

Logística industrial aplicada a la eficiencia de procesos en el área de gestión humana

Brenda Gisselle Rosero Díaz

Asesor

Gerson Orlando García

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería ECBTI

Tecnología en Logística Industrial

2025

Resumen

El presente informe, titulado “Logística industrial aplicada a la eficiencia de procesos en el área de Gestión Humana”, elaborado por Brenda Gisselle Rosero Díaz (2025) como requisito para optar al título de Tecnóloga en Logística Industrial en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), expone la aplicación de principios logísticos en los procesos administrativos de una organización, específicamente en el área de Gestión Humana.

El objetivo general fue aplicar los conocimientos de la logística industrial para optimizar los procesos del área de Gestión Humana, fortaleciendo la planeación, organización y eficiencia operativa orientada al bienestar de los colaboradores. Para ello, se implementó un método de intervención administrativa con enfoque logístico, estructurado en cuatro etapas: diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación (Sampieri, Fernández & Baptista, 2014).

En la fase de diagnóstico, se identificaron problemáticas en los procesos de retiros de personal, atención de solicitudes (PQRS) y conformación del Comité de Convivencia Laboral.

Posteriormente, mediante la planificación logística, se diseñaron flujos de trabajo, cronogramas, asignación de responsabilidades y mecanismos de control. La ejecución operativa permitió aplicar acciones específicas de seguimiento, registro y coordinación, mientras que en la evaluación final se analizaron los resultados alcanzados y se propusieron mejoras sostenibles.

Los resultados fueron significativos: en el proceso de retiros de personal, se logró reducir de 80 a 0 los casos pendientes, estandarizando los tiempos de cierre entre tres y cinco días. En la conformación del Comité de Convivencia Laboral 2025–2027, se obtuvo una participación de 700 colaboradores mediante votaciones virtuales y presenciales, garantizando transparencia y cumplimiento normativo (Ministerio del Trabajo, 2012). En cuanto a la atención de solicitudes internas (PQRS), se gestionaron 269 requerimientos con un 100 % de resolución, reduciendo

demoras y mejorando la comunicación. Finalmente, la participación del área de Gestión Humana en la Feria Empresarial permitió aumentar su visibilidad y fortalecer la cultura organizacional. El análisis global evidenció que la aplicación de herramientas logísticas en Gestión Humana favorece la eficiencia operativa, la organización del trabajo, la comunicación interárea y la satisfacción de los colaboradores, coincidiendo con lo planteado por Ballou (2004) y Chiavenato (2017) respecto al impacto de la logística y la gestión del talento humano en la productividad. En conclusión, la pasantía demostró que la logística industrial puede emplearse exitosamente no solo en la producción o distribución, sino también en la gestión administrativa y humana de las organizaciones, contribuyendo al bienestar laboral y a la mejora continua.

Palabras clave: Logística industrial, gestión humana, eficiencia operativa, mejora de procesos, comité de convivencia laboral, solicitudes internas (PQRS), cultura organizacional, bienestar laboral, gestión administrativa.

Abstract

This report, entitled “Industrial Logistics Applied to Process Efficiency in Human Resource Management,” prepared by Brenda Gisselle Rosero Díaz (2025) as a requirement for obtaining the degree of Technologist in Industrial Logistics from the National Open and Distance University (UNAD), presents the application of logistical principles to the administrative processes of an organization, specifically in the area of Human Resource Management.

The overall objective was to apply knowledge of industrial logistics to optimize the processes of the Human Resource Management area, strengthening planning, organization, and operational efficiency focused on employee well-being. To this end, an administrative intervention method with a logistical approach was implemented, structured in four stages: diagnosis, planning, execution, and evaluation (Sampieri, Fernández & Baptista, 2014).

In the diagnostic phase, problems were identified in the processes of employee terminations, handling of complaints, claims, and requests (PQRS), and the formation of the Workplace Harassment Committee. Subsequently, through logistical planning, workflows, schedules, responsibility assignments, and control mechanisms were designed. Operational execution allowed for the implementation of specific monitoring, recording, and coordination actions, while the final evaluation analyzed the results achieved and proposed sustainable improvements.

The results were significant: in the employee separation process, pending cases were reduced from 80 to 0, standardizing closure times to between three and five days. The formation of the 2025–2027 Workplace Harmony Committee saw the participation of 700 employees through virtual and in-person voting, ensuring transparency and regulatory compliance (Ministry of Labor, 2012). Regarding the handling of internal requests (PQRS), 269 requests were managed with a 100% resolution rate, reducing delays and improving communication. Finally, the Human

Resources department's participation in the Business Fair increased its visibility and strengthened the organizational culture.

The overall analysis revealed that the application of logistics tools in Human Resource Management promotes operational efficiency, work organization, interdepartmental communication, and employee satisfaction, aligning with the findings of Ballou (2004) and Chiavenato (2017) regarding the impact of logistics and human talent management on productivity. In conclusion, the internship demonstrated that industrial logistics can be successfully employed not only in production and distribution but also in the administrative and human resource management of organizations, contributing to employee well-being and continuous improvement.

Keywords: Industrial logistics, human resource management, operational efficiency, process improvement, workplace coexistence committee, internal complaints and requests (PQRS), organizational culture, employee well-being, administrative management.

Tabla de Contenido

Introducción	10
Definición del problema.....	12
Justificación.....	14
Objetivos	16
Objetivo general	16
Objetivos específicos.....	16
Metodología	17
Método aplicado.....	17
Desarrollo, análisis y resultados.....	19
Gestión de retiros de personal	19
Situación inicial.....	19
Dificultades observadas.....	19
Estrategia aplicada.....	20
Resultados	20
Conformación del comité de convivencia laboral 2025–2027	22
Importancia del proceso	22
Etapas desarrolladas	22
Resultado general	26
Organización y ejecución de la feria empresarial.....	26
Atención de solicitudes (PQRS) de los colaboradores	28
Situación inicial.....	28
Estrategia aplicada.....	28
Resultados cuantitativos	28

Análisis global de resultados.....	28
Discusión.....	30
Referencias bibliográficas	32

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Situación inicial de retiros pendientes</i>	21
Figura 2 <i>Situación final de retiros pendientes</i>	21
Figura 3 <i>Votación virtual</i>	22
Figura 4 <i>Votación cosecha</i>	23
Figura 5 <i>Votación fábrica</i>	23
Figura 6 <i>Votación empacadero</i>	24
Figura 7 <i>Votación montallantas</i>	24
Figura 8 <i>Votación taller agrícola</i>	25
Figura 9 <i>Conteo de votos</i>	25
Figura 10 <i>Feria empresarial</i>	27

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Etapas del método aplicado</i>	18
Tabla 2 <i>Resultados de gestión de retiros de personal</i>	20
Tabla 3 <i>Análisis global de resultados</i>	28

Introducción

La logística industrial se entiende como una parte importante de las organizaciones, ya que ayuda a organizar y coordinar los recursos, la información y las actividades para que el trabajo sea más ágil y ordenado (Christopher, 2016). Aunque suele relacionarse con la producción y la distribución, también ha empezado a tomar fuerza en áreas administrativas como Gestión Humana, donde se busca mejorar la coordinación de tareas, la comunicación interna y la atención al personal (Ballou, 2004).

Dentro de Gestión Humana, la logística se aplica en procesos como la llegada de nuevos empleados, los retiros, la atención de solicitudes, la organización de eventos y el funcionamiento de los comités. Estos procesos requieren control del tiempo, orden en la documentación y comunicación constante con distintas áreas (Gómez, Balkin & Cardy, 2016). Cuando se gestionan de manera adecuada, se reducen demoras y la experiencia del colaborador mejora.

En el entorno actual, una buena gestión del talento humano es clave para que las organizaciones mantengan su estabilidad y competitividad, ya que tiene relación directa con la productividad, la motivación y el clima laboral (Chiavenato, 2017). Por eso, integrar principios de la logística en esta área ayuda a crear procedimientos más claros y eficientes, lo que facilita el seguimiento de actividades y la toma de decisiones.

Durante la pasantía en el área de Gestión Humana, se aplicaron estos principios para organizar mejor el proceso de retiros, la coordinación del Comité de Convivencia y la atención de solicitudes internas. Esto implicó planear y ejecutar acciones para reducir tiempos de respuesta, evitar acumulación de tareas y mejorar el servicio ofrecido a los colaboradores. Gracias a ello, fue posible observar que la logística no solo funciona en la producción, sino que

también puede aportar significativamente a la gestión administrativa y al bienestar dentro de la organización.

Definición del Problema

Dentro de las organizaciones, el área de Gestión Humana tiene un papel clave en el manejo de los procesos que acompañan a los colaboradores durante su permanencia en la empresa. No obstante, cuando estos procesos no cuentan con pasos definidos, registros actualizados o un seguimiento adecuado, pueden aparecer retrasos, reprocesos y dificultades en la comunicación interna (Werther & Davis, 2014).

Durante la pasantía se observó que el proceso de retiros de personal presentaba varias situaciones que afectaban su fluidez, como la acumulación de casos pendientes, tiempos largos de respuesta y demoras en el cierre de documentación. Esto no solo impactaba la eficiencia administrativa, sino también la forma en que el colaborador percibía el acompañamiento en su salida de la institución, lo cual puede influir en la imagen interna y externa de la organización (Dessler, 2021).

De igual manera, la conformación del Comité de Convivencia Laboral requería una organización más estructurada, ya que implica etapas como convocatoria, votación, comunicación y formalización. La ausencia de una logística clara en este proceso puede generar duplicidades o pérdida de información, además de afectar el cumplimiento de la normatividad, teniendo en cuenta que este comité es obligatorio en Colombia para prevenir situaciones de acoso laboral y fortalecer el clima organizacional (Ministerio del Trabajo, 2012).

Por otro lado, la atención a solicitudes internas (PQRS) también presentaba retos en cuanto a tiempos de respuesta y priorización. Sin mecanismos claros para registrar y hacer seguimiento, resulta difícil asegurar una atención oportuna y coherente con las necesidades de los colaboradores, lo que puede influir en su satisfacción y en el ambiente laboral (Gómez, Balkin & Cardy, 2016).

El problema principal identificado se relaciona con la necesidad de fortalecer los procesos administrativos del área de Gestión Humana mediante el uso de herramientas logísticas que permitan mejorar la organización, el control de los tiempos y la eficiencia en actividades como retiros, atención de solicitudes y coordinación institucional.

Justificación

La mejora de los procesos internos en el área de Gestión Humana es importante para asegurar un funcionamiento eficiente, una buena atención al colaborador y un ambiente de trabajo adecuado. Cuando los procedimientos relacionados con retiros de personal, atención de solicitudes o conformación de comités no están bien coordinados, pueden aparecer retrasos, tareas duplicadas y dificultades en la comunicación, lo que afecta la productividad y el clima laboral (Chiavenato, 2017).

La incorporación de principios de logística industrial en espacios administrativos permite organizar y controlar mejor los flujos de trabajo, facilitando la estandarización de procesos, el seguimiento y el uso adecuado de los recursos (Ballou, 2004). Esto es especialmente relevante en Gestión Humana, ya que esta área influye de manera directa en la experiencia de los colaboradores y, por ende, en su motivación y permanencia dentro de la institución (Dessler, 2021).

En relación con la conformación del Comité de Convivencia Laboral, su organización responde a normativas colombianas orientadas a prevenir el acoso y promover un ambiente laboral sano y respetuoso (Ministerio del Trabajo, 2012). Contar con una logística clara en este proceso permite asegurar transparencia, participación y cumplimiento normativo.

De igual forma, la atención oportuna de solicitudes internas (PQRS) es un aspecto que refleja la calidad del servicio dentro de la organización. El uso de estrategias de registro y seguimiento ayuda a mejorar los tiempos de respuesta y la percepción que los colaboradores tienen sobre la gestión realizada (Gómez, Balkin & Cardy, 2016).

La pasantía se justifica en la necesidad de aplicar herramientas de logística industrial para fortalecer los procesos administrativos en Gestión Humana, contribuyendo a la mejora continua,

la eficiencia y el bienestar laboral. Además, representa un espacio para integrar conocimientos teóricos con situaciones reales, permitiendo el desarrollo de competencias orientadas a la gestión organizacional.

Objetivos

Objetivo General

Aplicar los conocimientos de la Tecnología en Logística Industrial en los procesos del área de Gestión Humana, contribuyendo a la planeación, organización y optimización de actividades orientadas a la eficiencia operativa y al bienestar de los colaboradores.

Objetivos Específicos

Optimizar el proceso logístico de retiros de personal.

Planear y coordinar la logística de la conformación del Comité de Convivencia.

Organizar la participación del área de Gestión Humana en la Feria Empresarial.

Atender de manera eficiente las solicitudes de los colaboradores.

Metodología

Sampieri, Fernández y Baptista (2014) explican que la metodología muestra, de forma práctica, cómo se van a alcanzar los objetivos planteados; es decir, corresponde al plan o estrategia que se define para dar respuesta al problema identificado. Desde esta idea, la metodología orienta las acciones que se realizan en el contexto y que permiten llegar a los resultados esperados.

Según Toro y Parra (2006), una vez se establecen los objetivos, es necesario pensar de manera concreta cómo se va a actuar para cumplirlos. Esto puede lograrse usando un método ya existente o diseñando uno propio, ajustado a la realidad del proceso. En ese sentido, para esta pasantía la metodología se organizó como un método de intervención administrativa con enfoque logístico, diseñado específicamente para mejorar los procesos del área de Gestión Humana.

Método Aplicado

El método utilizado se diseñó de manera propia, siguiendo un enfoque secuencial orientado a la mejora de procesos. Este método se dividió en las siguientes etapas, que permitieron intervenir de forma organizada las actividades relacionadas con retiros de personal, solicitudes internas y conformación del Comité de Convivencia:

Tabla 1*Etapas del Método Aplicado*

Etapa	Descripción	Resultado buscado
Etapa 1: Diagnóstico Inicial	Se realizó la identificación del estado de los procesos mediante observación directa, revisión documental, entrevistas breves y análisis de volúmenes de trabajo.	Identificación de problemas prioritarios, tiempos de respuesta y cargas operativas.
Etapa 2: Planificación Logística	Se diseñaron flujos de trabajo, cronogramas, responsables y mecanismos de control para cada proceso (retiros, solicitudes y comité).	Organización estructurada de tareas y responsabilidades.
Etapa 3: Ejecución Operativa	Se aplicaron acciones específicas como registro sistemático de solicitudes, contacto con áreas involucradas, gestión documental y coordinación de jornadas de votación para el comité.	Reducción de tiempos, mejora en seguimiento y continuidad en procesos internos.
Etapa 4: Evaluación y Retroalimentación	Se generaron indicadores de cumplimiento, análisis de resultados y propuestas de mejora continua.	Validación de los logros y sostenibilidad del proceso optimizado.

Nota. La tabla muestra las cuatro etapas del método aplicado: diagnóstico inicial, planificación, ejecución y evaluación, orientadas a mejorar los procesos, reducir tiempos y optimizar la gestión interna.

Este método permitió responder a los objetivos definidos y asegurar la eficiencia en las acciones realizadas, dado que orientó paso a paso qué hacer, cómo hacerlo y con qué propósito, tal como lo sugieren Sampieri, Fernández y Baptista (2014) cuando destacan que el método debe guiar al investigador o pasante en el cumplimiento estructurado de sus metas.

Desarrollo, Análisis y Resultados

El desarrollo de la pasantía se llevó a cabo aplicando el método de intervención definido previamente, estructurado en cuatro etapas: diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación. A partir de este método fue posible intervenir los procesos del área de Gestión Humana, identificando oportunidades de mejora y aplicando estrategias logísticas orientadas a la eficiencia operativa.

El trabajo se centró en tres procesos fundamentales:

1. Gestión de retiros de personal.
2. Conformación del Comité de Convivencia Laboral 2025–2027.
3. Atención de solicitudes internas (PQRS) de los colaboradores.

Cada uno de estos procesos se describe a continuación con sus actividades, dificultades enfrentadas, estrategias aplicadas y resultados obtenidos.

Gestión de Retiros de Personal

Situación Inicial

Al inicio de la pasantía se identificaron 80 casos de retiros pendientes correspondientes a colaboradores que ya habían finalizado su relación laboral, pero cuyo cierre administrativo no se había completado en el sistema. Esta acumulación dificultaba la trazabilidad documental, retrasaba certificaciones laborales y generaba inconformidades en los colaboradores.

Dificultades Observadas

- Falta de seguimiento sistemático a los casos en trámite.
- Demoras en la recepción de documentación desde las áreas operativas.
- Ausencia de una base de datos consolidada actualizada.
- Comunicación lenta entre Gestión Humana y jefaturas de dependencia.

Estas situaciones afectaban directamente la eficiencia y la experiencia de salida del trabajador, lo cual, según Dessler (2021), puede influir en la imagen institucional.

Estrategia Aplicada

Se diseñó y ejecutó un plan logístico de seguimiento, el cual incluyó:

- Creación de una matriz de control para registrar cada retiro.
- Priorización de casos según fecha de salida.
- Contacto directo con cada jefe responsable para solicitud y confirmación de documentos.
- Verificación final antes del cierre administrativo.

Resultados

Tabla 2

Resultados de Gestión de Retiros de Personal

Indicador	Situación Inicial	Situación Final
Retiros pendientes	80 casos	0 casos
Tiempo promedio de cierre	No definido / variable	Estandarizado (3 a 5 días)
Registro documental	Parcial y disperso	Completo y sistemático

Nota. La tabla muestra la mejora en la gestión de retiros, pasando de varios casos pendientes a ninguno, con tiempos definidos y registro documental organizado.

Se obtuvo un 100% de cierre de retiros pendientes, se formalizó el proceso y se dejó como producto un instrumento de seguimiento para uso continuo.

Figura 1

Situación Inicial de Retiros Pendientes.



Nota. Acumulación de expedientes físicos en el área de trabajo, evidenciando la alta carga documental y la necesidad de organización y gestión eficiente de los procesos administrativos.

Figura 2

Situación Final de Retiros Pendientes



Nota. Espacio de trabajo organizado y despejado, reflejando la mejora en la gestión documental y la optimización del manejo de expedientes administrativos.

Conformación del Comité de Convivencia Laboral 2025–2027

Importancia del Proceso

La conformación del comité es un requisito normativo en Colombia que promueve la prevención del acoso laboral y fortalece el clima organizacional (Ministerio del Trabajo, 2012).

Etapas Desarrolladas

1. Convocatoria y apertura de postulaciones.

Se diseñaron piezas comunicativas y se difundieron por correo interno y carteleras.

2. Divulgación de candidatos.

Se elaboraron listados oficiales para conocimiento del personal.

3. Jornadas de votación.

Virtual (mediante encuesta corporativa): 395 votos.

Presencial (por áreas de operación): 305 votos.

Figura 3

Votación Virtual



Nota. Formulario digital para la votación del Comité de Convivencia Laboral 2025–2027, utilizado para facilitar la participación de los trabajadores y garantizar un proceso organizado y transparente.

Figura 4*Votación Cosecha*

Nota. Participación de trabajador del área de cosecha en la jornada de votación del Comité de Convivencia Laboral 2025–2027, depositando su voto en la urna dispuesta para el proceso electoral.

Figura 5*Votación Fábrica*

Nota. Jornada de votación del Comité de Convivencia Laboral, donde los trabajadores del área de fábrica participan en el proceso electoral para elegir a sus representantes.

Figura 6*Votación Empacadero*

Nota. Colaborador del área de empacadero deposita con entusiasmo su voto en la urna durante la elección del Comité de Convivencia Laboral 2025-2027.

Figura 7*Votación Montallantas*

Nota. Urna de votación del Comité de Convivencia Laboral 2025-2027 ubicada en el área de montallantas.

Figura 8*Votación Taller Agrícola*

Nota. Urna de votación del Comité de Convivencia Laboral 2025-2027 en el área de taller agrícola.

4. Conteo, Consolidación y Registro de la Votación.**Figura 9***Conteo de Votos*

Nota. Proceso de conteo de votos del Comité de Convivencia Laboral 2025-2027 en Riopaila Castilla.

5. Publicación Oficial de los Representantes Electos.

Resultado General

- 700 votos totales recolectados, garantizando amplia participación.
- Conformación del Comité de Convivencia en cumplimiento de la normatividad.
- Entrega y difusión del acta formal de constitución del comité.

Impacto: Transparencia, inclusión de trabajadores y fortalecimiento de la cultura organizacional.

Organización y Ejecución de la Feria Empresarial

Otro de los procesos desarrollados durante la pasantía fue la organización y participación del área de Gestión Humana en la Feria Empresarial. El propósito del evento fue fortalecer la cultura organizacional, promover el sentido de pertenencia y dar a conocer los servicios que ofrece cada área a los colaboradores. En este contexto, la labor realizada se centró en la planeación y ejecución logística de la participación del área, lo que implicó coordinación previa, distribución de recursos y acompañamiento durante la actividad.

Para esto, se preparó el stand institucional de Gestión Humana, procurando que reflejara la identidad del área y facilitara la comunicación con quienes asistían. Se elaboraron y organizaron materiales informativos como volantes, afiches y presentaciones, con el fin de explicar de manera clara los servicios, procesos y canales de atención disponibles. También se gestionó la entrega de detalles corporativos, lo que ayudó a generar cercanía y recordación del área entre los colaboradores.

Durante la feria, se acompañó la atención de los asistentes, manteniendo un flujo organizado de visitantes y orientando en la resolución de dudas o inquietudes. Esta participación permitió un contacto directo con trabajadores de diferentes dependencias, favoreciendo la identificación de necesidades y aspectos a fortalecer en los procesos de acompañamiento laboral.

Como resultado, el área de Gestión Humana logró una mayor visibilidad dentro de la organización, pues los colaboradores pudieron reconocer con mayor claridad sus funciones y servicios. Esto contribuyó al fortalecimiento de la relación entre el área y el personal, así como al incremento del sentido de pertenencia. Según Chiavenato (2017), la construcción de una cultura organizacional sólida se apoya en estrategias de comunicación que permiten a los colaboradores sentirse informados y acompañados, lo cual se reflejó en los efectos obtenidos tras la participación en la feria.

Figura 10

Feria Empresarial



Nota. Espacio de apoyo y orientación en gestión laboral, brindando información y asesoría a los colaboradores.

Atención de Solicitudes (PQRS) de los Colaboradores

Situación Inicial

El área recibía solicitudes de certificaciones, permisos, constancias, validación de datos, entre otros. Sin embargo, no existía un sistema claro para priorizar o hacer seguimiento, lo que ocasionaba demoras.

Estrategia Aplicada

- Se creó un registro único con fecha de entrada, tipo de solicitud y área solicitante.
- Se establecieron tiempos estándar de respuesta.
- Se realizó seguimiento diario a los casos abiertos.

Resultados Cuantitativos

- 269 solicitudes atendidas durante el periodo de práctica.
- 100% de solicitudes resueltas.
- Respuesta oportuna, reducción de quejas y mejor comunicación interna.

Esto concuerda con Chiavenato (2017), quien afirma que la satisfacción del colaborador es clave para la estabilidad y productividad interna.

Análisis Global de Resultados

Tabla 3

Mejora en el Proceso Organizacional

Proceso	Mejora Observada	Evidencia
Retiros	Eliminación de acumulaciones	Base de datos consolidada y tiempos de cierres estandarizados
Proceso	Mejora Observada	Evidencia
Comité de Convivencia	Participación y transparencia	700 votos registrados (virtuales y presenciales) y acta formal de constitución
PQRS (Solicitudes)	Atención oportuna y trazabilidad	Registro único y cierre del 100% de las solicitudes
Feria Empresarial	Mayor visibilidad del área y fortalecimiento de la cultura organizacional	Stand institucional, entrega de material informativo y participación activa de colaboradores

Nota. Se evidencian avances en gestión de retiros, participación en el Comité de Convivencia, atención de PQRS y visibilidad del área en la Feria Empresarial.

Los resultados reflejan que la incorporación de herramientas logísticas en Gestión

Humana favoreció:

- Organización clara de tareas y responsabilidades.
- Optimización del tiempo.
- Mejora en la comunicación interáreas.
- Mayor satisfacción del colaborador.

Discusión

Los resultados obtenidos durante la pasantía muestran que el uso de herramientas logísticas en el área de Gestión Humana contribuye de manera importante a mejorar la eficiencia operativa y la interacción entre colaboradores y dependencias. Las mejoras alcanzadas en los procesos de retiros, conformación del Comité de Convivencia, atención de solicitudes y participación en la Feria Empresarial permiten ver que la logística no solo se aplica al manejo de inventarios o distribución, sino que también puede utilizarse en procesos administrativos y de gestión interna.

En el caso de los retiros de personal, la reducción de casos acumulados evidenció la importancia de contar con seguimiento constante y planificación. Esto coincide con lo planteado por Ballou (2004), quien señala que una logística adecuada ayuda a disminuir reprocesos y mejorar los tiempos de trabajo. La matriz de seguimiento utilizada permitió organizar la información y evitar que nuevas solicitudes se retrasaran.

Por otra parte, la conformación del Comité de Convivencia Laboral destacó la necesidad de una buena coordinación y comunicación entre áreas. La participación de 700 colaboradores reflejó un proceso transparente y abierto, lo cual ayuda a fortalecer el clima laboral. Esto se relaciona con lo establecido por el Ministerio del Trabajo (2012), que considera estos comités como un apoyo para promover relaciones respetuosas y un ambiente sano.

En cuanto a la atención de solicitudes internas, lograr su cierre total permitió mejorar los tiempos de respuesta y la percepción del personal sobre el acompañamiento recibido. Chiavenato (2017) plantea que la manera en que el colaborador siente el apoyo de la organización influye en su motivación y sentido de pertenencia. La centralización de las solicitudes también facilitó identificar necesidades recurrentes y orientar futuras decisiones.

La participación en la Feria Empresarial permitió reforzar la cultura institucional y acercar más el área de Gestión Humana a los colaboradores. Esto se relaciona con lo expuesto por Dessler (2021), quien señala que la gestión del talento debe promover una comunicación cercana y constante entre la organización y sus trabajadores.

Estos avances muestran que la logística aplicada en Gestión Humana no solo mejora los procesos administrativos, sino que también fortalece la cultura organizacional, las relaciones internas y el clima laboral. Esto confirma que la logística puede ser una herramienta transversal y útil en diferentes escenarios dentro de la empresa.

Referencias Bibliográficas

Ballou, R. H. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro*. Pearson.

[Logística Administración de la Cadena de Suministro - Ballou.pdf - Google Drive](#)

Chiavenato, I. (2017). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill.

[GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO CHIAVENATO.pdf - Google Drive](#)

Dessler, G. (2021). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson.

[Human Resource Management, 16e](#)

Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2016). *Gestión de Recursos Humanos*. Pearson.

[Gestion de recursos humanos](#)

Ministerio del Trabajo (2012). *Guía para la Conformación y Funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral*. Gobierno de Colombia.

[Resolución 652 de 2012 Ministerio de Trabajo - Gestor Normativo - Función Pública](#)

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.).

McGraw-Hill. [Metodología de la investigación - Dialnet](#)

Toro, J., & Parra, J. (2006). *Metodología de la Investigación para Ciencias Sociales*. Universidad Pontificia Bolivariana. [Toro y Parra 2006 Metodologia de Investigacion PDF | PDF](#)

Werther, W., & Davis, K. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.

[Administración de recursos humanos: gestión del capital humano - William B. Werther, Keith Davis - Google Libros](#)