral por parte de los colaboradores. No se trata únicamente de registrar los motivos expresados en entrevistas de salida, sino de realizar un análisis estructural que permita identificar patrones, condiciones internas desfavorables, falencias en las políticas de bienestar y oportunidades de mejora en la cultura organizacional.

Por ello, se hace necesario diseñar e implementar estrategias integrales que permitan mejorar la experiencia laboral, fortalecer el clima organizacional y aumentar los niveles de satisfacción, compromiso y pertenencia. Esto implica no solo acciones puntuales desde el área de Gestión Humana, sino también una transformación cultural que reconozca a los colaboradores como el eje central de la organización.

En definitiva, abordar la rotación de personal como una problemática estructural permite avanzar hacia una gestión más humana, eficiente y sostenible del talento, con beneficios tanto para los trabajadores como para la empresa en su conjunto.

4. Diagnostico

Actualmente, la sede de Inter rapidísimo en Medellín cuenta con una planta aproximada de 550 trabajadores, distribuidos en tres turnos operativos: mañana, tarde y noche. Esta dinámica de turnos responde a las necesidades logísticas de la empresa, que opera bajo un modelo de atención continua y exige un alto nivel de rotación y eficiencia en sus procesos. La mayoría de los colaboradores (alrededor del 90 %) son hombres, principalmente desempeñando funciones como mensajeros y auxiliares operativos de bodega. Sin embargo, también se cuenta con un equipo administrativo distribuido en diferentes áreas, como inhouse y vinculación de clientes tercerizados, cierre diario, investigación y seguridad, jefes de zona urbanos y regional, suministros, cobranza, transportes y gestión humana.

Desde un enfoque socio-ocupacional, se observa una amplia diversidad entre los colaboradores, tanto en su procedencia geográfica como en su condición socioeconómica. La empresa ha logrado reunir personas provenientes de diferentes regiones del país, lo que genera un entorno multicultural con una rica pluralidad de acentos, costumbres y trayectorias personales. Esta diversidad, aunque enriquece el clima organizacional, también representa un reto en términos de integración, comunicación y cohesión laboral, especialmente en contextos donde existen jerarquías invisibles basadas en el origen, el nivel educativo o el tipo de contrato.

Entendiendo el contexto social y operativo de los trabajadores de Inter rapidísimo, aquí tienes el párrafo ampliado para incluir la explicación de la carga emocional significativa:

En términos de estratificación social, muchos de los trabajadores operativos pertenecen a sectores populares y residen en zonas periféricas de Medellín y municipios aledaños, lo cual influye en su acceso limitado a servicios de salud, educación continua, transporte digno y oportunidades de movilidad laboral. Esta realidad impacta directamente en su desempeño, satisfacción y calidad de vida, especialmente cuando se combinan factores como largas jornadas, bajos salarios, escasas oportunidades de promoción interna y condiciones laborales exigentes. A esto se suma una carga emocional significativa, derivada de la presión constante por resultados y la exposición cotidiana a riesgos físicos (en el caso de los mensajeros y auxiliares de bodega) y psicosociales.

La carga emocional se intensifica debido a la necesidad de mantener un alto nivel de eficiencia bajo presión de tiempo, la gestión constante de la frustración por inconvenientes logísticos o problemas de tráfico, y el trato directo con clientes que pueden ser exigentes o

conflictivos. Para los mensajeros, la preocupación por la seguridad personal en zonas de riesgo, el miedo a robos o accidentes, y la soledad inherente a sus rutas también contribuyen a un desgaste mental crónico. Además, para todos los roles operativos, la presión económica subyacente de ser el principal sustento familiar, con escaso margen para el error laboral o el ausentismo, agrava el estrés diario. Esta complejidad de factores sociales, económicos y operativos crea un entorno laboral de alta vulnerabilidad psicosocial

Desde una mirada diagnóstica y crítica del Trabajo Social, se evidencian algunos elementos de vulnerabilidad estructural en esta población laboral:

En primer lugar, existe una alta masculinización del entorno operativo. Esto no solo se traduce en pocas oportunidades para las mujeres en roles de transporte y logística debido a sesgos históricos o culturales sobre las capacidades físicas y la seguridad en la calle, sino que también perpetúa un modelo de trabajo donde se espera que los hombres demuestren dureza y autosuficiencia. Este modelo dificulta la promoción del autocuidado en el trabajo masculino, pues existe una tendencia a reprimir la expresión de la vulnerabilidad, el estrés y las necesidades emocionales, viendo el autocuidado como una debilidad. Esta negación sistemática del apoyo emocional agrava el riesgo psicosocial en roles ya expuestos a alta presión.

En segundo lugar, se destaca la ausencia de programas de acompañamiento psicosocial permanentes. La falta de una intervención continua y profesional, como la que podría ofrecer el Trabajo Social, significa que la empresa carece de un monitoreo constante de los riesgos psicosociales (como el burnout). Esto obliga a la organización a reaccionar a las crisis en lugar de prevenirlas, impidiendo el desarrollo de estrategias de salud mental preventiva y la dotación de habilidades blandas necesarias para la resolución de conflictos. El apoyo psicosocial debe ser una política activa y sistemática, no esporádica, para abordar las complejas intersecciones entre el estrés laboral, las presiones familiares y las dificultades socioeconómicas que afectan a los colaboradores.

A estos factores se suma el regionalismo en la asignación de cargos directivos y la limitada participación de los trabajadores en los espacios de toma de decisiones. Estas condiciones, en conjunto, derivan en sentimientos de exclusión, baja identificación con la empresa y escasa apropiación del clima organizacional, contribuyendo directamente al ciclo de la alta rotación.

Adicionalmente, los trabajadores manifiestan inquietudes sobre problemáticas como la inequidad salarial, la falta de reconocimiento a su labor, los conflictos interpersonales no resueltos y una débil respuesta institucional ante situaciones de acoso o maltrato laboral. Si bien existen

mecanismos como el Comité de Ética y Bienestar (legalmente reconocido en Colombia como el Comité de Convivencia Laboral), estos no son ampliamente conocidos ni promovidos, lo cual limita severamente su efectividad. La función principal de este comité, según la normativa colombiana, es prevenir, proteger e intervenir en situaciones de acoso: debe recibir las quejas de forma confidencial, escuchar a las partes, promover la conciliación mediante espacios de diálogo, y formular un plan de mejora para la convivencia. Además, tiene la obligación de realizar actividades de promoción y prevención, y presentar informes a la alta dirección. La débil divulgación y promoción de este mecanismo en Inter rapidísimo anula su función esencial, dejando a los colaboradores sin una herramienta formal y efectiva para la protección de sus derechos y la resolución de conflictos.

5. Objetivos

5.1 Objetivo general

Analizar la experiencia laboral de los colaboradores que finalizan su relación con la empresa, con el fin de identificar oportunidades de mejora en los procesos organizacionales, fortalecer el clima laboral y contribuir a la retención del talento.

5.2 Objetivos específicos

- Identificar las principales razones de renuncia de los colaboradores a través de la encuesta de experiencia organizacional.
- Analizar la percepción de los excolaboradores sobre la gestión de talento humano, incluyendo procesos de selección, capacitación, bienestar y resolución de conflictos.
- Proponer estrategias para mejorar la retención del personal y fortalecer la experiencia de los empleados durante su permanencia en la empresa

6. Justificación

Para Inter rapidísimo, la gestión del talento humano es un factor clave en su crecimiento y competitividad. Durante la inmersión en el campo de práctica, se evidenció la necesidad de fortalecer la retención del talento, ya que, al ser una empresa en constante expansión, busca que sus colaboradores crezcan junto con ella. Esta retención es fundamental porque genera una doble ganancia: los empleados se benefician de la estabilidad, las oportunidades de desarrollo profesional y el incremento en el capital humano acumulado (experiencia y conocimiento), lo que se traduce en mejoras salariales y promoción interna a largo plazo. A su vez, la empresa gana al reducir los costos asociados a la alta rotación (selección, inducción y capacitación), mantener la continuidad operativa, mejorar la calidad del servicio y asegurar la transmisión del conocimiento institucional, aspectos cruciales para sostener la competitividad en el sector logístico.

En este sentido, resulta fundamental identificar los motivos que llevan a los empleados a desvincularse, así como las fallas y obstáculos dentro de la organización que pueden estar afectando su permanencia. Comprender estos factores permitirá implementar estrategias efectivas para mejorar el clima laboral, optimizar los procesos internos y fomentar un sentido de pertenencia entre los trabajadores.

Para lograrlo, se debe realizar un diagnóstico sociolaboral profundo, que incluya la institucionalización de la perspectiva de Bienestar y Trabajo Social en su Gestión Humana. Esto implica diseñar e implementar programas permanentes de acompañamiento psicosocial, fortalecer los canales de comunicación y resolver las problemáticas estructurales como la inequidad salarial y la débil respuesta a situaciones de maltrato laboral, garantizando así un entorno donde el colaborador se sienta valorado más allá de su rendimiento operativo.

Además, evaluar la experiencia laboral de los empleados no solo contribuye a reducir la rotación de personal, sino que también fortalece la cultura organizacional, mejora la productividad y posiciona a la empresa como un empleador atractivo en el mercado. Apostar por una gestión del talento humano centrada en el bienestar, la capacitación y el reconocimiento de los colaboradores es una estrategia clave para el éxito sostenible de Inter Rapidísimo.

7. Dimensión epistemológica-teórico-conceptual y referente normativo

7.1 Referente teórico

El Trabajo Social en contextos organizacionales ha evolucionado desde enfoques asistencialistas hacia perspectivas más críticas, participativas y transformadoras, que buscan incidir en las estructuras institucionales, en las condiciones laborales y en el bienestar integral de los trabajadores. Este giro se sustenta en teorías contemporáneas que reconocen el carácter multidimensional del sujeto trabajador, su relación con el entorno productivo y su derecho a condiciones laborales dignas y justas.

Desde la teoría crítica del Trabajo Social, autores como Netto (2005) e Iamamoto (2009) advierten sobre la tendencia a instrumentalizar el ejercicio profesional en el contexto empresarial, reduciendo al trabajador social a un agente técnico-administrativo, despojado de su rol político y ético transformador. Esta visión crítica llama la atención sobre la necesidad de recuperar el sentido emancipador de la profesión, que debe estar orientado a la defensa de los derechos humanos, la justicia social y la transformación de las condiciones estructurales que reproducen desigualdades dentro de las organizaciones. Iamamoto (2009) plantea que el Trabajo Social debe resistirse a ser subordinado a lógicas funcionalistas del capital, recuperando su capacidad de análisis y denuncia frente a las relaciones de poder que afectan la vida laboral de las personas

Complementariamente, la teoría de competencias laborales formulada por Gómez (1997) ofrece un enfoque útil para comprender la relación entre el desempeño laboral y la construcción de capacidades en el entorno organizacional. Esta teoría sostiene que el rendimiento de un trabajador no se limita al cumplimiento mecánico de funciones, sino que está basado en un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten desempeñarse con eficacia y adaptabilidad en contextos cambiantes. Según Gómez (1997), las competencias laborales integran no solo saberes técnicos, sino también capacidades relacionales, comunicativas y éticas, que deben ser desarrolladas y reconocidas por las organizaciones.

En estrecha relación con lo anterior, la teoría del capital humano, formulada por Becker (1964), subraya que la inversión en las personas “a través de la educación, la salud, la formación continua y el desarrollo de capacidades” (p. 16), genera un retorno positivo tanto para el individuo como para la organización. Desde esta perspectiva, los trabajadores no deben ser vistos únicamente

como fuerza laboral, sino como sujetos estratégicos cuyo conocimiento, experiencia y bienestar repercuten directamente en la productividad y sostenibilidad empresarial. Becker argumenta que "el capital humano es similar al capital físico, porque también requiere inversión para producir ingresos" (Becker, 1964, p. 9). Esta afirmación implica que las organizaciones que desestiman el bienestar de sus trabajadores, al ignorar sus necesidades emocionales, sociales y profesionales, corren el riesgo de aumentar la rotación, disminuir el compromiso organizacional y erosionar su propia capacidad de innovación y adaptación.

Desde el Trabajo Social organizacional, esta teoría adquiere una nueva dimensión, pues implica reconocer que el desarrollo del capital humano no solo debe evaluarse en términos de rentabilidad, sino también desde la ética del cuidado, la justicia ocupacional y la dignidad del trabajador. En este sentido, el Trabajo Social puede y debe incidir en la generación de estrategias institucionales orientadas al fortalecimiento de las capacidades personales, sociales y laborales de los colaboradores, promoviendo acciones como programas de acompañamiento psicosocial, espacios de escucha activa, procesos de formación integral y mecanismos de participación efectiva.

Esta necesidad se hace evidente en el contexto del campo de práctica, donde los colaboradores, en su mayoría hombres de estratos populares, enfrentan condiciones laborales demandantes, alta rotación, desigualdades estructurales y un escaso reconocimiento de su subjetividad. El rol del Trabajo Social en este escenario consiste en posicionar al trabajador como sujeto de derechos y agente de cambio, no como simple ejecutor de tareas. Tal como lo indica Echeverría (2006), el profesional del Trabajo Social debe ejercer una "ética del compromiso", basada en la responsabilidad frente a los otros, la defensa de la vida digna y la transformación del entorno institucional.

Así, la articulación entre la teoría del capital humano y las perspectivas críticas del Trabajo Social permite un abordaje más integral de la intervención organizacional, que reconozca a los colaboradores no solo como recursos productivos, sino como personas con trayectorias, saberes y necesidades que merecen ser escuchadas y valoradas. La inversión en el desarrollo humano y profesional de los trabajadores debe ser entendida como una apuesta ética, política y estratégica por una organización más equitativa, humana y sostenible.

Por último, es de gran importancia agregar una teoría con una perspectiva de bienestar organizacional alineada con el Trabajo Social, se puede integrar la Teoría de la Calidad de Vida Laboral (CVL).

Este enfoque se centra explícitamente en el bienestar multidimensional de los empleados, no solo como un medio para la productividad, sino como un fin en sí mismo vinculado a la dignidad humana (Walton, 1973). La CVL sostiene que el bienestar del trabajador y su estabilidad laboral dependen de la garantía de condiciones estructurales y psicosociales que promuevan la justicia y la equidad, como el acceso a salarios justos y la seguridad en el empleo. Esto se alinea con la crítica de Iamamoto (2009), quien exige que el Trabajo Social no se subordine a lógicas funcionalistas, sino que promueva activamente las oportunidades de desarrollo y crecimiento que, desde la perspectiva del capital humano (Becker, 1964), son una inversión ética y estratégica.

Un componente clave de la CVL es la integración social, la cual requiere la ausencia de prejuicios y la promoción de relaciones interpersonales saludables. De esta forma, el Trabajo Social utiliza la CVL para justificar la necesidad de beneficios que van más allá de lo económico, exigiendo la transformación de la estructura organizacional para garantizar el derecho del trabajador a un ambiente que facilite su desarrollo profesional y personal, potenciando así la permanencia y el bienestar integral.

7.2 Referente conceptual

7.2.1 Experiencia laboral

Hace referencia al conjunto de percepciones, emociones y vivencias que los trabajadores construyen a lo largo de su permanencia en la organización. Esta experiencia se configura a partir de múltiples factores, entre ellos el ambiente laboral, las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de desarrollo profesional y el nivel de reconocimiento institucional. No se trata únicamente de aspectos tangibles, como la infraestructura o el salario, sino también de elementos simbólicos y afectivos que influyen en el sentido de pertenencia, la motivación y el compromiso organizacional.

Chiavenato (2009) resalta que una adecuada gestión del talento humano debe enfocarse no solo en administrar personas, sino en desarrollar estrategias que valoren al trabajador como un ser integral. Según el autor, “las personas no constituyen un recurso organizacional más, sino el recurso más importante, capaz de generar resultados, innovación y sostenibilidad” (Chiavenato, 2009, p. 37). En este sentido, la experiencia del colaborador debe ser concebida como una construcción

dinámica, influida por las prácticas de gestión humana y por la cultura organizacional en su conjunto.

En el campo del Trabajo Social, autores como Agulló Tomás (1998) y Pérez Serrano (2010) han señalado que el acompañamiento al trabajador no debe limitarse al cumplimiento de indicadores o beneficios formales, sino que debe centrarse en el reconocimiento del sujeto trabajador como portador de derechos, historias y contextos sociales diversos. Esto implica que el profesional en Trabajo Social tiene un papel clave en la comprensión e intervención sobre las condiciones que afectan la experiencia laboral, contribuyendo a la generación de ambientes más justos, solidarios y saludables.

De acuerdo con Bersin (2015), la experiencia del empleado constituye actualmente un eje estratégico en las organizaciones exitosas, pues al fortalecerla se logran mejoras en la productividad, la permanencia del talento y la reputación institucional. Desde esta perspectiva, generar entornos laborales positivos implica reconocer de manera integral las expectativas, emociones y retos cotidianos de los trabajadores, ofreciendo respuestas organizacionales basadas en la empatía y la innovación.

Esta afirmación se articula con la propuesta del Trabajo Social organizacional, en tanto promueve una intervención centrada en la escucha activa, el análisis crítico de las dinámicas institucionales y la construcción de mecanismos de protección y participación de los empleados.

Por último, la experiencia del colaborador debe ser abordada como un fenómeno complejo que articula dimensiones subjetivas, estructurales y relacionales. Mejorar dicha experiencia no es solo una meta de eficiencia, sino también un compromiso ético con el bienestar humano en el ámbito laboral. Desde el Trabajo Social, esto implica una mirada integral que trascienda lo operativo y se enfoque en el acompañamiento reflexivo, la transformación del clima organizacional y la promoción de una cultura de respeto, equidad y cuidado.

7.2.2 Rotación de personal

Se define como el proceso mediante el cual los empleados abandonan una organización, ya sea de manera voluntaria (por decisión propia) o involuntaria (por decisión de la empresa). Este fenómeno puede tener múltiples causas y repercusiones tanto para los trabajadores como para la

institución, ya que impacta la estabilidad del equipo, los costos operativos, el clima organizacional y la cultura institucional.

Según Robbins y Judge (2013), la rotación laboral está estrechamente relacionada con factores como la insatisfacción en el puesto de trabajo, la falta de oportunidades de desarrollo profesional, relaciones interpersonales conflictivas o condiciones laborales precarias. Cuando los empleados perciben que su trabajo no es valorado, que no existen posibilidades de crecimiento, o que el entorno de trabajo afecta su salud física o mental, es más probable que decidan abandonar la organización. En palabras de los autores, “la rotación es el resultado visible de un cúmulo de tensiones no resueltas dentro del entorno organizacional” (Robbins & Judge, 2013, p. 96).

Desde el enfoque de la gestión del talento humano, autores como Dessler (2013) destacan que la rotación puede controlarse mediante estrategias centradas en el desarrollo del capital humano, la mejora de las condiciones laborales, el fortalecimiento de la comunicación interna y el diseño de planes de carrera. Las organizaciones que invierten en el bienestar integral de sus colaboradores tienden a reducir la rotación, mejorar el compromiso y fortalecer su imagen corporativa.

En el ámbito del Trabajo Social organizacional, la rotación de personal no solo se analiza como una variable cuantitativa, sino también como un fenómeno social y humano. Como plantean Agulló Tomás (1998) y Pérez Serrano (2010), cada salida laboral representa una historia que merece ser comprendida: una oportunidad para indagar sobre las condiciones reales de trabajo, los factores de desgaste emocional, las barreras para el desarrollo profesional y las prácticas institucionales que pueden estar generando malestar o exclusión. Desde esta perspectiva, el trabajador social tiene la responsabilidad ética de interpretar y visibilizar esas narrativas de salida, promoviendo mecanismos de intervención que no solo mitiguen los efectos de la rotación, sino que incidan sobre sus causas estructurales.

Por otra parte, Maslach y Jackson (1981) explican que una de las principales causas de la rotación está relacionada con el síndrome de burnout o desgaste ocupacional, el cual se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y disminución del sentido de eficacia. Este fenómeno es frecuente en contextos laborales donde las exigencias son altas, los recursos son limitados, y las relaciones laborales se tornan hostiles o indiferentes. En estos casos, la rotación se convierte en una respuesta defensiva ante un entorno laboral insostenible.

7.2.3 Gestión del talento humano

Se refiere al conjunto de políticas, prácticas y procesos que las organizaciones implementan para atraer, desarrollar, motivar y retener a las personas que hacen parte de su equipo de trabajo. Este enfoque trasciende la mera administración de recursos humanos, al reconocer que los empleados no son simplemente ejecutores de tareas, sino sujetos estratégicos para el logro de los objetivos institucionales y el fortalecimiento de la cultura organizacional.

Según Ulrich (1997), una gestión del talento verdaderamente estratégica no solo se enfoca en mejorar el desempeño de la organización, sino que también contribuye de manera decisiva al fortalecimiento del compromiso, la innovación y la construcción de ventajas competitivas sostenibles. En su propuesta, Ulrich destaca cuatro roles esenciales del área de talento humano: socio estratégico, agente de cambio, defensor de los empleados y experto en procesos administrativos. Esta visión implica que el área de talento humano debe ser un actor activo en el diseño de la cultura organizacional, generando valor tanto para la empresa como para las personas que la integran.

Chiavenato (2009), por su parte, sostiene que la gestión del talento humano debe centrarse en el desarrollo integral del colaborador. Para ello, plantea que los procesos de selección, capacitación, evaluación del desempeño, programas de bienestar y planes de carrera deben estar articulados en una lógica de desarrollo humano continuo. El autor afirma que “la gestión del talento es el alma de las organizaciones modernas, ya que son las personas, y no las máquinas o los procesos, quienes marcan la diferencia en la creación de valor” (Chiavenato, 2009, p. 115).

En el campo del Trabajo Social organizacional, la gestión del talento humano adquiere una dimensión ética y política, al considerar al trabajador como un sujeto integral con trayectorias de vida, necesidades sociales y derechos fundamentales. Autoras como Agulló Tomás (1998) señalan que el Trabajo Social en contextos laborales debe promover una mirada más allá de la eficiencia y la productividad, facilitando procesos de acompañamiento, formación y participación que fortalezcan el desarrollo personal y colectivo de los empleados. De esta manera, el trabajador social se convierte en un facilitador de procesos de transformación institucional, en articulación con los objetivos de bienestar organizacional.

La gestión del talento humano debe ser entendida como un proceso transversal que articula el desarrollo institucional con el desarrollo humano. Desde el Trabajo Social, esta gestión se

transforma en una oportunidad para promover el bienestar integral de los trabajadores, incidir en la transformación de las condiciones laborales y fomentar una cultura organizacional basada en la dignidad, la participación y la justicia social.

7.2.4 Clima organizacional

Se refiere al conjunto de percepciones compartidas por los miembros de una organización sobre las políticas, prácticas, normas, relaciones interpersonales y estilo de liderazgo que caracterizan su entorno laboral. Este clima influye profundamente en la forma en que los empleados se sienten, se relacionan entre sí y responden a las demandas organizacionales. Es un fenómeno colectivo, dinámico y multidimensional que afecta de manera directa la motivación, la satisfacción, la productividad y el bienestar general de los trabajadores.

Desde una perspectiva clásica, Litwin y Stringer (1968) definieron el clima organizacional como el ambiente psicológico que se vive en el interior de la organización, estructurado por variables como el nivel de apoyo, la estructura, la responsabilidad, el reconocimiento, la calidez y el conflicto. Según estos autores, un clima organizacional positivo promueve altos niveles de motivación, desempeño, compromiso y retención del talento humano. Su investigación demostró que las percepciones que los trabajadores tienen sobre su entorno pueden ser más influyentes que los propios factores estructurales o materiales, en términos de desempeño.

Para Chiavenato (2009), el clima organizacional es un elemento esencial en la gestión del talento humano, ya que representa el “termómetro emocional” de la empresa. Este autor destaca que el clima puede verse influenciado por factores como el estilo de liderazgo, la comunicación interna, la equidad en el trato, la claridad de las funciones, el acceso a oportunidades de desarrollo y la percepción de justicia organizacional. Por ello, propone evaluar periódicamente el clima como una estrategia de mejora continua.

Desde el enfoque psicosocial y del Trabajo Social, el clima organizacional se entiende también como un indicador de la salud institucional y del grado de bienestar que experimentan los trabajadores. Agulló Tomás (1998) y Pérez Serrano (2010) plantean que el profesional del Trabajo Social en contextos organizacionales debe prestar especial atención a los factores emocionales, simbólicos y relacionales que configuran el día a día laboral. El análisis del clima permite

identificar tensiones estructurales, prácticas de exclusión, dinámicas de poder y malestares silenciados que muchas veces no son visibilizados por las áreas administrativas.

Además, según Goleman (1998), los líderes que poseen una alta inteligencia emocional tienen una capacidad superior para moldear un clima organizacional positivo, ya que logran influir en las emociones colectivas, generar confianza y fomentar el sentido de propósito. Esto refuerza la idea de que el clima no es solo una cuestión estructural, sino también profundamente relacional y emocional.

En contextos donde se presentan altos niveles de rotación, malestar subjetivo, conflictos laborales o sentimientos de desarraigo, el análisis del clima organizacional se convierte en una herramienta clave para la intervención social. Desde el Trabajo Social, evaluar y transformar el clima implica diseñar estrategias participativas que promuevan el diálogo, la corresponsabilidad, el reconocimiento y la construcción colectiva de condiciones dignas y saludables para el trabajo.

7.3 Referentes normativos

El análisis de la experiencia laboral de los colaboradores y la identificación de oportunidades de mejora en los procesos organizacionales deben enmarcarse dentro de la normativa vigente en Colombia y los estándares internacionales en materia de trabajo y bienestar laboral. A continuación, se detallan los principales referentes normativos:

El Código Sustantivo del Trabajo constituye la base legal que regula la relación entre empleadores y empleados en Colombia. Este código establece normas fundamentales sobre la contratación, los derechos laborales, las condiciones de trabajo, la seguridad social, y los procedimientos de terminación de los contratos laborales. Además, incluye disposiciones sobre vacaciones, licencias, y las condiciones de trabajo que deben garantizar los empleadores. Estas regulaciones son clave para la gestión de talento humano, ya que no solo definen los derechos de los trabajadores, sino también las obligaciones de los empleadores en términos de remuneración, seguridad y bienestar de su personal. Su cumplimiento adecuado fomenta la estabilidad laboral y contribuye a la retención del talento dentro de las organizaciones.

Normativa de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre competencias laborales. La OIT es un organismo especializado de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que establece estándares internacionales en diversas áreas laborales, tales como condiciones de

trabajo, derechos humanos en el trabajo, y la capacitación continua. Las recomendaciones y convenios de la OIT promueven la formación de competencias laborales específicas y la creación de ambientes laborales seguros y equitativos. El fortalecimiento de las competencias laborales y la capacitación continua son elementos clave para mejorar la productividad y la satisfacción de los empleados, mientras que la garantía de un entorno de trabajo seguro y estable ayuda a reducir la rotación de personal. La implementación de estos estándares no solo favorece a los empleados, sino que también contribuye a la competitividad y el desarrollo económico de las organizaciones.

La Ley 1010 de 2006 establece medidas para la prevención, sanción y erradicación del acoso laboral en Colombia. Reconociendo que el acoso laboral puede tener consecuencias graves para la salud mental y física de los empleados, esta ley establece mecanismos para proteger la dignidad y el bienestar de los trabajadores en el ámbito laboral (Colombia. Congreso de la República, 2006). La ley promueve la creación de políticas internas dentro de las organizaciones para prevenir conductas de hostigamiento y acoso, y proporciona procedimientos legales claros para denunciar estos actos. La implementación efectiva de esta ley es crucial para la gestión del talento humano, ya que crea un entorno de trabajo respetuoso y libre de violencia, lo que favorece la permanencia y la satisfacción de los empleados.

La Ley 1429 de 2010 tiene como objetivo promover la formalización del empleo en Colombia, incentivando la contratación de trabajadores en condiciones legales y con los beneficios establecidos por la normativa laboral (Colombia. Congreso de la República, 2010). Esta ley introduce incentivos para las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) y favorece la inclusión laboral de poblaciones vulnerables, como jóvenes, mujeres y personas con discapacidades. La formalización laboral es un factor clave para la estabilidad de los trabajadores, ya que garantiza acceso a la seguridad social, pensiones y otros beneficios. Para las empresas, cumplir con esta ley no solo reduce los riesgos legales, sino que también contribuye a la fidelización de los empleados.

La Resolución 2646 de 2008, emitida por el Ministerio de la Protección Social, regula la identificación, prevención y control de los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral (Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social, 2008). Este conjunto de regulaciones tiene como objetivo proteger la salud mental y emocional de los trabajadores, considerando que los factores psicosociales como el estrés laboral, la sobrecarga de trabajo y las malas relaciones interpersonales pueden generar problemas de salud y afectar el desempeño de los empleados. Las empresas deben realizar diagnósticos sobre estos riesgos y aplicar medidas preventivas. El

cumplimiento de esta resolución es fundamental para garantizar un ambiente laboral saludable, mejorar el bienestar de los empleados y reducir el ausentismo laboral.

La Ley 1562 de 2012 regula el Sistema General de Riesgos Laborales en Colombia, que establece las normas para la prevención de accidentes y enfermedades laborales, así como para la promoción de la seguridad y la salud en el trabajo (Colombia. Congreso de la República, 2012). Esta ley asegura que los trabajadores estén cubiertos por seguros y medidas de protección en caso de sufrir accidentes o enfermedades vinculadas a su actividad laboral. Además, promueve la implementación de programas de prevención, seguimiento y tratamiento de riesgos laborales. Para las empresas, cumplir con esta ley es esencial, no solo por la obligatoriedad de la misma, sino también porque mejora la percepción de los empleados sobre la responsabilidad social de la organización, contribuyendo a su bienestar y a la retención del talento

El análisis de la experiencia laboral de los colaboradores y la identificación de oportunidades de mejora en los procesos organizacionales deben enmarcarse en la normativa vigente en Colombia y los estándares internacionales en materia de trabajo y bienestar laboral. A continuación, se detallan los principales referentes normativos:

El Código Sustantivo del Trabajo constituye la base legal que regula la relación entre empleadores y empleados en Colombia (Colombia. Congreso de la República, 1950). Este código establece normas fundamentales sobre la contratación, los derechos laborales, las condiciones de trabajo, la seguridad social, y los procedimientos de terminación de los contratos laborales. Además, incluye disposiciones sobre vacaciones, licencias, y las condiciones de trabajo que deben garantizar los empleadores. Estas regulaciones son clave para la gestión de talento humano, ya que no solo definen los derechos de los trabajadores, sino también las obligaciones de los empleadores en términos de remuneración, seguridad y bienestar de su personal. Su cumplimiento adecuado fomenta la estabilidad laboral y contribuye a la retención del talento dentro de las organizaciones.

7.4 Referente metodológico

7.4.1 Enfoque metodológico de derechos humanos

El trabajo social en el área de Gestión Humana debe inexcusablemente adoptar un enfoque metodológico basado en los Derechos Humanos (DD.HH.) y los Derechos Laborales. Esta

perspectiva transforma la función del área de ser meramente administrativa a ser un garante activo de la dignidad y la justicia ocupacional.

El profesional debe promover la defensa de los derechos laborales de los empleados, asegurando que se respete la igualdad de trato, la no discriminación, y el derecho fundamental a un entorno laboral libre de acoso. Más allá del cumplimiento legal mínimo, este enfoque en la gestión humana se centra en crear un ambiente de trabajo seguro, justo y respetuoso para todos los colaboradores, reconociendo que la precariedad de las condiciones laborales, la inequidad salarial y la ausencia de canales efectivos para la denuncia son violaciones indirectas a la dignidad.

Por ello, la intervención del Trabajo Social, especialmente en contextos vulnerables como el de los trabajadores operativos de Inter rapidísimo, debe estar dirigida a empoderar a los colaboradores para que sean sujetos activos en la defensa de sus propios derechos, y a auditar críticamente las estructuras y políticas internas para detectar y corregir las fuentes de desigualdad y exclusión.

7.4.2 Aplicación en el proyecto:

La aplicación práctica del enfoque de Derechos Humanos en la Gestión Humana de Inter rapidísimo se traduce en acciones estratégicas concretas dirigidas a proteger a los trabajadores y fortalecer la institucionalidad:

La primera línea de acción es el cumplimiento riguroso de normativas, asegurando que la empresa no solo cumpla con las leyes laborales nacionales e internacionales, sino que las internalice como principios éticos; esto incluye la obligatoria observancia de normativas como la Ley 1010 de 2006 sobre acoso laboral y la Ley 1562 de 2012 sobre riesgos laborales (SST).

La segunda línea de acción se enfoca en la promoción activa de un entorno inclusivo y diverso, lo que implica fomentar la equidad en la contratación, promoción y tratamiento de los empleados, y transformar la cultura organizacional, actualmente marcada por la masculinización, para que respete y valore la diversidad de género, edad, raza y habilidades. Finalmente, es vital el diseño e implementación de programas de sensibilización continuos, que no sean meros trámites, sino talleres de formación profunda sobre derechos laborales, seguridad en el trabajo y prevención de acoso. Estas actividades buscan no solo informar a los empleados sobre sus derechos, sino también dotarlos de las herramientas necesarias para hacerlos valer dentro de la organización,

fortaleciendo la confianza en los canales de denuncia (como el Comité de Convivencia Laboral) y empoderándolos para exigir un trato digno y justo.

7.4.3 Momentos del método

1. Diagnóstico y contextualización del campo de práctica: Esta fase inicial implicó una inmersión profunda para comprender la dinámica de la Gestión Humana y la realidad de los trabajadores operativos en la sede Medellín. Se identificó la alta rotación de personal como la problemática central, y la ausencia de profesionales en Trabajo Social como la deficiencia estructural. Se contextualizó la población laboral (sectores populares, masculinización del entorno, condiciones socioeconómicas vulnerables), y se señalaron las consecuencias de la rotación para la empresa (altos costos, desgaste operativo) y para los colaboradores (sobrecarga, deterioro del clima). La meta fue establecer la necesidad de una herramienta diagnóstica que fuera más allá de los motivos superficiales de desvinculación.
2. Reconocimiento de actores directos e indirectos, campo de trabajo y organización: actores directos (colaboradores operativos y coordinadores de área, especialmente de Nómina, Selección, SST y Bienestar) y actores indirectos (la Alta Dirección, clientes y el entorno familiar de los trabajadores). Se delimitó el campo de trabajo en el área de Gestión Humana y se realizó un análisis crítico de la cultura organizacional, detectando elementos de vulnerabilidad estructural como el regionalismo en la asignación de cargos y la débil promoción del Comité de Convivencia Laboral. Este reconocimiento fue fundamental para entender las relaciones de poder y los canales de comunicación existentes.
3. Recolección de datos mediante encuestas y entrevistas: La recolección de información se enfocó en comprender las percepciones actuales sobre el clima laboral y las razones subyacentes del retiro. Se aplicaron entrevistas de salida preliminares a los empleados desvinculados para identificar patrones recurrentes de quejas (inequidad salarial, falta de reconocimiento, conflictos no resueltos). Además, se usaron encuestas (o instrumentos informales) para medir la percepción de los empleados activos sobre temas clave como la Calidad de Vida Laboral y la existencia de recursos de apoyo, validando las inquietudes sobre acoso y maltrato laboral.

4. Ejecución de la propuesta: A partir del diagnóstico, se procedió a la ejecución de la propuesta metodológica: el diseño de la nueva estructura de entrevista de retiro. Esta herramienta fue conceptualizada desde el enfoque de Derechos Humanos y Trabajo Social Crítico, buscando transformar el instrumento en un espacio de escucha activa y denuncia. El diseño se centró en incluir preguntas cualitativas que abordaran dimensiones psicosociales, sociofamiliares y estructurales (como la percepción de equidad, el apoyo del Comité de Convivencia y la claridad en las oportunidades de desarrollo), superando el formato administrativo anterior.
5. Prueba piloto y correcciones: La estructura de la nueva entrevista fue sometida a una prueba piloto. Esta prueba se aplicó a un pequeño grupo de empleados próximos a desvincularse. El objetivo fue evaluar la pertinencia, la claridad de las preguntas, el tiempo de duración y, crucialmente, la aceptación y comodidad de los trabajadores al abordar temas sensibles como el acoso y las dinámicas sociofamiliares. Las correcciones se enfocaron en ajustar el lenguaje para hacerlo menos intimidante y en optimizar el flujo de preguntas para garantizar la confidencialidad y la obtención de datos estratégicos.
6. Propuesta final: Se consolidó la Propuesta Final de la Entrevista de Retiro, un instrumento validado que no solo registra motivos de desvinculación, sino que sirve como un mecanismo de diagnóstico constante del clima laboral y los riesgos psicosociales. La propuesta incluyó un protocolo de actuación post-entrevista, especificando la obligación de remitir los casos de presunto acoso o vulneración de derechos al Comité de Convivencia o la autoridad competente, integrando así el rol ético del Trabajo Social.
7. Análisis de resultados y propuestas de mejora: Una vez aplicada la entrevista final, se realizó el análisis de resultados. Este análisis se hizo desde una perspectiva crítica, buscando patrones y correlaciones entre las causas de retiro y las vulnerabilidades. El resultado principal fue la confirmación de la necesidad de fortalecer el bienestar. Esto condujo a la formulación de propuestas de mejora concretas, incluyendo la creación formal de la subárea de Trabajo Social y la reformulación de los programas de Bienestar.
8. Evaluación de la propuesta: Se evaluó el impacto potencial de la nueva herramienta en la Gestión Humana. La evaluación se centró en su viabilidad, pertinencia y eficacia como mecanismo de prevención de riesgos psicosociales y de retención de talento. Se concluyó que la nueva entrevista, al generar información sensible y crítica, requiere la institucionalización

del Trabajo Social como garante de la continuidad y la acción efectiva sobre los datos recolectados, cumpliendo así con el sentido ético de la profesión.

7.4.4 Tipos y niveles de intervención

La intervención del Trabajo Social en el contexto organizacional se clasifica en dos esferas complementarias: la intervención directa y la intervención indirecta, ambas esenciales para una gestión humana estratégica y centrada en el bienestar.

La intervención directa implica trabajar de manera práctica y concreta dentro de la organización para aplicar estrategias que mejoren inmediatamente las condiciones laborales, el bienestar de los empleados y el funcionamiento general de la empresa. Estas acciones están orientadas a la resolución de problemas específicos y tienen un impacto palpable en el día a día.

Dentro de esta esfera, las iniciativas se centran en los Programas de formación y desarrollo, implementando capacitaciones para los empleados que fortalezcan sus competencias laborales, mejorando la productividad y ofreciendo mayores oportunidades de crecimiento interno. De igual modo, son fundamentales las Intervenciones psicosociales, que incluyen actividades de bienestar laboral como talleres sobre manejo del estrés, prevención de acoso, gestión de conflictos y mejora de la comunicación interna, atacando directamente las problemáticas de clima laboral.

Finalmente, se diseñan Programas de fidelización del talento, dirigidos a retener a los empleados valiosos mediante la implementación de incentivos, reconocimiento, mejoras específicas en las condiciones laborales y la promoción de la participación en decisiones clave, fortaleciendo el sentido de pertenencia y el compromiso.

La intervención indirecta implica trabajar a un nivel más estratégico, actuando sobre las políticas, normativas y marcos regulatorios que rigen el comportamiento organizacional y la gestión del talento humano.

Este tipo de intervención se enfoca en la revisión y ajuste de las estructuras existentes para asegurar que favorezcan tanto a los empleados como a la empresa, cimentando una cultura de justicia y equidad a largo plazo. Las acciones en este nivel incluyen la Revisión de las políticas de contratación para evaluar si son inclusivas, transparentes y efectivas en la promoción de la diversidad y la igualdad de oportunidades. Además, se requiere la Adecuación de políticas de

seguridad y salud laboral, asegurando que las normativas internas estén alineadas con los requisitos legales y las necesidades de bienestar integral de los empleados.

La intervención indirecta también abarca el Ajuste de normas sobre jornada laboral, revisando políticas sobre horarios y tiempo libre para balancear de manera saludable la productividad y la calidad de vida. Crucialmente, el Trabajo Social realiza la Evaluación de políticas de remuneración y beneficios para analizar si la estructura salarial y los beneficios adicionales (seguros, bonos, etc.) están alineados con las mejores prácticas y las necesidades del personal, incentivando el compromiso y la retención del talento.

8. Dilemas ético-políticos

Uno de los principales dilemas ético-políticos en la gestión humana radica en encontrar el balance adecuado entre exigir una alta productividad de los empleados y garantizar su bienestar integral. La presión por aumentar la productividad puede llevar a situaciones de sobrecarga laboral, estrés y agotamiento, lo que afecta la salud mental y física de los trabajadores. En este contexto, uno de los desafíos éticos más relevantes es el exceso de carga laboral, ya que, en un esfuerzo por aumentar la productividad, las organizaciones pueden imponer cargas excesivas de trabajo, lo que puede conducir al agotamiento y la disminución de la calidad del trabajo. A su vez, la preocupación por el bienestar de los empleados puede verse eclipsada por la necesidad de maximizar los resultados, generando un conflicto sobre el cuidado emocional y la satisfacción personal frente a las metas organizacionales. Para enfrentar estos dilemas, se pueden implementar posibles soluciones, como promover el trabajo flexible, brindando opciones de teletrabajo o jornadas laborales más equilibradas que permitan a los empleados cumplir con sus responsabilidades sin sacrificar su vida personal. Además, es crucial la incorporación de prácticas de bienestar que fomenten la salud física y mental, como actividades recreativas, asesoramiento psicológico y pausas activas, asegurando que los empleados se sientan valorados y cuidados.

Por otro lado, la fidelización del talento es un proceso crucial, aunque desafiante, ya que requiere encontrar maneras efectivas de retener a los empleados clave y mantenerlos comprometidos a largo plazo. Sin embargo, este proceso puede generar dilemas éticos, especialmente cuando las estrategias adoptadas priorizan ciertos aspectos en detrimento de otros. En este sentido, uno de los desafíos éticos principales es la equidad en los beneficios, puesto que es necesario asegurar que los beneficios de fidelización, como bonos, promociones y formación, no favorezcan solo a ciertos grupos o empleados de alto rendimiento, sino que se distribuyan de manera equitativa entre todos los trabajadores. Otro dilema se presenta cuando se busca retener talento, lo cual puede ser visto como una inversión en los empleados, pero que también puede generar frustración si estos no tienen oportunidades de crecimiento dentro de la organización. La empresa, por tanto, debe equilibrar las necesidades de retener talento y ofrecer espacio para el desarrollo profesional. Para abordar estos retos, es esencial implementar programas de desarrollo profesional que fomenten la formación continua, la movilidad interna y las oportunidades de ascenso para que los empleados se sientan valorados y vean un futuro dentro de la organización.

Asimismo, se debe establecer un sistema de reconocimiento y recompensas justas que considere el rendimiento colectivo, promoviendo la equidad y la inclusión en todos los niveles de la organización.

Finalmente, otro dilema común es la tensión entre cumplir tareas administrativas o técnicas, como el cumplimiento de normativas y procesos, y la necesidad de realizar intervenciones con sentido crítico y transformador que desafíen las estructuras existentes y promuevan el cambio social dentro de la organización. Si bien las tareas administrativas son esenciales para el funcionamiento diario de la empresa, a veces pueden desviar la atención de problemas sociales más profundos que requieren un enfoque transformador. En este sentido, un desafío ético importante es la relación entre las rutinas administrativas y la innovación, dado que las demandas por cumplir con los procedimientos administrativos pueden frenar la creatividad y la innovación necesarias para realizar cambios significativos en la cultura organizacional y mejorar las condiciones laborales. Además, el cambio estructural dentro de las organizaciones suele ser lento y difícil de implementar, lo que puede generar resistencia a enfoques críticos que cuestionen las estructuras de poder y las jerarquías laborales. Para resolver estos dilemas, se pueden integrar enfoques críticos que, sin descuidar las tareas administrativas, cuestionen las normas y estructuras organizacionales y promuevan un cambio progresivo. También es importante involucrar a los empleados en el proceso de cambio, escuchando sus preocupaciones y opiniones para diseñar estrategias que respondan tanto a las necesidades operativas como a los valores organizacionales.

9. Gestión realizada desde la práctica

Durante el proceso de práctica profesional en la empresa Inter rapidísimo S.A., desde el área de Gestión Humana, se ejecutaron diversas funciones orientadas al diagnóstico organizacional y a la promoción del bienestar laboral, integrando el enfoque del Trabajo Social en un contexto empresarial.

9.1 Funciones y actividades realizadas

Desde el inicio de la práctica profesional en febrero de 2025, se asumieron múltiples responsabilidades que evolucionaron progresivamente en función de las necesidades organizacionales y los cambios derivados de la rotación de personal. Las actividades desarrolladas abarcaron diversas áreas clave dentro del departamento de gestión humana, lo que permitió una participación integral en los procesos internos de la organización.

En el área de selección y bienestar, se brindó apoyo mediante la aplicación de encuestas de experiencia dirigidas a excolaboradores, con el fin de evaluar su percepción sobre el clima laboral y los procesos de desvinculación. Asimismo, se realizó la verificación de referencias laborales como parte del proceso de validación de candidatos, y se llevaron a cabo visitas domiciliarias para complementar la evaluación socioeconómica. También se participó activamente en procesos de selección masiva, contribuyendo en la logística y ejecución de entrevistas grupales y pruebas psicotécnicas.

En cuanto a la gestión documental, se colaboró en la creación de carpetas de ingreso para nuevos colaboradores, organizando la documentación requerida por la empresa. Se realizó el control de asistencia mediante formatos físicos y digitales, y se apoyó en la toma de fotografías para la elaboración de carnés institucionales. Además, se gestionó la subida de datos a plataformas internas como Novasoft, asegurando la actualización oportuna de la información del personal.

Dentro de las actividades de bienestar, se coordinó la entrega de dotación a los colaboradores, garantizando el cumplimiento de los estándares establecidos por la empresa. Se gestionaron los bonos de COMFAMA otorgados por motivo de cumpleaños, y se participó en la planeación y ejecución de fechas conmemorativas como el Día de la Mujer y el Día del Hombre, promoviendo espacios de reconocimiento y celebración dentro del entorno laboral.

En el ámbito de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), se acompañó el proceso de inducción de nuevos colaboradores, facilitando su integración a la cultura organizacional. Se realizó seguimiento a las capacitaciones virtuales impartidas a través de la plataforma Moodle, y se promovieron pausas activas como estrategia para el bienestar físico y mental del personal. También se colaboró en la revisión de botiquines, la entrega de elementos de protección personal (EPP), y se participó en la brigada de emergencia. Adicionalmente, se llevaron a cabo inspecciones en las sedes de Itagüí y Bello, y se hizo seguimiento a los casos de accidentes laborales, apoyando en la gestión de reportes y atención correspondiente.

Finalmente, en el área de comunicación interna, se notificaron cambios de turnos al personal, se dio seguimiento a las capacitaciones programadas, y se facilitó el empalme con nuevos practicantes, asegurando la continuidad de los procesos y la transferencia efectiva del conocimiento.

9.2 Estrategias implementadas

A lo largo del proceso de intervención institucional, se diseñaron e implementaron diversas estrategias orientadas a fortalecer el bienestar organizacional, optimizar la gestión emocional y mejorar la toma de decisiones basada en datos. Estas acciones respondieron tanto a necesidades emergentes como a hallazgos derivados del análisis interno, y se consolidaron como pilares clave para una intervención más integral.

En primer lugar, se desarrolló una capacitación en Primeros Auxilios Psicológicos, la cual fue acogida con entusiasmo por el equipo como parte del componente de Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta formación no solo brindó herramientas prácticas para la atención en situaciones de crisis emocional, sino que también promovió una cultura de cuidado mutuo, empatía y contención dentro de los equipos de trabajo.

Paralelamente, y como respuesta a casos reales que evidenciaron altos niveles de estrés y afectación emocional, se planteó la necesidad de institucionalizar espacios de escucha activa y acompañamiento emocional. Estos espacios se configuraron como entornos seguros donde los colaboradores podían expresar sus inquietudes, recibir orientación y sentirse respaldados en momentos de vulnerabilidad, fortaleciendo así el tejido humano de la organización.

En el ámbito de la gestión documental y el análisis de datos, se implementó el sistema Docusign para la sistematización del trabajo en gestión humana, lo que permitió una recolección más eficiente, segura y estructurada de información clave. Esta mejora facilitó la consolidación de datos relevantes para el diagnóstico institucional, permitiendo identificar patrones, causas de desvinculación y oportunidades de mejora en la experiencia laboral.

Finalmente, ante el incremento significativo en el número de renunciadas (58 en un solo mes) se activaron mecanismos de seguimiento individualizado de salidas, con el objetivo de comprender en profundidad las motivaciones detrás de cada decisión. Este proceso fue acompañado por el fortalecimiento de la base de datos institucional, que se convirtió en un insumo estratégico para el diseño de acciones correctivas, la toma de decisiones informadas y la construcción de un entorno laboral más sostenible.

9.3 Aportes institucionales

Desde el campo del Trabajo Social, el principal aporte al proceso institucional radicó en la integración del enfoque de bienestar y de derechos laborales al análisis organizacional, permitiendo un abordaje más integral de las dinámicas internas y una comprensión más profunda de los factores que inciden en el desempeño y en la permanencia del personal. Este enfoque se evidenció en la sistematización y análisis de las renunciadas presentadas por los colaboradores, utilizadas como un insumo clave para identificar causas estructurales de la rotación, así como para reconocer patrones relacionados con la gestión del talento humano y el clima organizacional.

De manera complementaria, se diseñaron rutas de atención emocional dirigidas a los trabajadores en situación de crisis, con el objetivo de garantizar un acompañamiento oportuno, humano y centrado en la dignidad de la persona. Estas propuestas se articularon con la promoción de espacios de escucha activa, fortaleciendo la prevención del desgaste laboral, el afrontamiento del estrés y la disminución de riesgos psicosociales.

La participación activa en procesos de inducción, formación y acompañamiento contribuyó de manera significativa al fortalecimiento de la cultura organizacional, al desarrollo de prácticas inclusivas y al incremento del sentido de pertenencia entre los colaboradores. En este mismo proceso, se identificaron manifestaciones de exclusión simbólica que afectaban la dinámica relacional interna, lo cual dio lugar a la propuesta de visibilizar y consolidar el rol del Comité de

Ética como un mecanismo fundamental para la protección, promoción y garantía de los derechos laborales, así como para la resolución justa y transparente de conflictos.

Asimismo, se resaltó la importancia de incorporar la perspectiva de género y de diversidad en las políticas institucionales, reconociendo la necesidad de promover la equidad, el respeto a las diferencias culturales y la eliminación de prácticas discriminatorias, elementos que fortalecen la convivencia laboral y contribuyen a un entorno más justo e inclusivo.

En conjunto, todas estas acciones hicieron parte de un proceso de diagnóstico institucional orientado no solo a describir las condiciones del entorno laboral, sino también a generar propuestas de mejora sostenibles. Dichas propuestas se fundamentaron en el enfoque ético, político y transformador que caracteriza al Trabajo Social, el cual sitúa en el centro la defensa de los derechos, la promoción de la justicia social y el fortalecimiento de las relaciones humanas en los espacios organizacionales

10. Proyecto de intervención

Desde el campo del Trabajo Social, el principal aporte al proceso institucional radicó en la integración del enfoque de bienestar y de derechos laborales al análisis organizacional, lo cual permitió un abordaje integral de las dinámicas internas y una comprensión más profunda de los factores que inciden en el desempeño y en la permanencia del personal. Este enfoque se evidenció en la sistematización y análisis de las renunciaciones presentadas por los colaboradores, utilizadas como insumo clave para identificar causas estructurales de la rotación, así como para reconocer patrones relacionados con la gestión del talento humano y el clima organizacional.

Para el desarrollo del proyecto de intervención en el marco de la práctica profesional, se partió de los hallazgos obtenidos en la fase diagnóstica dentro de la empresa Inter Rapidísimo. Uno de los más relevantes fue la alta tasa de renunciaciones: en la sede Medellín se registra un promedio de una a dos desvinculaciones laborales por día, lo cual constituye un indicador preocupante de deserción para la organización. Desde la perspectiva del Trabajo Social, este fenómeno adquiere una relevancia especial, ya que pone en evidencia posibles deficiencias en la experiencia laboral y en las estrategias de retención del talento humano.

Si bien la empresa cuenta actualmente con un formato de entrevista de retiro, este se centra en aspectos generales del cargo y del entorno laboral, sin profundizar en los factores subjetivos que influyen en la decisión del colaborador de abandonar la empresa. Ante esta situación, el proyecto de intervención desarrollado durante la práctica tuvo como eje central el rediseño de la entrevista de retiro, incorporando un enfoque más humano y comprensivo hacia el trabajador. La nueva entrevista fue construida con base en categorías propias del Trabajo Social, tales como los sentimientos, percepciones, relaciones interpersonales, condiciones psicosociales y expectativas laborales durante la permanencia en la organización.

Una vez diseñada esta herramienta, se procedió a su aplicación durante el tiempo de práctica, lo que permitió recoger información más cualitativa y profunda sobre los motivos de renuncia. Esta metodología facilitó no solo ampliar la comprensión de las causas de deserción, sino también abrir la posibilidad de generar propuestas más ajustadas a las necesidades reales de los colaboradores, contribuyendo así a mejorar la experiencia laboral, el clima organizacional y las estrategias de fidelización del talento en la empresa.

De manera complementaria, se diseñaron rutas de atención emocional dirigidas a los trabajadores en situación de crisis, con el objetivo de garantizar un acompañamiento oportuno, humano y centrado en la dignidad de la persona. Estas propuestas se articularon con la promoción de espacios de escucha activa, fortaleciendo la prevención del desgaste laboral, el afrontamiento del estrés y la disminución de riesgos psicosociales.

La participación en procesos de inducción, formación y acompañamiento contribuyó significativamente al fortalecimiento de la cultura organizacional, al desarrollo de prácticas inclusivas y al incremento del sentido de pertenencia entre los colaboradores. En este mismo proceso, se identificaron manifestaciones de exclusión simbólica que afectaban la dinámica relacional interna, lo cual dio lugar a la propuesta de visibilizar y consolidar el rol del Comité de Ética como un mecanismo fundamental para la protección, promoción y garantía de los derechos laborales, así como para la resolución justa y transparente de conflictos.

Asimismo, se resaltó la importancia de incorporar la perspectiva de género y de diversidad en las políticas institucionales, reconociendo la necesidad de promover la equidad, el respeto a las diferencias culturales y la eliminación de prácticas discriminatorias. Estos elementos fortalecen la convivencia laboral y contribuyen a un entorno más justo e inclusivo.

En conjunto, todas estas acciones hicieron parte de un proceso de diagnóstico e intervención institucional orientado no solo a describir las condiciones del entorno laboral, sino también a generar propuestas de mejora sostenibles. Dichas propuestas se fundamentaron en el enfoque ético, político y transformador que caracteriza al Trabajo Social, el cual sitúa en el centro la defensa de los derechos, la promoción de la justicia social y el fortalecimiento de las relaciones humanas en los espacios organizacionales.

10.1 Plan de acción

El proyecto de intervención de prácticas se basó en proponer el diseño e implementación de una nueva herramienta de evaluación. Esta encuesta fue concebida con un enfoque más humano e integral, permitiendo captar las percepciones, sentires, necesidades y vivencias del trabajador durante su permanencia en la organización.

La estructura de esta encuesta se organizó en tres grandes bloques. El primero corresponde a la recolección de datos generales, tales como nombre del colaborador, área y proceso al que

pertenecía, jefe inmediato, fechas de ingreso y retiro, y motivo de renuncia. Esta información permite contextualizar y vincular la experiencia del trabajador con su trayectoria específica en la empresa. El segundo bloque incluye un conjunto de preguntas estructuradas por categorías analíticas que se derivan de principios éticos y metodológicos del Trabajo Social. Estas categorías son: Bienestar integral, Relaciones interpersonales y sentido de comunidad, Equidad, inclusión y justicia social, Participación y voz, Sentido y propósito, y Apoyo organizacional y desarrollo. Cada una de estas dimensiones contiene preguntas orientadas a explorar cómo el colaborador vivió su paso por la empresa, si se sintió valorado, si encontró espacios para ser escuchado, si recibió apoyo emocional y profesional, y si su labor tuvo sentido y coherencia con sus valores personales.

Finalmente, la encuesta incluye un bloque de preguntas abiertas, donde se invita al trabajador a reflexionar sobre su participación en programas institucionales, a proponer mejoras, y a emitir recomendaciones u observaciones libres sobre su experiencia. Este espacio busca fomentar la escucha activa, reconociendo la voz del colaborador como fuente válida y necesaria para la transformación de los entornos laborales.

En suma, esta herramienta desarrollada desde el Trabajo Social permitió no sólo aplicar una mirada más comprensiva y centrada en la dignidad del trabajador, sino también generar insumos significativos para la toma de decisiones en el área de Gestión Humana. Al captar la experiencia subjetiva de quienes se retiran, se abren posibilidades para implementar estrategias más efectivas de fidelización del talento, promoción del bienestar psicosocial y mejora continua del clima organizacional. La intervención demuestra cómo el Trabajo Social puede aportar metodológicamente a la comprensión de fenómenos laborales complejos, y contribuir de manera activa en la construcción de entornos laborales más justos, saludables y sostenibles.

10.2 Intervención

El proyecto de intervención se desarrolló en respuesta a una problemática identificada durante la fase diagnóstica: la alta rotación de personal en la sede Medellín de Inter Rapidísimo, con un promedio de una a dos renuncias por día. Este fenómeno, más allá de ser un indicador administrativo, constituye una señal de alerta respecto al bienestar laboral, las condiciones organizacionales y los procesos de retención del talento humano.

Desde la perspectiva del Trabajo Social, se planteó como hipótesis que la herramienta institucional vigente para entrevistas de retiro no recogía en profundidad los factores subjetivos ni las condiciones psicosociales que influyen en la decisión de renunciar. Por tanto, el proyecto propuso rediseñar esta herramienta bajo un enfoque cualitativo, ético y centrado en el trabajador como sujeto de derechos, reconociendo sus experiencias, percepciones y expectativas como elementos clave para comprender la deserción laboral.

Una vez implementada la nueva herramienta, se procedió a su aplicación durante el periodo de práctica, lo cual permitió obtener información más cualitativa y profunda sobre los motivos de renuncia. Este proceso aportó insumos valiosos para la construcción de propuestas de mejora orientadas a fortalecer la experiencia laboral, optimizar las estrategias de fidelización del talento humano y promover un clima organizacional más saludable.

De manera paralela, el proyecto contribuyó a sensibilizar a la empresa sobre la importancia de considerar la voz de los trabajadores en la toma de decisiones relacionadas con la gestión del talento humano. Esto significó avanzar hacia una cultura organizacional más participativa, en la que el reconocimiento de las necesidades, emociones y expectativas de los colaboradores se convierta en un componente estratégico para la sostenibilidad institucional.

Finalmente, la intervención evidenció que el Trabajo Social, al integrar su enfoque ético y político en contextos organizacionales, no solo aporta al diagnóstico y comprensión de problemáticas laborales, sino que también fortalece la capacidad de las instituciones para generar respuestas más humanas, inclusivas y transformadoras frente a los desafíos que enfrentan en la gestión del recurso humanos.

11. Resultados

Los resultados obtenidos a partir de la aplicación sistemática del nuevo instrumento de diagnóstico, desarrollado en el marco del proyecto de intervención, permitieron trascender las métricas superficiales de rotación y avanzar hacia la identificación de variables críticas y patrones subyacentes que influyen directamente en la desvinculación del talento humano. De esta manera, los hallazgos cualitativos proporcionaron una visión más profunda que enriqueció el análisis institucional y, a su vez, fundamentó de manera sólida las recomendaciones estratégicas planteadas.

En primer lugar, el análisis evidenció una marcada desalineación entre los motivos oficiales de desvinculación y las causas reales de fondo. Aunque en los registros formales predominaban justificaciones como “mejor oferta laboral” o “razones personales”, las entrevistas cualitativas revelaron un deterioro sostenido en la experiencia laboral. Entre los factores más recurrentes se identificaron: un clima organizacional percibido como hostil o tóxico, la ausencia de reconocimiento a los aportes individuales, la sobrecarga de trabajo que conduce al desgaste y al burnout, la gestión operativa deficiente reflejada en cambios abruptos de turnos y, finalmente, una comunicación vertical ineficaz por parte de las jefaturas. En conjunto, este patrón reconfigura la rotación no como un fenómeno asociado principalmente a la compensación económica, sino como la manifestación de un problema sistémico relacionado con la cultura y el liderazgo institucional.

En segundo lugar, se constató una percepción baja y preocupante de apoyo organizacional por parte de una proporción significativa de los participantes. Estos manifestaron sentirse desatendidos frente a sus necesidades emocionales, a los conflictos laborales no resueltos o a las dificultades personales que incidían directamente en su desempeño. Este hallazgo puso de relieve una brecha crítica en el sistema de bienestar institucional, evidenciando la urgencia de robustecer los mecanismos de acompañamiento psicosocial y las redes de soporte internas como estrategia para favorecer la resiliencia, la permanencia y la satisfacción laboral.

Asimismo, emergió con fuerza la variable de falta de sentido y pertenencia como un factor desmotivador primario. Varios trabajadores expresaron que las tareas que realizaban carecían de un propósito claro o no guardaban coherencia con sus valores personales o profesionales, lo que afectaba su motivación intrínseca. A la par, se documentó una débil identificación con la cultura institucional y con los valores corporativos declarados, lo que sugiere que la misión y la visión de la empresa no estaban siendo efectivamente interiorizadas ni vivenciadas en el quehacer cotidiano.

De igual modo, el instrumento corroboró la existencia de relaciones interpersonales tensas y conflictivas en diversas áreas operativas. Se detectaron focos de conflicto persistente tanto entre compañeros como entre trabajadores y jefaturas, sin que existieran mecanismos de mediación o resolución percibidos como efectivos e imparciales. Esta tensión sostenida no solo deterioraba el ambiente laboral, sino que también se configuraba como un detonante de los deseos de desvinculación anticipada, con impactos negativos en la productividad y en la moral colectiva.

Finalmente, se evidenció una limitada participación en los programas institucionales, así como un notorio desconocimiento de su existencia. Un número considerable de colaboradores señaló no haber tenido acceso o no sentirse incluidos en actividades clave de bienestar, capacitación o desarrollo profesional. Esta situación, además de restringir el acceso equitativo a recursos organizacionales, debilitó la percepción de inclusión y de ser miembros valorados dentro de la empresa. En consecuencia, la falta de acceso y difusión de dichos programas redujo su impacto potencial en la fidelización del talento y en el fortalecimiento del sentido de pertenencia.

Por último, los resultados del diagnóstico pusieron de manifiesto que la alta rotación en la empresa responde a múltiples factores de carácter cultural, relacional y organizacional que, al no ser atendidos, se convierten en riesgos críticos para la sostenibilidad institucional.

11. Impacto del proyecto

El rediseño y la aplicación sistemática de esta herramienta de diagnóstico han generado un impacto dual y significativo que repercute tanto en el ámbito metodológico como en la esfera institucional y estratégica del proyecto. En primer lugar, la intervención consolidó una transición paradigmática en el análisis de la rotación de personal, al mover el enfoque de ser meramente cuantitativo (limitado a estadísticas) a una perspectiva profundamente cualitativa y humanista. Este cambio metodológico permitió una profundización diagnóstica, al poder reconocer, validar y analizar las dimensiones emocionales, las tensiones interpersonales y los contextos psicosociales particulares que actúan como verdaderos detonantes subyacentes a cada decisión de renuncia. El instrumento, por lo tanto, no solo mide un indicador, sino que explica las razones estructurales y vivenciales detrás de ella.

A nivel institucional, este proyecto aportó un insumo de valor estratégico a la Gestión del Talento Humano. La información recolectada, al ser rica en detalle y contexto, se convirtió en la base empírica indispensable para el replanteamiento estratégico de las políticas de fidelización, incluyendo la implementación de acciones de mejora del clima laboral altamente focalizadas y el fortalecimiento tangible del sentido de pertenencia de los trabajadores. Este conocimiento crítico asegura que las futuras inversiones en capital humano estén dirigidas a mitigar las causas raíz de la desvinculación, maximizando la efectividad de las estrategias de retención.

Finalmente, este proceso implicó una revalorización crucial del rol del Trabajo Social dentro de la estructura organizacional. El proyecto evidenció que la intervención de la disciplina trasciende el acompañamiento individual para situarse en la esfera de la transformación metodológica e institucional, actuando como un agente de cambio estratégico. De esta manera, el Trabajo Social se proyecta como un actor esencial en el desarrollo organizacional estratégico y en la garantía de una gestión del talento con enfoque de derechos y bienestar laboral.

12. Reflexión

El proyecto de intervención evidencia la trascendencia estratégica de adoptar una mirada comprensiva, ética y humanista en el análisis de la experiencia laboral. Gracias al trabajo desarrollado desde el Trabajo Social, la organización logró trascender las explicaciones superficiales sobre la rotación de personal para comprender las razones estructurales y humanas que llevan a los trabajadores a desvincularse. La aplicación del nuevo instrumento permitió dignificar el acto de renunciar, transformando la entrevista de retiro de un trámite meramente administrativo o de validación de motivos oficiales en un espacio de diálogo genuino, reconocimiento y aprendizaje organizacional. Este enfoque, al validar la voz del colaborador saliente como fuente crítica de retroalimentación, fortaleció no solo la recopilación de datos, sino también la construcción de una cultura de cierre respetuoso y de responsabilidad empresarial hacia la trayectoria de cada empleado.

Asimismo, la intervención refleja la coherencia con el enfoque ético y político que orienta al Trabajo Social, el cual coloca la dignidad humana en el centro de toda acción institucional. La priorización de variables como el clima laboral hostil, la falta de reconocimiento o la baja percepción de apoyo organizacional visibilizó problemáticas estructurales que afectan directamente el bienestar de los colaboradores. De este modo, se avanzó hacia la construcción de entornos laborales más justos, equitativos y sostenibles, reafirmando que la sostenibilidad del talento humano constituye no solo un objetivo estratégico, sino también un imperativo ético.

En esta misma línea, la metodología adoptada se alinea con la práctica crítica y reflexiva que caracteriza al Trabajo Social, al desvelar contradicciones internas de la institución, evidenciar las fallas en el liderazgo y señalar inequidades en la distribución de recursos y programas. El uso del instrumento rediseñado no se limitó a la investigación de las causas de renuncia, sino que también posicionó al Trabajo Social como un agente de cambio dentro de la organización. A través de la investigación rigurosa y el análisis cualitativo, se generaron argumentos sólidos para promover transformaciones estructurales que mejoren las condiciones laborales y fortalezcan el bienestar psicosocial de los trabajadores.

En síntesis, el proyecto no solo entregó a la empresa una herramienta metodológica renovada, sino que también aportó una perspectiva ética y relacional que coloca en primer plano a las personas y sus experiencias. Desde esta mirada, el Trabajo Social contribuyó a que la

organización asuma su responsabilidad social en la gestión del talento humano, integrando prácticas de cuidado, reconocimiento y participación que resultan esenciales para garantizar la justicia social y la permanencia sostenible de su capital humano.

13. Conclusiones

En primer lugar, se concluye que la rotación laboral no puede abordarse únicamente desde un enfoque cuantitativo, ya que al aplicar una herramienta basada en principios del Trabajo Social se evidenciaron factores subjetivos, emocionales y relacionales que influyen significativamente en la decisión de renunciar. En consecuencia, se reconoce que el rediseño de la entrevista de retiro permitió transformar un procedimiento tradicionalmente administrativo en un ejercicio más humano, centrado en la dignidad del trabajador y en su derecho a ser escuchado.

Además, los resultados obtenidos a partir de la nueva herramienta demostraron que las percepciones de los colaboradores respecto al apoyo organizacional, la equidad, las relaciones laborales y el sentido del trabajo son fundamentales para comprender su experiencia en la empresa. Por lo tanto, la información recolectada a través de esta encuesta se convierte en un insumo estratégico para el área de Gestión Humana, al permitir el diseño de acciones que respondan de forma más efectiva a las necesidades reales de los trabajadores.

Asimismo, se evidencia que muchos de los factores que motivan la desvinculación laboral son prevenibles si se cuenta con espacios institucionales de escucha activa, retroalimentación constante y participación efectiva. Este proyecto de intervención reafirma que el Trabajo Social en contextos organizacionales no solo cumple un rol operativo, sino que también puede incidir éticamente en la transformación de prácticas institucionales, al aportar metodologías críticas, enfoques comprensivos y acciones orientadas al bienestar y la sostenibilidad humana dentro del entorno laboral.

El ejercicio de prácticas profesionales evidenció la necesidad de redefinir el rol del Trabajador Social en entornos empresariales, promoviendo una intervención transformadora que cuestione las dinámicas de poder y priorice la dignidad humana.

Finalmente, la experiencia práctica en Inter rapidísimo permitió cuestionar el lugar tradicional que se asigna al Trabajo Social dentro de las organizaciones, muchas veces restringido a tareas administrativas o de bienestar superficial. En contraposición, el ejercicio realizado buscó posicionar al Trabajo Social como una disciplina crítica que, además de ejecutar funciones, reflexiona sobre ellas, las tensiona y propone alternativas. Esto implica redefinir el rol profesional, no como un mero ejecutor de tareas, sino como un agente de cambio que analiza las dinámicas de poder, visibiliza las desigualdades y promueve la dignidad humana en todos los niveles. Tal como

lo plantea Netto (2005), el compromiso ético del Trabajo Social debe ser político, reflexivo y transformador, incluso en contextos organizacionales donde estas miradas no siempre son bienvenidas.

Referencias

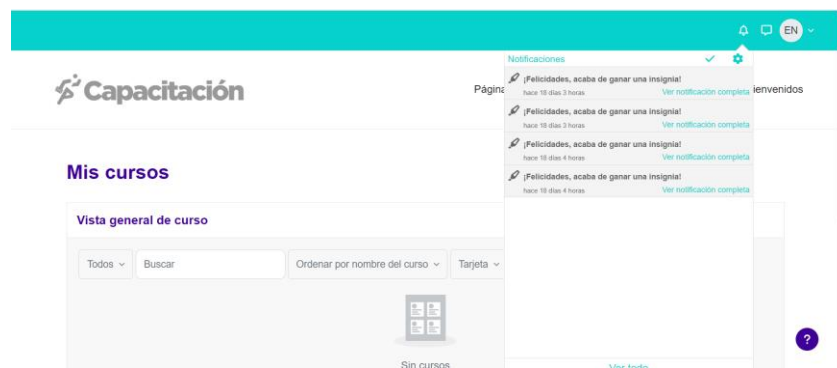
- Agulló Tomás, E. (1998). La centralidad del trabajo en el proceso de construcción de la identidad de los jóvenes: una aproximación psicosocial. *Psicothema*, 10(1), 153-165 <https://www.psicothema.com/pii?pii=151>.
- Becker, G. S. (1964). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education*. University of Chicago Press. <https://acortar.link/agfzyo>
- Bersin, J. (2015, 25 de enero). *Why people management is replacing talent management*. Josh Bersin. <https://joshbersin.com/2015/01/why-people-management-is-replacing-talent-management/>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana. https://www.academia.edu/42223113/Chiavenato_I_2009_Gesti%C3%B3n_del_Talento_Humano
- Colombia. Congreso de la República (1950). Código Sustantivo del Trabajo de Colombia. *Decreto 2663 de 1950. Diario Oficial*, 27.407. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=33134>
- Colombia. Congreso de la República (2006), *Ley 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Diario Oficial*, 46.160. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18934>
- Colombia. Congreso de la República (2010) *Ley 1429 de 2010. Por la cual se expide la ley de formalización y generación de empleo. Diario Oficial*, 47.937. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41252>
- Colombia. Congreso de la República (2012). *Ley 1562 de 2012. (2012). Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial*, 48.488. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48050>
- Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social (2008). *Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. https://www.insst.es/documents/94886/96076/Resolucion_2646_2008.pdf
- Dessler, G., & Varela Juárez, R. (2011). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano* (5.ª ed.). México: Pearson Educación. https://www.academia.edu/106752788/Administraci%C3%B3n_de_Recursos_Humanos_Enfoque_latinoamericano_Quinta_edici%C3%B3n_M%C3%A9xico_Pearson_Gary_Dessler_y_Ricardo_Varela
- Echeverría, R. (2006). *La empresa emergente: La confianza y los desafíos de la transformación*. Granica. https://www.academia.edu/42824857/La_empresa_emergente_Rafael_Echeverria
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Kairós. <https://www.mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>

- Gómez, J. (1997). *Competencias laborales: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones*. Limusa. https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/man_ops.pdf
- Iamamoto, M. V. (2003). *El servicio social en la contemporaneidad: Trabajo y formación profesional* (1ª ed.). São Paulo: Cortez Editora. <https://catalogosiidca.csuca.org/Record/UCR.000180615/Details>
- Iamamoto, M. V. (2009). *Servicio social y división social del trabajo*. Cortez Editora <https://es.scribd.com/document/254212446/IAMAMOTO-Servicio-Social-y-Division-Del-Trabajo>
- Inter Rapidísimo. (s. f.). *Historia Inter Rapidísimo*. <https://interrapidisimo.com/historia-inter-rapidisimo/>
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A., Jr. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard Business School, Graduate School of Business Administration. Recuperado de https://books.google.com/books/about/Motivation_and_Organizational_Climate.html?id=G2qfQgAACAAJ
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>.
- Netto, J. P. (2005). Reconceituação: ainda via, 40 anos depois. En N. Alayón (Org.), *Trabajo Social Latinoamericano: 40 años de la Reconceptualización* (pp. 71-84). Buenos Aires: Espacio. https://www.researchgate.net/publication/330128714_Derechos_Humanos_y_Trabajo_Social_Una_tesis_explicativa_de_su_relacion
- Organización Internacional del Trabajo. (s. f.). *Normas internacionales del trabajo*. <https://www.ilo.org/global/standards/lang--es/index.htm>
- Pérez Serrano, G. (2010). *Trabajo social con grupos*. Narcea Ediciones. https://www.researchgate.net/publication/356788996_TRABAJO_SOCIAL_CON_GRUPOS
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15.ª ed.). Pearson Education. https://books.google.com/books/about/Organizational_Behavior.html?id=3f4uAAAAQBAJ
- Ulrich, D. (1997). *Human Resource Champions: The Next Agenda for Adding Value and Delivering Results*. Harvard Business School Press. https://books.google.com/books/about/Human_Resource_Champions.html?id=hn_RnQEACAAJ
- Walton, R. E. (1973). Calidad de vida laboral: ¿Qué es? *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21. https://doi.org/10.1007/978-1-349-58802-2_752

Entre pasados

 INFORME 6	23/07/2025 1:44 p. m.
✓ al principio de este año	
 INFORME 5	30/06/2025 12:34 p. m.
 INFORME 4	31/05/2025 9:22 a. m.
 INFORME 3	26/04/2025 10:32 a. m.
 INFORME 2	26/03/2025 7:00 p. m.
 INFORME 1	4/03/2025 7:31 p. m.
 Plan Operativo Interrapidísimo	2/03/2025 10:14 a. m.

Informes mensuales realizados a la fecha



Aula virtual de capacitaciones

RETROS 2025									
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda									
75% 75% 123 Calibri 11 B I A									
A1	CEDULA								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	CEDULA	NOMBRES	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	SEDE	PROCEDIMIENTO	CARGO	FECHA INGRESO	FECHA RETIRO
156	214648881	WALTER JAIR	IBARGUEN	MARTINEZ	COL/MEDELLIN/ANTIOQUIA	MENSAJERIA EXPRESA	MENSAJERO EXPERTO	27/05/2025 0:00	06/06/2025 0:00
157	311181434	RICARDO ANDRES	SEGURA	MOSQUERA	COL/MEDELLIN/ANTIOQUIA	DESPACHO URBANO	AUXILIAR OPERATIVO	01/04/2025 0:00	13/06/2025 0:00
158	309446483	ANA MILDREY	BLANDON	GRISALES	COL/MEDELLIN/ANTIOQUIA	TRANSPORTES	SUPERVISOR	11/06/2025 0:00	14/06/2025 0:00
159	301246361	EMERSON DANIEL	ARIAS	VALENCIAS	COL/MEDELLIN/ANTIOQUIA	SUPERVISOR	CIERRE DIARIO	09/08/2023 0:00	13/06/2025 0:00
160	3017160147	HECTOR FABIO	PEREZ	VELEZ	COL/MEDELLIN/ANTIOQUIA	SUPERVISOR	CIERRE DIARIO	11/04/2024 0:00	15/06/2025 0:00
161	3017274289	ADRIAN AULEY	MONTOYA	MESA	COL/MEDELLIN/ANTIOQUIA	DESPACHO URBANO	AUXILIAR OPERATIVO	11/02/2025 0:00	15/06/2025 0:00
162	3017138032	BRIAN STIVEN	TUBERQUIA	ALVAREZ	COL/MEDELLIN/ANTIOQUIA	MENSAJERIA EXPRESA	MENSAJERO EXPERTO	28/04/2025 0:00	16/06/2025 0:00
163	3037637036	SALOMON	LEON	GIL	COL/MEDELLIN/ANTIOQUIA	SUPERVISOR	CIERRE DIARIO	18/01/2024 0:00	16/06/2025 0:00
164	3020427017	JUAN ESTEBAN	PEREZ	ECHAVARRIA	COL/MEDELLIN/ANTIOQUIA	DESPACHO URBANO	AUXILIAR OPERATIVO	17/09/2024 0:00	16/06/2025 0:00
165	3152203256	ALEJANDRO	GUERRA	GARCIA	COL/MEDELLIN/ANTIOQUIA	DESPACHO NACIONAL	AUXILIAR OPERATIVO	29/05/2023 0:00	17/06/2025 0:00
166	35517740	HECTOR DAVID	CRITEGA	PINTO	COL/MEDELLIN/ANTIOQUIA	DESPACHO NACIONAL	AUXILIAR OPERATIVO	15/12/2014 0:00	17/06/2025 0:00
167	3017159335	YOSIMAR	GARCIA	ASPRILLA	COL/MEDELLIN/ANTIOQUIA	DESPACHO NACIONAL	AUXILIAR OPERATIVO	07/04/2025 0:00	17/06/2025 0:00
168	300639532	KEVIN ALBEIRO	HERNANDEZ	GUZMAN	COL/MEDELLIN/ANTIOQUIA	MENSAJERIA EXPRESA	MENSAJERO EXPERTO	03/06/2025 0:00	17/06/2025 0:00
169	3001226255	ANDRES	LOPERA	CHICA	COL/MEDELLIN/ANTIOQUIA	MENSAJERIA EXPRESA	MENSAJERO EXPERTO	09/06/2025 0:00	17/06/2025 0:00
170	3003047897	KEVIN ANDRES	ASPRILLA		COL/MEDELLIN/ANTIOQUIA	SEGURIDAD FISICA	INSPECTOR SPA	15/08/2024 0:00	17/06/2025 0:00
171	3152718052	DAIRON ANDRES	RUJA	CARDONA	COL/MEDELLIN/ANTIOQUIA	DESPACHO NACIONAL	AUXILIAR OPERATIVO	09/06/2025 0:00	20/06/2025 0:00
172	3020288861	JHOAN MANUEL	ROMAÑA	ROBLEDO	COL/MEDELLIN/ANTIOQUIA	DESPACHO NACIONAL	AUXILIAR OPERATIVO	04/04/2025 0:00	19/06/2025 0:00
173	3028031718	DANIEL FELIPE	SANCHEZ	PEREZ	COL/MEDELLIN/ANTIOQUIA	DESPACHO NACIONAL	AUXILIAR OPERATIVO	30/12/2024 0:00	25/06/2025 0:00
174	43114609	MARISOL	JIMENEZ	MUÑOZ	COL/MEDELLIN/ANTIOQUIA	CIERRE DIARIO	SUPERVISOR	07/04/2025 0:00	25/06/2025 0:00
175	3066750649	EDUARDO JOSE	VELASQUEZ	PAZ	COL/MEDELLIN/ANTIOQUIA	MENSAJERIA EXPRESA	MENSAJERO EXPERTO	23/05/2025 0:00	27/06/2025 0:00

Base de datos donde se llevaba un orden de los retiros de la organización

Se aplicó la etiqueta "Clasificación Información" a este archivo y se estableció automáticamente en "Confidencial"

A1	FECHA						
18/06/2025	SUSANA	1022098234	SEBASTIAN DAVID VILLA SAMPEDRO	MENSAJERO EXPERTO	celia2012@gmail.com	3002178016	
19/06/2025	SUSANA	1025881208	DANIEL MARIN ORTEGA	MENSAJERO EXPERTO	danielmarinortega0413@gmail.com	3207492987 - LLAMADAS 3018685577	
19/06/2025	JOHANA CASTON	80798883	LUIS ANTONIO PENA CORTES	SUPERVISOR DE DESPACHO URBANO Y RECOSIDAS	luisantonio.pena27@hotmail.com	3021739512	calle 45 B sur # 83
19/06/2025	JACKELINE	1048994705	JESUS ALBERTO BIANO PALLARES	AUXILIAR OPERATIVO		3106516171	
19/06/2025	JACKELINE	1000568333	JULIAN DAVID SEPULVEDA ROJAS	AUXILIAR OPERATIVO		3148107777	
20/06/2025	JACKELINE	1021227598	JUAN ESTEBAN OLGA MIRAMONTE	AUXILIAR OPERATIVO		3051631208	
20/06/2025	JACKELINE	1101183854	DIEGO GARCIA SALAZAR	AUXILIAR OPERATIVO		3178914751	
20/06/2025	JACKELINE	1033774217	ANDERSON JULIAN GUTIAN PULIDO	AUXILIAR OPERATIVO		3167841707 - 3167841707	
20/06/2025	SUSANA	1007506330	EDWIN FERNANDO ARIAS MONTONA	MENSAJERO EXPERTO	efern2907@gmail.com	LLAMADA 3168923631 - up 3023037807	
20/06/2025	SUSANA	1000633931	SANTIAGO MUNERA USUGA	MENSAJERO EXPERTO	Munerasantiago25@gmail.com	3154458025	
24/06/2025	SUSANA	1037592323	KELLY JOHANNA GOMEZ GARCIA	SUPERVISOR ADMINISTRATIVO SERVICIOS ADICIONALES		3212216014	
24/06/2025	SUSANA	1093795952	SAMUEL DAVID RODRIGUEZ SANDOVAL	AUXILIAR OPERATIVO		3001394257	
25/06/2025	JACKELINE	11814225	YIFERSON GONZALEZ HINESTROSA	SUPERVISOR DE DESPACHO (GUARDIA)		3121471795	
25/06/2025	JACKELINE	1028039245	WENDY VANESSA RUBIO MANCO	AUXILIAR ADMINISTRATIVA		3246879407	
25/06/2025	JACKELINE	1039462117	JUAN PABLO FONSECA OJEDA	AUXILIAR OPERATIVO		3156431595	
25/06/2025	JACKELINE	1017147604	DIANA PATRICIA VARGAS ESPINOZA	AUXILIAR ADMINISTRATIVA		3000355604	
25/06/2025	JACKELINE	1035225892	DUBAN ALEXIS VELEZ ARIAS	AUXILIAR OPERATIVO		3103743898	
25/06/2025	SUSANA	1040756482	DILAN DANIEL PELAEZ GOMEZ	AUXILIAR OPERATIVO		3025367888	
25/06/2025	SUSANA	PP15885392	RAY MANUEL GUEBIA FLORES	AUXILIAR OPERATIVO		3164362496	
26/06/2025	JACKELINE	1020466289	DANIEL EDUARDO RAMIREZ ORTIZ	AUXILIAR OPERATIVO		3011001289 - 3132258509	
26/06/2025	JACKELINE	15518767	WILDER JOVANNY OSORIO RAMIREZ	SUPERVISOR DE CIERRE DIARIO		3151008379	

Base de datos donde se llevaba orden de las visitas domiciliarias



Actividades de bienestar y desarrollo organizacional



Charlas de seguridad y salud en el trabajo

INGRESOS

NOMBRE	CEDULA	TELEFONO	CAMI SA	PANT ALON	BOY AS	OBSERVACI ONES	TICKET
Rodry A. Toro	4152042442		M	32	41	A. Operativo	2187879
Johnny A. Londoño	8126644		L	34	40	Mensajero	2187873
Sara J. Quintero	403661309		XL	16	34	A. Operativo	2187881
Wilberto Rovira	413535949		L	34	41	A. Operativo	2194065
David Renteria	403143483		L	34	42	A. Operativo	2194068
Jonathan Diaz	4193153231		XL	42	41	A. Operativo	2194217
Lenin Socomo	8871500		L	34	41	A. Operativo	2194211
Maria C. Gutierrez	404480323		M	14	38	Inspector	2194215
Jordi Machado	404164986		S	30	40	A. Operativo	2194249
Oscar E. Holter	400808182		M	30	38	A. Operativo	2194504
Gustavo Espinosa	48894718		XL	36	40	Mensajero	2194518
Nicolas Villalobos	423504781		XL	38	43	A. Operativo	2194526
Venerio Palacio	400463432		XL	34	43	A. Operativo	2194520
Gustavo A. Valez	48635636		M	32	31	Mensajero	2802473
Santiago Amaya	400341246		XL	34	46	A. Operativo	2802483
Diego A. Mejia	400244421		L	32	42	A. Operativo	2802441
Patricia Arceles	401460642					A. Servicio	2802488
Juan O. Ortega	402010212		L	34	42	J. J. J. J.	2802486
Yorelis Saez	4002062220		XL	16	34		2802486
Alejandra Sierra	4024602454		20			S. Formas	
Kely Johana Paez	4024618752			40	37	Supervisor	
Rosa E. Perez	404005433		S	42	40	A. Operativo	2811448
Jeisson Zapata	4052809113		M	34	40	Mensajero	2811230
Carlos Boltran	403445214		M	24	41	Supervisor	2811228
Helber Jair Martinez	403445214		L	36	42	A. Operativo	2818951
Kendry A. Ochoa	401245683		XL	36	43	A. Operativo	2818968
Jonathan Rivera	4028360215		M	34	40	A. Operativo	2818975
Juan Camilo Gama	412824450		S	28	41	A. Operativo	2818980
Eimer Gomez	4024409		XL	36	40	Inspector	2818991
Kevin Mollado	4071528659		L	36	38	Mensajero	2818993
Cristian Acavedo	4092833450		M	32	41	Mensajero	

Base de entrega de dotación a colaboradores

Consecutivo: 2025545087

Autorización de Ingreso a Parques

Con este ficho podrás ingresar a los parques Comfama y hacer
usos de todas sus atracciones.

N° Autorización: 545087

Nit: 800251569

Empresa: INTER RAPIDISIMO LTDA

Empleado: EVELYN ZAPATA YEPES

Documento: 4128483227

Entradas: 2

Este ficho es vigente hasta 13 de junio 2025

Solo puede ser utilizado por el trabajador y sus cupos asignados por una única
fecha.

Entrega de cupones validos para entradas a Parques COMFAMA



Entrega de tortas Pre- Cumpleaños

NOVEDADES NOMINA 2024 JUANNA									
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda									
75% Predet... 10 B I A Compartir									
	A	B	C	D	E	F	G	H	
	RESPONSABLE	FECHA DE ENVÍO	FECHA DE ENVÍO	CÉDULA	NOMBRE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	TIPO DE AUSENTISMO	
640	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	10/03/2025	1106991189	JESSICA MARIBEL ALZATE MORA	09/03/2025	09/03/2025	AUSENCIA SIN JUSTA CAUSA	
641	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	10/03/2025	1327199	WILLIAM JESUS GARCIA GOMEZ	04/03/2025	04/03/2025	LICENCIA	
642	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	10/03/2025	1327199	WILLIAM JESUS GARCIA GOMEZ	08/03/2025	08/03/2025	LICENCIA	
643	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	10/03/2025	1073788093	CARLOS MANUEL PADILLA LOPEZ	11/04/2025	02/05/2025	VACACIONES	
644	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	10/03/2025	71336640	EDWIN ALEXANDER ROA VALDERRAMA	10/03/2025	10/03/2025	PERMISO CITA MEDICA	
645	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	10/03/2025	1143450525	STEVEN ALONSO MORENO URIBE	08/03/2025	08/03/2025	AUSENCIA SIN JUSTA CAUSA	
646	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	10/03/2025	1028185441	MELISSA CEBALLOS AGUDELO	17/03/2025	03/04/2025	VACACIONES	
647	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	10/03/2025	1037652547	MARIANA CASTAÑO AGUIRRE	05/03/2025	10/03/2025	HOSPITALIZACION DOMICILIARIA	
648	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	11/03/2025	1000896568	YOBANI SEGURA MENA	10/03/2025	11/03/2025	INCAPACIDAD	
649	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	11/03/2025	1025641542	SAMUEL GARCES ZAPATA	11/03/2025	11/03/2025	RENUNCIA VOLUNTARIA	
650	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	11/03/2025	1030526765	JUAN DAVID GONZALEZ	10/03/2025	11/03/2025	INCAPACIDAD	
651	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	11/03/2025	1038799114	JHON WILSON MURILLO	11/03/2025	11/03/2025	INCAPACIDAD	
652	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	11/03/2025	1063841960	CRISTIAN CAMILO JURADO	06/03/2025	07/03/2025	INCAPACIDAD	
653	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	11/03/2025	1004918452	JUAN CAMILO CARDONA VEGA	07/03/2025	07/03/2025	AUSENCIA SIN JUSTA CAUSA	
654	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	11/03/2025	1088709979	JULIETH PAOLA ROMERO	26/03/2025	26/03/2025	PERMISO	
655	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	11/03/2025	71336640	EDWIN ALEXANDER ROA VALDERRAMA	11/03/2025	11/03/2025	PERMISO	
656	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	12/03/2025	1216716712	JOAN ESTEBAN LOAIZA OSORNO	04/03/2025	04/03/2025	COMUNICADO INTERNO	
657	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	12/03/2025	1032019663	DARWIN SANTIAGO REJIA OSPINA	10/03/2025	11/03/2025	INCAPACIDAD	
658	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	12/03/2025	1007242742	ANDRES CAMILO TAPIAS MUÑOZ	11/03/2025	12/03/2025	INCAPACIDAD	
659	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	12/03/2025	1077458845	KEINER ANDRES MACHADO MATURANA	10/03/2025	11/03/2025	INCAPACIDAD	
660	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	12/03/2025	1037627573	YESID STIVEN GARCIA GRANDIA	10/03/2025	10/03/2025	AUSENCIA SIN JUSTA CAUSA	
661	ESTEFANNY NARANJO	12 MARZO	12/03/2025	1025641542	SAMUEL GARCES ZAPATA	12/03/2025	12/03/2025	RENUNCIA	

Base de reporte novedades de nomina